

内蒙古自治区物业管理协会文件

ᠨᠢᠮᠤᠭᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ

内物协〔2025〕19号

关于举办物业项目经理分业态专业技能 培训暨继续教育培训班的通知

各会员单位、物业企业：

为持续帮助物业企业加速培养一批胜任不同业态岗位能力的复合型领军人才，更好的快速适应行业发展需求，根据国务院办公厅印发的《职业技能提升行动方案（2019-2021年）》（国办发〔2019〕24号）和住房和城乡建设部等十部委《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）等相关文件，内蒙古自治区物业管理协会定于7月在包头市组织开展“物业项目经理分业态专业技能培训暨继续教育培训班”，现将具体事宜通知如下：

一、组织机构

主办单位：内蒙古自治区物业管理协会

包头市物业管理协会

承办单位：山东房地产教育培训中心

二、培训对象

（一）物业项目经理（新取证）

物业服务企业在岗项目经理、储备项目经理、项目主管及有意向从事物业项目经理工作的相关人员。

（二）持证人员继续教育

2022年-2023年期间取得《物业管理项目经理专业技能培训证书》且至今未进行继续教育的人员。

三、培训师资

（一）线上课程讲师

在甄选业内不同业态标杆企业实战专家的基础上，联合行业研究专家、知名企业高管及高校教师共同组成授课师资队伍。

（二）线下课程讲师

崔秋雷

山东房地产教育培训中心 特聘讲师

曾任深圳某大型物业集团品质中心总监、区域总经理。十六年大型物业集团高管任职资历，深谙各种业态物业项目运作之道、熟悉各条业务线核心标准和方法。

四、培训方式及内容

课程分为住宅业态和非住业态两大模块，其中住宅业态围绕管理思维、经营意识、业务运营、风险管控等内容进行课程设置，非住业态则侧重非住宅业务的典型特征与服务管控要点。

（一）培训方式

培训采用线上+线下学习形式，线上课程共计28课时，学员可自行选择所需课程进行学习。线下学习2天（12课时）并完成结业考核。

（二）线上课程内容

模块	课程方向	课程内容	课时
住宅业态	运营思维	1. 物业大运营管控及相关能力提升	8课时
	经营意识	2. 物业人“财务成本管控”提升指南	
	业务能力	3. 物业项目全生命周期管控要点（上、下）	
	品质管控	4. 物业项目品质管控落地实施与考核	
	满意度提升	5. 不同类别项目对客服务展现及满意度提升	
	多种经营	6. 物业企业多种经营的“道”与“术”	
	风险防控	7. 物业设施设备风险管控及相关法律法规的应用	
非住业态	商写物业	商写物业管理的服务特点及管理要点	2课时
	校园物业	1. 校园物业关键点识别与服务提供	2课时
		2. 校园学生公寓管理	
	医院物业	1. 医院物业服务的特点及相关延伸服务	2课时
		2. 医院物业职业暴露防护及废弃物管理	

	行政办公 物业	行政办公物业服务的典型特征及管控要点	2课时
	产业园区 物业	产业园区物业管理的服务特点及管理要点	2课时
	城市服务	城市服务的现状及发展趋势探讨	1课时
发展趋势		物业管理行业发展政策速递与趋势前瞻	1课时
结业考核		新取证学员线上考试	
继续教育进阶课程			
高校物业	标准化在高校物业服务中的落地与应用		1课时
	校园物业服务风险防范		1课时
医院物业	标准化在医院物业服务中的落地与应用		1课时
	6S管理在医院物业服务中的落地实践		1课时
	医院物业服务风险防范		1课时
法律法规	《民法典》实施对物业服务人权利义务的影响		1课时
	物业服务人经营过程中的法律风险与防范		1课时
行业趋势		物业行业与物业服务品质发展趋势分析	1课时
合 计		8课时	

（三）线下课程内容

第一部分 导入

1. 项目经理的五大角色(优秀项目经理的画像)
2. 项目管理的基本框架：四点一方案

第二部分 懂业务——提升业主满意度

1. 业务运营五大要素
2. 提升业主服务体验“三角模型”及案例分析
3. 现场管理 321 实战方法
4. 业主关系构建与维护的核心方法
5. 业主不满意的四种类型及处理思路
6. 物业如何规避两大责任风险：违约和侵权

第三部分 会管理——提升服务品质与服务意识

1. 管理的核心：目标和效率
2. 九大定律：检查三定律、培训三定律、开会三定律
3. 什么是服务品质？如何打造服务品质？
4. 什么是标准？标准如何有效落地？
5. 如何快速提升员工的服务意识？
6. 安全管控三部曲：牢牢守住安全底线
7. 应急的核心逻辑：把应急预案落到实处

第四部分 善沟通——提升沟通技巧、降低投诉

1. 沟通底层逻辑：人性和关系
2. 高效沟通的三个“三角形”（实用工具）
3. 对客沟通的四字诀及案例分析
4. 五大场景化沟通方法技巧
5. 催收物业费过程中的常用沟通技巧

第五部分 强执行——提升团队管理能力

1. 抓落实的本质

2. 落实不力的三个根本原因
3. 怎样塑造员工责任心
4. 如何做动员工作(动员四步法)
5. 抓落实的五项动作
6. 抓落实的四句口诀
7. 把目标变成结果的核心步骤

第六部分 新取证学员闭卷考试

五、培训时间、地点

- (一) 报名时间：6月17日—7月8日
- (二) 线上培训时间：7月9日—7月13日
- (三) 线下培训时间：7月15日—7月16日
- (四) 地点：包头市，具体场地另行通知

六、收费标准

(一) 新取证学员：区物协、盟市物协会员单位 1300 元/人，非会员单位 1800 元/人（包含专家授课费、会场费、证书费、资料费等，下同），本次线下培训交通与食宿不做统一安排，费用自理；

(二) 继续教育学员：区物协、市物协会员单位 650 元/人，非会员单位 950 元/人。

请参培企业或人员于报名后 5 个工作日内，通过银行汇款的方式缴纳培训费，汇款时请务必备注“内蒙古项目经理+单位简称”。

账户名称：山东房地产教育培训中心

开户银行：中国建设银行济南经七路支行

账 号：3700 1612 2020 5014 9910

七、考核发证

（一）新取证学员结业考核由三部分组成，线上学习完成率占 30%，线下培训出勤率占 20%，线下结业考试成绩占 50%，取综合成绩达 60 分即为合格。继续教育学员完成进阶课程（8 课时）即为合格，原证书复检验证后持续有效；

（二）经培训和结业考试合格者，内蒙古自治区物业管理协会统一颁发《物业管理项目经理专业技能培训证书》，全自治区通用。合格人员录入内蒙古自治区物业管理协会项目经理人才库；

（三）此证书可作为会员单位信用评价活动的评价要素；

（四）物业服务企业参加物业管理项目投标时，项目经理持有此证书情况，可作为参与投标活动的参考指标。

八、培训报名及其它

（一）参培学员于报名时间内，使用本人微信扫描右侧二维码进入报名系统（请务必使用学员本人微信扫码报名），认真填写表单内容，并上传一寸红底彩色免冠近照电子版（请勿上传翻拍照片），待核对填写内容准确无误后点击“提交”完成线上报名；



（二）持有原《物业管理项目经理专业技能培训证书》的学员，报到时需将证书原件交于会务组，以便做继续教育记录。

（三）培训考试结束后观摩包头市优秀物业项目，观摩活动自愿参加，请合理安排好行程，具体参观日程报名结束后学员群内通知。

（四）报名咨询

内蒙古自治区物业管理协会

联系人：张丽 13674836281、黄磊 15354819939

办公电话：0471-4921722/4921723

（五）培训咨询

山东房地产教育培训中心

联系人：张鑫 13376408994

附件：物业项目经理分业态线上培训开课指南



附件

物业项目经理分业态线上培训开课指南

1. 请于7月9日上午9:00扫描下方二维码进入学习平台；



2. 点击“学习入口”按键，进入已购课程，即可学习；



3. 如登录后无法进入课程等情况，请联系山房教育后台工作人员，联系方式：王老师 15552557705。