

昆山市物业服务管理协会

培训管理办法

根据《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等国家法律法规要求，结合我市实际情况及发展需要，按照适应行业发展需要、增强服务功能和加强对培训工作的管理和服務，规范各类培训活动、增强培训效果，从而提高昆山市物业管理服务队伍的整体素质的原则，现制订本办法。

一、目的和宗旨：

1、坚持“为会员服务推动行业健康发展为中心”，恪守“维护行业诚信、构建和谐服务”的宗旨；

2、为物业协会会员及相关部门和人员，如：街道、社区、业委会等提供培训服务，促进行业和企业物业服务水平和质量的提高，推动行业向科学化、专业化、规范化的方向发展；

3、服务、指导、规范、协调。遵照法律、法规开展各种服务培训；维护物业企业的合法权益；依法对会员单位进行行业自律管理；协调协会内、外部关系；促进本市现代物业服务的发展。

二、总体思路：

1、以立足于服务会员单位为宗旨，树立“培训是行业发展的最大后劲，是企业的最大福祉”的理念；

2、追求培训的“实用性、实操性和实效性”，不断提高昆山市物业管理服务队伍的整体素质，为物业管理企业适应快速发展做好人才、技术储备，提供人才保证和支持。

三、工作任务：

1、为各物业企业决策提供支持和保障，提供培训服务、咨询；

2、开展各种培训，包括物业单位主要负责人、安全员、特种作业操作人员及其他相关人员的培训工作；

3、组织会员单位开展职业道德、业务技能和相关知识的培训；开展与同行之间业务技术、理论研究方面的交流活动；学习和借鉴先进的经验和方法；

4、组织、协调协会内外关系，支持会员单位依法开展服务培训活动，支持会员单位依法履行职责，维护会员单位合法权益；依法对会员单位进行自律管理；指导和推动物业服务业务的开展，为会员单位创造良好的培训环境；

5、承担政府有关部门赋予和委托的具体工作项目，承担各有关会员单位委托的事项。

四、坚持培训制度化、长期化：

1、以提升行业服务水平为目的

物业管理行业目前已走向市场化经营管理模式，对物业管理从业人员的素质提出了较高要求。物业管理企业更为有效的方式是通过培训提高现有员工的素质，使其成为满足企业需要的人才，从而提升企业管理水平和服务质量。

2、以协会会员单位为主要服务对象

昆山物业服务企业要发展和生存，需要有精通管理的优秀人才和精通业务操作人员来推动，为此，要以培训会员单位推动行业整体水平的提升。

五、培训方式：

由于各个企业规模大小不同、岗位不同、从业人数不同，根据企业需要量身定做，对培训工作计划采用三种方法进行：

1、根据企业需求采用上门授课，如企业参加培训人数较多的，授课内容涉及面较广，此类培训方法主要针对企业操作层；

2、物业相关专业知识培训，此类培训集中培训，如：对管理处主任技能培训、专业知识方面等培训，主要针对各企业专业人员培训；

3、请物业行业专家进行培训，主要针对现代物业管理发展趋势和动态，输入新的信息和国家相关政策为主。此类培训方法主要针对企业管

理层。

六、具体培训内容和计划：

1、加强昆山市物业经理上岗证的培训和考证力度：

物业经理上岗证不仅是企业资质的需要，更是企业尤其是物业从业人员能力和水平的体现。自 2014 年起，继续加大“昆山市物业经理上岗证”培训和继续教育的力度，计划每年至少举办 2 次。同时，《物业经理上岗证》继续教育根据需要随时举办，计划每年至少举办 2 次。

2、重点进行相关法律法规的学习和宣贯：

对于《江苏物业管理条例》、《江苏省物业服务收费服务管理办法》等已颁布的及今后当年颁布的相关法律法规的学习和宣贯要按照时间、层次、单位有条不紊地展开。

3、坚持“以提高企业主要负责人经营管理能力带动整个企业和行业发展”的工作方法，本着“开放性、理论和实践相结合、学以致用”的原则，组织会员单位高层（董事长、总经理）进行培训教育，重点培养领导能力、决策分析能力和管理能力，对于公司的发展方针、发展和经营理念上有一个新的突破。

4、宣贯“以企业自身培训为主”的理念，会员单位要本着“内部授课和外部学习相结合、思想素质提高和业务技能培训相结合”的原则，要采取“理论自我学习的方法、采用集中授课的方式、采用中高层职员统一授课和采用写读书笔记和读后感”等多种方式，重点提高中层人员的专业业务技能、责任心、领导能力、组织规划能力、团结协作和沟通能力和基层人员的专业业务技能、培养责任心、应变力、沟通能力。

5、强化对开展对街道、社区和业委会成员的培训：

按照“属地管理、分级负责”的原则，街道办事处（社区）在本辖区内物业管理工作的指导、协助和监督，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，协调建设单位与前期物业服务企业、业主与物业服务企业的关系等方面起着重要的作用，协会应根据总体计划要求对社区工作人员展开培训。

同时，加强业委会（主任、成员）的学习和培训，尤其是主任及业委会主要成员，要培训合格发证后方可上岗，以确保正常履行其相关职责。

6、积极拓展外部学习和培训方式：

组织会员单位到省内外知名物业企业参观取经，通过参观取经，力求全面提升昆山物业管理企业的管理理念、服务意识、细节完善、培训等工作等物业管理服务综合水平。

7、加强会员单位之间进行相互交流和观摩学习：

针对昆山物业管理行业存在的重点问题、难点问题组织会员单位进行沟通交流，各会员企业各抒己见、集思广义，聚众人智慧解决这些问题，鼓励各物业管理企业根据自己所管的项目类别进行针对性的观摩学习。

七、为强化会员单位的学习和培训意识，自 2014 年起实行培训积分制度：

1、每年统计考核一次。

2、培训基本积分分为四档：

第一档为一级资质物业企业，每年培训积分为 100 分；

第二档为二级资质物业企业，每年培训积分为 80 分；

第三档为三级资质物业企业，每年培训积分为 60 分；

第四档为暂定三级资质物业企业，每年培训积分为 50 分。

3、物业企业员工参加协会组织各类培训每人次积 2 分。

4、各物业企业培训积分由协会秘书处统计，每月在昆山物业管理协会网上公示。

5、培训基本积分未达标，每少 5 分扣企业信用等级总分扣 1 分，最多扣 10 分，扣完为止。培训积分上不封顶，对培训积分较高物业企业年底进行表彰。

八、本办法解释权归昆山市物业管理协会，自 2014 年 1 月 1 日起执行。