

## 昆山市物业服务管理培训教程（2014 年度）

序号	培训计划日期	培训项目及内容	讲师安排	备注
1	2月17日	物业管理基础知识（行业法规、规定）培训	昆山市住建局物业科	
2	2月28日	物业前期介入和承接查验注意要点讲解	世邦魏理仕物业专家	
3	3月14日	物业服务法律法规及纠纷处理	律师事务所	
4	3月30日	高档楼盘实地参观学习	上海	
5	4月15日	物业客服服务技巧提升解析	外聘或协会专家	
6	4月30日	物业服务过程案例解析	外聘或协会专家	
7	5月15日	智能化使用及维护培训	昆山市技防办	
8	5月30日	二次供水系统培训	自来水公司或专业维保单位	
9	6月13日	消防安全知识培训	消防大队或消防公司专家	
10	6月30日	电梯使用及维护培训	技监局或知名电梯公司专家	
11	7月15日	物业服务管理创新解析	外聘或协会专家	
12	7月30日	高档楼盘实地参观学习	苏州或杭州	
13	8月15日	物业经理胜任能力分析	外聘或协会专家	
14	8月29日	物业服务口碑（品牌）营造	外聘或协会专家	
15	9月15日	物业知识课堂互动交流、模拟测试	外聘或协会专家	
16	9月30日	物业企业 CIS（形象设计）理念	外聘或协会专家	
17	10月15日	高档楼盘实地参观学习	上海或无锡	
18	10月30日	物业公司用工风险和劳资纠纷处理	昆山市劳动（人事）局	
19	11月14日	物业经营管理	外聘专家	
20	11月21日	物业服务细节解析	外聘专家	
21	11月28日	工程设备设施管理要点	世邦魏理仕专家	
22	12月15日	物业收费技巧提升	外聘或协会专家	
23	12月30日	物业企业安全防范细节	外聘或协会专家	
24	1月15日	打造高执行力物业团队	外聘专家	
25	1月30日	物业人力资源管理	外聘专家	

### 培训教程说明：

1、本教程自 2014 年 2 月起至 2015 年 1 月 30 日内使用有效，上课请各学员随身携带听课证（会员可根据自身实际情况适当调整参加听课学员数量，但需提前报名通知）；课程计划时间如遇特殊情况有变动，将提前 3 天通知；

2、单次增加听课人员的，按照会员单位 100 元/人.次、非会员单位 150 元/人.次收取培训费（培训费用需一次性交纳，如缺课等概不退还）；

3、培训特点：

（1）培训方式：打破传统室内培训方式，将采用项目实地考察交流+室内培训的全新形式，让您轻松快乐地学习；

（2）帮助企业快速培养中坚力量，打造企业最具价值的核心竞争力；

（3）深入浅出、生动实用、极富针对性的授课方式，令人思路豁然开朗，受益匪浅；

（4）师从实战专家，结识标杆物业精英，经验交流，提高项目运营能力，系统提升企业管理人员专业能力与管理能力；

（5）培训课程采用外聘行业知名物业公司讲师、行业有关人士（如：技防办、消防、城管、律师、劳动人事局等）；另外培训周期内不少于 3 次参观江浙沪地区知名物业公司楼盘考察（当天来回）；

4、考虑实际情况，本教程最低培训人数不得低于 150 人。

5、为保证培训质量，本次培训教程委托专业管理咨询公司服务，物业协会全程监督。

6、物业经理上岗证（继续教育）、其他各类证书培训及市优培训、业委会、社区干部等培训不在此范围内。

昆山市物业服务管理协会  
二〇一三年十二月二十七日