

北京房企之家工程技术研究院

房研院〔2024〕01号

关于举办“物业经理、项目经理上岗资格及持证人员 继续教育”培训班的通知

全国物业有关单位：

随着我国物业管理规模的不断扩大与管理项目类型的多元化，物业经理、项目经理作为物业管理的核心人物，其综合素质与执业能力优劣对项目管理服务水平的的影响日益凸显。不少地区物业企业的经理项目经理队伍素质相对较低，知识结构不尽合理，专业能力参差不齐，因管理不善而引发的服务纠纷逐年增加。充分反映出物业经理、项目经理培训工作相对滞后，物业经理、项目经理人员的知识结构更难以满足行业快速发展的需要。为此，加强物业项目经理人才队伍建设和培训工作将是各级政府行业主管部门、行业协会、物业服务企业和物业管理相关部门值得高度重视。

为进一步提高我国物业管理服务水平和项目经理队伍的整体素质，推动物业管理持续良性发展，北京房企之家工

程技术研究院决定在西安3月23-24日举办“物业企业经理、项目经理上岗资格专业培训和继续教育”培训班。现将具体事项通知如下：

一、培训内容

培训紧密围绕物业管理全过程设置课程体系，包括物业企业经理、项目经理综合能力提升、项目全流程管理技能提升、分组研讨互动和针对性开放式讲座，分四个单元。

第一单元：物业项目全流程管理技能提升课程（半天）

物业管理招投标与方案编制，项目早期介入，物业项目前期管理（承接查验、入住与装饰装修管理），项目常规管理（房屋及设备设施、公共秩序、环境管理、客户关系维护管理），物业项目退出管理，物业管理典型案例解析等。

第二单元：分组沙盘研讨互动课程（半天）

物业项目沙盘研讨培训规划与考核要求、项目管理方案结构要点与编制要求、优质物业项目沙盘方案展示、指导学员分组进行典型项目沙盘研讨、各学习小组进行沙盘项目管理思路汇报、专家现场指导点评。

第三单元：项目经理综合能力提升课程（半天）

项目管理基本流程与项目管理人职业能力，物业管理项目经理工作职责、初任项目经理与资深经理职业素养模型，团队建设、品质管控、风险防范与危机管理、压力管理、领导力和执行力的提升等。

第四单元：针对性开放式专题讲座（半天）

物业项目管理模式创新、物业服务技巧与案例解析、物业投诉处理、客户关系的维护和管理、物业经营与项目财务管理关注点、提高物业服务费收缴率的技巧、物业管理法律法规解析（物权法、物业管理条例、合同法）、物业管理新认识与新趋势。

二、培训对象

各物业企业经理、项目经理、物业管理主管部门及相关部门工作人员。

三、培训师资

授课师资由物业管理行业资深培训专家教授鲁俊斌进行专业培训。中国物业协会法务委员会副主任张生光到场讲话并提供法律咨询。

四、考核发证

考核内容包括：物业项目管理知识技能与项目管理实操技能。考核分两种形式进行：

1. 《物业项目管理知识技能》采用闭卷笔试方式进行。
2. 《项目管理实操技能》采用项目管理研讨报告评价形式进行。

考核合格学员由全国城建培训中心颁发《全国物业经理、项目经理岗位证书》官网查询。

五、其它事项

（一）培训时间 3 月 23-24 日共计 2 天，取证培训费 1800 元/人（费用含培训费、证书费、教材资料费）继续教育培训费 800 元/人。参加学习的人员请提前报名，并将报名信息传真或邮件至会务组，培训班地点：西安。具体酒店、乘车路线、食宿及日程安排等有关事项详见报到通知。报名时请携带 3 张 1 寸免冠照片、本人身份证复印件 1 张、单位任职证明 1 份。继续教育人员请带已有原证件。培训办证以及继续教育发票由北京房企之家工程技术研究院出据，食宿报销发票由酒店出据。

（二）收费账号

户 名：北京房企之家工程技术研究院

账 号：0200 0191 0900 0179 013

开户银行：中国银行股份有限公司北京香河园支行

（三）联系人及联系方式

项目负责人：王老师

联系电话：400-818-1180

传 真：010-64960401

地 址：北京市朝阳区安慧东里 15 号天运写字楼 213

邮政编码：100101

北京房企之家工程技术研究院

2024 年 3 月 6 日