附件1

**无锡物业服务人岗位技能培训课程**

1.物业管理员岗位技能培训（共计18门课程、49学时、2498分钟）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学习阶段 | 课程名称 | 学时 | 时长（分钟） |
| 1 | 第一阶段  （专业通识课） | 员工实用沟通技巧 | 3 | 139 |
| 2 | 阳光心态与情绪管理 | 3 | 155 |
| 3 | 文秘工作与应用写作 | 3 | 141 |
| 4 | 第二阶段  （专业基础课） | 物业管理基础知识 | 2 | 125 |
| 5 | 物业客服人员道德行为规范 | 3 | 145 |
| 6 | 物业行业法律法规导读 | 2 | 109 |
| 7 | 物业客服职员礼仪规范 | 2 | 102 |
| 8 | 第三阶段  （专业技能课） | 物业服务客户关系的建立和维护 | 3 | 167 |
| 9 | 客户报修接待流程和操作细节 | 3 | 145 |
| 10 | 客户投诉分析及处理 | 3 | 162 |
| 11 | 客户回访和满意度调查 | 3 | 142 |
| 12 | 物业档案管理规范和要求 | 3 | 154 |
| 13 | 第四阶段  （专业能力课） | 常规客户服务品质管理与实施 | 3 | 150 |
| 14 | 物业项目现场质量管理与实施 | 3 | 156 |
| 15 | 优质客户服务与满意度提升 | 3 | 161 |
| 16 | 物业社区文化活动管理 | 3 | 135 |
| 17 | 室内装饰装修管理 | 2 | 112 |
| 18 | 专业案例分析 | 2 | 98 |

2.清洁工岗位技能培训（共计17门课程、50学时、2404分钟）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学习阶段 | 课程名称 | 学时 | 时长（分钟） |
| 1 | 第一阶段  （专业通识课） | 清洁工礼仪礼节 | 2 | 102 |
| 2 | 清洁工能力要求及道德规范 | 3 | 148 |
| 3 | 清洁工劳动安全及作业安全 | 3 | 140 |
| 4 | 第二阶段  （专业基础课） | 物业清洁工作基础知识 | 3 | 165 |
| 5 | 疫情期如何做好公共区域清洁和清洁工作 | 3 | 147 |
| 6 | 疫情期清洁工消毒作业规范与个人防护 | 3 | 135 |
| 7 | 清洁工岗位要求和工作流程 | 3 | 143 |
| 8 | 第三阶段  （专业技能课） | 清洁设备的操作和维护 | 3 | 146 |
| 9 | 常用清洁工具的操作和管理维护 | 3 | 138 |
| 10 | 化粪池、化油池及排污管道的管理和疏通 | 3 | 150 |
| 11 | 清洁风险防范和应急处理 | 3 | 151 |
| 12 | 清洁药剂的功能与使用方法 | 3 | 138 |
| 13 | 第四阶段  （专业实操课） | 一般区域的清洁和清洁实操 | 3 | 148 |
| 14 | 特殊区域的清洁和清洁实操 | 3 | 147 |
| 15 | 特殊材质物品的清洁和保养实操 | 3 | 135 |
| 16 | 垃圾的收集和清运实操 | 3 | 135 |
| 17 | 消杀作业的管控和实操 | 3 | 136 |

3.秩序维护员岗位技能培训（共计16门课程、47学时、2303分钟）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学习阶段 | 课程名称 | 学时 | 时长（分钟） |
| 1 | 第一阶段  （专业通识课） | 秩序维护基础理论 | 3 | 138 |
| 2 | 相关基本法律知识 | 3 | 140 |
| 3 | 服务意识和团队精神 | 3 | 150 |
| 4 | 高效执行力 | 3 | 150 |
| 5 | 第二阶段  （专业基础课） | 秩序维护员职业道德规范 | 3 | 145 |
| 6 | 秩序维护员礼仪常识及行为规范 | 3 | 141 |
| 7 | 秩序维护员（门卫）工作规范和方法 | 3 | 153 |
| 8 | 秩序维护员（巡逻岗）工作规范和方法 | 3 | 145 |
| 9 | 不同类型物业安全、消防管理的侧重点 | 3 | 149 |
| 10 | 第三阶段  （专业技能课） | 秩序安全设施设备及其操作技能 | 3 | 151 |
| 11 | 消防安全设施设备、器材及操作技能 | 3 | 147 |
| 12 | 物业应急突发事件处理技能 | 3 | 154 |
| 13 | 秩序维护员救护技能 | 3 | 142 |
| 14 | 第四阶段  （专业实操课） | 物业秩序、消防等安全管理案例分析与解读 | 3 | 144 |
| 15 | 物业防火规范和消防管理实操 | 3 | 153 |
| 16 | 物业停车场及交通秩序管理实操 | 2 | 100 |

4.绿化工岗位技能培训（共计16门课程、47学时、2374分钟）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学习阶段 | 课程名称 | 学时 | 时长（分钟） |
| 1 | 第一阶段  （专业通识课） | 绿化工职业道德 | 2 | 90 |
| 2 | 绿化工劳动安全防护技能 | 3 | 146 |
| 3 | 第二阶段  （专业基础课） | 绿化基础知识 | 3 | 165 |
| 4 | 园林绿化养护计划的内容和实施 | 3 | 141 |
| 5 | 绿化机具的操作和维修 | 3 | 158 |
| 6 | 绿化防台风等自然灾害预防和处理 | 3 | 143 |
| 7 | 第三阶段  （专业技能课） | 绿篱、时花、草坪日常养护 | 3 | 152 |
| 8 | 水景、水生植物的综合养护 | 3 | 164 |
| 9 | 植物的修剪和造型 | 3 | 162 |
| 10 | 植物常见病虫害的防治 | 3 | 135 |
| 11 | 小型园林绿化建筑设施及艺术小品的维护 | 3 | 167 |
| 12 | 第四阶段  （专业能力课） | 绿化补植与补种的要求和实操 | 3 | 140 |
| 13 | 浇水、土壤肥料的方法和实操 | 3 | 171 |
| 14 | 植物栽培与养护实操 | 3 | 150 |
| 15 | 室内观叶植物养护方法和实操 | 3 | 143 |
| 16 | 乔木及灌木的养护方法和实操 | 3 | 137 |

5.水电工程维修工岗位技能培训（共计17门课程、50学时、2397分钟）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学习阶段 | 课程名称 | 学时 | 时长（分钟） |
| 1 | 第一阶段  （专业通识课） | 电工职业道德及行为规范 | 3 | 145 |
| 2 | 第二阶段  （专业基础课） | 电工基础知识与常识 | 3 | 147 |
| 3 | 物业电工服务意识培养 | 2 | 102 |
| 4 | 安全用电与触电急救 | 3 | 151 |
| 5 | 第三阶段  （专业技能课） | 电工工作规范及报修管理 | 3 | 140 |
| 6 | 物业电工常用检测仪表的使用 | 3 | 135 |
| 7 | 电气设施设备维修养护计划的制定方法及要点解析 | 3 | 140 |
| 8 | 房屋本体基础知识 | 3 | 179 |
| 9 | 第四阶段  （专业能力课） | 供电系统的结构及主要设备 | 3 | 142 |
| 10 | 变频供水系统的操作与养护技能知识 | 3 | 135 |
| 11 | 空调系统的运行及日常维修保养 | 3 | 138 |
| 12 | 公共照明系统的管理与维护技能 | 3 | 139 |
| 13 | 发电机的管理及操作技能 | 3 | 145 |
| 14 | 消防设施设备、器材的操作和维修保养 | 3 | 138 |
| 15 | 变配电系统的操作与养护 | 3 | 149 |
| 16 | 弱电系统操作与维护技能 | 3 | 136 |
| 17 | 安防系统的操作与维护技能 | 3 | 136 |

6.电梯维修工岗位技能培训（共计13门课程、50学时、2489分钟）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学习阶段 | 课程名称 | 学时 | 时长（分钟） |
| 1 | 第一阶段  （专业通识课） | 职业道德基本知识 | 1 | 50 |
| 2 | 职业守则和行为规范 | 1 | 63 |
| 3 | 安全防护知识 | 6 | 322 |
| 4 | 第二阶段  （专业基础课） | 基础知识 | 3 | 143 |
| 5 | 电梯相关质量标准 | 3 | 139 |
| 6 | 电梯的结构与原理 | 3 | 138 |
| 7 | 电梯运行相关法律、法规知识 | 3 | 158 |
| 8 | 第三阶段  （专业技能课） | 电梯日常检查与保养 | 6 | 294 |
| 9 | 疫情期电梯最高危防疫管理要点 | 3 | 136 |
| 10 | 电梯运行安全技术与操作规程实操 | 3 | 155 |
| 11 | 第四阶段  （专业实操课） | 电梯故障诊断与排除实操 | 6 | 312 |
| 12 | 电梯设备专项检查与维护实操 | 6 | 302 |
| 13 | 电梯风险事故案例分析 | 6 | 277 |