

附件 1:

必修课课程表

序号	课程名称	资源名称	时长	总集数
1	“预防为主，生命至上”——消除物业消防安全隐患	01 物业消防安全管理现状	1:23:23	4
		02 物业人要履行的消防安全责任	0:09:40	
		03 物业常见消防安全隐患与应对措施	0:23:22	
		04 常见消防器材的使用方式	0:06:20	
2	水火无情！紧急突发事件的纠纷处理	01 紧急突发事件定性	0:37:13	3
		02 典型突发事件纠纷法律分析	0:43:34	
		03 物业处理突发事件纠纷指引	0:11:24	
3	安全无小事！致人伤害类案件权责剖析	01 致人伤害类案件法律分析	0:35:26	3
		02 物业服务人安全责任	0:27:21	
		03 侵权责任风险应对	0:27:56	
4	物业企业成本管控的实操要点	01 物业管理基础业务成本构成	0:19:36	1.5
		02 人力资源成本管控	0:28:09	
		03 工程管理成本管控	0:27:23	
		04 环境管理成本管控	0:25:34	
5	物业缴费与公共收益纠纷应对	01 应对物业费“老赖”业主的对策	1:01:06	2
		02 物业费涨价、公共收益等纠纷处理	0:23:15	
6	和谐共生！业主大会运行与业委会纠纷处理	01 业主大会相关法律纠纷类型	0:54:14	2
		02 业主大会成立运行的法律依据与关键问题	0:19:55	
7	以案说法，解读物业劳动合同与用工风险	01 物业企业劳动用工风险概述	0:15:32	5
		02 招聘与录用阶段的劳动用工法律问题	0:30:59	
		03 合同签订阶段存在哪些法律风险	0:39:19	
		04 合同履行期间需要注意的问题	0:16:15	
		05 合同解除时的法律风险及应对	0:17:45	
8	物业服务回归本源，项目经理如何	01 物业行业发展新趋势	0:33:42	3
		02 项目经理的角色定位	0:39:45	

	定位与认知自我	03 物业项目经理人的使命与胜任力	0:32:37	
9	项目经理 360 度能力模型解析及达成方法论	01 经营能力	0:48:32	4
		02 业务能力	0:14:07	
		03 团队管理	0:07:25	
		04 通用能力	0:40:11	
10	小心为妙！物业合同执行中的避坑指南	01 民法典时代下的物业服务合同“知”与“行”	0:43:42	3
		02 物业服务合同不同阶段的主体关系	0:08:09	
		03 物业服务合同执行中的避坑指南	0:38:24	
11	物业企业预算编制策略	01 预算编制的原则	0:11:07	5
		02 项目预算编制的依据	0:34:32	
		03 项目预算编制的程序	0:08:48	
		04 项目预算编制的要求	0:11:08	
		05 项目预算编制的方法	0:20:37	
12	项目预算编制实例	01 包干制及酬金制模式下预算编制的区别	1:02:46	4
		02 固定预算法收入成本预算表的编制	0:03:34	
		03 零基预算法收入成本预算表的编制	0:33:56	
		04 零基预算法编制预算实例	0:36:04	
13	有的放矢！目标管理的必须性与重点	01 什么是目标管理	0:29:30	4
		02 为什么要进行目标管理	0:09:41	
		03 目标管理的几个关键要素	0:28:13	
		04 目标设定的重点	0:21:45	
14	物业项目目标管理的制定与实施	01 物业项目管理中的几个关键指标	0:23:08	6
		02 物业项目的管理目标与服务目标解读	0:04:42	
		03 物业项目整体运营管理目标的制定与实施措施	0:17:19	
		04 项目品质管理目标的制定与实施措施	0:14:15	
		05 项目人员管理目标的制定与实施措施	0:08:56	
		06 项目成本管理目标的制定与实施措施	0:32:22	
15	物业项目目标的拆解与落地	01 工作任务步骤拆分	0:30:20	6
		02 统筹管理与资源调配	0:14:24	
		03 目标分解管理与沟通	0:08:44	
		04 工作目标与计划之间的关系	0:10:30	
		05 目标实施的过程监督与质量保障	0:18:07	
		06 目标管控过程中常用的 235 法则	0:15:50	
16	团队绩效与指标梳	01 绩效管理的核心	0:07:19	7

	理的核心方法论	02 绩效管理成功推行的条件	0:16:44	
		03 如何区别物业行业的绩效考核与绩效管理	0:05:41	
		04 如何量化目标、计划，归纳并管理 KPI	0:22:59	
		05 如何将计划管理与绩效管理结合起来	0:03:57	
		06 物业企业绩效管理指标来源	0:11:14	
		07 绩效管理指标设置注意事项	0:22:09	
17	面面俱到!不同岗位员工的绩效落地实施	01 全面绩效管理六步法	0:22:00	3
		02 物业管理主管以上绩效管理设计	0:39:15	
		03 基层及主办级别月度考核	0:30:31	
18	有始有终，绩效评估及结果应用实战技巧	01 绩效评估的办法	0:12:31	6
		02 绩效反馈与评价	0:35:28	
		03 绩效面谈要准备的资料	0:05:53	
		04 绩效面谈实战九步法	0:19:03	
		05 如何面对面谈中的差异与僵局	0:09:36	
		06 年度考核的结果与应用	0:12:35	
19	抓收费、控风险、促关系	01 质价相符，物业费调价秘诀（如何做到科学定价）	0:29:38	9
		02 提高物业费催收成效的方法论	0:23:05	
		03 利用政策红利，助力物业经营	0:35:38	
		04 现场管理重难点风险应对策略	0:41:55	
		05 项目法律风险防控	0:33:43	
		06 业主自治制度框架下的物业服务怎么干	0:16:13	
		07 提升客户体验的实战方法	0:39:50	
		08 客户冲突解决之道	0:44:25	
		09 舆情危机管理	0:50:49	
20	党建引领与基层治理	01 红色物业的含义和由来	0:15:31	17
		02 红色物业的背景分析	0:21:27	
		03 红色物业的理论依据	0:42:59	
		04 红色物业的政策依据	0:13:11	
		05 红色物业的标准与评估	0:07:52	
		06 红色物业项目及小区创建思路	0:23:24	
		07 红色物业的社会与企业价值	0:08:49	
		08 融合红色物业理念改变传统物业管理思维	0:40:30	
		09 红色物业的根本是“为人民服务”	0:09:16	
		10 红色物业的模式创新	0:17:12	
		11 如何将红色物业在服务区域落地	0:23:39	
		12 利用红色物业模式完善社区治理体系	0:11:49	
		13 业主大会筹备策略	0:29:00	
		14 业主大会筹备与投票全流程指南	0:33:34	
		15 物业企业与业主委员会相处之道基本知识	0:27:04	
		16 物业企业与业主委员会的关系	0:43:33	

		17 如何打造小区利益共同体	0:21:20	
合计			42:12:09	100

附件 2

选修课课程表

序号	主题	课程大纲
课题一	物业服务品质与成本管理的 双平衡精解	1. 项目服务标准设计的质价匹配性
		2. 全周期品质统筹管理如何优化提升
		3. 基础服务怎么做能提高客户满意度
		4. 服务场景的设计提升业主体验感
		5. 定制服务-满足不同层次的品质需求
		6. “以收定支”的成本预算制定方法
		7. 解锁用工成本的最优方案
		8. 高效连接集采，补强供应链
		9. 有效运用业财一体化武装业务线
课题二	夯实安全基础 筑牢生产防 线-物业安全生产培训	1. 对危险源的识别、排查估、预防和改进
		2. 项目现场生产安全(作业)管理要点及规范
		3. 物业项目重点部位警示标志规范
		4. 消防安全(防火)风险防范
		5. 电梯设备原理与管理要点及风险防控
		6. 小区车辆安全管理
		7. 有限空间作业风险识别及安全防范
		8. 高空作业风险识别及安全防范
		9. 外包单位的服务安全监督管理
课题三	资产管理（PAM）助力物业服 务升级	1. 物业资产管理系统认知
		2. 从保值增值视角看商业不动产的资管要求
		3. 衡量投资回报的动态资管指标
		4. 不动产空间租赁和运营管理
		5. 场景运营如何开展？

		6. 运营能力之补充招商&租赁
		7. 运营能力之面向大业主的全程管理
		8. 运营能力之提升物业资产价值的能力
		9. 数字化手段优化运营管理
		10. 我国不动产资产管理案例
课题四	物业项目保盘策略与实践	1. 民法典与物业管理法律环境
		2. 物业丢盘现象的特征与表现
		3. 做好基础服务是保盘的根本
		4. 提供良好客户体验是保盘的关键
		5. “保盘”利器之社区文化活动
		6. 项目品牌建设是实现保盘的有效
		7. 项目如何运用全体业主投票来做好保盘
		8. 业委会选举成立过程中的焦点分析与应对措施
		9. 业委会相处之道
		10. 物业市场可能面临的抢盘游戏规则
		11. 保盘策略中的舆论管理
课题五	物业管理绿色转型，实现环保与智慧的结合	1. 绿色智慧物业的认知与概述
		2. 智慧消防与安防系统
		3. 智慧保洁与能源管理系统
		4. 智慧设施设备系统管理
		5. 智慧物业服务平台与车管系统
		6. 绿色建筑的节能降耗实操
		7. 物业项目的绿色可持续清洁的实践
		8. 利用政策与补贴推动绿色物业实施
		9. 绿色物业与未来城市发展