

工作简报

第 14 期

攀枝花市物业管理协会

2025 年 7 月 31 日

市物协举办物业基础业务培训 助力行业服务水平提升

为进一步提升我市物业服务品质，规范从业人员服务标准，强化实操技能，攀枝花市物业管理协会于 2025 年 7 月 30 日在学府酒店 3 楼多功能厅举办了物业基础业务培训。本次培训吸引了全市各物业服务企业的负责人、客服人员、保洁及绿化主管等 180 余人参加。



本次培训分为礼仪礼节、保洁实操和绿化养护三大专题，特邀两位行业资深专家担任讲师，采用全天授课模式，确保每位学员都能初步掌握实用技能。

上午，邀请到国际认证 ACIC 高级礼仪培训师、全国成人教育协会高级礼仪会务指导师、国家二级心理咨询师赵莉姁，进行礼仪礼节培训。赵老师从礼仪的内涵、服务意识表情礼仪、服务礼仪标准等维度展开讲解，以“讲练结合”的方式让全体学员集体演练站姿、坐姿、微笑服务、手势指引等标准服务礼仪。同时通过“礼貌用语”小游戏环节，邀请学员上台认领礼貌用语、模拟不同场景下的礼貌对话，现场对学员的微表情、语速、语调等进行指导，引导学员按照礼仪规范正确使用礼貌用语。赵老师特别强调“细节体现专业度”，指导学员从行动和语言上修炼服务“内功”，提升服务形象。





下午的保洁实操和绿化养护培训，由中国注册物业管理师讲师、清华大学客座教授唐晓林授课。唐老师围绕“用敬畏生命的精神善待绿化养护工作”与“用工匠精神做好保洁服务工作”两大主题，为学员系统讲解绿化养护与保洁服务的专业要点。

在绿化养护课程中，唐老师从八大板块展开教学，涵盖病虫害防治、水肥管理、绿化垃圾清理等核心技术，特别强调“每一株植物都是生命共同体”的理念，所有的绿化养护人员都应该用敬畏、善待并呵护生命的精神去做好绿化养护工作。



保洁实操课程则聚焦服务标准化建设，从基础清洁流程、安全操作规程、清除不同材质上污渍的方法、保洁药剂使用的注意事项等到保洁人员形象文化、工作仪表仪态及文明语言要求，再延伸至家政服务规范，倡导“以匠人之心打磨服务细节”的工作哲学。



此次培训主要针对物业服务中客户服务、绿化养护、保洁服务三大基础业务划专题专项培训。参训人员表示此次培训讲练结合、细节到位，相当于“手把手”指导，实操性很强，收获颇丰。未来，协会将继续组织类似活动，为会员单位提供更多学习交流机会，促进全市物业服务品质的整体提升。

报：市房地产事务中心、各县（区）住建局

发：各物业服务企业

攀枝花市物业管理协会

2025年7月31日印发