

# 智慧物业 让社区生活充满“AI”

## 青岛市物业管理知识大讲堂培训班开课 推行物业项目经理评价机制



### 多项课程 提高物业管理素质

青岛市“物业管理知识培训大讲堂”定位于帮助、推动我市中、小型物业企业人才发展和培养,增强企业市场竞争力,规范行业良性发展。为办好既具专业又具实效的大讲堂,拜访了北京林业大学物业管理系的专家教授,探讨交流了物业专业在人才培养等方面的重要思路,仔细研究分析了多家大、中专院校相关物业管理专业的教学大纲设置,从教学的科学性、专业性、系统性出发,结合物业行业需求、从业人员素质结构等,认真梳理编制了较为详实的“青岛市物业管理知识大讲堂”的培训体系大纲。

近日,青岛市物业管理知识大讲堂培训班(第六期)正式开课。培训采用线上线下相结合的方式,共计超过21万人同时在线观看。本次培训班面向全市物业企业相关负责人及项目经理,旨在提升物业从业人员综合素质和职业能力。培训内容主要包括物业管理政策法规、消防安全知识及消防技能培训、项目预算编制及预算管控、青岛市智慧物业管理服务平台使用、项目经理及各专业经理工作任务、物业管理风险识别和危机处理等多类型课程。本次培训特别邀请物业行业第一智库——中物智库专家进行授课,通过聘请行业专家及特殊人才授课、实地观摩、档案管理等方式,全面丰富学习内容,提高学习实效。

培训主要包括:项目经理、客服、秩序维护、维修、环境等多专业端口管理人员应具备的能力、专业知识、管理技能等课程,通过课堂讲解、案例讨论、情景模拟、视频分享、管理故事等多样性培训教学手段,丰富多样的形式,使培训易于接受、便于掌握、利于实践,实现了物业管理和服务知识的全覆盖。

### 新规实施 推动物业管理精细化

除了讲解物业服务知识,在活动现场,青岛市城市管理局物业管理处对2024年上半年全市物业管理工作进行了全面解析。围绕物业领域投诉分析情况、100个投诉高发重点小区整治、智慧

物业平台建设等工作进行了总结回顾,带领大家学习青岛市住宅物业服务项目分类分级监管、项目经理服务评价等聚焦提升物业服务保障能力的制度文件,这些配套政策克服了物业行业零门槛入市的弊端,聚焦老百姓的“眼前事”“身边事”,旨在提升物业管理工作者综合素质,使物业管理工作日趋精细化、高效化。下一步,市城市管理局将根据大数据投诉分析进行重点小区、重点问题整改,结合物业从业人员管理能力现状完善项目经理档案库,以项目经理服务评价为抓手,抓住“关键少数”,探索建立奖惩制度,对住宅物业服务项目进行分级分类监管,凝聚治理合力,深入推进物业管理乱象整治工作,真正提升居民获得感和幸福感。

### 相关链接

#### 推行物业项目经理评价机制

在大讲堂现场,记者了解到,《青岛市物业服务企业项目经理服务评价指导意见(试行)》也开始进入实施阶段。这一《指导意见》的实施,主要目的是进一步构建诚信有序的市场环境,打造综合素质高、业务能力强的物业服务项目经理队伍。通过对物业服务企业项目经理实行服务评价,进一步提高项目经理业务能力和素质,健全项目经理管理机制,在项目经理之间形成良性的竞争氛围,不断提升物业服务水平。

按照《指导意见》要求,市物业主管部门负责对全市物业服务企业项目经理服务评价信息管理工作,建立“青岛市物业服务企业项目经理服务评价信息数据库”和对外公示工作。各区(市)物业主管部门负责对本辖区内项目经理进行登记、信息归集和认定。街道办事处(镇人民政府)对本辖区内项目经理的优良评价信息及不良评价信息进行采集和报送,经所在区(市)物业主管部门确认后,依照本指导意见纳入项目经理库实施管理。未来项目经理服务评价信息将实行动态管理,主要包括基础信息、优良信息、不良信息三类。**观海新闻/青岛早报记者 刘鹏 李茂**

## “汛”练有“速” 你家的物业给力吗

青岛近段时间接连出现强降雨天气,防汛成为物业工作的焦点。青岛多家物业企业积极行动,全力以赴保障小区的安全。

位于青岛市市南区宁夏路201号船院小区,该小区属于远洋船员学院技术楼,今年被列为市南区八大湖街道重点老旧改造项目。目前,整个小区正处于集中改造中期,道路尚未敷设完成,各类管井也在改造建设中,屋顶防水老化,排水设施也存在很大的缺陷,为今年的防汛工作带来巨大困难。为保证今年雨季防汛工作顺利开展,山东世纪物业管理有限公司船院小区管理处未雨绸缪,精心准备,提前采购设置各类防汛物资,与街道社区、施工单位、业委会多次召开联席会议,排查讨论各种防汛隐患,制定完善防汛预案并组织演练,积极号召业委会和热心业主积极参与防汛工作,项目经理全天在岗加强巡查力度和频次,确保安全度过汛期。而在大雨来临之时,物业人员加大巡查力度,及时处置清理了因屋顶漏雨造成的楼梯积水,通过排查小区房屋漏雨情况并做好记录,以便积极协调街道社区和施工单位重点维修处置。

青岛海悦东林物业管理有限公司所服务的优山美墅项目位于崂山区天水路2号,物业接手管理近10年,由于小区地势落差大,汛期易出现积水等情况,客服中心对防汛情况格外重视,每年汛前对防汛物资都要进行详尽准备,成立防汛小组,对人员进行防汛演练培训,保障物资充足,人员熟练掌握汛期的应急突发事件及日常防汛的要点。7月23日,突降暴雨,物业工作人员及时在雨前及雨中空置房阳台进行清理,对车库口、雨水口放置沙条,防止水流过大流入地库及楼内,及时查看各处排污泵,确保正常使用。工作人员在巡查至集



山东世纪物业对泥泞道路增设安全踏板,确保居民安全出行。



青岛海悦东林物业防汛物资准备充足。

水坑区域时,发现墙角的水出现冒溢趋势,短短几分钟墙角跑水点已呈喷射状,工作人员及时放置沙条,防止水流

至电梯大堂区域,并且及时在集水坑内放置排污泵进行抽水外引,由于地库基层限制,集水坑较小,需要每隔几分

钟进行一次排水,防汛小组彻底在项目值守,轮流进行积水的排放,并巡检其他区域防止跑漏水情况发生,保障业主的财产安全。

懿品御府小区位于崂山区同安路898号,隶属于金家岭街道康城社区。小区建成于2013年,至今已经交付投入使用十余年。为有效应对今年的汛情,做好防汛工作,山东世纪物业管理有限公司懿品御府服务中心提前制定防汛预案,加强员工培训和演练,采购各项防汛物资工具,布置防汛沙袋,清掏雨水井,力争做到有备无患。物业服务中心加大园区巡查力度,对有安全隐患的问题及时进行处置,宣传引导业主清理阳台窗外物品,清理容易倒伏的树木,检查照明线路、发布安全防汛温馨提示等。

位于王沙路66号磊鑫伊顿阳光小区南车库入口因地势原因,处于最低位置,仅一处下水管道,且排水缓慢,甚至返水倒灌,此次强降雨造成大量积水,小区南车库发生倒灌,车库内不仅停放着业主车辆,车库内最低的位置是整个小区的配电室,安全隐患非常大。遭受暴雨极端天气时,青岛都霖物业发展有限公司紧急采取相应措施,防止水患,减少灾害损失,保障居民生命财产安全。

在天气预警发布之后,青岛都霖物业发展有限公司及时向车主逐个发布防汛预警通知,提醒居民将车辆驶出车库等工作。在暴雨来临时,公司更是立刻启动应急响应机制,出动68人次对南车库入口进行4排10层的防汛沙袋堆挡,全面检查整个车库的车辆驶出情况,开口放水协助车主把车辆及时驶出后立即进行缺口封堵,并协助车库内车辆疏散,及时提供紧急搭电、充气、急救救援等服务,以最大程度降低灾害损失,保障居民财产安全。

**观海新闻/青岛早报记者 刘鹏 摄影报道**