

人员培训方案

（一）培训计划

培训，是本公司从事业务操作和内部管理的一个重要方面和基础工作，入 职培训、岗前培训、运作中培训与再培训，对各级员工不断地进行不同阶段的在 职培训的做法，我们将深入到项目的整个管理过程中。

1. 入职培训

培训目的：使培训对象对企业概况和管理制度基本熟悉。

序 号	课 时	课 程	授课人	培训对象	方式
1	2	企业概况、定位、发展方向等	人力资源部	新入职员 工	课堂讲授
2	2	企业文化、价值观、管理理念	人力资源部	新入职员 工	课堂讲授
3	2	企业管理运营模式	综合办公室	新入职员 工	课堂讲授
4	2	企业组织架构、部门设定、部门职 责	综合办公室	新入职员 工	课堂讲授
5	3	《员工手册》	人力资源部	新入职员 工	课堂讲授
6	4	《公司品牌管理办法》、《项目签 约管理办法》等	市场拓展部	领班以上	课堂讲授

7	2	《保安及保安服务质量管理办 法》、《保安及保安项目服务管理 办法》、《保安及保安安全作业保 障管 理办法》等	保安管理部	领班以上	课堂讲授
8	2	《公司员工绩效管理辦法》、《公 司信息管理办法》、《项目组织机 构设置管理办法》等	人力资源部 综合办公室	领班以上	课堂讲授
9	2	《公司资产管理办法》、《公司办 公/服务工具耗材管理办法》等	综合办公室	领班以上	课堂讲授
10	2	《公司财务审批管理办法》、《保 安服务项目核算管理办法》	计划财务部	领班以上	课堂讲授
11	4	质量管理体系	物业管理部	主管以上	课堂讲授
12	4	环境管理体系	物业管理部	主管以上	课堂讲授
13	2	职业健康安全管理体系	物业管理部	主管以上	课堂讲授
14	4	食品安全管理体系	物业管理部	主管以上	课堂讲授
15	2	5S管理	物业管理部	主管以上	课堂讲授
备注		公司培训统一规划、统一安排、统一考核、统一记录，培训时间为接管 前，依据具体安排临时通知。			

2. 岗前培训

培训目的：掌握岗位操作技能，熟悉岗位服务流程标准。

培训	培训主题	具体内容	达到预期效果
----	------	------	--------

秩序维护培训	秩序维护员及保安工作职能、日常及突发事件处理办法	秩序维护及保安工作中遇到各种突发事件的解决程序，秩序维护员岗位职能的规范化管理	秩序维护及保安员明确工作职能、规范上岗标准，具备妥善处理各种突发事件的素质。
	安全消防技能知识培训	国家消防管理制度、消防布控情况；消防意识及日常消防常识、工具的使用等，消防安防控制系统使用操作	秩序维护及保安员具备消防预防及处理素质，具备正确的消防意识，熟练操作安防/消防控制系统。
工程维修培训	供配电系统、给排水系统、消防系统、安防系统、电梯系统及办公家具等设施设备维护整体运作及专业化操作知识	项目报修处理；系统周期性巡检要点及程序；设施设备维护操作要点；专业工具使用方法；设施设备运行标准参数	工程维修人员具备设施设备巡检和报修处理实际操作技能
环境管理培训	保洁专用工具使用方法；各类耗材特性用途及使用方法；区域保洁标准；绿植养管作业标准	保洁绿化工具操作使用程序及注意事项；保洁耗材使用方法；区域保洁工作次序及作业频次；绿植季节养护作业	服务人员具备工具耗材常规使用操作能力；熟悉区域保洁作业程序和绿植养护作业标准

客户服 务培训	客户接待流程标准和技巧；回访流程和满意度调查方法；投诉处理流程；餐谱制定流程；原材料验收标准；餐厅厨房清洁消毒标准；餐品成品验收标准；餐厅服务流程标准	客户接待、咨询解答；会议服务流程标准；各类业务办理程序；回访及投诉处理办理程序；餐谱制定流程；原材料验收标准；餐厅厨房清洁消毒标准；餐品成品验收标准；餐厅服务流程标准	客服人员掌握接待、会议 服务操作流程；餐饮服务 人员熟悉餐品制作、餐厅 服务和食品安全官理网 位技能
------------	---	---	--

序号	培训目标	培训时间	授课方	参加人员	培训方式	考核方式	培训目标
1	基础培训，包括《员工手册》、《劳动法》、保安公司质量手册、程序文件、作业指导书和公司规	五天	公司	项目全体新员工	公司内部培训	考核	让新员工了解公司的组织，企业文化，政策及公司各部门职能和运作方式。
2	结合保安员项目接管前期人员培训计划有关内容进行强化培训。	十天	公司	项目全体新员工	公司内部培训	考核	了解项目管理内容、接管程序及运作方式。
3	岗位职责及保安管理制度。	一天	公司	项目全体新员工	公司内部培训	考核	熟悉本职工作程序、管理运作程序。
4	结合本项目管理方案和要求。	一天	公司	项目全体新员工	公司内部培训	考核	对保安服务有较深层次的认识。

5	进行各工种专业培训。	五天	各有关 主管部 门和项 目部	项目部 全体新 员工	公司 内部 培训	考核	熟悉掌握本专业的工作技巧，适应工作之要求。
---	------------	----	-------------------------	------------------	----------------	----	-----------------------

6	职业道德培训	三天	公司	项目部 全体新 员工	公司 内部 培训	考核	加强职业道德建设、提 高服务水平和管理水 平 。
7	融入各岗位进行 上岗位见习培训	二天	公司	项目部 全体新 员工	公司 内部 培训	考核	学习、领会基本操作方 法为正式上岗提供经 验。

序号	培训内容	培训时间	培训人	培训对象	培训方式	考核方式	培训目标
1	企业概况及经营方针、企业理论和企业精神	三天	公司	全体员工	公司本部培训	考核	熟悉掌握公司内容
2	项目概况，管理目标及管理制度	六天	公司	全体人员	公司本部培训	考核	熟悉管理本项目内容
3	管理目标模式及投标书的有关内容	二天	公司	全体员工	公司本部培训	岗位考核	明确各项工作要求、目标、模式
4	员工守则、行为规范手册、保安管理基础知识	二天	公司	全体员工	公司本部培训	笔试	掌握岗位要求和考核标准
5	整体布局、服务内容介绍及管理要求	二天	公司	全体员工	公司本部培训	考核	熟悉本项目的服务内容及要求

6	智能化知识培训、电脑知识培训	二天	公司	全体人员	现场勘察 公司本部 讲座	考核	熟悉智能化系统的 运作程序
---	----------------	----	----	------	--------------------	----	------------------

7	岗位与工种业务培训：岗位职责、工作流程、质量标准	二天	公司	全体人员	公司本部 培训	考核	熟悉本岗位职责及 工作流程 及标准
8	礼节礼貌培训	二天	公司	全体人员	公司本部 培训	考核	注重礼仪， 养成良好的 的礼仪习 惯
9	服务特点分析	一天	公司	管理人员及 工程技术人员	公司本部 培训	考核	要求掌握 难点，有针 对性服务
10	设施及设备维护标准及作业程序	一天	公司	管理维修人 员	公司本部 培训	考核	明确公用 设施设备 维修范围 及标准
11	各工种工作技巧和 服务礼仪 规范及人际沟 通技巧	一天	公司	全体人员	公司本部 培训	考核	行为规范 及技巧
13	实习考试	一天	公司	全体人员	各部门组 织考核	检查	检查培训 效果

培训时间	培训内容	培训人	培训方式	培训对象
接管后第一个月	结合现场基本情况讲解	公司	讲座及参观	全体人员
	保安公司管理制度及行为规范	公司	讲座	全体人员
	保安及保安服务标准和工作流程	公司	授课	全体人员
	智能化管理与服务、电脑知识	外聘专家	参观，授课	全体人员
	智能化设施简易维修知识	工程人员	研讨	工程人员
接管后第二个月	保安及保安管理现状及发展趋势	公司领导	研讨	全体人员
	企业文化初探	公司领导	研讨	全体人员
	服务观念及沟通技巧	外聘专家	授课、示范	全体人员
	保安及保安服务特点	公司领导	授课、示范	全体人员
	保安及保安管理法规及条例	公司领导	授课、自学	全体人员
接管后第三个月	公共关系原理	公司领导	讲座	管理人员
	IS09001质量体系	公司	外培、讲课	全体人员
	IS014000环境管理体系	公司	外培、讲课	全体人员
接管后第四个月	保安管理概论	公司	授课	全体人员
	管理费收支概算	公司	研讨	全体人员
	成本控制	公司	讲座	全体人员
	企业管理学	公司	授课、自学	全体人员
	计算机应用	公司	授课、实操	全体人员

培训时间	培训内容	培训人	培训方式	培训对象
接管后第六个月	客户心理学	公司	授课	管理人员
	如何切实提高服务水准	公司	授课	管理人员
	怎样有效调动工作的积极性	公司	授课	管理人员
接管后第七个月	针对结合保安服务过程中的问题，如何解决。	公司	讨论	全体人员
	如何做好结合本项目的品牌效应	公司	讲座	全体人员
	怎样做好上门服务工作	公司	授课	全体人员
	电脑知识培训	电脑专家	授课	全体人员
	如何做好设施、设备的保养工作	工程人员	研讨	工程人员
接管后第八个月	怎样当好一个领导	公司领导	讲座	管理人员
	如何开好甲方座谈会	公司领导	研讨	管理人员
	提升服务理念，开展人性化服务	外聘专家	授课、示范	全体人员
	保安工作的重要性	公司领导	授课、示范	全体人员
	保安管理法规及条例	公司领导	授课、自学	全体人员
接管后第九个月	公共关系原理	公司领导	讲座	管理人员
	ISO9001质量体系	公司	外培、讲课	全体人员
	ISO14000	公司	外语、讲课	全体人员

序号	培训目标	培训时间	授课方	参加人员	培训方式	考核方式	培训目标
1	参加各类业余大学、中专班学习	三年	各类业余大学	项目部每年 10-15 人	业余学习	考试	提高本专业的管理水平和知识水平。
2	电脑网络及管理培训	十天	聘请电脑专家授课	项目部管理人员及相关工种	公司内部培训	考核	了解、掌握电脑网络管理应用。
3	管理技能知识培训	二天	聘请保安管理专家授课	项目部全体人员分批进行	公司内部培训	岗位考核	提高员工与甲方、客户的沟通技巧和管理水平。
4	组织协调、公共关系及公众形象培训	二天	公司	项目部全体人员分批进行	公司内部培训	考核	增强组织协调能力和公共关系处理，建立良好的公众形象。
5	治安员队列、战术拳术及体能等培训	五天	聘请专家	项目部保安骨干	公司内部培训	考核	掌握治安员现代军事知识，提高防卫能力。

6	维修服务人 员升级培训		有关主 管部门	维修、服 务人员	公司 外部 培训	考核	确保每年该类 人员10%以上达 到中级技工等
---	----------------	--	------------	-------------	----------------	----	------------------------------

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/945312032002011201>