

# 高等职业学校物业管理专业顶岗实习标准

为贯彻落实全国职业教育工作会议精神和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》，深化产教融合、协同育人，建立健全职业教育质量保障体系，进一步规范和加强职业学校顶岗实习教学、管理和服务，我部组织制定了首批涉及 30 个专业（类）的 70 个《职业学校专业（类）顶岗实习标准》。

顶岗实习是职业教育专业教学的重要组成部分，是培养学生良好职业道德，强化学生实践能力和职业技能，提高综合职业能力的重要环节。顶岗实习标准是组织开展专业顶岗实习的教学基本文件，是明确实习目标与任务、内容与要求、考核与评价等的基本依据。请各地教育行政部门、各有关职业学校按照顶岗实习标准要求，结合实际认真贯彻执行。

# 目 录

---

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 002

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 002

（三）实习岗位 / 003

（四）指导教师 / 003

（五）其他 / 003

五、实习内容 / 004

六、实习成果 / 004



## 七、考核评价 / 008

(一) 考核内容 / 008

(二) 考核形式 / 008

(三) 考核组织 / 008

## 八、实习管理 / 009

(一) 管理制度 / 009

(二) 过程记录 / 010

(三) 实习总结 / 011

## 附件 / 012

## 一、适用范围

本标准由住房和城乡建设职业教育教学指导委员会研究制定，适用于高等职业学校物业管理专业学生的实习安排，面向客户服务、物业管理员、设施设备管理、环境管理、秩序维护管理等物业服务岗位，并包括品质保障管理、部门经理（主管）助理等物业服务岗位（群）或技术领域。

## 二、实习目标

学生通过物业管理专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。



### 三、时间安排

顶岗实习时间不应少于一个学期，建议安排在第三学年。

### 四、实习条件

#### （一）实习企业

实习企业应该是具有良好信誉的物业服务企业，企业资质应满足物业服务企业二级及二级以上资质的要求。对所管理的物业业态良好、经营和管理状况良好，具备优质资源、自愿接纳学生顶岗实习的三级物业服务企业，也可作为实习企业。

实习企业的经营范围应主要包括楼宇管理、房屋及设施设备维修保养、秩序维护管理、清洁卫生管理、绿化管理、房屋租赁代理、物业资产经营、商务信息咨询等项目。

实习企业应具有完善的管理制度和服务体系，有良好的人才培养管理运行机制，在岗位提供和带教指导教师的配备上能够满足实习目标的需要。

#### （二）设施条件

实习企业应根据接收学生顶岗实习的需要，建立、健全本单位安全生产责任制，制订相关安全生产规章制度和操作规程，制订并实施本单位的生产安全事故应急救援预案，为实习学生

和实习场所配备必要的安全保障器材。

实习企业应比照自身相应岗位员工在工作过程中所具备的场地与设施标准，向实习学生提供实习的场地与设施条件和相关信息资料，使学生能够完成实习工作。

### （三）实习岗位

实习岗位应包括客户服务、物业管理员、设施设备管理、环境管理、秩序维护管理岗位，并宜包括品质保障管理、部门经理（主管）助理等岗位。

### （四）指导教师

学校指导教师应具有中级及以上的专业技术职称，具有物业服务工作实践经验和指导学生顶岗实习的能力。

企业指导教师应具有中、高级技术职称，并应是企业主管级或部门经理级管理人员，一般应具有相应岗位3 ~ 5年的工作经历。

### （五）其他

学校应当与实习企业协商，为顶岗实习学生提供必需的食宿条件和劳动防护用品，保障学生实习期间的生活便利和人身安全。

学校和实习企业应对顶岗实习学生进行安全生产教育和培



训，保证顶岗实习学生具备必要的安全生产知识和自我保护能力，掌握本岗位的安全操作技能。未经安全生产教育和培训的顶岗实习学生，不得顶岗作业。

## 五、实习内容

表1中各实习项目在实施过程中应注重职业素养的培养。

## 六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交顶岗实习企业证明材料，必须提交以下成果中的任一项：

- (1) 顶岗实习总结报告一篇；
- (2) 实习期间形成的技术方案或论文；
- (3) 实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

实习报告应包括实习期间的工作和学习情况，岗位工作内容、要求和工作流程，对问题的认识和处理，知识运用和技能掌握情况、心得体会、意见与建议等内容。



表1 物业管理专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客户服务	8周	<ol style="list-style-type: none"> <li>前台接待;</li> <li>服务受理与咨询;</li> <li>物业费用收缴;</li> <li>客户投诉处理;</li> <li>档案资料管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>沟通与协调能力;</li> <li>客户服务能力;</li> <li>获取信息运用知识能力;</li> <li>学习与创新能力</li> </ol>
2	物业管理员	12周	<ol style="list-style-type: none"> <li>入住与装修管理;</li> <li>日常物业服务管理;</li> <li>客户投诉处理;</li> <li>环境与秩序维护管理;</li> <li>资料与信息管理;</li> <li>分包商管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>客户服务能力;</li> <li>房屋及设施维修养护操作能力;</li> <li>环境管理与绿化养护操作能力;</li> <li>秩序维护管理能力;</li> <li>获取信息运用知识能力;</li> <li>学习与创新能力;</li> <li>沟通与协调能力</li> </ol>

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	设施设备管理	12周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 电气设备的维修与保养;</li> <li>2. 给排水设施设备的管理与维护;</li> <li>3. 空调设备的管理与维护;</li> <li>4. 消防和安防系统的管理与维护;</li> <li>5. 供热、燃气、通风、防排烟系统的管理与维护;</li> <li>6. 设施设备的资料整理、归档、日常使用与保管</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户服务能力;</li> <li>2. 房屋及设施维修保养操作能力;</li> <li>3. 获取信息运用知识能力;</li> <li>4. 学习与创新能力;</li> <li>5. 沟通与协调能力</li> </ol>
4	环境管理	8周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日常保洁管理;</li> <li>2. 日常绿化管理;</li> <li>3. 保洁和绿化器具的操作与管理;</li> <li>4. 资料与信息管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户服务能力;</li> <li>2. 环境管理与绿化养护操作能力;</li> <li>3. 获取信息运用知识能力;</li> <li>4. 学习与创新能力;</li> <li>5. 沟通与协调能力</li> </ol>

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
5	秩序维护管理	8周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日常安全管理;</li> <li>2. 日常车辆出入及车辆安全管理;</li> <li>3. 停车场及设备管理;</li> <li>4. 安全设施设备管理;</li> <li>5. 资料及信息管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户服务能力;</li> <li>2. 秩序维护管理能力;</li> <li>3. 获取信息运用知识能力;</li> <li>4. 学习与创新能力;</li> <li>5. 沟通与协调能力</li> </ol>
6	品质保障管理	12周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部门品质管理;</li> <li>2. 服务质量体系的建设;</li> <li>3. 服务质量投诉处理;</li> <li>4. 资料与信息管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析问题和处理问题能力;</li> <li>2. 质量管理文本写作能力;</li> <li>3. 获取信息运用知识能力;</li> <li>4. 学习与创新能力;</li> <li>5. 沟通与协调能力</li> </ol>
7	部门经理主管、助理	12周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助部门经理(主管)工作;</li> <li>2. 完成部门经理(主管)所安排的相关工作任务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析问题和处理问题能力;</li> <li>2. 文本写作能力;</li> <li>3. 获取信息运用知识能力;</li> <li>4. 学习与创新能力;</li> <li>5. 沟通与协调能力</li> </ol>

## 七、考核评价

### （一）考核内容

对顶岗实习学生的考核内容主要包括：实习学生的工作态度、遵守实习企业的管理制度和工作纪律情况、工作技能和完成工作的质量、完成顶岗实习日（周）志情况、顶岗实习报告、实习企业带教教师的评价、实习学生的诚信记录等。

### （二）考核形式

顶岗实习考核应由学校组织，学校、企业共同实施，以企业考核为主，对学生在实习期间的工作表现、工作质量、知识运用和技术技能掌握情况等进行考核。考核结果分优秀、良好、中等、及格和不及格五个等级，学生考核结果在及格及以上者获得学分。实习成绩由实习基地（单位）和学校两部分考核成绩构成，比例由学校和企业共同商定。

### （三）考核组织

学校应与实习企业共同建立对学生的顶岗实习考核制度，共同制订实习评价标准。学校与实习企业应就学生的顶岗实习共同制订实习教学计划，按照实习教学计划完成教学任务。顶岗实习计划的内容应包括：实习教学所要达到的目标，各实习环节，课题内容、形式、程序、时间分配，实习岗位，考核要

求及方式方法等。

学校应当做好学生顶岗实习材料的归档工作。顶岗实习教学文件和资料包括：顶岗实习协议，顶岗实习计划，学生顶岗实习报告，学生顶岗实习成绩，顶岗实习考核表，顶岗实习日（周）志，顶岗实习巡回检查记录和学生诚信记录。

## 八、实习管理

### （一）管理制度

（1）学校应全面负责顶岗实习的组织、实施和管理工作，配备责任心强、有实践经验的实习指导教师和管理人员，对实习企业的指导教师进行必要的培训，根据顶岗实习单位的要求，优先向实习企业推荐优秀毕业生。

（2）实习企业应建立顶岗实习管理机构，安排固定人员管理顶岗实习工作，并选派有经验的专业人员担任顶岗实习指导教师，承担业务指导的主要职责。负责对顶岗实习学生工作时间内的管理，参与制订顶岗实习计划，为顶岗实习学生提供必要的住宿、工作、学习、生活条件，提供或借用劳动防护用品。依法保障顶岗实习学生的休息休假和劳动安全卫生。

（3）学生实习期间，以实习企业为主，由实习企业和学校共同对学生进行考勤。学校和实习企业应当建立定期信息通报制度。学校和实习企业指导教师要定期向学校和实习企业报告



学生顶岗实习情况，遇到重大问题或突发事件，实习指导教师应及时向学校和实习企业报告。

(4) 学生顶岗实习前，学校、实习企业应对学生进行安全与文明管理教育培训。学生实习期间，学校和企业必须按国家有关规定为学生购买意外伤害保险。

(5) 学校应该充分运用现代信息技术，构建信息化顶岗实习管理平台，与实习企业共同加强顶岗实习过程管理。

## (二) 过程记录

### 1. 实习巡视记录

学生在顶岗实习过程中，学校应当对实习单位、岗位进行巡视。了解学生实习岗位的工作性质、工作内容、工作时间、工作环境、生活环境以及健康、安全防护等方面的情况。

### 2. 实习教学记录

学校和实习企业应共同做好顶岗实习期间的教育教学工作，对顶岗实习学生开展职业技能教育，开展以“敬业爱岗、诚实守信”为重点的职业道德教育，开展企业文化教育和安全生产教育。

### 3. 实习情况与问题记录

实习指导教师应当建立顶岗实习日志，定期检查顶岗实习情况，及时处理顶岗实习中出现的有关问题，确保学生顶岗实习工作的正常秩序。

### （三）实习总结

学生顶岗实习结束后，学校应负责组织顶岗实习总结交流活动，可分两阶段实施：

第一阶段由校企双方进行总结交流，主要内容包括：实习计划的实施情况、企业对学生的培养安排、学生在实习期间的表现和技术技能掌握情况、存在的问题、企业对学校人才培养的期望与建议等。

第二阶段由学校组织学生进行总结交流，主要内容包括：实习期间的工作与学习情况、面临的问题和对问题的处理情况、在知识运用和技能掌握等方面的自我评价、实习的心得体会、对学校 and 实习企业在实习期间工作的意见和建议、企业对学生的期望等。



# 附 件

---

## 1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

## 2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

## 3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。