

# 2023年物业工作培训心得体会(实用5篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

## 物业工作培训心得体会篇一

随着物业服务管理工作在“老百姓”生活中的不断深入，提供客户（居民、业主）满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的重要法码。要想赢得客户、赢得市场，就要不断提高服务质量和管理水平，往往客户（居民、业主）对服务的认可源于提供服务者的真诚。通过这次培训我受益匪浅，听这些在物业管理行业摸爬滚打多年的老前辈们滔滔不绝、挥洒自如的讲座，心中十分佩服他们的口才、自信、经验及知识面。想想如此才能从何而来，所有物业人走的都是同一条道，那就是努力工作不断的学习，关注专业知识，关注国家大事，日复一日，年复一年。在学习中我觉得有一句话说得很对，深深地刺激了我，“态度决定一切，细节决定成败”，我为自己之前的工作和学习所丢失的时间感到悲哀，同时我也为我现在的决策、理想感到庆幸。中国的物业管理发展才三十年，相对西方国家的一百多年的物业管理知识和经验，我国的物业管理水平普遍偏低，我们站在挑战和机遇并存的天平上，只要我们努力学习，敢于面对挑战，我们物业管理的春天一定不遥远。

对于此次培训、学习，本人积累了如下心得体会：

在日常工作中，我们在执行某项工作任务时，总会遇到一些问题。对待问题有两种选择。一种是不怕问题，想方设法解决问题，结果是圆满完成任务；一种是面对问题，一筹莫展，

不思进取，拖时间，结果是问题依然存在。两种选择和两个结果，为什么有的人能够做得很好，有的人却做不到呢？关键是一个思想观念认识的问题。我们常说，“观念决定思路，思路决定出路”。一些成功物业管理企业也认为，有什么样的思想观念，就有什么样的工作效果。观念转变，思想解放，能够产生源源不断的动力，只有转变观念，解放思想，企业才能始终保持快速发展。由此，我认识到，任何一个企业的发展，不仅仅是战略决策、经营规划等等，更重要的是各级人员的执行能力。对待日常工作，要不断加强学习更新观念，不断分析认识提高自己，改变不执行不作为的不良习惯，自动自发地做好本职工作。面对市场经济的大潮，我们要想立于不败之地，就必须提高执行力，精心打造这一核心竞争力。执行力是企业的核心竞争力。

首先来说说962121应急中心的培训，例如：接到电话报修后，根据详细地址、反映事项进行受理，在8分钟内派单到物业服务企业，接单的企业则要在15分钟内与居民联系并约定维修时间。如果报修事项属于应急维修，一般要求设小区5管理处的物业服务企业，在30分钟之内派专人到场，不设小区管理处的，在2小时内到场处置（另行约定时间的除外）；如果报修事项属于日常维修，物业必须在3天之内到场处置。962121是我市物业服务的窗口。培训让我亲身感受到了962121物业服务热线是怎样强化对物业服务的全过程监管。

其次是“查勘中心”的培训，查勘中心是卢湾公房资产经营管理有限责任公司负责公房的计划修理、工程改造、查勘、及预决算等工作的主要部门，经过培训让我认识到，在房屋结构、工程材料及预决算等等方面还有很多知识要学习强化，这是一门科学！

“资料室”是此次培训的最后一站，物业的“资料”众所周知是非常重要的，尤其是房管所转制的物业公司，我们依赖这些珍贵资料，它让我们了解的不仅仅是“房子”的“档案”，更是一种“历史”，一种“态度”。我特别要提到给

我们培训的“陈”老师。他耐心不厌其烦的讲解培训知识，百忙之中抽出时间给我们上课培训，切实的拿自己的工作经历和人生的心得感受来激励鼓舞我们，值得我们青年一代学习尊重！

## 物业工作培训心得体会篇二

经过公司领导的细心筹划与各职能部门的协同下，物业总公司于2月27号在会馆员工之家，对我们物业班组以上的人员进行了全方位细致的培训。无论从工作的细节还是人生的规划上都让我们受益颇多。让我们从专业化，从责任感，从规范化的管理等都有了一个深刻的熟悉。在这里向公司的领导能够赐予我们这样学习的机会，为这方面培训所付出的努力表示深深的感谢，我们需要公司给我们展现自我的机会与平台，但更盼望公司赐予我们提升所需要的学习的机会，让我们熟悉我们的差距与不足，让自己变得更加的职业，让我们更加的专业为公司服务。

的言行影响大家为我们的业主服务。通过大家的努力让我们的业主获得超过心理预期的服务，让我们的业主更加的信任我们。服务不能停留在理论上，通过这次培训我们将服务标准落实到我们项目上的每个人员，各部门的一线作业将参照我们的服务标准，能做到的坚持，有差距的准时改进，不能做到的，查找缘由，准时改进，结合公司的规章制度，开展自检，总结，定期回访客户把服务提升上去，拓展公司的品牌影响力！

朱总从安管，保洁，绿化，工程等几个方面给我们微小的讲解等级服务标准，并指明各个小区存在的问题与差距。龙庭的现状与对应的等级服务标准还存在很的差距与不足，通过这次培训，我们项目将把项目各部门对应的等级服务标准分发到对应的各部门，让我们的小组长仔细研读理解等级服务条款，查找差距，哪些是没有做到的，为什么没有做到，什么时候能够做到位。将小区的等级服务标准融入到管理的理

念当中，对未达到标准的事项能准时处理的准时处理，主观影响的，马上整改，定时定期对项目人员进行相关的培训，转变以前的管理，向品质生活靠拢，仔细贯彻“从心动身，专心发觉，无微不至，尽善尽美”！将龙庭的物业服务提升到新的高度！

徒有理论也是不够的，怎样将理论结合到实践中去，汤总给了我们物业人十个心态。其中的老板心态印象深刻。只有将自己融入到这个公司中，将公司的事情视为自己的事情，用老板的角度来端详问题，思索问题，解决问题，才能把公司的事情做好。没有这样的心态不是一名合格的打工者，对不起给你饭碗的老板，更对不起自己。要让这种心态融入到项目中的每个人，让全部人在处理事情时都能熟悉到：这是“我”的事情！

通过这次培训，使我对物业这个行业有了更深刻的熟悉，做好物业看似简洁，实际上还有很长的路要走，要把握专业学问，积累阅历，良好的心态。我们盼望公司能够给我们供应更多学习的机会，龙庭项目全体人员将本次培训内容融入到日常管理工作中，为我们物业公司的整体目标的实现而努力！

### 物业工作培训心得体会篇三

随着时代的不断更新，人们的观念在不断的更新，我们所面对的业主的需求也在不断的变化，他们对我们服务品质的要求也随着他们在不断的提高，所以当前的物业管理也不再是、也不可能是上的简单原始的清洁、绿化和安全巡视管控。它正朝着更加专业化的管理、精细化的分工、人性化的服务发展，而这些内容正次要越来越成为物业管理的主要内容。

德律风物业目前所管理的物业类型中占绝大部分的是电信的机房和办公楼，其最大的特点是：点多面广。德律风物业人通过几年来的摸索和改进，结合先进结合的管理理念和与实际相结合的贯标创优组织工作，在管理上已形成了一套相适

宜的管理模式。

首先，改“小而全”为“大而精”。明确性德律风物业所管辖类型和地域的分布具有广泛性和分散性，“小而全”的管理模式造成服务资源难以不足以共享，人力、物力资本浪费严重，难以保持物业公司的整体优势。“大而精”就是通过细化分工将保安、设备维修、保洁和造林等职能，从原有管理中分离出去，成立或发包给更专业的保洁公司、保安公司、绿化公司等，实施专业化管理，配合有效的质量监控机制，打破“地域”壁垒，构建资源共享和均衡使用。

其次，变“纯粹服务”为“与业主互动”。单纯的不断提高服务质量，一切按自己的行政管理要求去进行物业管理往往会造成与业主的工作之间的摩擦，由于业主消费市场的多样性和环境文化意识的增强，促使他们对服务品质的提高不同的需求。古人云：“感人心者，莫先乎情”。当前，业主对物业管理的需求呈现广泛的多样性，要想赢得业主的认可除了不断提高我们的服务水准还必须以诚待人，以情动人，其首要就是提高个性化的服务，而通过建立业主融资需求档案，能及时了解、掌握、挖掘业主的'需求，最广泛以便为业主为客户提供更广泛的服务。另外，在日常相处中会仍旧会加强与业主的沟通，对收集到的意见，做好整理和筛选，进行分类处理，并及时反馈，持续改进，重视业主的感受，融入业主的情感。

最后，将“小团体”融入“大社会”物业管理相关服务的有效开展离不开三类资源。一是社会资源，包括街道、社区、治安、环卫、供应商和潜在服务对象等的支持。二是自身资源，即指自身所管理的物业的各类服务信息、煤卫设备的共享。三是业主资源，物业是一个庞大的群体，其消费需求和潜在人才资源是物业服务企业扩大经营的源源不断的动力。只有将我们这一“小团体”真正融入到整个“大社会”中去，构建和谐共处的生存能力，才能不断发展我们的“小团体”，极在电信主业的相似性交易外去拓展更多的社会业务，来发

展我们的企业的生存能力和抗风险能力。促使企业跨国企业员工能从中获得更大的利益。

总而言之，高标准、高要求、高质量的管理，配合热心、诚心、耐心的服务理念，最终会取得业主的信任、理解、关心和支持。也最终能为企业跨国企业和员工带来更多、更稳定的利益。九年来，德律风物业通过上上下下全体员工的不懈努力锐意进取正是沿着这条路，朝着“更专业、更精细、更人性、更完美”的目标在前进，为实现电信实业上市后的可持续发展而做出德律风物业人的贡献。

## 物业工作培训心得体会篇四

在春暖花开的三月，公司安排工程领班和我两人去杭州一商业写字楼——联银楼为期一周的学习。我们所管理的楼盘商铺是单一业主，和他们是完全不同的。一周下来，受益匪浅。总结上去有以下几点。

配置文件的管理也是财务管理很重要的一个方面，是质量文件和服务标准的一项重点内容。来之前办公大楼就听说联银大厦管理处已成立三年，各类文档都极其齐全。在xx年的服务标准试行评审中，他们得了第一。所以公司安排我来学习。他们专门安排一位管理人员来整理文档。根据自己的情况分了三大类即管理档案、业主档案、外来文件，将近有三十个文件夹。各类文件序号排列清楚整齐，想找哪类文件很快就能找到。由于我们管理处才开办刚刚一年，有些文档还部够齐全，而且有些归类消化不良，以他们的做标本，以后我们也能使文档更加逐步完善完善。

由于我们管理处是工程处单一业主，物业管理费都是直接转帐到我们或者公司帐户，不经过我们这些管理员不会之手，而水电费等也不要我们代收，这样我们就轻松很多。而我又是第一次接触物业管理，对于物业费的.收缴，也只是学习了理论知识。这次到联银大厦实习，亲自实践了一回。有些业

主是物业费和水电费一起缴，一次性可以完成，而有些业主却是一样一样的缴，而且有些业主是一次缴想想些，这最是麻烦，更气人的是，有些提出一些不正当理由拒缴物业费，这就需要我们管理人员有足够的耐心和他们沟通解释。通过实践我又学到了一个沟通的技巧，作为物业管理行业，最需要的就是以业主为重，服务第一，有效沟通。

对于设备管理，我在实习中看到，联银大厦着重建立和完善设备管理制度；搭建对数十种设备都建立设备卡片；各种电子元件都简要有详细的台帐记录。翻开他们的检查记录，定期检查、保养、维修、清洁一一详细记载。李处处长亲自带我去了设备机房，地面是如此干净，由于心急商铺目前还没有出租急著，一至三层空置，中央空调一直未启动，但是这些空调控制设备却擦的很干净。地下两层停车场，进出口标识牌清晰，自行车、电动汽车和汽车停车区域划分明确，各类车辆整齐有序停着。而他们电动车的车管员也会些交通手势，在上下班高峰期，正确指挥地下车出入。

管理处和业主建立良好的关系，目前有一百多个英国公司在大厦内办公，管理人员对业主都很熟悉，大部分都清楚的记得他们在哪个房间。我在的这几天里，看到偶尔有业主来管理处谈工作、聊天，俨然一家人似的。

管理处各部门相关人员关系也很融洽。在休息时我看到几个的员工在一起下棋、看电视、聊天，有时工程相关人员带的饭，拿到保洁部保洁人员帮忙用蒸饭煲热好。

联银时代广场管理处很关心员工生活，在保安监控室，有两台显示器画面屏幕跳动很厉害，保安部就让他们调整小休一会一会，避免眼睛过度睡眠不足。在会客室买了电视、象棋、扑克和健身器材。这些丰富了他们的业余生活。听李主任说，他们准备在夏季来前给住宿的员工几个电扇，使员工能休息好，工作有精神。李主任得知我们到他们管理处来学习，第一想到的就是我们的吃住问题。等我们到了之后，

灵活运用中午休息时间，他就安排人员带我们去了附近一个旅社，为我们找了一间既清洁安静又便宜的房间。这些都是我亲身感受，也是为其所感动的。

## 物业工作培训心得体会篇五

根据写字楼的这些特点，物业公司首先要对写字楼保洁人员进行专业，消防、安全以及如何处理突发事件等知识的培训，以提高自身素质和应急能力，使各项指标达到合格标准。同时要求保洁人员要了解各楼层的基本情况，掌握清洁的重点。大厅和卫生间是工作人员出入最频繁的地方，也是最易脏的地方，清洁的重点应放在大厅和卫生间。特别是卫生间的便池、死角、玻璃必须清洁到位，做到窗明几净，便池无污物，卫生间无异味，达到合格的标准。

俗话说“无规矩不成方圆”首先公司要有严明的纪律，必须制定出一套适合本公司实际情况的管理制度以及保洁工作流程，每个员工严格按工作流程进行工作，正确合理的使用保洁工具和清洁用品，做到地面光洁、无尘、无脚印；墙面无污渍；卫生间干净无异味。特别是要注意边角的卫生，尽量做到无死角。另外要积极配合维修人员，发现设备等出现跑冒滴漏现象及时上报公司及维修人员，以便及时处理，以免造成大的损失，并做好维修后的保洁工作。在纪律方面，对保洁人员加强思想作风建设，严抓纪律，常检查，常监督，做到有法可依，执法必严，违法必究。实施起来人人有章可循，事事有据可依。严格按奖惩制度办事，表现好的奖励，差的进行批评。对屡教不改者限期辞职，每天上午进行抽查，下午定时检查，随时发现问题随时解决。对关系到政府等部门的问题以行文的形式上报政府管理部门，建议其抓紧解决，以免影响大楼人员的正常工作。每周末总结一周的工作情况，布置下周的工作任务。使保洁的管理走向制度化、规范化、科学化、人性化的轨道。

其次要在保洁工作中相互交流经验，互相学习、齐心协力、

真抓实干。如擦电梯，如果用手拿着电梯布来擦电梯既浪费时间又擦不均匀，有的保洁员试着用毛巾绑在扫帚上，这样就大大提高了工作效率，擦的既快又均匀，大家经过擦拭比较，感觉效果很好。这个小窍门立即在工作中得到推广。同时积极开展保洁人员服务技能的训练和考核，提高她们的素质和服务水平。

再次，充分调动员工的工作积极性、主动性，使每个员工都端正服务态度，对工作尽职尽责，兢兢业业，不怕脏、不怕累，克服自卑感，就一定能把工作做好。工作本身没有贵贱之分，但是对于工作的态度却有高低之别。看一个人是否能做好事情，只要看他对待工作的态度。不论职业的平凡与否，职位的高或低，我们都要加以尊重。保洁工作在别人看来比较低下，整天和污物打交道，平平淡淡，保洁不到位还要受到批评和指责，但她的工作是高尚的，一人的辛苦换来的是干净的环境，满园的春色。社会各方面要关心保洁人员的生活，尊重她们的劳动，她们的工作是社会不可缺少的一部分，这样她们的工作才能被理解，被社会认可，她们才有良好的工作态度，才能积极的`工作。

要搞好和保护好写字楼的环境卫生，只要把写字楼当成自己的家，时时清扫，做到地面无尘土，窗台无灰尘，严格按操作流程去做，就一定能把写字楼的保洁工作做好。就可以让每一位工作人员都能享受到家一样的温馨、便利，能够在舒适的环境中更好的工作。这样，不仅环境搞好了，我们的服务目的也就达到了。另一方面，员工的服务技能也在学习和实践中得到不断的提高，就能够更好的为广大业主提供更为优质的管理和服