

物业培训报告 物业培训总结

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

物业培训报告 物业培训总结篇一

20xx年12月10日，房地产开发公司有幸请来了上海高力国际物业管理的资深培训讲师，远道而来为我们管理处的相关物业服务人员进行了系统的培训。培训为期两天，针对我们客服部的培训安排在当天下午2：30在项目会所二楼会议室进行。第二天则是保安、保洁以及工程的培训。培训讲师有高力国际的副董事陈先生以及一位在客服及工程方面有资深经验的黄先生，以及另外一位保安及保洁的培训讲师。

下面就我们客服参加的本部门的培训以及工程部的培训作如下总结：

客服部的培训分为四个板块进行，

- 1：仪容仪表，
- 2：接待礼仪，
- 3：电话接听技巧，
- 4：投诉处理技巧。

客服是物业服务公司的企业窗口，因此，客服前台就更应该注重仪容仪表的相关要求。培训讲师通过图文并茂的方式向我们展示了高力国际培训的专业性以及针对性。就第一章仪容仪表而言，从着装要求、发型要求、面部修饰以及饰品选

择等方面，详细叙述了应注意的细节与规范，并且将一些不正确的做法列出，这样举一反三让我们记忆深刻。

第一章里，之前未学到的有饰品选择，需要注意四个方面：符合身份，以少为妙，区分品种，佩戴有方。

1：当刚要进入洗手间遇到业主或者客户的时候，应主动礼让，退出等候。

3：假若洗手间卫生用品没有了的话，应及时通知保洁补上新品。

4：假若卫生间出现了需要维修的情况的时候，应及时与工程人员联系抢修，并在卫生间门外竖立警示牌，以告知需要进入使用的人们。当我们乘电梯的时候的礼仪也需要注意，电梯间里面遇到客户或者业主的话，应该要主动礼让，单手挡门，用另一手及语言表示让客户先行，到达目的地时应该以相同的姿势让客户先行，并礼貌的向客户或者业主道别。

当我们客服人员园区里面行走的时候应注意：

a□若两人成行，不能勾肩搭背，应该要抬头挺胸，目视前方，注意形象，遇到客户或者业主的时候应该要让其先行，并退至一旁礼貌问候。

b□若三人同行，切忌三人并排行走，应作丁字形前行。作为物业服务公司的客服人员，接听业主或其他人打来的电话也是常有的事情，接下来便是电话的接听技巧。

首先，如何接听才是礼貌行为，有以下几个注意点：

a□电话铃响三声之内必须要接听

b□接起电话，应表明接电话人的身份，让致电者知道，电话

是否拨打正确

c□询问对方身份d□礼貌询问致电者是否需要我们提供什么帮助。

其次，若客户需要寻找的人正在忙，电话占线的情况下，应礼貌询问客户是否愿意等待，并告知大概等待时间及等候的原因，假如客户不愿等待，则应说：“感谢您的来电，很高兴下次为您继续服务。”待客户挂断之后才能挂电话。

最后，若通话即将结束，应做到以下几点：

a□复述致电者留言，再次确认客户电话里交代的事宜

b□询问客户是否还有其他事情需要我们做的

c□感谢来电者致电

d□让来电者先挂电话

e□客服挂完电话之后将通话重点内容作整理记录。

物业客服人员在工作过程中，接触最多的就是业主的投诉，那么如何处理好业主的投诉便是工作的重中之重了。

a□对于业主所投诉的事情表示接受，并要转换角色理解业主的心情

b□客服人员在接到投诉的时候应该要控制好自己的情绪

c□客服人员需要细心聆听业主的抱怨不满，让业主的情绪得到充分的宣泄

e□对于业主的投诉表示多谢并要道歉，感谢业主对我们物业

服务公司工作的建议与意见。在参加工程部的培训期间，有一部分工作是由工程部与客服部相互协作完成，关于业主的报修流程。通常，业主的报修是由客服部接收报修事宜，或者业主致电客服部或者业主直接到物业中心报修。此时便由客服发单给到工程部，请求工程人员前往业主指定地点进行维修。当工程人员与小区业主到一定的熟识程度后，业主有可能直接致电工程部要求报修，这种情况，工程人员应该到客服中心补单，凭维修单才能前往业主家中进行维修。

还有一种就是在工程人员已经维修好报修事项，业主又增加了维修事项，此时，工程人员应该在维修单上注明维修事项。原则上普通报修应该在接报之后的15分钟之内赶到报修现场。有偿维修需根据物业服务中心的清单进行维修。待维修完毕之后，客服人员应该将维修单汇总，制作工程维修报表，以进一步的掌握物业服务中心的成本支出。

通过培训学到的只是毕竟是有限的，但我已经知道自己比之前懂得更多，学到更多，为此，我会把此次培训学习到的只是运用到实际生活工作当中，为自己的工作生活打好一个坚实的基础。同时，我相信在我们大家的努力下，项目能越做越好。

物业培训报告 物业培训总结篇二

我公司现为三级物业服务资质，资质证编号为6220xx351□公司地址位于兰州市城关区嘉峪关南路106号。

20xx年1月我公司受委托管理的东航空港高层住宅小区，占地面积15200m²，地上建筑面积19536m²，地下建筑面积1732m²，绿地面积约1500m²，由1栋24层高层住宅楼（配有两部电梯，电梯运行正常），及地面停车场，物业办公用房组成。其中住宅面积19536m²，地下人防工程及配电室、二次供水设备间、热力供热设备间1732m²，地面停车场800m²。小区供电、供水、供气、通讯、照明、消防监控、录像监控、可视对讲、机动车

（非机动车）停车场地、物业管理用房等配套设施、设备齐全。小区提供24小时管理人员值班，24小时安保执勤，24小时维保、清洁绿化等管理工作。

（一）物业共用部位、共用设施设备的运行、维修、养护和管理；

（三）公共绿化的养护和管理；

（四）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；

（五）车辆停放管理；

（六）物业档案、资料管理；

（七）装饰装修管理服务；

（八）其他便民服务（代收代发邮件、临时保管小件物品、废旧物品处理等）

（九）有偿增值服务（水暖维修安装、电器电路维修安装、家居清洁、装修后开荒清洁等）。

（一） 小区共有住户168户，已经入住159户，未入住9户；

（二） 客户投诉

1、 投诉问题：三年共接到投诉1116件，已经解决的有1087件，尚未解决的投诉有29件。

2、 投诉集中在以下几方面：

（1） 环境卫生问题

（2） 公共设施设备维修

(3) 暖气供暖问题

(4) 公共活动场所建设

物业培训报告 物业培训总结篇三

1、配合部门领导及同事完成部门后勤工作

在我看来本部门后勤工作包括，首先要保持办公区域的环境卫生整洁干净，保证总经理信箱的按时开启，跟踪上下行文的传阅、会签、归档，包括办公用品的申购、汇总、领发，以及食堂宿舍费用的核算申报等一些看似琐碎但是不可或缺的“小事”。

2、会务接待准备工作

进入公司后共参与，公司例会6次，员工座谈会1次，协同与会人员做好会前的筹备工作，会中认真进行会议记录，会后出具会议纪要或总结报告并及时跟踪落实。

3、仓库及档案室的规整管理工作

20xx年在部门经理带动下，根据各类物料领用情况对仓库进行了调整，物料分区分类，按“5s”要求进行整理、整顿、清洁，按时盘点，分类存放，先入先出，按需领取，对出入库物品及时登记，每月按时出具库存月报表确保帐物相符；对档案室根据资料类型进行整理登记，分为业主档案，归档资料，地产资料及创省优资料，按使用情况分开存放同时建立档案目录，对归档及借阅的资料及时登记更新。

4、其他工作

每周末月末对各项目周报月报收集整理并上报部门负责人，保持与合格供方的良好合作关系，配合财务部对供应商进行

账款结算，参与公司的各项活动演习及以一级考核，进行固定资产的登记更新工作，对服装、配饰进行发放管理以及领导安排的临时性工作。

进入公司半年多，我深深的感受到，中信物业是一个颇具活力，企业文化丰富多彩团体，不管是公司集训还是部门内训，每一次培训都让我受益匪浅，在这半年里磨合期里，自认比较圆满的完成了各项工作，但是还是存在很多问题，比如说工作不够有计划性，在一级考核的过程中未能严格按照公司要求进行考核检查，对vi制作不够熟练，与同事沟通不到位等等，在接下来的工作中我会多学多看多动脑，手勤，耳勤，腿勤，在其他同事的工作协调上，做到真诚相待，互帮互学，同时要摒弃老好人思想，严以自律，以身作则，配合部门开展考核监督工作，服从公司安排，全心全意当好配角作为中心领导的副手，在中信这颗大树上当好一片绿叶。

1、认真配合公司的考核监督管理工作，加强对程序文件的学习，认真参与公司的每一次培训，好好学习天天向上，对于本职工作更要认真完成，要学着制定自己的工作计划并按计划开展工作。

2、留心收集日常物业工作中的小故事，积极参与公司组织的征文活动，同时希望自己对《会议纪要》及周报、月报等文字编辑能力提高一下。

3、有机会要加强自己vi制作的学习，争取下一年能较熟练的完成vi制做工作，参与配合公司的社区经营项目。

物业培训报告 物业培训总结篇四

您好！

我是xx物业公司的客服主管。我的工作主要包括□xx会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，

会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。今年已经尾声，现在我对自已本年度的工作简单作以总结。

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人xxx人次，并配合公司多次宣传接待工作。

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客

观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

物业培训报告 物业培训总结篇五

经过公司领导的精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认识。

在这里向公司的领导能够给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示自我的机会与平台，但更希望公司给予我们提升所需要的学习的机会，让我们认识我们的差距与不足，让自己变得更加的职业，让我们更加的专业为公司服务。

聂总的培训，告诉我们要不断的学习，给自己更多的历练机会。

人的差距不是按年龄来划分的，而是毕业后日积月累的知识累积，然后将知识转化为技能。

对于半路出家的我更应该不断的给自己充电，学习相关的法

律法律，学习相关的管理知识等。

给自己制定好自己的人生规划，长期目标与短期目标结合！“无目标，没进步”练好基本功，然后朝着目标执着前进。

气度决定格局，素质决定命运。

职业物业人应该有一个良好的形象与谈吐！金正昆教授的讲座让我们懂得啦沟通的禁忌以及初次见面的社交礼仪，使我们在社交场合中交往更加的职业，为避免出现社交的尴尬而闹出笑话。

邓总与朱总的专业知识培训，让我们对服务有了一个全新，深层次的认识，让我们的管理操作做到有章可寻，让我们由人管向制管提供了理论依据。

做为一个项目经理必须首先对服务有更深层次的认识，让自己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，有差距的及时改进，不能做到的，寻找原因，及时改进，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细微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，让我们的小组长认真研读理解等级

服务条款，寻找差距，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及时处理的及时处理，主观影响的，立即整改，定时定期对项目人员进行相关的培训，改变以前的管理，向品质生活靠拢，认真贯彻“从心出发，用心发现，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，用老板的角度来审视问题，思考问题，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，让所有人在处理事情时都能认识到：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认识，做好物业看似简单，实际上还有很长的路要走，要掌握专业知识，积累经验，良好的心态。

我们希望公司能够给我们提供更多学习的机会，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！

2xx年12月10日，房地产开发公司有幸请来了上海高力国际物业管理的资深培训讲师，远道而来为我们管理处的相关物业

服务人员进行了系统的培训。

培训为期两天，针对我们客服部的培训安排在当天下午2:30在项目会所二楼会议室进行。

第二天则是保安、保洁以及工程的培训。

培训讲师有高力国际的副董事陈先生以及一位在客服及工程方面有资深经验的黄先生，以及另外一位保安及保洁的培训讲师。

下面就我们客服参加的本部门的培训以及工程部的培训作如下总结：

客服部的培训分为四个板块进行，1：仪容仪表，2：接待礼仪，3：电话接听技巧，4：投诉处理技巧。

客服是物业服务公司的企业窗口，因此，客服前台就更应该注重仪容仪表的相关要求。

培训讲师通过图文并茂的方式向我们展示了高力国际培训的专业性以及针对性。

就第一章仪容仪表而言，从着装要求、发型要求、面部修饰以及饰品选择等方面，详细叙述了应注意的细节与规范，并且将一些不正确的做法列出，这样举一反三让我们记忆深刻。

第一章里，之前未学到的有饰品选择，需要注意四个方面：符合身份，以少为妙，区分品种，佩戴有方。

仪容仪表只是从外在感观方面对我们客服的要求，第二章则是接待礼仪，是从内在修养方面来对客服要求的。

从坐姿、站姿、走姿到行走规范，这些直观行为，再到接待客户、递送物品、接待客户、拜访客户到乘电梯及洗手间礼

仪这些需要与客户接触的行为处事。

着重讲了一下洗手间的礼仪，1：当刚要进入洗手间遇到业主或者客户的时候，应主动礼让，退出等候。

2：当管理人员正在使用过程中遇到业主或者客户的时候，应对客户说一声：“不好意思，您请先使用吧，我稍后。

” 3：假若洗手间卫生用品没有了的话，应及时通知保洁补上新品。

4：假若卫生间出现了需要维修的情况的时候，应及时与工程人员联系抢修，并在卫生间门外竖立警示牌，以告知需要进入使用的人们。

当我们乘电梯的时候的礼仪也需要注意，电梯间里面遇到客户或者业主的话，应该要主动礼让，单手挡门，用另一手及语言表示让客户先行，到达目的地时应该以相同的姿势让客户先行，并礼貌的向客户或者业主道别。

当我们客服人员园区里面行走的时候应注意□a□若两人成行，不能勾肩搭背，应该要抬头挺胸，目视前方，注意形象，遇到客户或者业主的时候应该要让其先行，并退至一旁礼貌问候。

b□若三人同行，切忌三人并排行走，应作丁字形前行。

作为物业服务公司的客服人员，接听业主或其他人打来的电话也是常有的事情，接下来便是电话的接听技巧。

首先，如何接听才是礼貌行为，有以下几个注意点□a□电话铃响三声之内必须要接听b□接起电话，应表明接电话人的身份，让致电者知道，电话是否拨打正确c□询问对方身份d□礼貌询问致电者是否需要我们提供什么帮助。

其次，若客户需要寻找的人正在忙，电话占线的情况下，应礼貌询问客户是否愿意等待，并告知大概等待时间及等候的原因，假如客户不愿等待，则应说：“感谢您的来电，很高兴下次为您继续服务。

待客户挂断之后才能挂电话。

最后，若通话即将结束，应做到以下几点□a□复述致电者留言，再次确认客户电话里交代的事宜b□询问客户是否还有其他事情需要我们做的c□感谢来电者致电d□让来电者先挂电话e□客服挂完电话之后将通话重点内容作整理记录。

物业客服人员在工作过程中，接触最多的就是业主的投诉，那么如何处理好业主的投诉便是工作的重中之重了。

b□客服人员在接到投诉的时候应该要控制好自己情绪c□客服人员需要细心聆听业主的抱怨不满，让业主的情绪得到充分的宣泄d□接到投诉之后应该在第一时间了解具体情况，业主的投诉是不是有效投诉，对于有效投诉应立即做出反应，采取行动，联系相关部门进行有效处理e□对于业主的投诉表示多谢并要道歉，感谢业主对我们物业服务公司工作的建议与意见。

在参加工程部的培训期间，有一部分工作是由工程部与客服部相互协作完成，关于业主的报修流程。

通常，业主的报修是由客服部接收报修事宜，或者业主致电客服部或者业主直接到物业中心报修。

此时便由客服发单给到工程部，请求工程人员前往业主指定地点进行维修。

当工程人员与小区业主到一定的熟识程度后，业主有可能直接致电工程部要求报修，这种情况，工程人员应该到客服中

心补单，凭维修单才能前往业主家中进行维修。

还有一种就是在工程人员已经维修好报修事项，业主又增加了维修事项，此时，工程人员应该在维修单上注明维修事项。

原则上普通报修应该在接报之后的15分钟之内赶到报修现场。

有偿维修需根据物业服务中心的清单进行维修。

待维修完毕之后，客服人员应该将维修单汇总。

在参加工程部的培训期间，有一部分工作是由工程部与客服部相互协作完成，关于业主的报修流程。

通常，业主的报修是由客服部接收报修事宜，或者业主致电客服部或者业主直接到物业中心报修。

作工程维修报表，以进一步的掌握物业服务中心的成本支出。

通过培训学到的只是毕竟是有限的，但我已经知道自己比之前懂得更多，学到更多，为此，我会把此次培训学习到的只是运用到实际生活工作当中，为自己的工作生活打好一个坚实的基础。

同时，我相信在我们大家的努力下，项目能越做越好。

1.物业管理实习总结

2.物业管理半年总结

3.物业管理年度总结

5.物业管理客服个人总结范文

6.物业管理实习的自我总结

7.物业管理年终总结

8.培训总结

物业培训报告 物业培训总结篇六

通过一天的知识学习，使我们深刻地认识到，在今后的工作当中，一定要学会充分运用这些基本常识，不断地提升自我的工作技能、服务水平和办事效率。端正自己的工作态度和服务意识，增强工作的自信心和岗位责任感。

在学习收获方面：

- 1、正确地引导了我们如何看待目前的这份工作，如何摆正自己的工作心态，好好珍惜目前的工作机会，树立正确的工作价值观和积极的工作心态，明确了自己心中的工作目标。
- 2、讲述了仪容仪表、礼节礼貌在交际中的重要性，以及在日常工作生活中，引用这些礼仪常识，养成良好的个人生活习惯和工作形象，具有重大意义。
- 3、在授课中阐明了职业与职业化的概述和含义，讲述了工作技能、形象以及工作态度是职业化在于企业之间的最大差别，也使我充分理解了“认真做事只能把事情做对，用心做事才能把事情做好”这句话的内在含义。
- 4、简介了物业管理的渊源历史和相关的概念，列举了物业管理工作中常见的重难点例子，如何着手去处理解决，使我们对物业管理的知识有了进一步的了解，加深了工作印象。
- 5、讲解了消防的基本常识和灭火的一些常用设施设备。使我

对消防的基本方针、灭火的基本原则、火灾发生的三个要素、五大类型以及常用的灭火方法，有了更深的了解。通过对消防知识的学习和演练，使我深刻地认识到，预防火灾的发生对于保护人民的生命财产安全，具有十分重要的意义。

搞好友爱互助关系和团队协作精神，积极协助配合各级领导、各部门做好各项日常工作，确保提高我们服务工作的质量与公司的经济效益，共同创建一个充满活力的文明、舒适、和谐的工作生活环境，合力将我们豫航泊郡小区的环境建设和服务管理工作水平，推上一个新的台阶，迈向一个新的里程碑。

物业培训报告 物业培训总结篇七

教师是办学之本，是立校之本，是学校可持续发展的基础。全面推进素质教育，深入进行课程改革，培养具有创新精神和实践能力的学生，必须要有高素质的师资队伍。

而校本培训是全面提高教师素质的重要途径。加强教师队伍建设，提高教师的师德和业务水平是提高教师教育教学能力的一条重要途径，更是影响教育质量的关键因素。校本培训和校本教研，是教师成长的一只方舟。

一、领导重视，认识到位，制度保证

学校领导非常重视校本培训的工作，成立了校长任组长的校本培训领导小组，加强对校本培训工作的指导，把校本培训作为加强教师队伍建设的重要手段，通过开展校本培训，大力提高教师专业化水平。

学校加强了对校本培训过程的管理，做到了培训时间、内容、人员、考评“四落实”，做到了辅导教师上课有讲稿，听课教师有笔记，学校有记录和信息反馈记载。通过多种形式反馈工作进展情况，对教师产生激励作用。

二、坚持以人为本，创造良好的文化氛围

用良好的文化氛围潜移默化地影响教师、发展教师、塑造教师，帮助教师成就事业。宽松的学校文化氛围，使教师感到“舒心”、“放心”，能够无所顾虑地工作。团结向上的文化氛围引导着教师，积极向上，不断进取，充分地发挥教师自身的积极性，使其人尽其能，各尽其才。学校坚持利用传统的节日，搞一些有益的活动。通过活动使教师感到学校在关注着自己，使教师体会到一种主人翁的责任感。

在对教师的奖励和任用方面，学校也坚持以人为本的理念，注意根据教师的德才学识，能力水平，根据教师的特点、特长，安排适当的岗位，以使其发挥长处，从而感受到工作的快乐。这对教师的心理健康发展是有益的。

学校注重营造良好的学习氛围，让教师认识到学习的重要性。明白在学习化社会中，学习是人生活的重要组成部分，体会到学习对自身工作的重要意义。坚持自学，提倡互学。

形成以学习为荣，不学习为耻辱的良好校风。学校开展读书活动，引导教师视学习为第一至爱。增强教师终身学习的意识，教师要有读书笔记，写出自己的读书体会，不断增加自己的专业知识及现代科技与人文社会科学知识。

三、加强教师道德评价，提高教师职业素养

以德修身，以身立教，淡泊名利，乐于奉献是对教师的要求。教师不是圣人，但其所从事的职业特点决定了他必须用高标准严格要求自己，使自身趣于完美。加强教师职业素养是事业的需要，是教书育人的需要。学校要求教师要正确的对待自己、对待家长、对待学生。

学校强调加强教师职业道德建设，核心是学生，关键在于建立良好的师生关系。强调学生是教师工作的对象，学生是发

展过程中不成熟的个体，个别学生有行为上的偏差是正常的。要求教师要对学生有爱心与耐心，作到诲人不倦。另外要求教师要正确的对待家长，尊重家长。树立一切为了学生，为了一切学生的观念，提升每位教师的师德外水准，努力提高每位领导和老师的理论和业务水平。

四、抓好常规学习培训，提高教师政治业务素质

学校充分利用集中学习时间，组织教师学习，提高教师素质。学校每周都组织政治学习或业务学习。采用专题讲座，放录象，集中组织研讨等形式进行校本培训。

在政治学习时间，学校主要针对教师修养进行培训。组织了法律法规、心理健康、教师职业道德等方面的培训。在培训的过程中，教师即集中学习了有关自身修养方面的理论知识，学校学期内还组织一次全体教师参加的分组研讨，研讨内容包括：课堂研讨、班主任经验交流、德育研讨等。这些培训方式和内容对教师自身素质提高帮助很大。

五、学校始终把优化教师的知识结构作为校本培训的重点

任何活动都有检查激励措施。

目前学校教师基本上具有大专学历，相当一部分教师还具有本科学历。可以说学校师资整体水平相对较强。但是学校对教师的业务学习要求丝毫没有放松。为了优化教师的知识结构，使教师成为教学的多面手，学校开展许多活动，来丰富教师的知识结构。

如，学校组织语数教师优质课比赛活动，学校还开展教师“结对子”活动，“结对”教师每月请指导教师听课一节，自己写教学反思一次，写一篇教育教学论文和两个教学设计。通过这些活动，增进教师对其他学科的了解，增进教师之间的了解，既拓展了自身的知识结构，又在提高自己的同时帮

助了别人。

学校重视对教师进行信息技术培训，提高教师应用信息技术的能力。充分利用教育网络为教师选取优秀的教师培训资源对教师进行培训。鼓励教师参加继续教育的网上学习，使教师能够与专家交流，开拓视野。提高教师教育教学水平。

六、抓好校本研修，组织好学科活动；以校本研修，促进教师专业化发展

在抓好课堂教学常规工作的同时，学校经常组织各类教学展示课、公开课等教学专题研究。每学期都组织全校范围的课堂教学的展示观摩活动。学校还组织课堂教学能力大赛。通过这些活动来促进教师教学水平的提高。

学校抓好骨干教师培训工作。重视教师业务能力的提高，想方设法安排骨干教师参加各级各类的培训学习。平时参加外出学习，学校给调课，解除教师的后顾之忧，安心学习；节假日外出学习，学校负责给予补助，为教师的学习提供服务及经济补贴。

学校重视教育科研活动，结合课程改革开展专题研究。每位教师根据课改实践过程中出现的问题，结合学生和自身的实际情况，选择好研究的问题，制定出切实可行的研究方案，扎扎实实地开展研究活动。

学校坚持校长和班子成员听、评课制度。通过主要领导听、评课，真实地了解教师的实际情况，促使教师上好每一节课，使课例校本研究发挥实效。

总之，通过校本培训，促进了教师队伍整体水平的提高，教师水平的提高又促进了学生的发展，促进了学生综合素质的提高。学生在全面发展的前提下，学习成绩基本保持稳步发展，逐年提高。

从教师的精神状态和发展趋势看，通过不断的培训，潜能将得到充分的发展。

今后，我们将与时俱进，探索校本培训的新思路、新形式、新内容，为建设一支合格稳定、业务精良的教师队伍而不懈努力。

物业培训报告 物业培训总结篇八

感谢市政协和各位政协委员长期以来对我市物业管理工作的关心和支持。现向市政协第十三届第五次会议报告我市近年来物业管理工作的有关情况。请予审议。

近年来，我市物业管理工作得到了长足的发展。至去年底，我市有资质的物业管理公司216家，从业人员19800多人，已对920多个住宅小区（大楼、别墅区）实施了物业管理，总计面积5800万平方米。尤其是20xx年以来，物业管理面积平均每年以600万平方米的增加速度快速拓展，至今中心城区物业管理覆盖率已达约85%，远高于全国城市物业管理平均覆盖率38%的水平。物业管理使广大业主得到了实惠，与未实施物业管理小区相比，脏、乱、差现象基本消除。物业管理的推行使小区环境整洁了、安全有序了、房屋修缮及时了、居民生活方便了、社区生活丰富了，同时也使管理小区的各类物业使用功能正常的运行，延长了使用寿命，并得到了保值、增值。目前，物业管理已被广大市民普遍接受，“买房看物业”已成为购房者首选的重要条件，非物业小区的居民要求实施物业管理的呼声也愈益强烈。物业管理在为小区业主创造整洁、有序、方便、舒适的生活居住环境的同时，也为创建文明社区、建设现代化国际大都市发挥了积极作用。

1、不断完善物业管理法规体系，营造行业发展的社会环境

物业管理行业是一门新兴行业，它是市场经济条件下房屋多

元化的产物，有别于计划经济体制下的传统房屋管理。因此，首先要建章立制，用法律予以规范和制约。为此，我们在《关于市区住宅区推行物业管理的若干意见》的基础上，草拟了《××市住宅小区物业管理条例》，并经省人大常委会批准于1999年2月1日起实施。为使我市《住宅小区物业管理条例》得到顺利贯彻，我市相继出台了《物业管理企业资质等级管理暂行办法》、《优秀住宅小区（大厦）考评办法》和《业主委员会运作规程》等11个政策和规范性文件；在全国《物业管理条例》出台后，我们结合《条例》制定了具有地方特色的《贯彻全国〈物业管理条例〉实施意见》等8个配套政策，其中对推行小区管理处主任负责制、业主与物业管理企业和物业管理企业与开发建设单位签订前期服务合同协议等做出了明确规定。这些政策法规和规范性文件的制定与出台改变了我市物业界无法可依的现状，对引导和规范物业管理行业健康发展起到了重要作用。

2、引入招投标机制，创造公开、公正、公平的竞争环境

自20xx年开始全市逐步推进了物业管理招投标工作。规定凡4万平方米以上的住宅小区、3万平方米以上的大楼必须实施前期物业管理招投标。至今总计115个小区，总面积达887.49万平方米推行招投标，仅去年全市就有54个总计面积442万平方米的小区（大楼）实行了招投标。竞争机制的形成使物业管理企业强烈意识到管理服务不到位，将面临着被市场所淘汰的结局，从而激发了物业管理企业对品牌效应的内在追求，促进了市场的培育，物业管理的整体水平明显提高。至今，全市已有18个小区（大楼）荣获全国优秀（示范）称号□20xx年至去年底，全市有47个小区（大楼）被评为市级优秀（示范）小区。

3、整顿市场秩序，规范物业管理运作

近年来我们针对一些业主反映较突出的问题，如物业管理不到位，服务质量差，乱收费和服务态度恶劣等问题，开展了

两次全市范围的物业管理市场秩序专项整治工作。为使专项整治“不走过场”扎实而有效地开展，我们设立了有专人负责的组织机构，并召开了全市近250人参加的动员大会，就整顿的目的、范围和重点等方面逐项提出了工作目标与要求。同时，健全物业信访投诉处理机制和反馈机制，要求物业管理企业对群众反映的问题都要认真核实及时办理。整顿期间，处理群众投诉500余件，对群众的投诉我们做到事事有回音，件件有着落，督促各物业管理企业限期整改，期间对两起较严重的违法事件我们进行了全市通报及降级和取消企业资质的处理。市场秩序专项整治，使物业管理企业服务态度得到改善，服务质量不断提高，不少小区（大楼）业主满意率达到90%以上，物业管理的声誉有较明显的好转。

4、倡导“诚信物业”，增强行业自律

20xx年开始我们在全行业推行了“诚信在物业，服务千万家”的诚信物业活动，并向广大小区公示，广泛接受业主的监督。至今已有72个小区（大楼）参加诚信活动。并在继续扩展。经去年底检查，“诚信物业”小区，业委会和社区居委会满意率达96%以上，诚信意识在我市物业界得到逐步弘扬。去年，我市还在500多名物业管理处主任中评选出我市优秀管理处主任35人将予通报表彰，使目前行业中正在开展的“比、学、赶、超”争先创优活动进一步深入。不少物业管理企业在小区中开展的“坐堂制”和服务中心“站立制”一条龙服务及推行的人性化管理，贴近了业主的多元需要，贴紧了业主的心，使物业管理工作得到了广大业主的理解和支持，为深化物业管理创造了良好的社会环境。如烟花鞭炮开禁后，全市物业管理企业为使广大居民过一个欢乐、祥和的春节，年三十晚各企业的中层以上管理人员放弃与家人团聚的机会，深入到小区内，与值班人员一道查看烟花鞭炮放后有无安全隐患，从而保证了我中心城区各物业管理小区无火灾事故的发生，同时不少物业管理人员从年初一凌晨3点起开始打扫烟花鞭炮放后的残屑，使广大居民在新年第一天便能看到整洁的环境。

5、实施老旧小区整治，改善广大业主的居住环境

鉴于老旧小区整体环境与我市城市化推进不相适应，且居住的多数是弱势群体。为使他们与新小区一样分享到现代化大都市发展的成果，近年来，我们实施了老旧小区整治“实事工程”，并实行边整治边物业管理提前介入。这项工作的重点是做到小区内有关设施的更新和功能的完善。整治内容主要是：拆除违法建筑、更新路灯、修复破损道路、绿化的补缺和落实物业管理用房等工作。我们还不断总结经验，进一步提高整治质量。20xx年下半年开始采用彩色隔热板进行屋顶改造和试行屋顶“平改坡”工作，使整治的小区更加洁净靓丽。2019年至今，市八区已整治老小区63个，总计面积1017万平方米，直接受益住户近12万户。这项“民心工程”得到了社会各界和群众的普遍肯定和好评，老小区整治工作在美化城市中发挥了特殊作用。

6、积极投身于开展创建文明城市、卫生城市活动中

近年来物业管理行业遵循“资源共享、各方联动、协作互助、建设文明社区”的要求，积极投入社区建设，为创建文明社区做了大量工作。物业管理的16小时保洁制和24小时定期巡逻制的推行，使物业管理小区环境更加整洁，发案率大为降低，据××区公安分局的统计显示，非物业小区与物业小区发案率为5：1，而20xx年中××区有84个物业管理小区被列为“无刑案小区”。同时作为一个劳动密集型行业，物业管理岗位也成了社区再就业工作的一条渠道，现有近4000名下岗失业人员从事物业管理岗位工作，为政府排忧解难分担了责任。此外物业管理企业提供物业用房与社区共享，仅市三区供社区活动的物业用房就近1.5万平方米，为社区工作开展构筑了活动的平台，同时还提供一定的人力、物力积极配合社区居委会在小区内开展各类文娱活动，自行购药积极投入灭“四害”活动，促进了社区精神文明建设，因此社区建设工作搞的较好的如安琪社区、沧浪社区的居委会同志都讲到社区工作离不开物业管理公司的配合和支持。

伴随着物业管理的发展，我们也面临着诸多矛盾、困难和问题，主要是：

1、市场机制还不完善，物业管理收费标准过低，行业发展后劲缺乏

由于我市的物业管理是从计划经济下传统房屋管理转变过来，因此不少业主长期以来的“国家分房、修房、我住房”的福利型住房消费意识根深蒂固，视物业管理为公益性事业，对有偿服务还很不适应，“要服务、少付钱或不付钱”现象屡屡发生，有的小区收费率几年来徘徊在30%左右，严重挫伤了物业管理企业的工作积极性；其次，我市的物业管理服务收费标准也同市场经济要求和行业发展需求有一定的差距，目前我市三区20xx年以来新建的普通住宅小区收费标准平均为0.4元/平方米/月；而98年以前建成的住宅小区更低，平均仅为0.15—0.2元/平方米/月。这一收费标准与目前上海、广州同样小区相比差距近一倍，致使多数物业管理小区经费处与亏损状态，企业发展缺乏后劲，物业管理服务步履艰难。

2、作为新兴行业，职责尚需进一步理顺

作为新兴行业，法律法规体系虽已建立，但部门间的工作职责还需进一步理顺。目前，我市《小区物业管理条例》规定的市政、环卫等专业有偿委托事宜，尚未妥善解决，致使物业管理代人劳作，更加重了物业管理自身经费负担。同时，国家《物业管理条例》规定的供水、供电、供热等单位应向最终用户收费的问题，有关部门也没有认真贯彻，致使物业管理企业无偿代收的现象仍然存在，且水电费差额还需物业管理企业承担，这很不合理。此外，物业管理小区的违法搭建、破墙开门、车辆停放、快餐经营等问题，按照有关职能宜由城管、规划、环保、工商、房管、公安等部门依法处理。但由于一些法规的交叉，出现互相推诿现象，使物业企业在管理过程中，遇到这类问题得不到有力支持和及时解决，造成小区管理难度大大增加。

若干年后这些设施的维修更新少则几十万元多则上百万元，业主将不堪重负，更会影响长效管理并将导致物业管理退出。

我市物业管理起步较晚，目前物业管理专业人才的培养还跟不上形势发展的需要，而企业亏损又难以引进人才，致使善管理、懂技术的专业人才紧缺。现在我们这支队伍，3千多名管理人员中，多数为企事业单位下岗分流人员、退伍军人和农村剩余劳动力，一般为初、高中学历。因此，要较好的胜任物业管理工作尚有较大距离。同时，由于现行的物业收费标准低，物业管理中收费难、收费率低，致使70%左右的物业公司综合实力较弱，缺乏发展后劲，也造成了不少物业管理企业管理办法和管理手段还处于较落后状态，整体水平不高。此外也有部分从业人员感到物业管理地位偏低，以致缺乏以人为本、敬业爱岗精神，导致服务不规范，侵犯业主权益现象时有发生，致使整体服务质量不尽如人意。这些成为了我市物业管理工作进一步发展的“瓶颈”。

1、进一步完善物业管理法律法规体系，健全市场竞争机制

我们将以全国物业管理条例出台为契机，结合近几年我市物业管理运作较成功和成熟的经验，修订我市物业管理条例，使之更具地方特色和操作性；其次，实行市区两级主管部门组织的物业管理招投标制度，建立全市范围内的专家评委库，实施品牌物业在招投标中的倾斜优惠政策，使物业管理企业在“公开、公平、公正”的市场竞争中不断完善自我，提高自身竞争力，促进物业管理市场趋向规范化；其三，进一步加大行业诚信服务工作力度，建立物业管理企业在招投标中承诺中的服务标准核查制，以提高我市的物业管理整体服务水平。

2、建立新的物业管理收费机制，实行分档管理、优质优价

我们将配合市物价管理部门做好物业管理成本核算工作，编制物业管理用工定额，使物业收费标准逐步贴近市场价值。

同时制定我市的等级服务标准，使收费与服务标准有机结合起来，让业主根据自身的消费水平和消费需求来选择相应的物业管理服务，满足不同层次的服务需求。

3、加强规范化建设，不断提高物业管理整体水平

我们在强化自身建设方面将继续抓好宣传教育，牢固树立从业人员的以人为本、爱岗敬业精神，加强物业管理市场秩序专项整治工作。进一步开展“比、学、赶、超”争先创优活动。强化财务监督措施以提高物业管理收支透明度，保证居民所缴的费用用到实处。同时还将加强培训工作，提高从业人员的业务素质。加大考核力度，促进管理服务的进一步规范。并将实施小区管理处主任责任制和上岗任职资格考试制，使每个物业管理项目在称职的管理处主任管理下物业管理顺利开展，为广大的业主提供满意的服务。

4、发挥业主大会作用，做好业主自治工作

为了充分发挥业主的自治作用，我们将首先做好实施物业管理两年以上，还未成立业主管委会的小区业委会评选工作；其次开展业委会成员培训工作，使业主管委会既能代表业主利益，又能依法自主自治；第三，对那些不按法律有关规定操作的行为，我们将以指导和监督，并予以制止和纠正，从源头上制止物业管理纠纷的产生和增多。

5、采取措施逐步解决“停车难”问题，建立良好的小区公共秩序

随着群众生活水平的提高，近年来我市私家车数量急剧增加，小区停车难问题日益突出。为妥善解决这一社会经济发展过程中出现的难题，我们拟将采取：一是对以后新建的楼盘，以高起点、高标准出发，提高停车指标，眼光放远，指标做足，不留或少留遗憾；其次，对已建成小区我们将通过规范管理，挖掘内部潜力并引进现代化的管理手段，以弥补停车

位的不足，即通过物业公司对小区道路的合理排位，确定行车路线，阻止乱停放现象，以提高车位的利用率，将出租改为他用的车库一律恢复原有使用功能，以增加车位量，同时引进室外立体式车库尽量弥补小区车位的不足。同时也建议交警进社区，指导和帮助物业管理企业制止车辆乱停放及有条件的允许一些车辆确实过多的小区在小区外围道路上夜间划线停车。小区“停车难”问题不是地方问题，而是全国普遍性问题，其形成具有一定的历史原因，且要妥善解决涉及的各方各面，需要全社会的共同努力，为此我们将积极引进外地成功的做法，最大限度地解决小区停车难的问题。

建议工商、税务、财政、劳动等政府职能部门，在制定具体政策时，能多考虑目前物业管理的实际困难，在政策上给与倾斜和照顾。如税务部门继续减免物业管理收入的营业税（近几年市财税部门在营业税减免方面已给予很大的政策支持）；劳动部门能考虑物业管理企业的“三金”操作问题；对98年前交付使用的并已实施物业管理的老小区采取适当的经费补助办法等。以多方面为物业管理企业创造经营条件，帮助走出困境。

主席、副主席和各位委员：我市物业管理一直来得到市政协的精心指导和大力支持，在此我代表行业主管部门再次向你们表示感谢。我们殷切地期望待各位领导和同志们今后一如既往地关心、爱护我市物业管理这一新生事物，扶植它茁壮成长，使物业管理在进一步改善广大业主的居住质量和创建现代化港城文明建设中作出更大的贡献。

谢谢大家！