

物业管理实训心得体会(汇总10篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。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。

物业管理实训心得体会篇一

我是初次接触物业管理工作，对物业管理的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和管理水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。在日常工作中真正做到“真诚”并不是一件轻松容易的事。有人说从事物业管理工作就像看万花筒，什么人都会见到，沉默寡言型、易怒暴躁型、唠叨抱怨型、和蔼可亲型、刻薄挑剔型等等。面对形形色色的人，工作中难免会遇到这样那样的困难与无奈，这就要求我们针对不同性格的人，采取不同的处理方式，还要有一定的忍耐性。

在工作中有的同志受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，甚至动粗，这样即使赢了事实却输了业主，长此以往得不偿

失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗？遇到问题不妨来个换位思考，如果是我家地板被泡我急不急？如果是我家燃气不通，我窝不窝火？如果是我家有车进不了自家小区停车场，我烦不烦？往往业主的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着业主事情无小事的原则，认真对待，耐心解答，往往在细节小事中更能体现出服务的真诚，更能感化业主。

有一件小事，让我感触颇深，让我体会到了真诚的重要性。那还是去年一个大冬天晚上10点半左右我已躺进暖和的被窝里，突然有一位业主打来电话，着急地说：“哎，我家停电了，帮我买个电”，我告之对方电卡上还有10度备用电可以用，等明天我们上班再办理时，没想对方不耐烦地说头天早上就送到电表上了，你们是服务企业，我们交了物业费你们就该为我们服务。当时我心想，我又没招惹他，跟我急什么呀！再说这都几点了，再是服务单位也有休息时间吧。虽说我极不情愿，但还是告之对方稍等一会儿。

虽然这件事只是工作中的一个小插曲，但我用自己的真诚赢得了业主的谅解与认可，这使我懂得，真诚为业主服务是换取业主信任的源泉，有时候真诚的关怀往往比口若悬河更加有效。遇到问题，只要有个积极解决的态度，就获得了大多业主的认可，概括来说，就是“迅速接触，查明真相，讲清道理，给出答案”。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为业主着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予业主真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特

色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理服务品牌，才能吸引更多业主。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给业主，对业主多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理人员对业主的关怀。

物业管理实训心得体会篇二

业主大会是为实现对物业的自我管理，代表和维护全体业主在物业管理活动中合法权益，为了便于多个业主形成共同意志，保障物业管理活动的顺利开展而组成的自治组织，是物业管理活动中的最高权利机构，对物业管理区域内的共同事项做出决定，享有对物业管理公共事物的决策权。

物业管理费的收取，多年以来一直是困扰物业管理行业发展的的问题之一，主要表现在一是收费难度大。物业服务收费区别不同物业的性质和特点，由业主和物业管理企业按国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定。《条例》从满足不同类型的服务需求出发，完善物业管理服务标准，引导物业管理企业不断提高服务质量。遵循管理服务收费的定价原则、定价方式和价格构成；根据物业管理服务内容、服务质量，制定住宅的收费指导价，方便消费者根据自己的消费水平选择确定相应的物业管理服务。

《条例》规定，建设单位要在物业管理区域内配置7%的物业管理用房；国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业；与业管理企业做好物业承接验收工作并及时移交有

关资料；建设单位应当与物业管理企业签订前期物业服务合同；商品房销售合同中应当包含前期物业服务合同约定的内容；业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得处分。建设单位应当在保修期限和保修范围内承担物业的保修责任。

业主应交纳不高于物业建筑安装总造价5%的专项维修资金。

《条例》规定，专项维修资金属业主所有，专门用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。而且在《条例》中明确了施工单位和开发商关于维修保证金的使用办法。

社区居委会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织，它的职能大都带有社会公共性。业主大会是业主们由于共同财产关系而形成的共同利益群体。但是业主、业主大会要维护好自己的权益，离不开当地居委会的指导和帮助。物业管理企业，是具有物业管理资质，并经工商行政部门登记注册取得营业执照，接受业主大会的委托依照《物业服务合同》进行专业化管理，实行有偿服务的企业。物业管理企业与业主大会之间是互相依存、相他们之间的关系是选择与被选择、服务与被服务、聘任与被聘任的关系。互作用，缺一不可的关系，是在物业管理专业化管理与业主自制管理相结合的高度同一。

针对目前物业管理区域内，供水、供电、供气、供热由物业管理企业代收代缴费用的不合理混乱现象，《条例》按照市场规律做出了规定，物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业管理企业接受委托收费的不得向业主收取额外费用。这意味着自来水公司、供电公司、燃气公司、供暖公司跟物业管理企业是一个平等的企业关系了，有效地解决这一问题，保障了业主的合法权益。

购房款是一次性交纳的购买房屋产权的费用，物业管理费是

用于住宅区的日常管理的费用，而专项维修资金才是由于物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造的费用。因此《条例》规定，住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳专项维修资金，业主要交纳不高于物业建筑安装总造价5%的专项维修资金。同时规定：专项维修资金属业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。利用物业共用部位、共用设施设备和物业管理经营用房进行经营活动所得收益，也应主要用于补充专项维修资金。住宅共用部位、共用设施设备专项维修资金的建立，有利于物业的保值、增值；有利于维护社会稳定；更有利于物业管理行业的健康发展。

物业管理实训心得体会篇三

我们参观了蔚蓝海岸、招商·海月、半山·兰溪谷三个小区。在参观途中经过帝王大厦、穿过华侨城、到过欢乐谷、去了华强北、游走东门步行街。真是玩与参观并存。第一感受——很累，但在短暂的时间里看到了深圳的繁华、看到了深圳交通的井然有序、看到了深圳的忙碌、看到了深圳房产的各有特色。特别是在参观的小区中，有关物业管理方面的知识受益颇多。

一入蔚蓝海岸大门就看到物业各部门办公电话及便民联系的电话立式标识牌位于大门右侧。植物都挂牌注明品名，草坪周边用竹栅栏围起，灌木丛靠路一侧都用竹栅栏围起。树木用钢管固定防止攀爬。在一楼外墙若有排污管道检修口的都用竹栅栏围起避免人为的破坏。在人流多的大堂或会所前采用两用垃圾桶，在垃圾桶圆口一半处设置一个容器熄灭纸烟放烟头，下方放垃圾。泳池出入口明确，便于管理。在一楼外墙做了防爬钩。公共区域水龙头使用带锁的，要使用时要用钥匙才能打开，避免浪费。小区还设置了宠物厕所并注明每两小时巡视检查及清理一次，每周清洁消毒一次，还在宠物厕所旁设置社区宠物管理规定。小区温馨提示很多。社区

文化丰富。小区经常组织业主活动，并经常有商品展或书展之类的。丰富小区住户的生活也给他们带来便利。小区会所管理到位，有跆拳道、有教育辅导班、美容美发等并都明码表价。监控智能设施设备齐全。参观物业办公室整齐干净。墙上贴满了各部门的职责和 workflows。最值得借鉴的是小区各房的物业状态图，用红黄绿的小圆分别表示入伙、装修、入住，一看一目了然。蔚蓝海岸的卓越物业管理有限公司有自己的小区期刊。蔚蓝海岸实行的物业管理和我们卓尔物业的管理模式很相似，也是客服中心作为接收客户指令并传输到相关部门，并将各部门的反馈信息回访客户。

招商·海月是以监控室作为信息的接收和传输信息的中枢结构。作为整个小区物业管理的核心。这比较合适智能化齐全的大社区。而且监控室有物业管理使用软件，每天的小区住户反馈的信息在电脑里都有记录，并在处理住户需求和投诉有时间限制。当相关部门在规定的时间内处理不好后将上升到上一级领导处理。管理疏漏性少。智能化办公效率还是比较不错的。监控室里配备了消防应急包。海月的配电房和消防设备房都很干净整洁，而且每个设备都有设备卡和文字指示如何使用设备。文字简单明了，而且有专人值班。在一入小区大门都注明小区的物业管理服务费、自行车、轿车停车位使用服务费用。在海月的停车场最人性化的就是电屏车有物业配置的充电箱，住户要充电先到物业交费并领取充电箱的钥匙。给住户带来很多方便。停车场的温馨提示也很值得借鉴，如1. 下车请关好门窗；2、贵重物品请随身携带；3、严禁在车库修车；4、小心碰头。并在温馨提示下方注明管理中心24小时值班电话、家政、家电维修、洗车、开锁装锁、送水等的便民联系电话。在停车场上方会有换气坛。便于停车场内的空气流通也可以起到一定的采光作用。小区的宣传栏采取广告公司和物业共用。小区的社区文化宣传广告完全由广告公司承担，而要想在小区打广告的要经过广告公司的设计方可进入。这样互利共生。

1、接待住户时要严格遵守礼貌、乐观、热情、友善、耐心、

平等的十二字服务方针。严禁与住户争论、争吵。

3、尽可能提供帮助的原则，对住户正确的求助应尽可能提供帮助。满足住户的需求。兰溪谷的人造景观相当不错，依山而建。山上有凉亭、有便民店。在小区可以看见孔雀。将自然风光与人造景观巧妙结合。半山·兰溪谷因流水比较多所以在蚊蝇方面做了很好的处理，在各楼栋前放置灭蚊器，这样就给业主提供了一个既自然又不受蚊子叮咬的世外桃源。

在参观这三个小区的总体感觉就是文明、干净、整齐、宁静。在硬件方面，监控室、门禁、消防、配电房等设备设施都是智能化的，给物业管理带来方便与高效，同时小区的安全也得到保障；每栋楼层都有公告栏，这也便于小区的信息准确快捷的传播；保安都是不带帽子和扎腰带的但是都必须打领带给人感觉很亲切；垃圾桶都是可回收和不可回收的放置在一起。在软件方便，社区文化丰富；娱乐设施齐全；小区的温馨提示随处可见；公司制度健全、服务流程清晰而且都贴于物业办公室墙面。物业管理的服务意识都很强。

虽然参观的时间非常短暂，但是了解到三种不同的物业管理模式。也让自己开了眼界。要想在社会中不被淘汰就必须不断学习、不断进步。很感谢公司能给我这次参观学习的机会，在以后的工作中我将借鉴他们好的地方落实到工作中。

物业管理实训心得体会篇四

一、进一步明确了业主大会和业主委员会之间的权利、义务和职责。

业主大会是为实现对物业的自我管理，代表和维护全体业主在物业管理活动中合法权益，为了便于多个业主形成共同意志，保障物业管理活动的顺利开展而组成的自治组织，是物业管理活动中的最高权利机构，对物业管理区域内的共同事

项做出决定，享有对物业管理公共事物的决策权。《条例》明确了业主产权人在业主大会上的投票权数的界定；《条例》规定，物业管理的重大事项由业主大会讨论和决定，业主大会由全体业主组成。

二、进一步规范和明确了物业管理及纠纷事宜——引入第三方评估公司

条例第七条明确写出业主大会和业主委员会、建设单位、物业服务企业可以委托物业服务第三方评估机构，开展物业项目承接查验、物业服务费用、物业服务质量评估活动，此项可以使物业管理过程中平衡各方关系，各项事宜均可落地实施。

三、明确了物业管理企业、业主大会与社区、街道的关系。

社区居委会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织，它的职能大都带有社会公共性。业主大会是业主们由于共同财产关系而形成的共同利益群体，它的职能主要是民事性的，它与社区委员会在性质、职能、权利基础等多个方面，都存在着根本性的差异，但是业主、业主大会要维护好自己的权益，离不开当地居委会的指导和帮助。物业管理企业，是具有物业管理服务范围，并经工商行政部门登记注册取得营业执照，接受业主大会的委托依照《物业服务合同》进行专业化管理，实行有偿服务的企业。

业主大会是代表和维护物业管理区域内全体业主合法权益的自治组织，物业管理企业与业主大会之间是互相依存、相互作用，缺一不可的关系，是在物业管理专业化管理与业主自制管理相结合的高度同一。

他们之间的关系是选择与被选择、服务与被服务、聘任与被聘任的关系。物业管理企业服务的好坏在社区建设，尤其在社区服务业的发展中具有重要作用。业主大会、社区委员会、

街道、物业管理企业在根本目标上是一致的，都是为了给业主创造良好的生活居住环境。以往由于缺乏对社区委员会的认识，理不顺相互关系，造成诸多物业管理活动中矛盾。因此，《条例》规定，在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受监督。住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。

要努力创建物业管理与社区建设良性互动的新机制，就要求物业管理企业、社区委员会、业主大会共同努力，只有物业管理与社区建设共进，以物业管理服务推动社区服务发展，才能创造出管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、生活便利、人际关系和谐的现代化居住环境。

通过对物业管理的条例的学习，和以往工作经验的进行对照总结，能够深刻的了解自己工作中的不足，进行及时查漏补缺。

物业管理工作心得体会篇2

物业管理实训心得体会篇五

物业管理这门课程我们已经学完了。对于这门课程我有很深的体会。下面我来说说对这门课程的认识。已经我自己的学习体会吧。

几点看法及建议

《条例》赋予业主、业主大会、业主委员会相应权力，但如何行使好权力，却有待细则与实践来进行规范、验证。

(一) 业主大会的运作

业主大会靠业主本身这样一个松散的、自发性的个人来自行运作召开，无异于难上加难。召开业主大会，组织相关人员讨论、《业主公约》等资料的起草需要具有相关专业的专门人才才能完成，其成本巨大，单靠业主本身无法完成，加之召开会议，工作决议起草、业主代表候选人产生、筹备所需资料整理、汇集均有困难。从中可以看出，由业主自行召开业主大会毕竟不是一件容易的事，这方面由于附带的规章制度没有出台而造成实际操作困难。

因此，建议能在物业管理协会下成立一个物业管理咨询服务公司，由这样一个采用企业化运作方式的专业机构来指导业主大会及其执行机构运作，这个专门的咨询公司有其自身独有的第三方身份，以及各种专业人才，综合地为业主提供全方位的咨询服务，并在今后日常的管理工作中为业主、物业公司、开发公司及业主大会、业主委员会几者之间调解各种纠纷。物业管理咨询公司应当在市场经济条件下，经营管理企业，付出相应的劳动，收取应得的报酬。

1. 业主与物管不是“主仆”关系而是一种平等的契约关系，他们之间的一切行为均以合同契约中明确的双方权利义务为法律依据。

2. 业主与物管没有保镖关系。根据目前国家有关法律法规，物管企业的职责只是按照合同约定的内容，对居住区域内的共有财产进行保养、维修和公共秩序的维护、交通车辆的停放管理等。因为物业企业，不具有任何执法职能，所以相关法律法规中都排除物管对业主的人身和私有财产保镖、保管和保险的职责，当然另有特殊约定的除外。

3. 物管服务费是投资。物业管理是消费，更是投资。实施物业管理有两个目的，一是为业主提供优美、舒适的生活和工作环境；二是可使业主的物业得到保值增值。从经济学分析，

前者属消费行为，后者属投资行为。业主消费的同时也在投资，并且最终转化为一种投资行为。此种观念的转变，将直接影响业主对物管的接受程度和具体行为。

4. 物管服务不是水电气暖供应商。按照国家有关政策规定，住宅小区是各相关部门综合服务的对象，而各部门都应当按有关政策规定各负其责，各尽其职，相互配合，共同为业主，为社区提供服务。水电气暖是由供应商提供，按规定供应商应该入户抄表，计量收费，并且承担跑、冒、滴、漏等自然损耗。而物管企业勿需也无权为水电气暖部门收费，除非受水电气暖部门的正式委托。同样也不需为水电气暖的自然损耗承担责任。

物业管理实训心得体会篇六

1、 通过学习比较详细了解了写字楼的类型、功能、现代化程度、等级划分及写字楼的特点等。只有掌握了写字楼的基本情况，才明白如何去实施管理。写字楼是为商务、办公活动提供空间的建筑及附属设施、设备和场地，所以该场所人流、客流量比较大。针对这种情况，我们应采取什么措施即能确保该大厦客户出入满意又能阻止推销人员及其他人员进入大厦呢？这是个值得思考的问题。如何采取更有效的方法解决这个问题，也是我们需要进一步学习的。

2、 学习写字楼的物业管理方式，包括：委托服务型物业管理，自主经营型物业管理和专业服务型物业管理。我公司属于委托服务型物业管理；而专业服务型物业管理一般有人员精干，技术水平高，技术装备全，服务质量好和服务收费合理的特点等。所以专业服务型物业管理就是我们对标学习的目标，一段时间内我们还达不到专业服务水平，这也是今后我们努力学习的目标方向。

3、 学习写字楼物业管理的目标和要求。

(1) 写字楼物业管理的目标是在管理过程中为业主或客户创造和保持一个安全、舒适和快捷的工作和生活环境，确保大楼延长使用年限及其功能的正常发挥，进而使物业保值增值。

(2) 写字楼物业管理的要求包括以下几点□a□科学化、制度化、规范化、高起点□b□加强治安防范、严格出入管理制度、建立客户档案□c□加强消防管理，做好防火工作□d□重视清洁管理□e□强化设备管理、设施的维修保养□f□设立服务中心，完善配套服务□g□加强与客户的沟通协调，不断改进工作。这些特点也是我们物业管理对标学习的目标。

4、 学习写字楼物业服务与管理的重点有□a□防火工作万无一失，确保消防安全□b□加强治安防卫，做好保安工作□c□保证各种公共设备、设施的正常运行；（如：大厦电梯、空调、供电供水、通讯以及闭路电视监控智能化系统，防火报警系统等。必须确保大厦设备设施正常运行□□d□做好应对突发事件的准备□e□刻意创造优美整洁的物业环境。这需要做好清洁与绿化工作。

5、 下半部分主要学习写字楼物业接待服务、环境保洁与绿化美化服务、安全管理、设施设备管理和客户迁入迁出管理。我要严格按照写字楼接待服务要求做好日常接待工作，熟悉客户迁入迁出流程，为客户办理好各个手续，提供满意的服务。

通过学习，使我进一步懂得：写字楼物业管理是以服务为宗旨，以经营为手段，以效益为目的来满足客户日益增长的需求。针对差距，我要不断学习，不断提升自身的工作能力和技能，把物业服务管理做的更好。

物业部：**

20xx年9月14日

物业管理实训心得体会篇七

我从20xx年开始从事物业管理这一行，到现在已经是第11年了，并且慢慢的喜欢上了这个行业。物业管理是一项平淡而又艰巨、繁琐又需细心的工作。通过十多年的物业管理服务实践，我逐步认识到物业管理是一个与业主相互理解、相互支持、相互信任的行业，只有具备了这三个条件才能服务好业主，给业主创造优良的生活环境，提高业主的生活品质。

进入亿城我先后经历了北京万城华府项目---亿城高端别墅项目，北京颐园项目---亿城北京开发的第一个项目，天津水畔花园项目---亿城天津开发的第一个项目三个物业项目□20xx年8月出任天津水畔花园项目总经理之时重重困难。我的性格是属于那种不服输的，心中有目标、全身心投入到工作中，身先士卒、敢想敢干，很快便融入了天津这个大家庭，得到员工的了解、信任和支持。我经过多方走访、了解小区情况及业主要求，层层召开会议研究落实整改工作方案，充分发挥团队作用、发挥每个人的优势，努力提高工作效率。凭着“苦干、实干加巧干”的工作理念在不到三个月时间，解决了许多历史遗留问题，使水畔花园发生了很大变化，赢得了业主的信赖。

成绩的取得感谢亿城地产公司及物业公司各位领导和同事的大力支持和帮助，下面我把自己在水畔花园项目工作的一些心得体会和与家交流一下。

要把服务工作做好，必须提高我们的服务意识。也就是要我们清楚地知道物业管理是服务行业，物业管理企业不是政府的管理机构，是与业主具有平等关系的服务单位。服务水平作为业主考核物业公司的唯一标准，服务的好，可以得到业主的认可，服务的不好，得不到业主的认可，最直观的就是物业费收不上来。

拿车辆的管理来说吧，一直以来，水畔花园车位数都不能满足小区户数。以前管理混乱，乱停车现象严重，极大影响了小区环境和交通安全。通过物业加大管理力度，在延续以往抽签模式基础上，做到公平公正，管理有序。同时，还协助安排部分无车位业主，把车停在小区对面的停车场，缓解了小区停车难问题，让大多数业主满意，受到业主的一致好评。也就告诉我们服务意识的转变，会使我们的物业管理服务工作更好的开展。

实事求是的说：我来的第一天客服主管就离职了，不久工程主管也离职了，后来安全主管也走了，面对物业管理情况窘迫的水畔花园，很多人选择了离开。地产公司和物业公司领导给予大力支持，为工程部新招了一个技工，还从北京借调过来一个工程经理，优化了天津项目的人员配置。，我坚信“领导的支持是我做好工作的前提和保证”。为了稳定队伍，我对下属生活上关心、爱护，工作上指导、帮助、教育和鼓励，极大提高了团队的凝聚力，增强了人员的稳定性。员工也因此个个对未来充满了信心。

学习培训是适应工作的过程，同时，也就是调动积极性的过程。向书本学习，向模范学习，向先进经验学习。通过学习、实践；再学习，再实践。对本职工作积极主动，善于发现问题，认真分析、判断找出原因并妥善处理，把学习的专业知识、技能，应用到实际服务中去，经过实践逐步提高服务质量，不断提高员工解决问题的综合能力。 为业主提供标准化、规范化、科学化的优质服务，让业主感到满意，需要一批有工作能力、有较高综合素质的员工。物业管理服务工作，看似简单，零星琐碎，实则涵盖了方方面面的知识和技巧，以及判断、分析和解决问题的综合能力。日常安全、消防、保洁、绿化和维修等各项工作，都要具备相关知识和动手能力，每项工作必须扎扎实实落实到位。我们物业公司的服务内容较多，涉及的工种也较多，为此，与业主打交道，自身行为的规范包括服装统一、举止文明、态度和蔼、语言亲切等，都是我们员工素质的体现，同时也是业主衡量物业公司服务水

平高低的一个重要标准。拥有一支业务水平高、自身素质强的管理队伍，需切我们不断地学习培训、实践。

责任制度，目标要逐级分解落实，体现合理分工协作。大家团结协作，工作有落实，服务质量自然也就有了保障。

我们物业公司搞好服务的另一个关键，就要在提高服务质量的同时，加强与业主的联系，听取他们意见。了解他们的需要，对我们物业公司有哪些意见和建议。解决好业主问题并及时给予回复，让业主知道我们物业公司在时时刻刻的关心着他们。这样既能了解业主的需求，又能拉近双方的关系，做到相互支持、相互理解。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予客户真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理工作服务品牌，才能吸引更多客户。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给业主，对业主多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理工作的信赖，同样也传递着物业管理工作人员对业主的关怀。

来到亿城工作已三年了，对亿城的印象颇深，上市企业公司具有独特的战略观点、成型的管理体系、稳定且高效的员工队伍，执行力、预见力在同行业当中都是佼佼者。总而言之，工作前“计划管理”到位，工作中“倾听改进”及时，这样工作才能高效、准确。

物业管理实训心得体会篇八

时光荏苒，转眼间我已经在物业实习近五个月的时间了，非常感谢公司领导的关心与指导，以及同事之间团结愉快的合作。五个月的实习让我学到了不少也提高了很多，我感到书本上学到的理论知识与客观实际是有一定差距的。实践中学到的东西更具有实用价值，这有助于我日后走出校园踏入社会做好准备。

刚开始工作时，让我感觉到，新的环境有许多不同之处，在工作中我很注重向周围同事的学习，多留意，多看，多思考，多学习，以便能尽快熟悉和了解公司的情况及管理制度，用较短的时间融入到这个团队中，也便于今后能再这个环境中更好的学习与工作。

1、有效的沟通

沟通工作对我们物业管理工作来说至关重要。一方面，作为客服人员，要时时刻刻为业主着想，及时与业主沟通以保证我们的`服务质量。另一方面，公司内部需要有效的协调与配合把各个部门和人员安排好使我们沟通的重要责任，这有助于我们团结一心提高我们的服务质量。

2、走动式服务

经过在客服岗位五个月的学习时间让我对交房之后的维修工作有了一个全面的了解，必须身体力行走上一线岗位，亲自体验，发现问题并及时与业主沟通、回访，最后为其解决问题，从而达到业主的满意度。因此只有亲自走到一线岗位去才能有效切实的体验并熟悉各个岗位的工作流程，对以后工作的顺利开展也有着积极的影响。

3、细节决定成败

物业管理本身就是一个服务性行业，服务的对象是我们的业主，就是我们的上帝。物业服务工作看似很简单，但要持之以恒的做的出色干的漂亮是不简单的。物业管理重在细节，重在琐碎，物业纠纷很多情况都是忽视细节造成的。下水道堵塞，卫生间门口需要铺过门石，这些只需要我们平时注意到细节，做好防范，多提一个醒就可以了。有些事我们需要做到前面，做到未雨绸缪。

4、换位思考

为业主着想，才会有商机，才会达到共赢的局面，我们是业主的朋友，业主的健康，业主的烦恼等等，都应该被我们关心。其实在人与人复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为业主着想，从业主的立场出发，换位思考一下，大多数情况下都会得到他们的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗？遇到问题不妨来个换位思考，如果我发生这种情况，我会怎么做？往往业主的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的表现，另一方面也体现了我们工作的不足之处，例如：今晚我打电话给业主提醒他明天交报停费，业主以从交房到现在没有为其整改房修问题为由拒交报停费。因此，这也是对我们工作不足的一个警示。

总之，经过这五个月的实习期，我觉得我能够胜任自己目前所担任的工作，能够积极主动的完成自己的工作，并全面配合公司的要求来开展工作，与同事能够很好的协调与配合。当然，我自身也存在很多的不足之处，在今后的学习与工作中，我会进一步严格要求自己，争取在各方面取得更大的进步。对人：与人为善，想业主之所想，急业主之所急；对工作：不做最好，只做更好，不断提升自己的综合素质，为公司的发展尽自己的一份力量。

物业管理实训心得体会篇九

业主大会是为实现对物业的自我管理，代表和维护全体业主

在物业管理活动中合法权益，为了便于多个业主形成共同意志，保障物业管理活动的顺利开展而组成的自治组织，是物业管理活动中的最高权利机构，对物业管理区域内的共同事项做出决定，享有对物业管理公共事物的决策权。省《条例》明确了业主产权人在业主大会上的投票权数的界定；《条例》规定，物业管理的重大事项由业主大会讨论和决定，业主大会由全体业主组成。如有20%以上的业主提议，即可召开临时业主大会。

物业管理费的收取，多年以来一直是围绕物业管理行业发展的的问题之一，主要表现在一是收费难度大。少数业主受传统的福利性管理影响较深，不愿交管理费；还有一些业主将购房作为一种投资，仅仅为了增值长期闲置，给物业费的收取带来困难。二是收费行为不规范。《条例》的颁布实施，使物业服务收费维护了物业企业和业主双方的权益。物业服务收费区别不同物业的性质和特点，由业主和物业管理企业按国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定。《条例》从满足不同类型的服务需求出发，完善物业管理服务标准，引导物业管理企业不断提高服务质量。遵循管理服务收费的定价原则、定价方式和价格构成；根据物业管理服务内容、服务质量，制定住宅的收费指导价，方便消费者根据自己的消费水平选择确定相应的物业管理服务。物业服务收费由业主与物业管理企业按国家和浙江省物业服务收费管理办法的规定协商确定，随着我市物业管理收费等级标准的出台更规范了业主与物业企业之间的服务收费行为。个别业主拖欠物业服务费用的行为，将受到业主委员会和法律的监督。违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业管理企业可以向人民法院起诉。

三、规范了前期物业管理，明确建、管责任。

相当一部分物业企业是从房地产开发企业派生出来的，割不

断的“母、子”关系，使物业管理的市场化运作程度不够，物业管理企业在经营和运作上受到制约，缺少独立性和经营自主性，影响专业化水平的提高；有些开发项目在规划设计、施工阶段遗留下较多的问题，有的工程质量低劣，有的配套设施不完善，有的开发单位在销售商品房时虚假承诺，如绿化率、配套设施、各种优惠、高承诺的物业管理等等。使得物业管理企业承担了本应由开发商承担的一部分责任，造成物业管理先天不足，给后续的管理工作带来重大困难。当住宅出现质量问题或住区环境问题时，由于建设和管理职责不清，一些开发商和物业管理企业之间互相推诿，权责不清，会产生很多的混淆，使问题难以解决。为了加强开发建设与物业管理的衔接，加强对建设单位的监督，《条例》规定，建设单位要在物业管理区域内配置7%的物业管理用房；国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业；与业管理企业做好物业承接验收工作并及时移交有关资料；建设单位应当与物业管理企业签订前期物业服务合同；商品房销售合同中应当包含前期物业服务合同约定的内容；业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得处分。建设单位应当在保修期限和保修范围内承担物业的保修责任。同时对于违反上述规定的《条例》制定了一系列的处罚措施，使得房地产开发项目在规划、设计、施工阶段应聘请物业管理企业进行前期管理，前期物业服务所需费用由建设单位承担。这样，令业主困惑的开发商和物业管理企业的“扯皮”难题得以破解。促进了公开、公平、公正的市场竞争机制的形成。

业主应交纳不高于物业建筑安装总造价5%的专项维修资金。

《条例》规定，专项维修资金属业主所有，专门用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。而且在《条例》中明确了施工单位和开发商关于维修保证金的使用办法。

社区居委会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群

众性自治组织，它的职能大都带有社会公共性。业主大会是业主们由于共同财产关系而形成的共同利益群体，它的职能主要是民事性的，它与社区委员会在性质、职能、权利基础等多个方面，都存在着根本性的差异，但是业主、业主大会要维护好自己的权益，离不开当地居委会的指导和帮助。物业管理企业，是具有物业管理资质，并经工商行政部门登记注册取得营业执照，接受业主大会的委托依照《物业服务合同》进行专业化管理，实行有偿服务的企业。业主大会是代表和维护物业管理区域内全体业主合法权益的自治组织，物业管理企业与业主大会之间是互相依存、相互作用，缺一不可的关系，是在物业管理专业化管理与业主自制管理相结合的高度同一。他们之间的关系是选择与被选择、服务与被服务、聘任与被聘任的关系。物业管理企业服务的好坏在社区建设，尤其在社区服务业的发展中具有重要作用。业主大会、社区委员会、街道、物业管理企业在根本目标上是一致的，都是为了给业主创造良好的生活居住环境。以往由于缺乏对社区委员会的认识，理不顺相互关系，造成诸多物业管理活动中矛盾。因此，《条例》规定，在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受监督。住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。要努力创建物业管理与社区建设良性互动的新机制，就要求物业管理企业、社区委员会、业主大会共同努力，只有物业管理与社区建设共进，以物业管理服务推动社区服务发展，才能创造出管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、生活便利、人际关系和谐的现代化居住环境。

长久以来由于供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位的垄断地位，往往把服务与收费无偿地转嫁给了物业管理企业，造成了由物业管理企业来代收代缴费用的不合理现象。而代收代缴费用的过程中，又存在着总表与分表的误差等因素造成的费用负担。按照“谁受益，谁承担”的原则，物业管理企业自然通过提高收费标准的方法，让用户承担。

但物业管理企业的这种提高收费标准的做法又违反了国家价格法的有关规定，属于乱收费的范畴。这样就使得这些费用没有办法落实，成为物业管理企业的额外负担。事实上，业主和供水、供电、供热、通讯、有线电视等单位之间，是一种合同关系。作为合同的当事人，业主和供水、供电、供热、通讯、有线电视等单位，应当按照法律的规定和合同的约定，来行使合同的权利和履行合同的义务。从供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位的性质看，作为商品的提供者，应该按照商品的市场规律直接提供服务与收费。向业主收取相应的费用是供水、供电、供热、通讯、有线电视等单位的权利和义务，物业管理企业并不是合同的当事人，没有义务向上述单位支付这些费用，也没有权利向业主收取这些费用。费用收不上来就只能由物业管理企业垫交，此前许多物业管理企业与业主的纠纷都与此有关。如果供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位均向每一个业主收费，会导致交易成本增高，对当事人双方均无益处。而在物业管理区域内，物业管理企业作为管理服务人，对物业及业主的情况较这些单位更熟悉。如果由物业管理企业接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位的委托，代其向业主收取相关费用，可以节省当事人的时间和金钱，提高办事效率。因此，为了保障业主的合法权益，针对目前物业管理区域内，供水、供电、供气、供热由物业管理企业代收代缴费用的不合理混乱现象，《条例》按照市场规律做出了规定，物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业管理企业接受委托收费的不得向业主收取额外费用。这意味着自来水公司、供电公司、燃气公司、供暖公司跟物业管理企业是一个平等的企业关系了，有效地解决这一问题，保障了业主的合法权益。

新建商品房由个人出资购买，产权归个人所有，原有公有住房也通过房改的办法，将产权出售给个人。随着房屋权属逐步向个人化转变，住房产权多元化格局逐渐形成，居民个人拥有住宅的比例越来越高，住房的维修管理责任相应由国家或单位承担转移到由居民个人来承担。但是，有的开发建设

单位或物业管理企业将业主的专项维修资金挪做它用，使住宅区的共用部位、共用设施设备的大、中修及更新改造不能及时进行，侵害了业主的权益，造成了十分恶劣的影响。同时，由于长期受传统公有住房管理模式的影响，有的业主对专项维修资金认识不足，不愿意交纳专项维修资金，错误的认为这无形中增加了其购房费用，把维修资金和购房费用同等对待；有的业主认为，既然交纳了物业管理费，住宅区的共用部位共用设施设备的维修养护就应该由物业管理企业来承担。实际上，购房款是一次性交纳的购买房屋产权的费用，物业管理费是用于住宅区的日常管理的费用，而专项维修资金才是由于物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造的费用。因此《条例》规定，住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳专项维修资金，业主要交纳不高于物业建筑安装总造价5%的专项维修资金。同时规定：专项维修资金属业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。利用物业共用部位、共用设施设备和物业管理经营用房进行经营活动所得收益，也应主要用于补充专项维修资金。住宅共用部位、共用设施设备专项维修资金的建立，有利于物业的保值、增值；有利于维护社会稳定；更有利于物业管理行业的健康发展。

物业管理实训心得体会篇十

进驻xxxx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，

装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块xxxx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程。设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。