

# 2023年通过这次培训 物业培训总结(精选9篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 通过这次培训篇一

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的累积，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，学习相关的法律法规，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。

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大的差距与不足，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！

## 通过这次培训篇二

为普及《民法典》所涉物业领域相关法规，帮助物业企业及从业人员掌握法律在实务中的运用，在大亚湾区房管局的支持和指导下，大亚湾物协联合东舟律师事务所举办《民法典》物业专题培训。此次培训通过线上形式开展，共有100余家物业企业组织员工参与了此次学习。

此次专题培训，邀请了广东东舟律师事务所杜庆华律师，她结合自己做物业管理法律顾问的经验，细致生动地讲解了民法典中与物业管理相关的条例。最后进行了线上答疑互动，参训人员就一些平日物业服务工作中所遇到的物业纠纷等问题进行提问，杜律师一一解答，破解了物业从业人员现实工作中的‘困惑’。

参与学习的从业人员纷纷表示，此次培训对于引导行业学习宣传贯彻民法典，帮助物业服务企业和从业人员正确理解适用，具有重要意义。特别是培训内容丰富务实，干货满满，让参与学习的每个人都受益匪浅，今后努力把物业管理相关法律牢记在心上，落实在行动上，为建设和谐大亚湾贡献出我们行业的一份力量。

## 通过这次培训篇三

为提升员工的投诉应对技巧和处理能力，近日，市住建局银鹏物业公司组织开展了投诉处理知识培训。

本次培训邀请市内物业行业工作经验丰富的专业人士进行授课。培训会上，授课老师采用ppt课件形式，通过通俗易懂的语言，将专业知识与物业工作中较为常见的‘业主邻里纠纷、房屋漏水问题投诉等案例相结合，详细地阐述了投诉的概念、如何受理业户投诉、如何处理业户投诉等方面知识。同时运用生动的语言对物业服务礼貌用语进行了讲解。培训中，授课老师还通过提问方式，与参训人员进行互动交流，对大家

在实际工作中遇到的问题进行了答疑解惑。

培训结束后，参训人员普遍认为授课内容具有很强的实用性、针对性和必要性，与物业管理工作结合紧密，可操作性强，获益良多，对日后遇到的投诉问题表示会有更大的信心处理应对。

## 通过这次培训篇四

通过这次长达8天的培训，经过各个专家教授的授课指导，我深切体会到基层管理者需要兼备业务知识和管理学知识；既要处理好业务，又要协调组织内外部的关系；要总结好物业和管理两方面的经验。

在日常工作中，交流是管理者组织学习、协调关系、总结经验的主要方式。交流的内容一般都是就事论事。这虽然能够保证我们掌握第一手的情况，就是论事，但如果着眼于公司长远的发展，则未免流于狭隘之嫌。这就要求物业管理者不仅要做好眼前的事，更要多方讨教成功的物业管理经验。正所谓“借他人之长，补己之短”，接受普适的价值理念，吸取他人成功经验，兼容不同的管理技巧，这能让我的工作更符合“业主的满意是我们的目标”这一宗旨。

通过培训《物业管理基础》和《物业管理细节》等课时我了解了全国物业界内著名的物业管理模式，收获了不少中层管理者的心得。接下来，我将结合自己的经历，与大家谈谈我的所感所悟，也算作经验交流。

### 熟悉业务知识

要想搞好物业服务工作，首先要好好学习相关知识，端正态

一：通过招投标获得物管项目，签订前期物业管理项目，物管企业要勇于竞争高端项目，勇于退出老旧小区，争取利润

最大化。

二：介入前期物业管理工作，严格把关，严格验收建设单位的物业共用部位、共用设施设备，接收竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程图等资料。设施设备的安装、使用和维护等技术资料；物业质量保修文件和物业使用说明文件；企业合同终止时要将各种资料移交给业主委员会，建设单位要向企业配给必要的物管用房。

三：进行物业管理服务；按照物业管理合同对管理部门，物业的各个区域进行维护和保养。首先成立四个主管部门：工程维修部、安保部、保洁保养部、前台接待处。分工不分家。互相配合形成一股有力的物管团队。工程维修部首先要熟悉各个共用区域的水电气、电梯、智能化、生活水泵房、消防设施，做到发生事故安全防范处理。安保部门加强24小时巡视确保物业区域的公共安全。保洁保养部门做到垃圾日产日清，楼梯楼道干净整洁，共用区域焕然一新。前台接待处要做到按时报接修、事后回访工作。

照物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的要求，及时报送筹备业主大会所需材料。由业主大会选举产生业主委员会，业主委员会与物管企业续签物业服务合同，明确业主委员会的职责与权利。

专心于物业

在全国物业管理行业，广东各个区域创造的物业管理“三角模式”已成为江苏省乃至华北的典范，10年来成为物业界的领头羊。

## 通过这次培训篇五

为进一步提升物业服务水平，加强物业从业人员投诉处理工作能力□20xx年7月19日，新城物业公司组织了《客户投诉的

处理技巧与策略》线上培训课程，物业管理市场拓展领域专家刘老师讲授了物业业主投诉产生的问题、投诉的响应机制、处理流程、七大原则、物业客诉处理的7a原则及群诉处理原则，50余位项目负责人参加了线上学习。

本次培训中，刘老师详尽解读了“有效沟通”作用，从物业投诉的原因、投诉类型、处理技巧、案例实践等方面，详细讲解了处理投诉时需要掌握的基本知识要点。要求客服人员沉着冷静、有建议及决策权、语言表达能力强、懂得安抚业主情绪、积极倾听换位思考、强化理论武装，要精简、快速、高效、公平、客观地站在客户立场上，给予客户明确承诺，达成共同协议。

通过物业服务投诉处理技巧培训，加深项目负责人对投诉处理知识的掌握，提高物业服务各部门的投诉直接处理率，最终达到提升业主满意度，提升物业企业自身品牌形象的目的。

新城物业公司总经理苗伟指出，任何时候都要做好事先准备，不能等到投诉事件出现再做处理，对任何投诉问题不要“堵”、要“疏”，对客户的批评和投诉要抱有耐心，时刻谨记客户投诉是帮助企业找到服务的薄弱环节，也许客户的意见并不是我们所期望的，但是往往隐藏于其中的建议正是我们缺乏的，企业能够通过投诉对症下药，找到新的服务思想，从而更好地完善服务。

新城物业将会苦练内功，深挖自身潜力，持续学习各类课程的线上培训，通过线上培训培养内部讲师，日后将通过线下实践培训的方式有效提升各级员工的专业服务技能与管理技巧，将业务培训常态化，以老带新，不断强化新城物业整体战斗力，不断满足人民日益增长的美好生活的需要，使物管生态在平衡发展的状态下具备正向生长的活力，让物业服务更有价值，使企业发展成追逐服务品质、增强综合实力、赢得良好口碑的行业领军者。

## 通过这次培训篇六

为提高小区物业服务品质，加强《民法典》宣传教育，10月21日上午，樊城安居社区联合湖北先凯律师事务所开展《民法典》物业管理法律知识专题培训讲座，辖区11个老旧小区物业负责人及全体网格员参加培训。

讲座中，柯威律师结合具体案例就《民法典》物权编、合同编等在物业服务中的运用等进行讲解，让“高大上”的《民法典》解决“接地气儿”的民生问题，并对参会人员的问题做了现场答疑。

通过培训，参训人员进一步掌握了《民法典》中关于物业管理的法律法规知识，学习了与业主、业主委员会沟通的技巧与方法，为进一步提升物业管理水平打下了坚实的基础。

## 通过这次培训篇七

那是一个盛夏，空中炸开一声惊雷，这片天地需要改变，也正在改变！

为了它！我一次次精心的准备，为了它！我一次次认真的记录，为了它！我一次次深刻的体会！花费了太多的时光，也收获了太多的感动和成长！这就是小区主任的培训——一次很系统、很全面的培训；一次彻底改变我对物业认知的培训！一次让我知道自己有多少不足的培训；一次让我知道奋斗目标的培训。我很幸运，我这一次的经历；我很高兴，我这一次的邂逅！对于这次的培训，我只想说我不会后悔！也不可能后悔！

一 勤学善思，学以致用，积小乃成大

理问题”。进而引导我们怎样处理事情——现场管理，荣主任说过：“多走动，现场信息，永远是最新的”。最后教导我

们如何去管理项目——项目管理，徐总更是说过：“管理人和事，要用管理项目的思维和方式”。还有人事、财务等方面的讲解！太多的知识，太多的感悟！而培训的目的，不仅仅在于学，更在于用！就要求我们将这些思想和方法用到我们的工作和生活中去，以一名合格的小区主任来要求自己，知道什么可为！什么不可为！如何为！有何为！

## 二 言行一致，站高望远，基础最重要

思想有多远，我们就能走多远；我们应该谨记公司招我们来的目的，不是让我们仅仅成为一名合格的客服员，我们更不能这样要求自己。细节多动手，思想有高度。眼高手低，好高骛远更加不可取！行动才是通向成功的唯一捷径。万丈高楼平地起，根本在地基！我们只有经历的多了，处理的多了！才会走的更远。不要一时的心血来潮，追求长久的乘风破浪！

## 三 内修外筑，提升自己，回报于xx

时代在进步□xx在发展，停滞不前的东西注定会被淘汰□xx给予我们的太多太多，现在的我们没有资格提任何要求。我们要成长，新人要出头！只有提升自己，内修外筑。首先我们更应该从心中接受xx□融入其中！福祸与共，知道一荣俱荣，一损皆损的道理。事事以大局为重，处处以服务公司为目的！提升自己各方面的能力以及专业技能；在其位谋其职，做好自己的本职工作！提升自己，就是发展xx□发展xx就会提升自己！

# 通过这次培训篇八

## 一、20xx年度培训基本情况

截止到20xx年11月31日，共组织各级各类员工培训班49次，培训566人次，培训涉及到公司企业文化、公司制度及岗位操

作流程、员工行为规范、服务标准、安全常识及突发事件处理、物业管理知识、各岗位技能提升、服务意识、团队建设等内容，参培率达到100%。通过培训规范了员工的行为，改善了公司的整体形象。提升了员工的综合素质、提高了管理人员的管理能力。组织完成计划的培训任务，取得了良好培训效果。

## 二、重点培训工作完成情况

### （一）突出三个特点，达到了预期培训目标。

针对新入职员工进行了试用期集中培训，使其尽快适应岗位需求，增加其归属感及认同感。三是培训效果好□20xx年度公司教育培训工作围绕提高员工综合素质这一目标，突出了“三个重点”方面的培训，即：重点提升员工的外在形象、重点培训岗位操作标准、重点激发员工工作热情，提高了员工的履职尽责能力。

依据年度计划结合公司的中心工作突出培训的个性化，注重服务中出现的疑点及业主的焦点问题，精心设置课程菜单。二是统筹培训资源，统筹内训资源。公司配置了培训主管人员对培训工作专职管理，依托公司高、中层管理人员的工作经验及骨干员工的专业技能，组建了有12名业务精、能力强的优秀人员充实了公司的培训力量。为广大员工传授了各方面的知识。统筹培训经费□20xx年度职工教育经费预算万元，使用万元，其中用于生产一线员工万元，做到专款专用，不占用、不挪用培训经费，让有限的资金最大限度地发挥作用。三是统筹培训实施。突出培训的规范化，坚持按照培训内容选定参培对象“请进来”培训。经常邀请鲅鱼圈区物业协会秘书长针对一些常用问题及风险的规避等专题进行培训。严格按照iso9001质量体系文件要求，做到培训有计划，实施培训有申请、签到，培训后有考核与评估，公司品质安全部每次都针对培训内容进行监察纠偏，使培训达到了预期效果。

### 三、公司培训工作中好的做法及体会

努力改变了传统的说教式、一言堂培训模式，课堂培训让员工参与到培训过程中，有提问、有训练、有讨论，形成培训闭环管理，收到了较好的培训效果。

做好培训效果评估工作，在授课之后让参培员工填写《培训效果评价表》，针对培训内容理解程度、对工作的帮助程度、授课人的综合素质、员工对培训课程的满意程度等10项内容进行了现场测评。

### 四、目前存在的问题及解决措施

（一）培训的效果受限。由于受服务行业特点的限制，部分参培人员处于无工作压力、无进取心、无危机感的散漫状态，没有学习的主动性，不能正确对待来之不易的培训学习机会。这种错误的想法大大影响培训的效果。

（二）培训管控受限。主要是外包服务团队的员工培训管控能力不足。加之员工离职率较高，对其培训效果不明显，致使其服务标准与公司要求存在差距。

#### 一、20xx年培训工作思路

全面提高员工综合素质、服务意识和服务技能，提升管理人员的管理素质及能力，打造职业化物业服务团队、实现服务标准化、管理规范化。确保服务品质不断提升，使员工的综合素质与公司发展要求相匹配，员工服务品质与公司的服务品牌相匹配。围绕精细化服务和提升主动服务意识。

三是针对全体员工进行岗位职责、工作流程、专业技能提升及突发事件处理能力的训练；针对保洁、秩序维护服务外包员工加强服务标准日常训练，对秩序维护员进行体态体能训练，确保公司基础服务品质提升。

20xx年度教育培训预算万元。主要用于购买培训资料、外出参观学习培训、拓展培训、外聘讲师及内训师授课费。

## 二、20xx年主要培训工作内容

（一）新员工培训。包括集中培训和试用期培训两阶段

集中培训。内容应包括：《应知应会》、《员工行为规范》

由培训主管部门统一评卷；

如成绩不合格者建议人力资源主管部门延长其试用期或者考虑与其解除劳动关系。

试用培训。采用导师制，由用人部门负责人委派一位工作经验丰富、技能熟练的在职员工担任导师，以师傅带徒弟的方式进行传帮带培训。因新员工的个人能力不同、因工作经历不同，对新员工安排7—15天的试用培训。

（二）在职培训。采取二级培训模式，公司统一组织的培训为一级培训，各部门组织的培训为二级培训。

物业管理相关知识和技能；

物业管理条例、《物权法》等相关法律知识；

服务意识及服务标准等知识。培训后分阶段进行统一考核。

形象、行为改进的培训；

服务意识提升的培训。二级培训由各部门组织，公司统一管理、统一考核，考核不合格者，由所在部门安排再次培训或做出其他处理，培训及考核记录由培训主管部门保存。

(三) 进修培训。主要针对有发展潜力员工组织进行学历提升培训，与相关培训机构联系，进行资质证书及职称晋升等培训。

及参加物业行业或者相关专业技术的外部培训及参观考察，提升专业技能、更新观念、开阔视野。

### 三、20xx年培训工作措施

(一) 培训方式灵活多样。针对不同的培训对象、不同的培训内容采用不同培训方式，主要包括以下几种：

四是参观考察及室外拓展训练。组织基层服务人员与品牌物业服务项目人员交流学习，借他山之石为我所用。拓宽物业服务视野，提升服务理念，提高服务意识。

(二) 培训考核。推行全员培训，公司将员工每年培训课时和成绩作为衡量员工学习进步的标尺之一，并将培训情况及考核成绩提供给人力资源作为职务晋升、薪酬晋级的参考条件。考核方式分为口试、笔试、实操、技能比赛、行为改进等。

(三) 保障措施。

一是对培训过程严格管理，严格执行iso9001质量体系操作规程，严格培训考核制度。

二是整合培训资源，启用内部培训师制度。行使内部培训师的培训课程的开发、培训课程的实施、案例收集、协助培训主管部门收集公司培训需求、制定公司年度培训计划等职责。并针对内训师的培训评估效果发放授课奖励费。

三是品质跟踪检查。针对培训内容，建议品质安全部对培训效果进行跟踪检查并把发现的问题即使反馈到培训主管部门，

以此作为制定培训计划胡依据，形成培训闭环管理。

#### 四、对集团培训工作的意见和建议

（二）相关专业知识培训资源匮乏，建议集团建立培训网络平台，提高培训资源整合能力。

（三）希望物业公司建立一个物业管理案例交流微信群，便于把好的做法规避业主诉求的案例分享给大家。

### 通过这次培训篇九

七月份的入职培训已经结束有几天了，在这将近一个月的培训期间，公司给我们提供了一个良好的培训环境，给我们提供了很好的培训老师，让我们在这段时间得到了巨的成长。

在培训的前几天，我们进行了企业文化讲座培训和团队建设培训。在企业文化讲座上，工会主席的xx女士给我们详细的介绍了xx集团的成功经验、企业文化及战略布局，之后还介绍了我们xx和xx的联系[]xx自身的过去和企业文化。胡女士讲到[]xx的文化就是责任、沟通、包容；而xx的文化就是团结、进取、严谨、活泼，这两者之间是紧密联系的。

在这个讲座中，我理解到了一个企业的成功离不开它自身的企业文化，而这个企业文化必须是一种正确的文化，它灌输于我们的日常工作中，使我们这个企业能保持一种强的执行力，推动着企业不断成长前进。在团队建设期间，我们进行了商务礼仪培训，从学生到职业人的职业化训练培训和户外拓展培训。在这些培训中，我们学到了很多基本的商务礼仪知识，了解了如何跟人更好的交往沟通；学到了如何从学生到职业人的转变，作为一个职业人应该具备的基本意识；学到了团队的重要性，一个人的成功离不开团队的成功，团队的成功也离不开每个人的付出等等。这些针对性的培训，都极地提高了我们的职业化意识和团队意识，对我们以后的工

作学习都有助。

在之后的半个月的培训中，我们主要进行的是专业性的培训，其中分为了工艺类，研发类、管理类和制图软件学习四个阶段。犹记得在专业论坛启动会上，公司的几位领导给我们的一番寄语和对我们的期望。其中讲到我们要注意角色的转变，不断的.学习和实践，这几点就是我们成功的基础，这些对我们这批初入职场的新人都是有很大的助的。

在之后的工艺类课程培训中，我们了解到了汽车车身制造的四基本工艺冲压、焊装、涂装、总装的基本内容，工艺中需要用到的基本设备，及工艺过程中可能产生的问题。在培训过程中，这些优秀而富有经验的工艺工程师们教导了我们许多书本上没有的知识，使我认识到很多问题只有在实践中才能发现，很多设计中没发现的问题可能在制造过程中出现，实践对于设计的重要性，实践能出真知。

这些都教育着我们在以后的工作学习中更要脚踏实地的工作，切不可眼高手低，要注意经验的积累，才能更好的胜任工作。在之后的研发类课程培训中，各位老师给我们讲到了整车的开发流程，汽车的造型流程，车身的开发及其工艺，底盘系统，电器系统，发动机的知识及整车的开发试验验证体系等等知识。这使我对整车的设计有了一个全局的把握，对整车的局部设计也有了一个全新的认识；使我认识到在汽车的设计过程中，各个设计部分都是紧密联系的，个体的设计需要考虑整体的需求，制造的可行性；同时也使我认识到汽车的设计过程离不开一个团队的紧密协作，要设计好一个车型必须依靠团队的力量。在之后的管理类课程培训中，老师们给我们讲了公司的各项管理规定及流程，汽车市场营销的基本知识，这都使我对公司有了一个更深刻的了解，对公司的管理规定有了更多的认识，对公司的前景有了更多的信心。在最后的设计制图软件学习阶段，三位老师给了我们不倦的讲解，使我意识到学习catia软件是一个漫长的过程，精通catia软件需要不断的练习，而把设计制造的理念贯穿于软件的操作

作中更是需要不断的学习训练。

在xx公司这短短的一个月培训中，各个方面我已经学习到了很多，对于公司也有了一定的了解。相信公司在我们所有嘉川人的努力下，一定会越来越强，一定会有一个光明的前景。就如培训口号所言，让我们所有人在这里缘起xx☐放飞梦想吧！