# 2024年物业管理专业实训心得总结(9篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-06-25

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**物业管理专业实训心得总结篇一**

18日上午我们到了\_\_，\_\_物业以及\_\_物业首先为我们的见习表示了欢迎，然后就给我们介绍了我们物业管理的主要工作内容。最后安排了绿化清洁部主管向我们介绍小区的一些基本情况，带我们参观了环境，并安排我们参与了停车场管理、巡逻，绿化养护等工作。

\_\_地处西外核心区域内，位于南北干道与东西干道的交汇处。项目总占地面积600亩，建筑面积约50万平方米。项目地形地貌呈丘陵状，山丘星罗棋布，原始地形复杂且自然资源丰富。用地内高差较大，相对高差达40m，总体东高西低、北高南低，整个地块植被苍翠、起伏叠宕，一条由北向南的季节性溪河穿越地块，为本项目景观设计提供了良好的条件。下面是我见习体验。

一、安保部工作体验

在安保部，我们主要做了两件事:一是停车场管理;二是巡逻工作。车位管理属于收费管理。安保部主任安排了我做停车场管理员，负责车辆进出管理和停车的巡查。我首先了解了管理公司关于车位管理方面的制度，如停车场管理员的工作职责等。因为停车场内的车位都属于专用的收费车位，所以作为管理员要保证其他车主的车不占用其他业主的专用车位。还有要看车是否停在已画好的停车线内。

\_\_a区建成投入使用比较早，当时并没有考虑到由于经济迅速发展带来的私家车数量的大增，这就导致现有的停车场不够用，许多业主就只有将车停在道路旁边，可是这样有时候出现的车的划损，业主就会找到物业公司投诉，如果处理不得当，他们就会拒交或少交物业费。但是在车辆停放中出现的损伤，我认为这要有一个责任明确过程，如果由于管理工作的失误造成的，管理公司应该赔偿业主的损失。可是在停车场不够用的情况下，物业公司应该尽快和相关部门联系，扩大停车场。巡逻工作最主要就是要第一时间发现小区内存在的问题，如有小偷等进入偷了东西要立即报告并想法逮捕。实在不行要向警察求助。

二、绿化保洁部

在通锦\_\_内绿化面积是比较大的，绿化养护工作是管理中的重点。在绿化保洁部我学到了很多书本上没有的知识，比如如何认清哪种草是杂草，如何分辨草木在长势是否良好，如何查看有无病虫害，以及枝叶修剪是否成型等。其次，我也参加了走道的工作。走道也就是要及时发现道路上存在的纸屑、烟头、枯叶、杂草等并清除。还有路灯、消防栓等要保证其清洁。

在实习工程中还了解到，除以上日常工作以外，绿化养护人员还要定期施肥:春、秋季节对各种植物施肥一遍，其它季节视情况而定，肥料的选择以有机肥为主，尽量少施化肥;绿化区内的花灌木，以及绿篱、草皮，造型乔、灌木，每月修剪一次，平时发现与总体造型不协调时必须修剪，其它各类植物的修剪主要集中在冬季进行;春、秋季定期每月喷杀二次，平时发现虫害即时喷杀;补种以春季为主，绿地要求保持无黄土裸露;苗木出现拥挤现象时，可进行移植，对不适应环境树木给予更换品种;进入风季前必须对新种的或具一定高度、冠幅大的乔、灌木进行撑牢。这些都是绿化养护工作中的基本工作。

**物业管理专业实训心得总结篇二**

随着国家经济建设的迅猛发展，国民收入的不断增加，人们越来越重视生活的质量，当人们已满足衣食温饱之后，便对住宅环境及其所在的社区文化提出了更高的要求，物业管理暑期实习报告。物业管理在我国虽然是一个新兴的服务行业，但也有20多年的发展历史，应该说也积累了一些经验，它由兴起到发展，现已成为现代居民生活不可缺少的服务行业，物业管理究竟能否走可持续发展道路？作为一名物业管理专业者，在即将毕业之际，我作了一次实习调研。

\_\_年\_\_月至\_\_年x月，为进一步巩固所学知识，理论联系实际，我在\_\_市\_\_物业管理有限责任公司进行了为期半年的访问学习。在实习期间，我们受到了\_\_市\_\_物业管理有限责任公司的热情接待。通过到公司各物业管理处的实习，我对各处的物业管理情况有了初步的了解。在这一过程中，我学到了物业管理工作中的具体业务知识，丰富了所学的专业知识，为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础。

一、调研对象的基本情况

\_\_市\_\_物业管理有限责任公司成立于\_\_年5月，位于锡城北门杨木桥小区\_\_内，东连锡城路，南临沪宁铁路，西靠凤宾路，北依213国道，是独立核算、自负盈亏、自主经营的独立法人企业，资质等级为三级，注册资金为100万元。

近几年来，公司始终贯彻“以人为本、诚信服务”的理念，遵循“优质高效、一流服务、信誉至上”的宗旨，并拥有一批具有大专以上学历，取得全国物业管理从业人员岗位证书的高素质管理人才，造就了一支思想正、技术强、作风好的物业管理队伍，公司先后成功接管了\_\_、\_\_二期（民丰西苑）、绿洲花园等小区，取得了良好的社会效益，环境效益和经济效益，实习报告《物业管理暑期实习报告》。面对行业竞争激烈、困难重重的物业管理市场，公司策划了一条良性循环的发展道路。目前，我们正在积极准备iso9001质量体系的认证工作，并已取得内部审核员资格证书。公司承诺：严格按照“市物业管理优秀住宅小区”的达标标准，制定和完善各项管理制度，充分利用现代化管理手段，确保工作圆满完成，为业主创造一个文明、整洁、安全、有序的生活环境，营造一个赏心悦目的生活空间。会一如继往、不断创新，力争为锡城更多的业主、住户提供优质、安全、舒适的服务，进一步提升企业形象，精心打造“新桥物业”的企业品牌，使新桥物业成为物业管理行业中一颗璀璨的明星。

二、调研的目的和意义

“实习是检验真理的唯一标准”，学了三年的物业管理，总是想把所学的知识用到实习中去，这是我调研的目的之一；另外，想对现阶段物业管理行业在社会上的发展状况做一个了解，以便为今后正式走上工作岗位做一个坚实的基础，这是我调研目的之二；物业管理虽然有良好的发展前景，但从物业管理的现状来看，行业内部和社会环境之间有一系列的问题需要解决。只是随着社会经济进一步发展，为物业管理创造良好的外部条件，行业内部不断自我完善，这样，物业管理的美好前景才能变为现实。我想通过此次实习，我会对物业管理有一个新的认识和体会，会从感性认识上升到理性认识，理论联系实际，把自己所学用到社会实习中去，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实习验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。从小方面讲，为自己以后能有一个美好的未来而努力；从大处讲，也为物业管理行业走上成熟和健康发展之路贡献自己微薄之力。

**物业管理专业实训心得总结篇三**

今年\_\_月，我在\_\_物业伟柏花园进行了物业管理实习工作。在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。 我所实习的\_\_物业管理有限公司，隶属于香港沿海绿色家园集团。目前，该公司拥有员工近1500人，在深圳、厦门、福州、上海、武汉、鞍山、北京、大连、长沙等大中城市均有物业管理的项目。管理面积约300万平方米，管理项目类别有大型住宅区、高层商住大厦、商场、公寓、别墅、酒店、高等院校等物业。伟柏花园是其所管辖的物业管理项目之一。伟柏花园由2栋19层高的塔楼组合而成，小区面积约29000平方米，居住270户，居住人口近一千人，管理处员工26人，其中：管理人员6人。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对伟柏花园管理处的物业管理工作的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

一、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关。\_\_物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业;招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》;招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。做好员工的入职、在职培训工作。\_\_物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性;随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对在职员工提供各类专业性的培训机会。\_\_物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型”员工，员工中形成了一种积极向上的比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以提高，管理处的管理服务水平和管理效益得以提高，树立了良好的企业形象。

从实际出发，管理处严格参照ls09000质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。管理处根据员工的工作职责，制定全方位的上级、平级、下级的360度考核办法;制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响;建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

二、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技、\_\_物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资迅系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资迅管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资迅系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

三、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动。

\_\_物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在\_\_年\_\_重点开展了“顾客互动年”活动。成立了\_\_俱乐部，设立新生活服务中心，开通客户服务热线，及根据小区居住的业主不同的年龄、不同的爱好与兴趣、不同的层次等，有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。如：三月份，开展了学雷锋义务服务活动;“六一”儿童节，与幼儿园联谊开展游戏活动;十月份，组织小区业主观看露天电影;十二月份，圣诞节由圣诞老人派发圣诞礼物……通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强了公司与业主、业主与业主之间的沟通交流，创建了互动的顾客关系，营造了浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

**物业管理专业实训心得总结篇四**

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。

在实习期间我从事了客服这个岗位，经过这五个月的磨练使我对物业管理有了一个全新的认识，同时对自己有了一个更客观更全面的了解，对自己以后的发展也有了一个初步的打算和规划。在这段时间内我常常在想我们到底要给业主提供什么服务?为什么社会上会那么多的纠纷发生在物业管理中?以下就是我的实习心得与体会：

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。

**物业管理专业实训心得总结篇五**

中专三年里的生活结束了，在这三年里我从中学到了很多知识，让我对机电类一种深刻的认识，今年学校里来了很多家公司，我看了这些公司都很不错，但我还是选择了这家物业公司;我们来到了物业公司经过他们一系列的介绍之后，我们在这里开始了第一次的上班，也就是一个很重要的一次实习，这对我们以后走上社会的一道必经之路。

在物业里有分几个部门，其中有客户中心，管理处和工程部等;我们现在所在的地方是名郡小区，虽然有点偏僻，但那里环境还是不错的，空气也很好，在公司里我很努力的去学习去听讲，如果有不懂的，我就会去问指导老师，他们都会很认真的教我，在这些方面，维修人员都要具备这方面的技术条件，并持有上岗证才能正式上岗，才能领到相应的工资和相同的待遇，这些都要靠自己的努力才得来的，所以每个人都很不容易，上班都要有一些规律，俗话说的好，没有规律，不成方圆。

现在社会的那些公司都随着市场竞争激烈，而让我们的知识和技能都在不断的更新，这样可以对员工提供了各类专业性的培养得到提高，也可以让我们以后在社会上站住脚;在名郡小区里面有很多栋楼层，有多层和高层的区分，还有公寓楼，其中公寓楼有三栋，只有八层那么高，那里现在是住的人最多;多层的却有二十八栋，每栋有十一层高;高层的有十二栋，楼层有十八层高;但有几栋可以直通地下室，地下室是一个很大的停车场，有很多的消防栓，这些消防栓在遇到紧急事件的时候才用的上，比如:地下室着火了，或出了交通事故所引起的火灾，才可以及时的处理好。在名郡小区里有很多业主为一些小故障而烦扰，还有一些新业主搬进来，因业主叫一些工人来装修房子，而带来的烦扰，请工人时，工人要有装修证，不然是不能让工人进来帮业主装修的，在这个小区里有时也很容易就断电，有的是短路，有的只是跳闸，业主用电过度会产生跳闸现象;有时业主家里的水管堵住了，有的是铁门坏了开不了的原因，这都会让业主耽误上班的时间等，这些工作都是由我们去给业主解决的，有的却很难修，那只能请老师傅来帮忙了，我们在旁边看边学，我们偶尔也会帮上一点忙，老师傅在旁边也有教我们，让我们可以学到更多关于维修的知识，也让我们下次自己也能解决这些事情，经过指导老师的指导，我们得更加努力的去完成了。

有一个业主来到了客户中心反应了一些事情，业主说他家里的线路好象被烧断了，叫我们去维修好，命令下来后，我们开始把工具准备好了，然后来到了业主的家里看了一下情况，我拿出工具开始查，查了好久终于查到哪里坏了，我迅速的加快脚步，赶紧过去把那个被烧断的地方打开，打开看了一会，对业主说这里已经被烧坏了，要去重新买一个才可以，业主马上出去买了一个新的回来，过了一会，我们把损坏的地方修好了，我们把工具收拾了一下准备回去，正准备走的时候却被业主叫住，业主为了报答我们，就从口袋里拿出一只香烟递给我们，我们微笑的对业主说，我们不抽烟请你收好吧，业主叫我们坐下来喝一些茶，我们喝了一口就跟业主说声谢谢，之后我们回去了，一天工作也得休息休息，话刚说完就又有很多事情做了，我们又开始忙了，虽然我们很辛苦，可我们也不是白忙，我们一样也得到了很多以前我们得不到的知识，也认识了很多业主。

但有的业主脾气很不好，我们在工作中不管是什么样的业主，我们都要心平气和的和业主交谈，为了避免和业主有任何的冲突，我们要努力的替业主着想，我们所做的事要让业主感到满意为止，但业主不能私自非法的去改造一些房屋，这样会对隔壁的邻居带来很多的麻烦，也会影响大家的生活，很多业主会来投诉;还有一些事会给我们带来很大的麻烦，就是一些业主不交物业的管理服务费，这让物业感到很为难，为了解决这种事情，物业会派人去业主家和业主谈判。把这件事做好也是不容易的，这些只要我们用心去做会做的很好，事情没有做的更好，只有做到最好。

有的业主家因小偷侵入，造成业主家里的财产被盗，这个事件也是经常发生的，业主会因为这件事投诉物业的管理太差，如发生这种事件，最好的办法是把小偷抓住，要是真的有这种意外，那只能赔偿业主相应的损失。其实，一个规范的物业管理是物业要提高企业权益保护意识，还要促进物业管理企业从各个角度不断的完善自身对业主的服务水平，补好所有物业管理服务的漏洞，防止事故再次发生，避免那些不应有的损失，物业还要做好全面的工作，让客户可以放心让客户可以得到满意我们这种良好的服务态度，有的客户会因此表扬我们这些员工; 其实不仅仅这些事故，还有电梯里的事故，电梯有时也会出现故障而跳闸，电梯跳闸业主们很危险，可能还会有生命危险，大家坐电梯时也要注意安全，如果造成捆梯现象，要及时的去营救，我们这些员工要第一时间赶到，接着打电话给电梯公司，电梯公司的工作人员也会很快的到达现场进行营救，在他们到来的这一段时间内，我们要尽量让业主放松心情，电梯损坏很可能造成滑梯，大家都要记住要爱护电梯，为了大家的安全，也是为了自己的安全。

通过这次的实习，我从实际上获得更多书上得不到的知识，也锻炼了自己的，让自己更加有勇气的去完成这次的维修任务，提高了自己的能力，当遇到困难的时候，我们要拿出勇气来面对一切阻碍。

**物业管理专业实训心得总结篇六**

作为物业客服专员，我的工作职责主要是将学到的理论知识用于指导自己的 实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系;尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的\'精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，保持公司良好的形象。

在这几个月的工作中，我总结出一些工作经验：首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作：分析、调查问题的原因;若问题有涉及物业管理的相关法律法规，应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法;最后当然是具体方法的落实。工作结束后总结每次处理经验，为日后的处理相类似问题做基础。投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，通过经理及同事的指导和帮助，建立一个工作步骤可以使工作尽量做到最好。明确业主不总是对的，但永远是最重要的;完全满足业主的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。预防在先，充分做好达到要求的各种准备，积极预防所有可能发生的问题。在处理问题中要第一次就做对，不能把工作过程当试验场。强化培训，对自己的专业知识要补充再补充，使我的工作尽可能的做到最好。定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并及时向经理提出制定相应的预防措施。以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。规范操作：进一步完善操作规范，提高工作效率，合理运用管理软件，使工作难度简化。

没有物业投诉其实是每个物业企业的愿望，也是我们物业公司的愿望，也是我的一个愿望。可是真正能够达到这样的物业企业是没有的，因为业主的心理和行为是公司无法确定的，公司和我们工作人员只能通过努力增加自己服务的质量，提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。无投诉是每一个物业公司追求的目标，它要求物业公司能够完完全全地为业主服务，业主就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。只有这样我们才能更好的为业主服务。在物业管理实际工作中，要时刻牢记物业管理无小事，以业主的需求为中心。

在实习过程中知道了工作的辛苦和喜悦。通过实习，我认识到要做好物业管理工作，既要注重物业管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密结合。在学校中我们只能学到理论知识，而真正实践了才知道理论知识只是一个指路的灯，而路还是要自己去走。实习增长了我的知识和才干，我发现在学校学到的知识很不够，有些课程的学习还远远不够，该学的还有很多，发现不足主动去补，在工作中边做边学，会受益匪浅。

实习期间，让我学到的不仅仅是专业上的知识，也让我学到了与人共事，与同事和领导沟通交流的方式。在学校长大的我，对社会的接触总是很少，也总有许多格格不入的地方，对这种相处方式不够适应。在中维物业管理公司生活的这段日子，让我理解了在社会上生存和为人处事的方式方法，这段经历给了我很深很大的影响，我知道在工作和学习中自身还存在着很多的不足和缺点，这让我会本着谦虚进取的态度，在这条道路上走下去。

这次实习中除了了解了很多关于物业服务管理方面的知识而且还认识了很多朋友、老师，我们在一起相互交流，相互促进。因为我知道只有和他们深入接触才会更加了解工作的实质、经验、方法。也正是因为他们的帮助我才可以快速的融入到工作中去。今后在从事物业管理工作中，我还需要不断积累经验，学习新的知识，做一个优秀的物业管理人员。

**物业管理专业实训心得总结篇七**

物业管理的范围很多，住宅、学校、广场、车站、停车场、写字楼等等均有所涉及，这里就写字楼的物业管理谈一下自己的体会。

写字楼一般指办公用房。即政府机构的行政管理人员和企事业的职员办理行政事务和从事业务活动的楼宇。特点是人员集中，各种配套设施齐全，是从事政治、经济业务活动的中心场所。

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务。

**物业管理专业实训心得总结篇八**

一、停车场管理

目前深圳市停车场大都属于收费管理。管理处主任安排我做停车场管理员，负责车辆进出管理和停车场巡查等工作。我首先学习了管理公司关于停车场管理方面的制度，如停车场管理员工作职责、停车场管理规定及收费标准等。我向保安主管了解了停车场基本情况，并熟悉了车辆进出口、限高、限速、禁鸣标志、方向指示、停车线和禁停线等停车场标识。深业大厦的停车场有62个停车位，分为地面和地下车位。在熟悉停车场设施和管理处关于车辆管理制度以后，我就开始参与车辆管理的实际工作。作为一个停车场管理员，他的仪容仪表代表了管理公司的服务形象，因此必须统一服装并做到文明规范。在车辆进入停车场时，我用微笑面对每一位客户，向客户行礼，将车辆基本情况做一个登记，比如车辆外观、型号、车牌号码、进场时间以及有无损坏等，对于车辆有损坏的，应告之客户，然后将车辆出入证友好的递给客户。

车辆出场时，看车辆使用者与车辆是否相符(如果不相符应问明情况，与车主取得联系，征得车主同意后放行)，然后查看出场时间，达到收费时间的应按照物价局统一收费标准进行收费，出具收费票据并收回车辆出入证在进行停车场巡查时，要维护进出车辆的秩序及车场设施设备的完好，指挥进场车辆停放在已划好的车位线内并排放整齐，告诉车主关好车门车窗，并带好贵重物品和车辆出入证。我按照公司规范对车场进行不间断的巡查，检查车辆是否停好，有无损坏或缺少部件，发现车辆门窗未关好或被损坏等情况时，立即与车主取得联系，并进行登记。在实习过程中发生了这样一件事情：一车辆的车门被划损，车主认为是在本停车场损坏，要求管理处负责赔偿，当时我不知道如何处理，于是向保安主管报告。保安主管立即赶来了解情况，发现该车位比较窄，且旁边车位已空置，从划损情况看，很有可能是旁边车辆开出时刮损该车辆车门。保安主管通过翻查车辆进出登记表及停车场录像，查出的确是旁边车辆开出时划损，且该车主是楼上一位业主，保安主管即刻与该业主取得联系，起初该业主不承认，保安主管通过耐心的解释并出具停车场车辆出入登记和录像资料，经过协调，该业主同意给受损车辆予以修复，并承担费用。在这件事情中，我感觉巡查工作没做到位，未能及时发现和处理，造成了车主的投诉，如果没有停车场录像作为证据，就会给解决问题带来极大难度。所以车辆出入登记、不定期巡查和技防措施是停车场管理不可或缺的手段。但是在车辆停放过程中时常会出现损伤甚至丢失的现象，最近报道中也经常有类似的案例发生，我认为这要有一个责任明确过程，如果是由于管理工作没做到位造成的，管理公司应该付有一定责任，但是物业管理公司毕竟不是保险公司，它提供的停车场管理服务仅仅是停车场的秩序维护服务，收取的管理费是停车位的租金，并不是车辆的保管和保险费用，因此我认为在发生车辆被盗案件中，物业管理公司不应该承担这种损失。当然这种情况也要具体情况具体分析，前提是物业管理公司提供了它所承诺的管理服务。

二、绿化养护管理

随后，我又被安排进行绿化养护管理方面的工作。深业大厦是一个高层写字楼，其绿化面积较小，但绿化养护工作仍然是管理工作中不能缺少的一块。实习中我主要负责日常绿化养护工作的巡查和记录。我按照绿化管理工作内容、要求及标准对绿化养护工作进行巡查。

首先，我按标准巡查了所有的花草树木长势是否良好，看有无虫害、病态及修剪是否成型。其次，我检查了绿化的保洁情况，主要查看绿地有无枯叶、石块、杂草、纸屑、烟头、花卉的清洁及修剪的枝叶是否随时清除和是否对绿地标识是否干净、整齐。第三：浇水，每天我对绿化养护人员的浇水情况进行检查，注意到绿化养护人员都是在早、晚浇水，并且浇湿浇透。第四，在巡视过程中我发现绿化工每周除草、松土一次，并将树木根部土壤做成锅状，经了解，是为了便于绿化保养人员对树木浇、灌水。

在实习工程中还了解到，除以上日常工作以外，绿化养护人员还要定期施肥：春、秋季节对各种植物施肥一遍，其它季节视情况而定，肥料的选择以有机肥为主，尽量少施化肥;绿化区内的花灌木，以及绿篱、草皮，造型乔、灌木，每月修剪一次，平时发现与总体造型不协调时必须修剪，其它各类植物的修剪主要集中在冬季进行;春、秋季定期每月喷杀二次，平时发现虫害即时喷杀;补种以春季为主，绿地要求保持无黄土裸露;苗木出现拥挤现象时，可进行移植，对不适应环境树木给予更换品种;进入风季前必须对新种的或具一定高度、冠幅大的乔、灌木进行撑牢。这些都是绿化养护工作中的基本工作。

我在巡视检查中对一般问题(如清除杂草不及时、发现虫害等)交由绿化养护人员立即采取措施加以解解决，并对检查结果及处理情况进行登记。从中我不仅学会了很多绿化养护的基本知识和操作，而且对大厦绿化植物的习性和绿化工具的使用有一定了解和掌握。

三、实习体会

通过这次物业管理实习，接触具体操作工作，我学到了更多的物业管理工作知识。在停车场管理实践中，我注意到需要建立完善管理制度以规范员工行为(礼貌用语、仪容仪表)和提高服务质量;日常的巡视工作和完善的设施设备能够保证车辆的安全。绿化能营造良好的小区环境，因此要求绿化养护人员要熟悉植物特性，在不同环境中正确的养护方法以及如何操作各种工具。物业管理是一门新的学科和行业，具有综合性、技术性、专业性等特征，涉及的知识面相当广，仅仅从书本上学习理论是不够的;物业管理工作具体而烦琐，需要有耐心，在实际运用和操作中，有许多东西还需要不断探索和完善。这次实习我感觉到时间很短，还没能更多、更全面的接触物业管理工作，今后在从事物业管理工作中，还需要不断积累经验，学习新的知识，做一个合格的物业管理员。随着物业管理的不断发展，我认为今后的物业管理学习更要理论联系实际，在理论学习过程中更多的进行各种具体工作实习，可以多设几项专题实习，并就这种专题实习进行学习讨论，集思广益。通过各种物业管理的案例分析，把当前先进的物业管理知识传输给学生，同时也传输了实际解决问题的方法。

**物业管理专业实训心得总结篇九**

本人于2\_\_年7月至2\_\_年9月在广东省东莞市中信物业管理有限公司实习，其中秩序维护员4个月，客服2个月。短短的半年一晃眼便过去了，在这期间有欢笑、也有汗水。喜的是作为中信的一员，与公司同甘苦、共患难，在工作中学到了许多有关物业管理的知识和实践操让我对物业管理有了更加全面透彻的了解;苦的是我也在工作中经历大大小小的难以处理的事情和与公司一线员工一起工作，体会到了作为秩序维护员的那份艰辛与劳累。

忘不了的是将要实习工作、离开集体、离开父母、离开同学的那份难以割舍和留恋的情怀;忘不了的是与同学告别，相互拥抱、流泪、挥手告别的场面;忘不了的是我终于正式迈入社会、独立生活、将要成就属于自己的那份梦想激动的心情…

20\_\_年7月1日，经过一天一夜的长途跋涉终于到达了东莞，这个让我渴望而又懵懂的城市，大家最初那份将要踏向异乡的兴奋心情也随着漫长的列车颠簸而渐渐消退。可当大家下火车的那一刻，看到人力资源部古经理热情的帮我们提行李、发面包、递水，我们的疲惫转眼又一消而退，被这个公司的热情而打动。我在心里默默的祈祷，我一定行!在公司总部，经过一天的安排和分配，工作，将要开始了…

20\_\_年7月2号经过一天的休息和调整后我被分到阳光管理处暂行两个月的实习工作。很快，我们便以一个积极、热情的心态进入了工作状态。短短的两个月，我主动了解我管理处职能范围、机构设置、人员编制等基本情况，并且严格遵守我处的各项规章制度。其中我主要接手了vip客户接待这一工作，负责对于维修单的\'回访验证及各项资料诸如物品放行条、保修、巡查维修记录表、日常巡查签到表、清洁卫生、绿化检查表等的整理。在工作中遇到了种种困难，如在给业主打电话时经常会遇到业主大发牢骚，而我，也在慢慢的累积经验，学会了倾听，学会用语言耐心的向业主解释，用我的真诚去认真的对待每一位客户。在客服前台，我更学会了用微笑面对客户，耐心的向他们解释管理处的一些规定是为业主着想，帮助业主开物品放行条、给住户卡授权、办理车卡等等。

记得住的便是在暴雨中和同事帮业主把小孩抱到避雨处得到业主谢意的那份开心;记得住的便是管理处内审时大家一同整理资料的那些吃泡面加班的日子;记得住的便是给我们培训、和我们畅谈社会、畅谈工作、畅谈理想的那些老同事;更忘不了的是参加公司竞聘，一轮笔试、二轮机试、第三轮面试落榜的那份难过和苦涩…客服部，这个给我造梦的部门给我留下了太多值得回忆的梦…

可实习毕竟不只在一个部门，怀着百分之一百二的不愿意，我和其他几个同学来到了保安交通部进行实习。时间，20\_\_年9月1日。在保安交通部，是第一次真真正正的和中信的一线员工一起工作，多少个日日夜夜，多少次不断的抱怨，多少汗水，都是我们在保安部的点点滴滴。虽然，这个部门人员繁杂，这个部门工作艰辛，这个部门充满钩心与斗角，但是我们的工作还要进行，我们的实习还要进行，我们，还是中信的一员。在这个部门，与一线员工一起工作、吃饭、休息，渐渐的，我开始融入这个让人纠结的复杂集体。

保安交通部，这是一个小区至关重要的部门，没有这个部门，小区业主的基本生活安全便得不了保障。这个部门的工作包括楼区管家、车库管家、门岗、形象展示岗和监控室。其中门岗又分为车辆进出岗和人员进出岗。在这里，我从楼区管家到车库到门岗，一步步脚踏实地，认真的学习、工作。学会了如何送水送电，如何跟业主解释处理邻里关系，如何处理进行车辆管理、处理车辆占位，如何核实业主、让业主出示住户卡给予放行，如何管理车辆的进出等等。四个月的时间，如今，我已经习以为常，不再有什么抱怨，而是以一个积极的心态去工作，完成部门所交给我们的任务。从在这些岗位的实习，我渐渐理解了班长为何对我们要求那么的严格，因为我们的工作是必不可少的，不管别人怎么看待这个职业，我所了解的就是，我们，是一个团队，我们有义务去保护业主的安全，少了任何一个人，这个链子就散了，阳光管理处就配不上中信这个品牌。在这四个月中我体会到了管理处并没有忘记我们这个别人看不起的部门，其中为我们举办了旗峰山登山大赛、\_\_\_\_、岗位在职培训、篮球赛、员工聚餐等等活动，而我，也是以一个积极的心态去参与这些活动，没有少其中任何一项。难以忘怀的是炎炎夏日站门岗汗流浃背的日子、难以忘怀的是半夜爬楼巡查与同事偷懒在梯间睡觉的场景、忘不了的是班长带我们训练、齐步走、敬礼、打拳、唱军歌的那些日子….我得到了我所得到的，我学会了我所应学的，所以，我不后悔，因为我成长了…

而现在，我即将告别中信物业管理公司，告别我的实习期，我即将离开东莞，这个梦想起点的城市。我我相信，我的实习虽然结束了，但是，我的工作并没有就此结束，等待我的，是梦想的延续。在此，特别感谢客服部李可新、蒋凌志、陈晓东，感谢同学刘光、代杰、李阳、汪涛、刘姗姗、柳晓燕、严立勇，感谢一班班长赖家艺，感谢中信阳光管理处，感谢东莞市。谢谢你们一路陪伴我度过半年的实习期，让我不再孤独。我，不虚此行!

2024年关于物业管理的实习心得范文篇10

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。

在实习期间我从事了客服这个岗位，经过这五个月的磨练使我对物业管理有了一个全新的认识，同时对自己有了一个更客观更全面的了解，对自己以后的发展也有了一个初步的打算和规划。在这段时间内我常常在想我们到底要给业主提供什么服务?为什么社会上会那么多的纠纷发生在物业管理中?以下就是我的实习心得与体会：

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，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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找