# 2024年物业管理实训报告心得体会(四篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-07-24

*我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。物业管理实训报告心得体会篇一\_\_物业服务...*

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**物业管理实训报告心得体会篇一**

\_\_物业服务公司成立于20\_\_年6月份，办公地点位于以新郑国际机场为中心的郑州，公司拥有专业的销售和技术团队，明确的公司发展理念，独特的物业管理模式。公司以提高物业服务水平，为业主提供舒适优美的生活、工作环境为目标。在公司发展壮大的4年里，为客户提供优质的服务，良好的技术支持，健全的管理体制，逐渐成为郑州物业管理公司行业知名企业。

进入\_\_物业公司后，我感到十分的惊叹，公司拥有优雅的工作环境，系统化的部门分工，人性化的管理，合理的人才培养计划，让我感受到公司魅力十足，工作激情大增。我先后接受了新人培训班和衔接班，学习物业管理的基本任务与工作流程基。通过强化学习，我对物业管理有了更为客观、全面的认识。也激发了我对物业管理的深化了解和学以致用的兴趣。我和培训生一起进行资料分析和经验交流，对如何有效的进行物业服务进行思考，使我们快速成长为公司的合格业务员，公司为了让员工更加深入的体会到物业服务管理的要求，特别为每个培训生安排经验丰富的老员工进行帮带，有了老员工当我的师傅，我对自己快速进入角色充满信心。

经过两个星期的培训，我进入了公司管理小区的物业管理部门，师傅带领我参观了小区的基本设施建设，各管理部门等。我了解到物业管理部门的相关工作流程，加深了我对物业管理工作的认识。师傅认为我对物业管理还不太熟悉，所以首先让我担任小区物业管理部门的文员，负责进行资料整理、接待业主来访和接听业主来电、解答业主咨询、受理辖区内投诉、维修，求助咨询等相关基础工作。工作期间，我认真做好记录，及时向领导和各部门反映小区情况，做好工作汇报。我不断熟悉物业管理的业务流程，在进行物业相关工作的的服务中，我将课本学到的专业知识与公司的服务要求相结合，在接待业主来访时，我细心倾听，确保业主的要求得到记录，针对不同的业主要求分类做好整理，及时按照业主要求寻找维修人员进行小区基础设施检修。师傅说我的工作任务还有很多，小区的物业管理分为很多内容，基础设施维护管理、小区治安管理、区内绿化建设、业主来访接待等这些都是需要我在工作中不断学习总结并最终掌握。

在开展工作这段时间，大家相互配合，彼此鼓励，忙碌的身影，充实的准备使我们更够快速行动，为完成公司的任务提供了保障。虽然每天的工作大多相同，为了使工作更加富有效率，我将自己的任务分成三个部分，以便有条理的进行工作。

向经验丰富的文员学习，做好每天的资料整理，业主来访记录，维修费用的建账工作，以及领导安排的其他工作。

参加业主追踪服务，及时掌握业主反映问题的解决情况，加强各部门的工作交流，提高工作配合能力，为加强小区服务质量而努力。

总结工作经验，查找不足，对每天的工作进行思考。积极与其他实训生交流，分析工作中存在的问题并及时改正。

业务管理工作不仅需要专业的知识理论，还需要拥有良好的共同技巧，吃苦耐劳的精神，在心态上也要稳重。不能因为一点点的挫折就选择放弃。良好的沟通技巧将使方便我与业主的交流，让他们了解物业管理的相关工作流程，如果沟通不畅，业主的情况得不到及时处理，将会引起不必要的纠纷。在处理业主反映的问题中，我积极向业主咨询，了解问题情况，与其他部门的人员合作，保证问题的解决。我的责任就是和业主建立良好的信任关系，积极及时的沟通，答疑解问，保证业主的权益。在进行走访小区各单位时，我也经常遇到各种麻烦，业主抱怨小区基础建设不完善，问题处理不及时而产生隔阂，走访多个业主却不一定能得到答复，不同地区的业主针对相同的设施建设存在不同的理解，这些都是在参与物业管理中产生的问题。需要我积极面对，并努力克服，趋利避害，程度上做到让小区内各业主的满意。在做物业管理中，诚恳的态度是必要的，要想在业主心中树立良好的形象，就必须认真与他们交流，真诚为业主服务，在业务员眼中，所有的业主都是一样的，没有金钱、地位、权势上的区别，所以要求我们平等对待，要热忱，诚恳和坦率，这样才能赢得业主的信任。一段时间的生活，不仅仅丰富了我对物业管理的认知，而且教会了我很多在工作中需要保持的习惯，如何成为一个合格的社会人。

实训结束了，感谢\_\_物业公司给我的这次实训机会，我得到了很多收获，学到了实践知识。同时进一步的加深了对理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高，在实训过程中，我学会了如何开动自己的脑袋进行思考，如何自己主动地去解决一些问题，在遇到问题的时候，在自己一个人解决不成的时候，就会请教经验丰富的公司成员，发挥团队的力量，真正的把问题出色的解决，得到领导的认可。虽然在前期工作中，我对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，这样我感到非常担心自己的能力是否能胜任这项工作，但随着师傅的仔细教导，我在工作中积极的适应，在度过一段适应期后，我终于能够和其他业务员一样，走访新业主，与老业主交流物业管理流程，最终找到了工作中的乐趣，由此可见，身为大学生，因为没有工作经验，在工作中时常会遇到不知所措的事情，这些是正常的现象，只要树立信心，认真总结工作经验，多与公司老成员交流，就能够逐渐适应工作，并进一步发展，成为公司的佼佼者。

大学学到的知识对于在知道工作有很大的帮助，同时，也要积累工作中遇到的问题和解决思路，这些是课本上没有的，说明课本上的知识和现实存在的问题还是存有一定的差距，同时我的知识面过于狭窄，而工作需要我拥有多种知识，这就要求我要努力学习新知识，只有复合型的人才才是社会上需要的。理论结合实践，今后我要更加主动地迈出自己的步伐，去迎接外面的挑战，多点接触社会，不能固步自封，才能学到有用的东西。这些宝贵的工作经验有助于更好的适应在未来的工作，我对工作有了初步，真实和贴切的认识，也明确了今后的努力和改善方向，通过与同事们和众多业务员的交流接触，我学会了珍贵的人际交往技巧和处世经验，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锻炼自己，多读书，多学习，多求经验。

**物业管理实训报告心得体会篇二**

今年7月20日开始，我在曲阜市龙虎小区物业进行了物业管理实训工作。在实训期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实训。在实训中，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。简短的实训生活，既紧张，又新奇，收获也很多。

对于设备管理，我在实训中看到，管理处着重建立和完善设备管理制度;对各类设备都建立设备卡片;做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。

(1)物业人员的形象不规范。

(2)规章制度不健全。

(3)物业管理工作宣传不到位。

(4)服务人员的人性化意识不强。

通过在实训中理论的研究和实践的磨合，我认为这些基本的问题已经成为物业走向品牌化、从分散型经营到集约化发展的制约因素。

建立规范、高效、专业化的队伍，作好基础管理是关键。优秀的基础管理是作好物业工作的基点而员工素质则是优质服务的决定性因素，也是一个物业企业能否持续发展的壮大的关键。

(1)规范服务人员形象，加大企业宣传力度。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，所使用的工具要印有企业的标识。语言形象要求服务接待人员要讲普通话，由于在公司的项目上买房的大多是外地人，所以这一点显的很重要。物业是一种服务行业，其行为其实就是一个服务的过程，即服务传递过程。表情愉悦的工作人员可以平息由于服务缺陷给业主带来的不满和怨言。

(2)健全与物业有关的规范规章及各种档案保持制度。完善的规范规章可以规范员工的行为，有利于整个服务流程的再造，有利于提升企业的外部形象。并要做到“事事有人管、人人都管事”，使每一个责任事故的发生都能找出相应的责任人，并能配合相应的奖罚激励措施。

(3)充分重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。全体业主是整个小区物业的所有权人，而业主大会和业主委员会则是他们的代表机构和代表，也是小区重大决策的拥有者，所以物业管理人员要充分重视其作用，处理好与他们的关系。在日常的管理服务中，要定期或不定期的召开与业主委员会或业主代表的座谈会，以征询在平时管理中的不足和缺陷，来完善自己，同时也要把对业主的合理要求和一些个别业主的不配合现象对业主委员会给予明示，必要时要达成书面协议。

短暂的实训转眼而过，回顾实训生活，我在实训的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。通过实训，加深了我对物业管理知识的理解，丰富了我的物业管理知识，使我对物业管理工作有了深层次的感性和理性认识。同时，由于时间短暂，感到有一些遗憾。对物业管理有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我走进并做好物业管理奠定了坚实的基础。我会持续地理解和体会实训中所学到的知识，期望在未来的工作中把学到的理论知识和实践经验不断的应用到实际工作中来，充分展示我的个人价值和人生价值，为实现自我的理想和光明的前程而努力。

**物业管理实训报告心得体会篇三**

20\_\_年初我就到\_\_物业有限公司进行实训，在实训期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实训。在实训中，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。简短的实训生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实训，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。

回顾实训生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实训中，我采用了看、问等方式，对\_\_管理处的物业管理工作计划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。

1.培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实训中，我看到一套由沿海集团、易建科技、美佳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”、“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。

2.管理处一道亮丽的风景线——安保队伍。

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理规章制度;对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职安保员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等培训，从而增强安保员的工作责任心和整体素质;强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，安保人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了管理处一道亮丽的风景线。

3.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。

**物业管理实训报告心得体会篇四**

一、实训背景

根据学校教学安排，20\_\_年下学期我等20名同学被安排到\_\_市工商联进行实训。在工商联的欢迎会上，我被荣幸的安排到\_\_集团。\_\_\_集团将我与\_\_\_同学安排到其下属的子公司\_\_\_物业管理公司的市场管理部。

二、市场管理部简介

市场管理部由14名员工组成，分别有经理1名，市场管理主管1名，收费主管1名，综合管理员1名，市场管理员6名，收费员4名。市场管理部直接由总经理管理，在公司管理结构中处于相当重要的地位。市场管理部对市场经营活动的管理好坏直接关系到博翰物业管理公司的生存与否。因此，市场管理部将市场管理与收费管理作为工作的重点，一切工作围绕这两点展开。

三、市场管理部的职责

根据公司岗位职责划分规定，市场管理部有以下职责：

1、负责对公司招商入场的后续经营管理全盘把控。

2、负责公司所接管商业地产的经营管理。

3、负责经营户经营范围的规范。

4、负责经营户入场、退场、转让等经营行为的管理。

5、负责经营户装修期间的监控、督察。

6、负责经营户门前三包的落实。

7、负责与经营户定期进行沟通，了解经营情况，为公司经营决策提供第一手资料。

8、负责经营户满意度调查的执行分析。

9、负责所管辖区域内收费工作的全面工作。

然而，根据我在博翰物业管理公司四十天的实训与观察来看，给部门的职责在实际工作中不光局限于以上的职责。如：配合政府机构对其范围内的人口普查，帮招商部收集市场信息等。而其所规定的“负责与经营户定期进行沟通，了解经营情况，为公司决策提供第一手资料”等并未能进行执行。

究其原因，我以为该条例所规范的内容对于市场管理员过于抽象，这使得文化程度不高的市场管理员难以把握具体的度。况且，其沟通的内容涉及到经营户的商业秘密，这使得市场管理员难以与经营户进行实质性的沟通，这也导致了该条例无法被真正地执行过。

另外，市场管理范围内的有些工作负担其实对于本来应该承担的工作负担大得多。譬如，空中街市经常漏水，一到下雨天，空中街市就到处漏水，这使得市场管理员忙不过来，同时也使得广大业主对公司的积怨越深。其实究其原因在于建设工程质量不过关，导致了市场管理员工作负担加重，浪费时间与精力，也使得公司声誉受损。

当然这并不能说市场管理员就不应该管理这样的事情。只想说明的是，市场管理员的工作、职责与其他部门的配合是密切相连的，合理的划分各部门的职责范围是相当有必要的，而且在公司划分职责范围时却并没有说明各部门应该相互配合，以及如何配合，这使得在实际工作过程中各部门经常发生冲突，难以协调。虽然公司每天都说“团队进取”，却没有在制度上作出规定与规范。真正的团队进取并非是口头上说那么容易的。

四、市场管理部存在的问题

通过四十天在市场管理部的实训与观察，对市场管理部的工作方式、处理问题的方法与态度也有了些思考，笔者认为有以下几方面的问题：

1、市场管理部队伍素质不高。这里所讲的素质并非特指文化素质，因为市场管理并不需要很高的文化程度。平时在办公室的时候，有业主来访，大家却很少主动询问业主，而是大家继续着自己手上的活，或者继续聊天。这就在一开始就给业主心里留下了不好的印象，在解答业主的过程中，很少有人会主动起身让座，或者倒水，这怎么能够感受到公司对业主的尊重呢?

在巡视市场的过程中，市场管理员的行为不够细致，或者说不够恰当，在笔者看来是没有体现出作为一名市场管理员应有的素质。在细微处没有体现出公司对广大业主的关心，又怎么能够寄希望于业主在以后配合公司的工作呢?市场管理员的素质高低直接关系到公司形象与利益，然而市场管理员的素质却存在着巨大的问题。

2、关于早会的问题。从星期一到星期五每天早上8点都要开早会。一般情况下是由部门经理来讲话。在讲话的过程中，各员工不是东张西望就是左看右看，不能集中精力认真聆听领导的讲话。当然这不能说明我们没有用心的听领导讲话，而是暴露出一个问题即纪律观念的问题。无规矩不成方圆，无纪律何来的秩序呢?早会有着早会的纪律，然而我很少看到他们遵守着早会的纪律。从这样的小事不难看出市场管理员的纪律观念是如此的淡薄，同时也看到了公司在制度执行方面存在着很大的问题。

每天进行早会的目的在于传达信息，布置具体的工作任务，激发员工的工作热情。然而在早会的开展过程中开展方式却存在着问题。通常是由经理一人讲话，讲完之后早会也就结束了。在本人看来这样会很大程度上下属员工的失落感。如果员工能够经常可以在早会发表自己的见解，与经理及广大员工进行当面的交流，这样可以达到增强员工对公司的荣誉感和责任感。

3、时间观念不强。在这四十天的实训过程中，我感触最为深刻的是不光市场管理员，而且很大部分的员工的时间观念都不够强。每天看完早会，我的同事那些市场管理员都纷纷去吃早餐，公司明文规定是8点上班，然而对于市场管理员来说，至少要到8点半才是上班的时候。到了中午吃饭的时候，还没有到规定的时间，市场管理员都是急急忙忙的赶着去吃饭。再比如开会，虽然本人只参加了一次较为正式的部门会议，市场部的员工都是拖拖拉拉的赶到。如此之时间观念，我们很难想象市场部的员工的办事效率有多高。

4、关于考核与激励问题。来到公司快一个月的时候，本人没有见到过公司对市场管理员的具体考核。偶尔见到的两次也就是走形式。当时办公室来人检查，市场管理员办公室是乌烟瘴气，可能有点夸大了，但是绝对违反了公司的规定。然而本人看到公布的结果却是相安无事。通过与同事探询公司的考核激励制度的时候，我才终于明白原来公司就不存在什么较为正式的激励与考核制度。同事来到公司也快一年也没有得到公司什么奖励与惩罚之类。没有考核与激励的措施，公司又怎么能够保证员工能够圆满的完成任务呢，又怎么能够保证员工对工作的热情呢?

结果造成了市场管理员办事经常是拖沓，效率不高，公司开展工作都是很难进行，而各部门都是相互冲突，相互指责。临到实训快结束的时候，由于公司收费任务不能很好的完成，于是就赶紧给市场管理员下达完成指标，并以此为考核标准。然而我的同事市场管理员却都是纷纷抱怨不能够完成任务，这对于公司来说又是一个问题。其实很多问题都是连续着的，前面的工作做好了，后面的工作也就不是问题了。如果前面的考核制度完善好，以及前面的工作做好，也就不会突然给市场管理员们巨大的压力。

。在公司实训那么久，我很难看到他们有着强烈的工作责任与工作效率感。虽然市场管理员经常对我这位实训生说要把每份工作做好，而且要有效率。然而事实上我所见到的是，那些市场管理员没事的时候就是在办公室吞云吐雾，聚在一起大声聊天。一旦上面分配下任务，或是业主反映有什么问题的时候，在大多数情况他们都是凭着以往的经验进行处理，没有进行深入的思考。如果遇到稍微重大的事情，则会使得他们手忙脚乱的，结果事情我们也是很难想到哪天才能做完。办事要有效率也许就是成为他们口头上应付外人的口号，尤其是上司。

上述那些问题，归根到底在于企业员工没有对企业制度与企业文化领悟透彻。在我刚到公司时，我的同事某位市场管理员处理一件事后，对我说：“这就是‘立于平凡，见于细微’，我们公司的企业文化”。我当时若有所思似的点点头。然而在后来的实训过程中，我发现其实他们对于个公司的制度与文化也就是停留于表面上，并没有深层次的理解。或许正式因为没有此种理解，也就导致了许多不应该存在的问题。

五、建议

1加强对企业员工的培训。培训应该包括业务技能与自身素质培训两方面。业务技能的提高可以帮助员工圆满的完成任务，也就不会使得员工面对新的问题时手忙脚乱。而素质的提高能够使得员工更加的认识自己，认识工作，能够将工作完成的更加完善。素质的提高可以使得员工更加清楚的认识企业制度与企业文化，也就会避免出现那些不该发生的问题。

2制定合理的考核制度。没有合理的考核制度是无法保证公司员工能够圆满的完成任务。考核标准过高，会使得员工产生畏惧感，丧失对工作的信心，考核标准过低则不能对员工的工作进行合理的评价，也无法对员工进行有效的约束。同时我们也应该要注意制定考核制度要注意连贯性与连续性，避免给员工造成巨大的压力，导致心理的崩溃。

3创造平台，发挥员工的主动性与创造性。在实际的工作中，公司不可能在制度上给出太多的规定，这就取决于员工自身的理解与创造能力。如果公司不能合理的创造平台，企业员工则会选择避免在他们看来不必要的后果来退缩，从而束缚自己，这其实在某种意义上对于公司来说是一种损失。企业应该努力创造平台，鼓励员工发挥自己的主动性与创造性。即使员工的主动性与创造性没有在表面上增加公司的利益，但是在实质上也能增加员工对公司的集体感与荣誉感。

实训的时间是短暂的，原本准备深入地对公司的企业制度与文化建设研究与分析，然而受到自身实训岗位、语言等因素的制约，本人也就只能从一些琐碎细微的现象进行分析，这也就在一定程度验证了博翰物业管理公司的理念“立于平凡，见于细微”吧。而对于我所分析的问题，由于本人知识才能有限，也就只能进行一些简单而又模糊的建议了，这是不足的地方，也是我深感遗憾的地方。

通过这次实训，本人也有了些深深的体会。曾经厌倦于那些枯燥的书本知识，而今却发现自己的知识是如此的贫乏，知识结构是如此的不够完整，在接下来还有两年的大学校学习生活，必须不断的加强学习。人生的道路还有着一段相当长的距离要走，我必须通过不断的学习与总结才能更好的认识自己，更好的发挥自己的才能，实现自己的人生抱负与人生价值。

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