# 最新物业管理培训总结感想(通用8篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-09-07

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**物业管理培训总结感想篇一**

下面是小编给大家分享的20xx年物业管理培训

学习总结

，供大家阅读与参考。

通过这次的培训学习我受益匪浅。听专家、教授们滔滔不绝、挥洒自如的讲座，心中十分佩服他们的口才，佩服他们的自信，佩服他们的敏锐，佩服他们知识的渊博。想想如此才气从何而来?所有人都是走着同一条道，那就是不断的读书学习，关注专业知识，关注国家大事，日复一日，永无止境。虽然物业管理人和酒店管理人一样都要求具备：管理、执行和协调这三种能力，但是它也对我们有了不一样的要求，这就是：熟悉相应的法律法规、对房屋的了解和亲和力。通过学习，慢慢理出一点头绪，下面谈谈我自己的一点体会：

我认为：学习+反思=成长在学习过程中我感觉有一句话说的很对“态度决定一切”，不管我们学得怎么样首先你要学，如果你不学那你就别进那个门，进了那个门你就要明白你是来学习的，不是睡觉。聊天和玩的。为什么有人会觉得学习很苦，也有人感到甘呢?我们应该反思一下自己，学习一下别人，那样你永远都是佼佼者。

在端正了我们的学习态度后我感觉：学习+理解=了解物业管理对于我来说是一个全新的行业和方向，通过这次学习，深深地刺激了我，我要走的路和方向原来还很宽很远，我们公司的前景和未来还那么的远大，我为自己之前的工作和学习所丢失的时间感到悲哀，我也为我现在的决策感到庆幸。

中国的物业管理发展才三十年，刚刚进入而立之年。物业管理水平普遍偏低，我们站在挑战和机遇并存的天平上，但国外最早已有一百多年的物业管理知识和经验;只要我们努力学习，敢于面对挑战，我们的物业管理的春天或许就在我们的明天。

到最后就是执行力了

日常工作中，我们在执行某项任务时，总会遇到一些问题。而对待问题有两种选择。一种是不怕问题，想方设法解决问题，千方百计消灭问题，结果是圆满完成任务;一种是面对问题，一筹莫展，不思进取，结果是问题依然存在，任务也不会完成。反思对待问题的两种选择和两个结果，我们会不由自主的问到，同是一项工作，为什么有的人能够做得很好，有的人却做不到呢?关键是一个思想观念认识的问题。我们常说，观念决定思路，思路决定出路。观念转、天地宽，观念的力量是无穷的。一些成功企业也认为，有什么样的思想观念，就有什么样的工作效果。观念转变，思想解放具有“核裂变”效应，能够产生推动发展的不竭动力。只有转变观念，解放思想，企业才能始终保持快速发展，才能始终充满蓬勃旺盛的精力。由此，我们要认识到，任何一个企业的发展，不仅仅是战略决策，经营规划等等，更重要的是各级人员的执行能力。对待日常工作，不要总是找借口，要从自身出发，不断加强学习更新观念，不断分析认识提高自己，改变不执行不作为的不良习惯，自动自发地做好本职工作。

我们常说，诚诚实实做人，认认真真做事。做人要有一个做人的标准，做事也要有一个做事的原则。但具体到实际工作中，常常是有制度，有措施，也有违章。究其原因，就是一个态度问题，一个责任感强不强的问题，一个做人是否诚实、做事是否认真的问题。联系到一些企业“做强做大”的发展格局，就象我们餐饮部一样，部门管理的范围越来越大，更需要我们树立一种积极向上的工作态度，诚实认真地执行好企业的每一项决策，正确履行各项工作。要时刻牢记执行工作，没有任何借口，要视服从为美德;工作中无小事，工作就意味着责任，无论在任何岗位，无论做什么工作，都要怀着热情、带着情感去做，而且要竭尽全力、尽职尽责地做好、爱岗敬业。

唯物辩证法认为，任何事物的发展都不是一帆风顺的，毛泽东同志也说过，我们共产党人不怕任何困难，世上无难事，只怕有心人。金通公司虽然成立还未到一年，生活福利也非常艰苦，照样有很多员工为了企业的发展舍小家、顾大家，为企业的可持续发展做着无私的奉献。这些感人的事迹，充分体现了高度的纪律性和大局意识，这也正是企业员工在执行中必须要坚持的，记住，这是你的工作，无论你在工作中遇到多大的困难，你都要全力以赴完成它。

当一个人在工作中做出优异成绩，受到表彰奖励时，总是说，我做得还不够，还要继续努力，争取更大的成绩。这是一种戒骄戒躁和诚实谦虚的表现，但也同时说明了一个道理，那就是，无论干什么工作，做什么事，虽然取得了一定的成绩，但绝不是最终的，只能算是阶段性的胜利。还要再接再厉，好上加好。纵观周边同行，我们的竞争很大，我们的担子还很重，我们还没有骄傲的资本，也正因为我们没有骄傲，才会更加务实地工作，更加科学地决策，更加积极主动地努力工作，才能创出了新的业绩。

总之，执行力是企业的核心竞争力。面对市场经济的大潮，我们要想立于不败之地，就必须要提高执行力，精心打造这一核心竞争力。

通过本次的物业管理部门经理培训，使我们受益匪浅。在老师的细心讲解下让我们掌握物业管理的精髓，使我丰富关于物业管理的各项专业知识，并感觉到做为一名合格的物业管理人员要付出很多，对自身的各项要求也要不断的提高。

通过接受专业的培训使我深深的意识到，一名优秀的部门经理要承担管理、技术、安防、环卫、绿化等工作，是连接业主与上物业服务企业的纽带，一定要按照企业的各项指标和要求，实现合理化的经济效益，以商质量的有偿服务来保障业主能在合适安全的生活环境中居住、生活。

首先，做为部门的经理必须要熟悉自已的

岗位职责

和管辖区基本情况，要具有较强的物业管理知识，技能和法律知识，要明确目标、清楚任务，进行合理的分工和科学的管理。

第二，做为部门的经理既要与业主打交道，也要与社会各界来往，还要与相关行政管理部门报告联系。因此，部门经理必须具备很好的社会活动能力、协调能力，做一名优秀的社会活动家。

第三、一名合格的部门经理眼光一定要敏锐，对物业问题要有洞察力，对小区物业发展态势要了如指掌，及时发现情况，化解矛盾解决问题，对物业工作一定要有一定的前瞻性和预测性，把一切矛盾操控在自己手中，妥善快速处置。

第四、做为一名部门经理，不但自身精明强干工作出色，重要的是带领部属共同积极完成管理处的各项工作，另外还需要有一颗感恩宽容的心，对下属员工要关心体贴，使我们员工能够热情周到服务于业主，使我们的业主能对物业服务企业工作的大力支持。

第五、作为项目负责人，既要考虑企业的生存，也要讲质量的诚信服务，还要追求最大的经济效益。

因此，必须加强对人，财，物的管理，提高服务质量，降低企业投入成本最终使我们的企业能实现利益的最大化，使我们的业主能达到100%的满意。

总之，这几天与老师、同学们学习期间给我很多

心得体会

，我也将会应用于今后的实践中，取得更多的收获。

将近半年的培训，从“心态”到“沟通”，从“细节决定成败”到“如何制定目标”这一系列非常精彩的培训内容使我想到了很多东西，但是想得最多的还是如何将自己的本职工作做得更好，从以上的学习内容中我体会到了这些。

日常工作中，我们在执行某项任务时，总会遇到一些问题。而对待问题有两种选择。一种是不怕问题，想方设法解决问题，千方百计消灭问题，结果是圆满完成任务;一种是面对问题，一筹莫展，不思进取，结果是问题依然存在，任务也不会完成。反思对待问题的两种选择和两个结果，我们会不由自主的问到，同是一项工作，为什么有的人能够做得很好，有的人却做不到呢?关键是一个思想观念认识的问题。我们常说，观念决定思路，思路决定出路。观念转、天地宽，观念的力量是无穷的。一些成功企业也认为，有什么样的思想观念，就有什么样的工作效果。观念转变，思想解放具有“核裂变”效应，能够产生推动发展的不竭动力。只有转变观念，解放思想，企业才能始终保持快速发展，才能始终充满蓬勃旺盛的精力。综观我们福康大楼近年来所取得的超常规、跨越式发展，正是思想先行、观念解放的必然结果。实践证明，如果不是破除了“等靠要”的旧的思想认识，树立了新的改革创新发展观念，正确施行了科学的管理手段，就不会有我们福康大楼辉煌的今天。由此，我们要认识到，任何一个企业的发展，不仅仅是战略决策，经营规划等等，更重要的是各级人员的执行能力。对待日常工作，不要总是找借口，要从自身出发，不断加强学习更新观念，不断分析认识提高自己，改变不执行不作为的不良习惯，自动自发地做好本职工作。

我们常说，诚诚实实做人，认认真真做事。做人要有一个做人的标准，做事也要有一个做事的原则。但具体到实际工作中，常常是有制度，有措施，也有违章。究其原因，就是一个态度问题，一个责任感强不强的问题，一个做人是否诚实、做事是否认真的问题。联系到一些企业“做强做大”的发展格局，就象我们物业管理部一样，部门管理的范围越来越大，更需要我们树立一种积极向上的工作态度，诚实认真地执行好企业的每一项决策，正确履行各项工作。要时刻牢记执行工作，没有任何借口，要视服从为美德;工作中无小事，工作就意味着责任，无论在任何岗位，无论做什么工作，都要怀着热情、带着情感去做，而且要竭尽全力、尽职尽责地做好。就象我部员工曹主管那样，爱岗敬业。对待工作，从来不说不行，明知困难重重，也要坚决去执行。

唯物辩证法认为，任何事物的发展都不是一帆风顺的，毛泽东同志也说过，我们共产党人不怕任何困难，世上无难事，只怕有心人。回想我们福康大楼近年来的改革发展，尤其让我们引以自豪的是在商业企业疲软时期，企业生产、生活福利非常艰苦，但我们却在那样困难的条件下，平稳地渡过了难关。今天，照样有很多员工为了企业的发展舍小家、顾大家，为企业的可持续发展做着无私的奉献。这些感人的事迹，充分体现了高度的纪律性和大局意识，这也正是企业员工在执行中必须要坚持的，记住，这是你的工作，无论你在工作中遇到多大的困难，你都要全力以赴完成它。

当一个人在工作中做出优异成绩，受到表彰奖励时，总是说，我做得还不够，还要继续努力，争取更大的成绩。这是一种戒骄戒躁和诚实谦虚的表现，但也同时说明了一个道理，那就是，无论干什么工作，做什么事，虽然取得了一定的成绩，但绝不是最终的，只能算是阶段性的胜利。还要再接再厉，好上加好。比如，近年来，我们福康大楼积极应对市场经济的新形势，正确执行集团公司一系列指示、指令，不断解放思想，更新观念，对内强化现场管理，坚持科学合理地生产，始终走在全局的前列，但纵观同行业兄弟单位，我们的差距还很大，我们的担子还很重，我们还没有骄傲的资本，也正因为我们没有骄傲，才会更加务实地工作，更加科学地决策，更加积极主动地努力工作，又创出了新的业绩。

总之，执行力是企业的核心竞争力。面对市场经济的大潮，我们要想立于不败之地，就必须要提高执行力，精心打造这一核心竞争力。

总之，作为大楼一名物业管理部员工，我们不仅仅要有坚定不移地执行力度，更要有一身过硬的技术，以及甘为孺子牛的工作心态。

**物业管理培训总结感想篇二**

管理处各部门人员关系也很融洽。在休息时我看到几个部门的员工在一起下棋、看电视、聊天，有时工程人员带的饭，拿到保洁部保洁人员帮忙用蒸饭煲热好。

五、关心员工生活。联银大厦管理处很关心员工生活，在保安监控室，有两台显示器画面跳动很厉害，保安部就让监控岗调整小休一会，避免眼睛过度疲劳。在休息室买了电视、象棋、扑克和健身器材。这些丰富了他们的业余生活。听李主任说，他们准备在夏季来前给住宿的员工装几个电扇，使员工能休息好，工作有精神。李主任得知我们到他们管理处来学习后，第一想到的就是我们的吃住问题。等我们到了之后，利用中午休息时间，他就安排人员带我们去了附近一个旅社，为我们找了一间既清洁安静又便宜的房间。这些都是我亲身感受，也是为其所感动的。

一周时间很快过去，我们带着收获而归。我们将借鉴他们的优点来完善的自己的管理。而我，也将不断提高自己的能力，使个人工作有更出色的表现。

**物业管理培训总结感想篇三**

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

**物业管理培训总结感想篇四**

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”练好基本工，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。

当我们客服人员在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。

**物业管理培训总结感想篇五**

在春暖花开的三月，公司安排工程领班和我两人去杭州一商业写字楼——联银大厦为期一周的学习。我们所管理的楼盘是单一业主，和他们是完全不同的。一周下来，受益匪浅。总结起来有以下几点。

一、文档的管理。文档的管理也是很重要的一个方面，是质量文件和服务标准的一项重点内容。来之前就听说联银大厦管理处已成立三年，各类文档都很齐全。在的服务标准实施评审中，他们得了第一。所以公司安排我来学习。他们专门安排一位管理人员来整理文档。根据自己的情况分了三大类即管理档案、业主档案、外来文件，一共有三十个文件夹。各类文件序号排列清楚整齐，想找哪类文件很快就能找到。由于我们管理处才成立刚刚一年，有些文档还部够齐全，而且有些归类紊乱，以他们的做标本，以后我们也能使文档更加完善。

二、物业相关收费。由于我们管理处是单一业主，物业管理费都是直接转帐到我们公司帐户，不经过我们这些管理人员之手，而水电费等也不要我们代收，这样我们就轻松很多。而我又是第一次接触物业管理，对于物业费的收缴，也只是学习了理论知识。这次到联银大厦实习，亲自实践了一回。有些业主是物业费和水电费一起缴，一次性可以完成，而有些业主却是一样一样的缴，而且有些业主是一次缴一点，这最是麻烦，更气人的是，有些业主提出一些不正当理由拒缴物业费，这就需要我们管理人员有足够的耐心和他们沟通解释。通过实践我又学到了一个沟通的技巧，作为物业管理行业，最需要的就是以业主为重，服务第一，有效沟通。

三、基础设施设备。对于设备管理，我在实习中看到，联银大厦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;各种设备都有详细的台帐记录。翻开他们的检查记录，定期检查、保养、维修、清洁一一详细记载。李主任亲自带我去了设备机房，地面是如此干净，由于商铺目前还没有出租出去，一至三层空置，中央空调一直未开启，但是这些空调控制设备却擦的很干净。地下两层停车场，进出口标志牌清晰，自行车、电动车和汽车停车区域划分明确，各类车辆整齐有序停着。而他们的车管员也会些交通手势，在上下班高峰期，正确指挥地下车出入。

四、人际关系处理。管理处和业主建立良好的关系，目前有一百多个公司在大厦内办公，管理人员对业主都很熟悉，大部分都清楚的记得他们在哪个房间办公。我在的这几天里，看到经常有业主来管理处谈工作、聊天，俨然一家人似的。

**物业管理培训总结感想篇六**

一、学生家长接送学生一律不得进入校园，确需联系学校与子女等有关的`事情需经学校同意后方能进入校园。

二、非放学时间家长需领子女出校门必须由班主任送至校门口，交待门卫后方可，非家长领学生出校门，必须由班主任确认，并报行政值周的领导同意后方可。

三、外单位机动车辆（含摩托车）未经学校批准，一律不得进入校园。其他为学校服务的车辆经学校同意后方可进入校园。

四、本单位教职工及其他使用的自行车、摩托车，进出校门时应减速行驶，并注意安全，车辆按规定的地方摆放整齐。

五、上班时间，大门上锁，师生无特殊情况一律不得外出，确需要出校办事者，需经学校同意方能外出校园；三餐时间作好通食生的审查工作，无有效证件不得出校。

六、接待来访人员，先问清事因，然后与被访人员或有关人员联系。经同意的，办理登记手续，留下有效证件，方可进入学校。

七、上学期间，不允许学生离开校园。因病或其他特殊情况需提前离开校园的，必须有教师或家长陪伴，同时收好学生请假条，并作好情况登记，不允许学生独自离校。

八、携带学校的公用物品出校门的，应有学校有关领导陪同或学校搬运私人大件物品的，应有主人随行或得到主人允许。不符合上述要求的，不得放行。

九、坚守岗位，不得擅离职守，不做与工作无关的事情，时刻注意进出校园的人员及值班室周围的情况。

十、保持值班室内外清洁，发现垃圾或丢弃物应及时清扫。爱护值班室内外的设施、设备，发现问题或故障，应及时保修，不得影响工作。

**物业管理培训总结感想篇七**

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\_\_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。

**物业管理培训总结感想篇八**

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

在培训的上课过程中，许多老师是比较有亲和力的，记得有一次上计费篇课程的时候，由于计费对与我们初学者来说是相对比较复杂的，特别是有关国际呼叫转移的计费问题，大家都弄的有点乱，后来老师就让我们自己去慢慢体会，通过举例子让我们很快的对其有个大致了解，而且还把重点放在国内漫游部分，因为国内漫游是基础，只有基础牢固了，国际漫游知识才会更加熟练。在上新业务课程的时候，对与这方面的知识是必须亲身体验才会有比较好的感知，因此上课中老师就让我们一边用自己的手机进行操作一边听她讲解，遇到手机无法操作的就用电脑进行模拟演示，两者结合使听课的效果事半功倍。

所谓的跟班培训就是我们亲身进行体验客服方面的工作，包括体验客响、电子渠道、全球通、普线、12580。在跟班培训的过程中，我学习了很多，也收获了很多，同时也发现我们客户服务的一些问题并提出一些建议。

在体验的五项中，我把其分为两大类，一类是体验移动公司自己，包括各种硬件和软件设施，另外一类是体验客户，包括客户的心理、客户的需求以及体验如何与客户进行交流。

在跟班的过程中，我对我们的话务员表示深深的崇敬。首先，我的感觉就是话务员与客户交流的态度非常好，无论是遇到什么样的客户，比如有捣乱的客户、无礼的客户、蛮横的客户，她们都能耐心得为每一个客户服务，真正体现了“沟通从心开始”的移动公司的服务理念。其次，我发现她们的操作非常熟练，无论是12580还是10086，无论客户咨询的是什么问题，她们都能在第一时间进行操作，节省用户的时间，真正体现对每一个客户负责的尽业精神。再次，给我的感觉是她们对工作非常的严谨，对于客户的问题，如果她们自己有疑问，总会叫用户等待一下，经过核实后再给用户解答或者就是稍后给拥护直接回电，这也体现了移动员工办事一丝不苟的态度。我可以从她们的办事态度中理解移动是如何成为卓越品质的创造者。

在10086普线的跟班过程中，给我的感觉就是在月初和月末的时候，话务量是非常大的，话务员也比较累建议排班的时候可以考虑这一点，给大家一点加班费，在接10086的过程中我们是有话务员师傅在旁边指导，由于我们对操作和规范用语等方面不是很熟练，所以很多都是师傅在帮忙。在此过程中我发现了一些问题，比如挂机是采用软件挂机，我建议可以采用硬件挂机，就是在耳线上面设置一个挂机按键可以节省挂机时间。同时我发现在查用户具体资费情况的时候，系统通常会很慢接近死机，这种情况我建议采用一个备用系统，一旦出现系统不能运行时，直接切换到备用系统，而不必让用户等待。另外在我跟班的过程中我也听了很多比较特殊的例子，在这里我举一个其中的一个案例说明问题，一次接到一个莆田神州行用户的电话，他在山上受伤了，但由于正好手机单停，拨110，工作人员大家是不知道通向山上的路，只有他的朋友知道，就在这种情况下，他拨了10086，而按照我们公司的规定给他的回复是很抱歉无法为你临时开机，只有全球通的用户才用这个权利，我当时就是很有疑问，为什么以“沟通从心开始”作为服务理念的中国移动不能考虑到这一点，多一点人性化呢。我建议在办事方面遵循规章制度的情况下，可以多留一人性化的余地，毕竟体现以人为本嘛。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn