

# 2023年物业讲堂心得体会总结(通用6篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

## 物业讲堂心得体会总结篇一

第一段：引言（引出“物业讲堂”的意义和重要性）

物业讲堂是一种提供给物业管理人员的培训与学习平台，意在提高他们的专业素养和管理能力。参与物业讲堂课程已经成为物业从业人员的常态，因为这种学习方式有助于他们不断拓宽视野、学习新知识和掌握最新的管理技巧。在本次物业讲堂课程中，我深受启发，收获良多，以下是我的心得体会。

第二段：关于专业素养的提升（针对课程内容和演讲人的感悟）

物业讲堂课程的内容涵盖了许多与物业管理相关的专业知识，例如物业法规、安全管理、用户服务等等。通过这些课程，我深化了对专业知识的理解，掌握了物业管理的核心要素，提高了自己的专业素养。演讲人不仅具有丰富的实践经验，还能将复杂的理论概念转化为生动的案例和实用的方法，让我更好地理解和应用所学知识。

第三段：关于管理能力的提升（针对课程中的管理技巧和实践案例的感悟）

物业讲堂课程还涵盖了许多与管理技巧和实践案例相关的内容。通过学习这些案例，我了解到了许多成功的物业管理策略和实施过程。我学会了如何高效地组织团队，营造良好的

工作氛围，提升整体的工作效率。我还学到了如何做好危机管理，及时应对突发事件，保护物业和住户的利益。这些实践案例让我深刻地认识到，良好的管理能力是物业从业人员必须具备的品质。通过参与物业讲堂课程，我不仅提高了自己的管理能力，也为今后的工作打下了坚实的基础。

第四段：关于团队合作的重要性（针对与他人合作的体验和收获）

物业管理工作离不开团队合作，没有一个团结协作的团队，很难做好物业管理工作。在物业讲堂的学习中，我有机会与来自不同物业公司的同行们进行交流与合作，分享彼此的经验和见解。通过与他人合作，我深刻体会到了团队合作的重要性。合作不仅能够凝聚力量，也能够促进思想的碰撞和创新的产生。我从他人身上学到了更多的经验和方法，也向他人分享了自己的见解和思考。通过这种互动交流，我不仅建立了更广泛的人脉关系，也得到了更多的学习与成长机会。

第五段：激励与总结（对物业讲堂的激励和对自己的总结）

参与物业讲堂的学习，不仅让我得到了专业知识的更新、管理能力的提升和团队合作的锻炼，更重要的是激发了我不断学习和进步的动力。学习是一段永无止境的旅程，只有不断地学习、思考和实践，我们才能够适应社会发展的需求和时代的变化。通过物业讲堂的学习，我深刻地认识到自己的不足之处，并下定决心不断提升自己的能力。我将以更加饱满的热情，更加专注的态度投入到工作和学习中，努力成为一名优秀的物业从业人员。

以上就是我在物业讲堂学习中的心得体会，通过这次学习，我深化了对物业管理工作的认识，提高了自己的专业素养和管理能力，并体验到了团队合作的重要性。我相信，只要我们不断地学习与实践，不断完善自己，就一定能够在物业行业中取得更大的成就。

## 物业讲堂心得体会总结篇二

我来到咱们\_物业已经x月了，通过这段时间和物业人员的接触及和业主的交流，我发现了物业现存在的若干问题。

首先是\_物业在工作中给业主留下的印象;服务差，维修不及时，业主享受的权利得不到保障，这是我听到最多的抱怨。可见业主对咱们物业人员的工作方式及态度，是极为不满的，长久下去，两者之间的矛盾一旦激化到最大，物业费势必受到影响。我个人感觉，这种印象的存在和物业部门没有核心的工作指导思想，工作人员没有积极性、责任心，部分人员抱着事不关己的态度及混天拿工资的心态是有直接关系的。

其次是这段时间内我发现物业运行中工作态度最为松散和需要整改的两个岗位。第一个是房管员(客服);咱们物业的客服再接到业主来电时，说话不文明，语气粗鲁、牛气，对d区回迁房业主的态度那更是强硬。在受理业主报修和求助电话后，客服不做详细记录，维修人员拖拉，导致维修不及时。这类的投诉我听到很多，还有业主反映物业的电话总是长时间占线，其实就是工作人员用办公电话办私事，办私事的时间长了，次数多了，业主有困难联系不到物业，也就越来越埋怨咱们物业了。电话闲置期间，客服人员便开始玩电脑，如聊qq、购物，游戏等，甚至有以巡查工作为由离开工作岗位办私事，如买菜、回家看孩子等。现在招聘的物业员工都是\_村的，这就导致他们在工作中，犯了错误互相包庇，自己是物业人员却感觉高与同村业主一等，位置摆不正，服务理念差，维修拖延处理，不能做到真正的服务与业主，这样就使得物业管理陷入恶性循环中，进而导致部分业主拒交物业管理费。

整改措施:

- 1、定期培训;通过这种方式让员工深入了解本岗位的职责，激发员工的积极性，再此基础上，每周开例会，每月开自纠自查报告会，每个员工都在不断的发现自己的不足并加以改

正，这样可以让大家对本职工作及物业这份工作更加了解更加热爱。

2、奖罚分明;设立优秀奖及进步奖，不一定要有奖金或者奖品，但一定要在例会上表扬，让认认真真工作的人受到更大的鼓舞，并告诉员工这是升职的捷径，这样可以激发员工的积极性，提高工作态度。

3、受理业户投诉、报修、求助后，填写相关工作任务单交物业经理审核，物业维修人员可以自行解决的，24小时内完成，若需要施工队或者公司支持才能完成的，72小时内处理完毕，并负责跟进、督促，直至完全解决，同时对业户进行电话回访;定期做客服礼仪培训及维修人员交流会，加强技能，互相学习，提升服务意识，提高服务技术。

4、成立业主委员会，建立一个网络交流平台，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，同时也是物业的监督者和协助者，针对家有孤寡老人的，特殊照顾，服务上门，让他们在外工作的儿女放心。

第二个岗位是保安现在的保安队伍太懒散，没有责任心，公司物品私用滥用现象严重。如：保安的朋友及亲属的电动车都在保安室充电，使得公司的财产外流。巡逻不认真不负责，看着业主的车窗没有关，就当没看到，看着天气不好，就一直呆着办公室等。现小区保安人员工作怠慢，怎么让小区人员看到保安就有心安的感觉呢！

整改措施：小区安全一定要放在第一位，所以保安队伍需要大力整顿。提高保安人员整体素质，实施军事化管理，每天不能少于两次列队巡逻(巡逻主要针对小区车辆的管理和住户门窗的检查)，定期培训保安学习消防、防盗、防骗知识，组织消防演练等。

最终结果：打造一支有责任心有安全感素质过硬的保安队伍，

让小区人员看到保安就有心安的感觉，呈现安全放心的氛围。

随着物业公司给业主带来的便捷、舒适和安全，物业费已经被大家慢慢的接受了，当小区环境，安全，服务给业主带来了方便、舒适和放心的时候，我相信每个业主都会配合物业的工作的。我觉得咱们物业还可以做的更好，如：提高小区的便民服务，增加小区纯净水机，定期照看孤寡老人，搬运服务等，让物业成为业主的\_，有困难找物业。业主交物业费要的就是服务，服务好了，小区的物业费收缴率自然就提高了。其次，成立收费小组，通过电话，登门，宣传等方法，提前\_个月告知所有业主，并通过发放礼品为诱饵，让业主知道缴费越早，礼品越好，提高业主缴费的积极性，礼品则以实用贴心为主(洗衣粉，香皂等);然后，收费小组升级为催费小组，保洁，维修配合，尽快解决业主的问题;如还行不通，就通过网上搜集，效仿其他物业，自我总结的方法，开会成立一套催费实用法则，再次提高收缴率。通过一次一次的收费，找到业主不缴费的真正理由，对症下药，做到物业、业主一家，和谐长久共存。

我在物业的这段时间，查阅了一些相关书籍和资料，也结交了几个从事物业行业的朋友，还曾去\_的物业应聘三天。在那里的三天，我所感受到的物业氛围是热情的服务，尽职尽责的心态，干净的环境，我觉得这就是一种“家”的感觉，也是我想努力打造的感觉。我已经准备好为之努力了，我相信只要不断的学习相关知识，和专业人才沟通，静下心来，扎根到物业，一定会打造一支更好的服务于业主，让公司利益最大化，让领导放心的物业团队。

## 物业讲堂心得体会总结篇三

第一段：介绍物业讲堂的背景和意义（200字）

物业讲堂是由物业管理公司组织的一种培训活动，旨在提高小区居民的物业管理意识，增强大家对物业工作的理解和支

持。作为小区居民之一，我参加了最近一期的物业讲堂，并从中获得了一些宝贵的心得体会。物业讲堂不仅为我们提供了学习知识的平台，更让我对物业工作的重要性有了更深刻的认识。

### 第二段：对物业讲堂的内容和讲师的评价（200字）

在物业讲堂中，讲师们以生动有趣的方式向我们讲解了物业管理的各个方面。他们详细介绍了小区的基本情况、物业服务内容、安全常识和常见问题解决方法等。同时，他们还针对小区居民的关注点，分享了合理用水用电、垃圾分类等实用的物业管理技巧。讲师们的表达能力和专业知识给我留下了深刻的印象，让我对物业工作有了全新的认识和尊重。

### 第三段：对物业讲堂学习收获的总结（300字）

参加物业讲堂让我受益匪浅。首先，我了解了小区的物业服务内容以及物业收费项目的合理性，知道了自己每月交纳物业费的钱都得到了怎样的回报。其次，我学习到了一些应急处理的方法，如停电时家中的应对措施和火灾时的逃生方法等。这些知识对于保障我们的生活质量和安全非常重要。最后，我还学习到了一些关于公共卫生和环境保护的知识，如合理垃圾分类和公共区域清洁的重要性。这些内容都让我深刻感受到物业管理对小区和居民的重要性。

### 第四段：对物业讲堂影响的思考和行动计划（300字）

物业讲堂让我对物业管理的重要性有了更深刻的认识，也引发了我对小区的关注和思考。我决定积极参与小区事务，了解并支持物业管理，与邻居们一起维护小区的整洁和安全。另外，我还计划在家中合理用水用电，践行垃圾分类，为小区的清洁环境做出贡献。我相信通过自己的努力，可以让小区成为一个更宜居、更和谐的社区。

## 第五段：总结并展望物业讲堂的影响（200字）

通过物业讲堂的学习，我对物业管理有了更全面的了解，对小区的重要性有了更深刻的认识。我将用学到的知识和经验为小区建设做出贡献，并希望通过我自己的努力，影响更多的居民积极参与到物业管理中来。物业讲堂不仅仅是一次培训，它对于小区居民的启发和贡献是长久的，也将给我们的生活带来更多的便利和舒适。感谢物业讲堂，让我们认识到物业工作的辛勤和重要。

## 物业讲堂心得体会总结篇四

杭州，一个令人向往的天堂圣地，没想到会在永和物业公司工作期间与西湖西子不期而遇。那份期盼让起程前的等待充满了兴奋，而行程中那些陌生而又美丽的风景让人陶醉不已。随处可见的繁花似锦的景象，连绵不绝的印入眼帘，心情也跟着变得美丽起来。可以说享受是不拘于形式的，即便我们来自桂林这样一个仙境之地，也不得不感叹杭州的美丽充满灵气。白天清新脱俗，夜晚静谧而又温婉，绝佳的居住环境，实在令人流连忘返。

4月19日，我们在物业公司领导的带领下，来到了杭州。由于整个行程事先已经由绿城物业总部做了周密的安排，因此，我们这次的参观虽然时间上很紧张，但过程却处处散发着幸福的味道。

此次考察之行，我们的目的很明确，就是学习绿城物业的管理经验，感受在“以人为本”的人文理念管理下的园区生活服务体系，与业主一同体验高品质的社区生活。我们一共参观了八个楼盘，行程上可以说是走马观花似的，但每一个楼盘留给我们的印象却又是独特而不可重合。参观的项目有早期开发的，如今已成成熟街区；也有近期尚在开发中，市政配套设施稍显滞后，规划可容纳8800多户，分东、西、南、北四个方向的城中城小区。这些项目无论从规模上，还是细致

入微的服务上，都不得不让人感叹绿城物业公司的实力。

迄今为止，绿城物业接管的物业类型涉及有公寓、别墅、写字楼、酒店式精装修项目、行政中心、市场、学校、医院、佛学院、寺庙等，已成为国内接管和咨询物业区域最广、类型最多、面积最大的企业之一。多年的各种物业接管实践经验，让绿城物业公司有一整套严谨的管理模式和百分之百的执行力度。当我们了解各小区的收缴率时，得到的回复几乎是统一的“按公司的要求收缴率已达到95%”。这个95%既是绿城物业公司团队努力工作的成果，同时也说明了业主认可这个公司的物业管理。令人佩服的是，即便交付后的小区入住率只有10%，也丝毫不影响费用收缴率的达标。这样的信赖来自于绿城物业公司对员工整体素质的培养和对员工职业发展的良好规划，使员工不但认同公司的文化，也愿意全心全意为业主服务。

参观时我们正巧遇到了绿城物业公司组织各区域总经理的脱产培训，其中需参加短期的军训，包括体能训练、形体训练、团队合作训练等。其中知识技能培训，包括物业管理概论、企业文化理念、物业管理政策法规、质量管理体系等；每一个经理还需要深入到小区做一线员工工作，男员工统一做秩序维护队的工作，女员工统一做保洁工作。培训期间与一线员工一样，统一吃住、统一作息时间，上岗期间着岗位制服，不允许佩带工作以外的任何物品，甚至是手机。

公司为了扩大核心层，还组织中层管理岗位竞聘，鼓励一线员工参与，并提拔优秀的一线员工做中层管理者，定期定点组织各岗位员工进行全封闭式的脱产培训。为了挖掘、培养和输送人才，全面推出“彩虹计划”，采取外部聘请资深讲师、内部分享师资、理论系统与业务实战相结合的课程多样化的播散知识，以储备项目经理和其他人才。同时还组织了丰富的员工业余文化生活，例如，读书沙龙、英语讲习班、户外活动等等，甚至为员工组织交友活动，促进员工身心的健康成长。这一系列的举措，不但加强了公司领导班子的凝



聚力和团队的良好合作精神，而且壮大了公司队伍，吸纳了更多有识之士的参与，提升了企业的竞争力。

考察之间，我们也发现绿城物业公司不是百分之百的完美，因为他们早期管理的小区也出现了很多违章建筑，而无法得到解决。于是我们开始反思，为什么在同样的管理模式下不同的小区，因执行力度不同而产生巨大的偏差？抑或是因为物业地域关系与管理上的冲突而产生的纠纷？这些问题看似容易回答，但只有亲身实践什么是可行的，什么是不可行的，才能从中学到解决的窍门和方式。

绿城物业公司用了这样一组数据表明他们是不可随便超越和替代的，物业费收缴率一直高达98%，业主满意率达95%以上。我们参观学习是希望借鉴绿城物业多年的管理经验，从借用、模仿、吸收、改良到持续利用为目标，实现最佳的适合我们的物业小区的管理方法和模式；同时也希望能开拓解决问题的方式和领域。在我们的工作中，经常容易陷入到事务性的细节中去，不但自我局限，而且缺少了对工作整体发展的关注度。而我们的行业特性，决定了我们只有在工作中持续发现问题、改善不足，提高操作流程和加强专业技术能力，全员高度配合和参与，服务水平才能有所提高。也只有把远大的战略目标落到实处，把战略目标和执行力有机的结合起来，才能打造出一个梦想成真的事实。而我们也才能够向绿城物业公司的管理模式更接近一步。

美好的时光总是短暂的。虽然我们已经不得不挥手和这座城市告别了，但是，即便我此刻身在桂林，敲打着这一份记录时，心情还是喜悦的，缕缕文字万万不能表达我们对此次杭州之行的感悟。这的确是一次难忘的考察之旅，更是一次专业提升的学习之旅。感谢公司与绿城物业的合作，使我们在永和物业工作的经历都变得如此美好，记忆如此不可磨灭。

## 物业讲堂心得体会总结篇五

近年来，我国物业管理行业发展迅猛，市场对物业管理人才需求量大。为了提高物业管理人员的综合素质和专业能力，北京物业行业协会举办了一场名为“北京物业大讲堂”的培训活动。本文将分享我在参加北京物业大讲堂中所获得的心得体会。

### 第二段：开场白

北京物业大讲堂开幕式上，来自全国各地的物业管理人員齐聚一堂，气氛热烈而温馨。宣布开幕的主持人激情澎湃地介绍了本次培训的内容和目的：提高物业管理人员的综合素质，推动物业行业的健康发展。此时我感到自己肩负着责任，同时也期待着能从中获得实实在在的收获。

### 第三段：专业知识与技能提升

在大讲堂中，我参加了多个专题讲座和知识交流会。专业知识的讲解让我受益匪浅。例如，一位资深物业管理人員分享了他 在物业维修管理方面的实践心得，他强调 了维修工作的标准化和规范化重要性，并分享了他引进的一套先进的维修管理系统在节约成本和提高效率方面的成功案例。这让我深刻认识到规范和专业化在物业管理方面的重要性。

### 第四段：文化素养与团队协作能力提升

除了专业知识的学习，大讲堂还注重提升物业管理人員的文化素养与团队协作能力。组织了团体活动和团队拓展课程，引导我们通过团队合作来解决问题和实现目标。通过这些团队活动，我和其他物业管理人員建立了深厚的友谊，并学会了如何更好地与别人沟通和合作。这些技能无疑将在我的工作中帮助我更好地与团队成员合作，提升整个物业管理团队的综合素质。

## 第五段：总结与展望

参加北京物业大讲堂的这段时间是我职业生涯中难忘的时刻。通过这次培训，我获得了大量的专业知识和技能，提升了自己的文化素养和团队协作能力。在以后的工作中，我将更加注重规范和专业化，不断学习和改进，为物业行业的健康发展贡献自己的力量。

以上是我在参加北京物业大讲堂中所获得的心得体会。通过这次培训，我不仅增长了知识、提升了能力，还结交了很多优秀的同行。我相信，在大讲堂的指引下，我将能更好地适应物业管理行业的发展，为社会提供更优质的物业管理服务。只要我们不断学习、不断进取，物业行业必定会迎来更加辉煌的明天！

## 物业讲堂心得体会总结篇六

从20\_\_年进入公司到现在已有两年的时间，对于\_\_及物业管理行业，我都算是一个新兵。这两年的工作经历体会到，物业管理工作没有大事。当然，这里的大事指的是一些惊涛骇浪、震天动地的大事。但实际上，外人眼中物业管理的一些琐碎杂事，对我们物业的管理来说就是大事。换句话说来说：“物业管理无小事”。

为什么这么说呢？凭心而论，物业管理有别于生产性企业。生产性企业在生产过程中主要控制：产品质量、产品创新、产品销售，还有，比如说在某一产品上进行早期开发，早一天生产，这样的话在同行内就会。而对于物业管理来说，我们的产品是无形的、非存贮性，每天都是在做基本相同的工作，也都是一件件平凡的工作，服务就是我们的产品。

服务作为一种无形产品，它也需要有质量，它的目标又是什么？我先说说服务的目标：它就是全面顾客的顾客满意。怎样提高我们的顾客满意度呢？那就要求提高服务质量了：主动、

亲切、诚信、专业、素养，也就是我们客户服务的五条原则。

**主动：**面对客户我们要面带微笑问好，每天第一次与同事见面，我们要第一时间问好。并且在客户需要帮助时，在客户还没有提出之前，我们就要主动上前给予帮助。比如：我们在大门岗值班时，见到客户提着较重的物品，我们应上前问好，询问需不需要帮忙，在得到客户允许的情况下，主动把物品接过来，提到客户的家里去。也可以呼叫巡逻岗位过来协助，帮助客户解决实际困难。

**亲切：**亲切友好，在我们工作中，时刻都要面对客户，而我们如何在友好的氛围里为客户工作。见面微笑，主动帮助，客户都能感受到我们的关心，让客户觉得我们就是生活在一起的邻居。我在四季花城工作时，就有这么一个客户：有一次，一位阿姨买东西回来，我帮他提东西到家门口，同她聊天时，了解情况关心她的生活，每一次她需要帮助时，都主动帮忙。经过这些帮助后，她有什么不了解的物业管理信息时，都来问我。这样的关系建立对我们的客户关系融洽起了很大的作用。

**诚信：**在我的原则中，有一条就是守信。我们知道，我的五条禁令中有一条是：严禁轻视顾客需求与对顾客言而无信。对于客户的要求，我们要认真对待，不能冷漠相对，有的可能是我们能做到的，但有些有可能是一时做不到，在对于一些能做到的事情，我要答应什么时候做到的，就要准时做好。对于做不到的事情，我们不能夸大其词，胡乱，但到后来我们又做不好。这样的话，客户就不会信任我们了，我们也失去了客户。所以，我们答应客户的事情一定要做到。

**专业：**我们产品是服务，服务也是要专业化、规范化。就如安全管理来说：每一个通过大门口的人员，我们都查验证件。对于园区新的员工来说，第大门时，我们不知道他是哪个厂的，进入园区存不存在安全隐患。但是第三次通过大门时，我们就要知道他是哪个厂的。我们要尽快熟悉他的基本情况，

这就是我们在岗位上的专业化。有这么一件小事：一名业务员因一次叫错了一位客户的姓名，而失去了客户的信任。也因这一件事，后来他建立了客户小档案，而赢得了很多客户。所以我们的专业的服务要体现在日常生活中的小事中。

素养：素养就是我们在日常生活中良好习惯的养成。现在我们公司推行的bi就是我们物业管理人员的行为规范：行走时，员工靠右行；上楼时，客户先行，体现了客户至上的理念。在我们大门岗，我们对于厂家里的员工，我们也是一样，“您好！请您出示厂牌，配合我们的工作。”从服务的角度去对待每一个人。

在我们物业管理中，我们的安全管理员，有的还存在服务等同于管理的思想，这样的想法让我们工作变了质，希望有这些想法的同事更正过来。我们每一位员工在服务中，都是在做一件件平凡的小事，只要是把每一件小事都做好、做到极至也等于了成功。