# 物业管理参观心得体会5篇

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-04-29

*能让人过目不忘的心得体会肯定是成功的，在日常生活中写体会是能够帮助我们记录自己感受的，小编今天就为您带来了物业管理参观心得体会5篇，相信一定会对你有所帮助。物业管理作为城市管理的重要组成部分，它的管理是否到位，事关千家万户，直接影响着社会、...*

能让人过目不忘的心得体会肯定是成功的，在日常生活中写体会是能够帮助我们记录自己感受的，小编今天就为您带来了物业管理参观心得体会5篇，相信一定会对你有所帮助。

物业管理作为城市管理的重要组成部分，它的管理是否到位，事关千家万户，直接影响着社会、经济、环境等各方面的和谐与发展。但如何发展物业，让物业深入业主心中，得到业主的满意呢，那天参观了万科物业，深有感触，以前就像待在笼子里，觉得自己做的还不错，自己的物业也不差，但是看到万科物业，才知道我们物业跟别人的差距有多大，大到管理小到细节，每一方面都有学习借鉴的地方，真是受益匪浅。

刚进小区，第一眼中间门岗上四个醒目的\"欢迎回家\"大字，让我震惊，如果我是业主，下班回家看到这四个字，肯定会有一种放松感，一种温馨感，为什么我们没想到呢，其次，感觉他们的保安够精神，没有坐着的、靠着的。进入小区里，万科物业不愧是我们的榜样，好多细节比如\"缴费请索取发票\"，关于每天天气跟气温的温馨提示，监控室的温度计，配备齐全的安全防护应急箱，每个角落都设有的岗位，地下车库的防汛用品等等，而且都是那么干净，整齐，看着很舒适，很放心。

在参观这三个小区的总体感觉就是文明、干净、整齐、宁静。在硬件方面，监控室、门禁、消防、配电房等设备设施都是智能化的，给物业管理带来方便与高效，同时小区的安全也得到保障;每栋楼层都有公告栏，这也便于小区的信息准确快捷的传播;保安都是带帽子和扎腰带打领带给人感觉很亲切;垃圾桶都是可回收和不可回收的放置在一起。在软件方便，社区文化丰富;娱乐设施齐全;小区的温馨提示随处可见;公司制度健全、服务流程清晰而且都贴于物业办公室墙面。物业管理人员的服务意识都很强。

参观结束，很惭愧，作为物业服务，我们平时并没真正把服务落实，服务意识不强，没有为业主做实事，回来之后我好好反思了一下，从今以后，我要改进我们的工作流程，提高工作效率，减少人员闲置，提高物业人员素质，将服务理念渗透到每个员工心中，构建和谐的社区服务氛围。选拔聘任一批责任心强、业务素质好的人员充实到物业管理一线队伍;加强从业人员的岗位培训，提高其依法履行职责能力;搞好素质教育，物业从业人员要认真学习法律、规章、相关业务和社区管理知识，开拓工作思路，在实践中提高综合知识的运用能力。

虽然参观的时间非常短暂，但是了解万科物业管理模式，也让自己开了眼界。要想在社会中不被淘汰就必须不断学习、不断进步。很感谢公司能给我这次参观学习的机会，在以后的工作中我将借鉴他们好的地方落实到工作中。

20xx年8月31日，在上级领导的支持下，在经营一公司物业部，人力资源部的精心组织，办公室、财务部的大力协助下，下属基层单位-宽和物业在经理张永前带领下，班子成员和各部门及相关管理处主任一行13人参加了经营一公司组织的物业管理观摩学习和专业培训。

在参观圣境物业管理的曲江翠竹园小区时，在下车的一刹那，就被圣境物业管理人员、秩序员的专业举止所吸引，作为一个20xx年已入住的小区，经过10多年岁月的洗礼，小区依然干净整洁，设施设备维护到位，并且在传统物业的基础上物业公司建立了便民服务平台，更拉近了与业户的距离，既拓宽了物业的经营渠道，增加了经济效益，也为小区广大业户营造了互联网化的便捷服务，值得我们深思和学习。

曲江文化大厦，是圣境物业公司管理的高档办公写字楼，项目曾获得国优示范大厦的荣誉。当走进大厦，洁净明亮的酒店式大堂，彬彬有礼的物业服务人员，专业简洁的物业管理情况介绍，给我们留下了深刻美好的印象。作为一个“国优”项目，确实有许多值得我们借鉴和学习的地方。项目的设施设备的管理，是大厦的主要亮点，中央空调机房、高低压配电房、中控室、电梯机房，处处留有物业精细化管理的痕迹。设施设备管理制度健全完善，维保工作细致而有章法，标示标牌清晰设置合理，巡检记录规范齐全，岗位责任落实到人等等，对标我们所管的物业项目，精细化、制度化、规范化的服务和管理，我们与之还有很大的差距。通过这次参观学习观摩，借鉴中医的“望、闻、问、切”，使我们深深认识到了我们在精细化物业管理方面的不足，也理清了我们今后努力的方向，为下一步公司提升管理品质，提供了一个借鉴的目标。

这次所邀请的中物协、西安物协副会长、陕西诚悦物业总经理宫雅玲老师，所讲的物业现场管理实操，即接地气，又开启思路，是一次注重实效的培训。宫老师根据多年来的从业经历和实际物业服务管理过程解决处置问题积累的经验，按照物业的服务范围、服务内容、服务标准等方面，采用ppt演示，深入浅出的进行了精彩的讲解。尤其提出的“以客户满意为导向，最后落实在客服部”，给我们的物业项目管理提供了一个可参考借鉴的方向。诚悦物业多年来一直非常重视客户服务工作，所总结出的“接待客户、规范流程、兑现承诺、作好记录；处理事务，合法、合情、合理；真诚服务、将心比心、掌握技巧、注意沟通”等宝贵经验，使我们收获匪浅。在工程管理方面所提出的，“不在表面、确是良心，对物的管理--设施设备的管理是整个物业管理的核心，是对业主负责的重要标志，是持续保持整体物业保值增值的关键”，也契合了目前宽和物业对物业项目设施设备的专注和重视。在绿化保洁管理、承接查验、秩序维护、方案策划和实施等方面也给我们传授了专业知识，为我们今后开展物业管理服务工作，提供了帮助。

物业行业资深专家，《西安市物业管理条例》主要执笔及修订人，陈万生老师就新修订的《西安市物业管理条例》的内容及构成要点、关键条款及实际运用进行了生动的解读，尤其提出的“在物业项目要培养忠诚业主，是物业公司的首当其冲的任务”给予了我们很大的启示，所提出的项目的经营拓展，和业委会的沟通，怎样运用《条例》解决日常工作的问题，为我们管理好物业项目，拓展了思路。

两天的培训学习虽然结束了，但专家传授解读的许多物业方面的专业知识和宝贵经验，一定会为我们今后的物业服务工作提供较大的帮助，请进来，走出去，宽和物业以这次物业专业培训为契机，完善管理制度，提高服务品质，真正遵照上级领导培训总结所提出的：“把物业管理当做一个事业来抓，做物业管理精品和优品”，使宽和物业向新的目标迈进！

再次感谢公司组织的这次培训学习，我们盼望这样的学习培训长久持续，宽和物业公司为物业管理成为经营一公司的重要支柱而努力！

众所周知，万科物业是全国物业行业中的领跑者。万科物业的企业文化和管理理念，深受同行推崇，但我却一直没有机会真实的感受、了解万科物业。这次到东莞万科物业参观学习，带给我的，是强烈的震撼以及感到自身的不足--原来万科物业可以把物业管理做得如此好……

万科的服务宗旨是\"全心全意全为你\"，万科物业确实把这一服务宗旨落到了实处。他们强调\"一言一行皆品质\"。哪怕是一件细微的事也都能随时随地做到尊重顾客、并让顾客满意，我们确实感受到了。我们到他们的机房参观，从消防通道下去，台阶光亮，丝毫不见潮湿天气的湿滑，保洁工作让人叹服。机房内，设备设施标识清晰规范，室内还配有温度计、湿度计，监控环境温度、湿度异常时，能及时采取措施保护设施设备。在机器设备旁备有帆布，原来是为了在发生突发性爆水管时能及时保护设备不受水浸，他们把管理做得非常细致。常用的记录表格不是简单的找个钉子挂在墙上，而是规范地用文件袋装着固定在墙面上，即方便整洁，又规范严格。在设备房的管线上，清晰标识着走向及位置名称，连墙角边的灭火器，都规范地划线定位，并将使用方法附在墙上，不仅规范，也很人性化。这里处处体现着他们对细节工作的认真。

在东莞运河东小区，感受他们的住宅管理。这里刚交楼，有一部分还是施工场地，我看到一个保安员正在用雪糕桶和警戒线把施工场地围起来，其中一个细节让我深受震惊--同样是拉警戒线，我们可谓司空见惯，也拉过无数次，但这名保安员却把警戒线写有\"注意安全\"字样的一面非常整齐地显示在路人看得清楚的正面，并把有褶皱的地方用两手抹平。我不仅问自己，我们的保安员是不是每个人都能做到?都有这么细心?万科物业人却能做得如此细心!\"一滴水可折射太阳的光芒\"，这一细节足可反映万科物业的管理水平。

在服务中心前台，让我感动的是客服助理的微笑，那种微笑，不仅仅是专业、真诚，还有自豪。我们看到了万科的季度管理报告，该报告定期向业主公布物业管理状况，增加了服务的透明度，有助于业主对物业管理工作的\'监督，在社区范围内营造一种融洽、和谐、温馨的亲情化管理氛围，将物业管理服务的内涵提升到一个新的境界。难能可贵的是，这份报告的资料整理、设计排版都是客服部的几个物业助理完成的，看到我们在点头称赞，一旁的他们脸上露出自豪的微笑。这让我想起万科的一个管理理念--学习是一种生活方式。他们是这样的一群人：为了共同的目标走在一起，共同工作，通过内部经验交流和外部知识引进，共同提高能力，创造他们真正感兴趣的成果。在这一学习型组织中，职员全身心投入，体验到工作中的生命意义，通过学习创造自我，对企业也有了归属感。

在服务中心办公室，墙上整齐地挂着万科特色的物业服务方法论--万科物业\"五步一法\"服务体系：\"五步\"是指在物业服务中和客户深度接触的五个关键步骤，包括认识客户、了解客户、帮助客户、理解客户、感动客户。\"一法\"则是指以满足客户成功需求为出发点的服务法则。并以\"持续超越我们顾客不断增长的期望\"作为自己的使命和目标。企业文化无处不在，时刻提醒、要求、规范着万科物业人。

万科物业是物业管理行业的榜样，是我们不懈学习、追求的标杆。20xx年集团提出\"向万科学习\"，我相信通过这次参观学习，我们的认知将更上一层，20xx年，在我们全体颐中物业人的共同努力下，颐中物业一定会走得更高、更远。

x月x日在公司领导的组织带领下同住宅小区项目负责人在\*\*花园进行了参观与学习，首先看到保安在门岗认真的立岗值勤，当我们迈入小区后，踏着整洁干净的道路，经过郁郁葱葱的绿化，就像回到自己家里一样温馨。随后来到办公区域楼道参观，整洁干净的地面与楼梯扶手，还有橱窗栏规范的告示、张贴、及相关的物业管理文件、装修告知等一系列的告示牌。细节化展示，让业主、物业管理人员还有外来人员能够一目了然的了解小区物业的大概情况与物业管理流程。

接下来的座谈讲座，顺安花园的小区项目主任讲解了关于管理处与小区业主之间的管理与收费的重点内容及小区管理的月底总结。

可以看出顺安花园物业管理处是一家执行规范且服务到位的物业管理公司。作为一名同行的物业管理人员，感同身受的体会到他们工作的不易，同时也激励着我们管理人员的工作态度与服务热情！

作为天润国际花园的管理人员，希望管理的小区是一个和谐安定的小区，在以后的工作中首先从规范的管理做起，在小区显要的位置设置橱窗栏，集中摆放关于告示、通知、倡议书、文件等，方便业主阅读，做到及时与业主沟通，了解并解决情况，化解矛盾！从大局出发，在业主与开发商之间做好纽带与桥梁，提高对业主的服务意识，做到规范、全面的管理与服务。创造一个良好的小区硬件、软件环境，让业主感觉到温馨的家园。

9月9日下午，为学习万科先进理念，领悟万科企业文化，我们国投公司一行30余人对太原万科金域国际项目施工现场及售楼处进行了参观学习。通过参观我们大家都感到不虚此行，皆有许多收获和体会，我觉得万科\"大处着眼、小处入手\"的精神，及其管理规范和程式，很值得大家回味和学习。

参观金域国际项目施工现场和售楼处，总体感觉就是文明、干净、整齐、宁静。施工现场安全标志齐全醒目，场地内材料堆放整齐划一。售楼入口处，保安身穿制服，扎腰带打领带，彬彬有礼，来有迎声去有送声，给人感觉很亲切。售楼处现场环境干净、整洁，园林修剪养护有序，亭台水榭，花团锦簇，温馨提示随处可见。保洁人员忙忙碌碌，不停清扫，一尘不染。置业顾问言谈举止成熟干练。

我们全体员工分为三组，分别跟随三名置业顾问听取了楼盘讲解，并就自己关心的问题向置业经理进行了提问请教。我们了解到万科金域国际项目位于太原市长风西街，金域国际北靠长风西大街，西临西中环快速路，是城市未来发展的重点区域。金域国际聘请日本著名的造园大师为该项目量身打造绿色园区，该项目保留并利用了原场地上的原生大树，体现了尊重自然、保护环境的设计理念，该项目保留利用了各种大树68课，有效的营造了社区的景观氛围。金域国际为了提高景观的纵深和层次感，认养了项目北侧大约10500平米的绿化，统一规划、统一设计，为业主从城市喧嚣中回归社区的田园提供一种可能，金域国际充分利用厂区原有的工业遗产来打造独特、新颖的社区景观，将铁轨、绝缘质等应用到造园中去，达到了历史的延续和传承，并且能勾起人童年的一些遐想。现金域国际主推户型3种，共8幢高层住宅。万科是国内地产行业的领跑者，万科不止提供房屋，更是持续提供良好的.服务，为居住者的生活更加美好而努力。到20xx年，万科成为地产行业中，唯一一个过千亿销售额的开发商，一年的房屋销售量居全球之首。这一年里，万科老业主的重复购买率为81%，推荐购买力为88%。老业主推荐万科的理由很多，但是排名第一的推荐因素是\"万科的物业\"。良好、专业、细致的物业是万科地产持续发展的保障。不少万科老业主反映\"万科物业天天都有人在扫地\"、\"万科很干净，随便走到哪，露天座椅都能坐\"、\"万科保安很负责，进出管理严格\"，这些对万科人来说是基本的要求。万科小区大门周边垃圾要求5分钟内清理，楼道垃圾一日三次清理，人过地净，雨后无积水。细致条款，多重标准化动作，让万科成为环境和质量双认证的物业公司。万科24小时的保安值守与巡逻，全面技术防护让小区更加安全，万科实行24小时物业服务电话，工作人员\"首问负责制\"，确保业主的问题能及时等到沟通解决。小区设施、公共部位定期翻新、更新，老社区特设\"老项目保养基金\"，义务进行保养维护。万科物业总体上是赔钱的，但万科要的是品牌，通过物业的无私投入换来的是良好的社会声誉和地产的无限升值。

参观结束，感触颇深，通过参观学习，使我们对物业管理有了更加直观的认识。我们深刻地认识到物业管理的艰巨性和物业工作的繁琐性、细致性，以及加强与优秀物业管理服务企业的交流学习的必要性。此次参观学习，对下一步国投和祥物业的服务工作开展有着深远的指导意义，另一方面，使我们更清晰、直观地看到了我们与行业领跑者的差距，也看到了努力的方向和目标。\"让业主满意，受同行尊重\"，是所有物业管理企业的愿望，万科做到了，我们用心努力，一定也能做到。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！