

物业收费员工作心得体会感悟总结(通用5篇)

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。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。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。

物业收费员工作心得体会感悟总结篇一

我很感谢公司这次调整，物业这份工作很适合我，同时我也很适应这份工作。到今天为止，我来到会宁项目物业部门已经近30天了，通过这段时间和物业人员的接触和交流，我真真切切的感受到这份工作和之前的工作比起来，它需要更大的耐心和责任心。算起来这个部门才成立了一年有余，却取得了现在的成绩，我觉得这与每个员工的辛勤工作，不怕苦不怕累的精神是分不开的；但在看到成绩的同时，我也发现了这其中存在的一些影响物业发展的问题，现总结整理如下：

现成的工作，只用公司提供的现成表格，不去细致的了解工作，不去考虑现用表格是否合理是否能升级，只有普通的表现却没有更优秀的表现。

整改措施：主要以培训的方式，让员工深入了解本职岗位的职责，让每个员工都给自己的岗位做规划并在培训中呈现出来，吸取自己的不足，发扬自己的长处；再此基础上，每个月有一次的主题会议和自纠自查报告会，每个员工都围绕这个主题发言，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。

最终结果：规范各部门的职责及衔接过程，做到“人人有事

关，事事有人关”理顺物业管理流程，了解自己的岗位，热爱自己的工作。

第二、物业内部各岗位之间权责不明，工作链断档，工作流程不顺畅，使一些工作不能正常、快捷有效的完成，大大影响了服务水平的提高，也造成了工作效率低下。如：现在客服和维修同在一间办公室，无业主电话时，客服人员大量私事都会占用客服电话，这样很影响工作。有业主电话时，客服接接通后，需要维修就直接告诉维修人员，并未对业主的电话内容进行登记，维修人员接到任务后也没进行登记，全凭记忆力；若维修人员外出不再办公室，可能再等待维修人员回来后却忘记电话内容导致业主需要多次打电话催促，维修拖延处理；服务水平低，维修不及时，业主投诉率居高不下，对服务不满意，进而导致部分业主拒交物业管理费。

员交流会，加强技能，互相学习，提升服务意识，提高服务技术。

第三、因会宁工地是城中村改造工程，聘用的物业人员大部分都是会宁村的，致使物业人员在工作中，位置摆不对，服务理念差，不能做到真正的服务与业主。如：客服接打电话未用礼貌用语，对待回迁房业主，态度更是强硬；保洁人员更是上班时间随意回家；同村物业人员包庇情况严重；这样就使得物业管理陷入了恶性循环之中。

网络平台上，供业主学习。

最终结果：小区安全，是保安的职责，但希望通过物业的努力，让小区安全变成每个人的职责，是物业的也是业主的，大家共同营造安全放心的氛围。

在物业的这段时间，我曾去邢台阳光巴厘岛的物业体验学习了两天，它所呈现的物业气氛是热情的服务，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。前面一直在叙述我们需要如何改造，下面说下如何让业主“听话”。

第一、物业费。

用，才能享受物业服务，前提是物业一定要做到让业主的生活离不开物业，让物业的服务时刻围绕在业主周围。

第二、冬季采暖费

今年小区的取暖费，小区入住户，收取%，收取的是比较容易的，大部分业主很配需。在今后的冬季采暖前半个月，客服人员先了解本地当年的取暖政策，然后通过电话等多种方法通知业主，对业主的供暖意向进行登记，让每位在本小区入住的业主都能过个暖和的冬天，避免出现因某个单元入住率不够而不能供暖。

随着b区洋房的交房，高层的开工，会宁社区日益成熟，那物业的职责会越来越多，责任会越来越重。下面就b区洋房如何实施物业管理，我是这样想的：

b区洋房是本社区的重中之重，高层次的象征，那物业的服务一定更要紧跟跟上，档次也要提升□b区采用智能化一体的安防系统，高密度的园林环境，那高素质的物业管理人员是趋势，聘用大学生作为储备干部，掌握安防技能，学习园林技艺，提高物业的活力和创新力，为洋房的业主提供更好的更优质的服务。

物业的发展方向是树立物业品牌，我们不仅要做到房子盖得好，更要做到管理的好，不免从以下几方面入手。第一、重视对内管理。良好的内部管理，是企业生存的保障。加强企业内部管理制定规范的管理制度，科学的岗位安排，合理的部门划分，引进专业技术强的管理人才。打造一个优秀的团队，这一点对于正在形成中的城市花园物业管理是极为关

键的。第二、强化对外服务。进一步提高员工的服务意识，为业主提供全方位立体式人性化服务，为业主创造安全、舒适、便捷的生活、工作、学习环境。只有这样才能树立起公司良好形象，打造物业品牌。

物业收费员工作心得体会感悟总结篇二

我是初次接触物业管理工作，对物业管理的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。在日常工作中真正做到“真诚”并不是一件轻松容易的事。有人说从事物业管理工作就像看万花筒，什么人都会见到，沉默寡言型、易怒暴躁型、唠叨抱怨型、和蔼可亲型、刻薄挑剔型等等。面对形形色色的人，工作中难免会遇到这样那样的困难与无奈，这就要求我们针对不同性格的人，采取不同的处理方式，还要有一定的忍耐性。

在工作中有的同志受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，甚至动粗，这样即使赢了事实却输了业主，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，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，如果是我家地板被泡我急不急?如果是我家燃气不通，我窝不窝火?如果是我家有车进不了自家小区停车场，我烦不烦?往往业主的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着业主事情无小事的原则，认真对待，耐心解答，往往在细节小事中更能体现出服务的真诚，更能感化业主。

有一件小事，让我感触颇深，让我体会到了真诚的重要性。那还是去年一个大冬天晚上10点半左右我已躺进暖和的被窝里，突然有一位业主打来电话，着急地说：“哎，我家停电了，帮我买个电”，我告之对方电卡上还有10度备用电可以用，等明天我们上班再办理时，没想对方不耐烦地说头天早上就送到电表上了，你们是服务企业，我们交了物业费你们就该为我们服务。当时我心想，我又没招惹他，跟我急什么呀!再说这都几点了，再是服务单位也有休息时间吧。虽说我极不情愿，但还是告之对方稍等一会儿。

5分钟后我来到办公室楼下见到那位业主，边走边跟他讲：“停电是由于您家电表没电了，可您又没提前买储备用电”，听得出，他的声音已经不像最初那么厉害了，“我这几天很忙没空买电”，我接着说：“我们周六、周日都有值班的，您忙也可以将电卡及足够的电费钱放到门房让安防员代劳的”，“谢谢你啊，大冷的天把你叫来，刚才是我着急，说话有些不好听，你别介意!”“没关系，下次您充完电后，最好提前买电来备用，或时常看一下电表，20度以下，它会亮红字。”我提醒道。“好的，好的，谢谢!”

虽然这件事只是工作中的一个小插曲，但我用自己的真诚赢得了业主的谅解与认可，这使我懂得，真诚为业主服务是换取业主信任的源泉，有时候真诚的关怀往往比口若悬河更加有效。遇到问题，只要有积极解决的态度，就获得了大多

业主的认可，概括来说，就是“迅速接触，查明真相，讲清道理，给出答案”。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为业主着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予业主真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理服务品牌，才能吸引更多业主。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给业主，对业主多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理对业主的关怀。

物业收费员工作心得体会感悟总结篇三

时间过得很快，转眼间我来到_小区物业部门已经有半年了，这半年的时间，我一直都是在前台工作，虽然说不是物业部门非常重要的职位，但是我这半年的时间真的就是学到了很多的东西，然后过得也是非常的开心，要知道一份能让自己开心的工作，这是千金都不换的，经过这半年时间的磨练，我也是对前台这个位置有了一些自己的想法和理解。

一、恪尽职守，爱岗敬业

随着现在互联网和通讯技术的发展，我们前台的工作任务变得越来越少，以前业主们无论是遇到什么问题，首先就是要亲自来物业部门，详细清楚的告知需要我们的地方，发生的缘由等等，作为前台，那个时候还算忙，一个前台还真的就是忙不过来。现在的我们基本上在岗位上遇不到业主的，现在完全可以一个视频电话就说明清楚情况了，还可以直接

在微信公众号上直接发起需要物业部门的人数和工具，简直不要太方便。但是作为一个职业工作者，无论发生什么事情，都要坚守自己的岗位，只要还有一个需要我们的业主，我们就有义务留下来工作，无论何时无论何人，在进行接待的时候，我都会面带微笑，温柔的问询需要什么帮忙的，爱岗敬业是我们作为前台工作人员都是必须有的一个品质，这样才能给到业主最为专业的服务。

二、努力做好自己的本职工作

在工作当中，我们是一定要学会耳听八方，眼观四路，寻找一切可以寻找的机会。比如说，在进行电话接待的时候，尽可能的记录好通话重点内容，然后报告给工作人员，这样他们能够最迅速的到达业主身边，丝毫不拖泥带水。在接待业主的时候，全程微笑接待，时刻注意礼仪姿态问题，不要忘了任何的接待步骤，一定要保证自己是最专业的前台，就算是没有业主光临的时候，我们的精气神也一定要保持住，万万不可泄气。作为前台是整个物业的一线情报，见机行事，做出自己的贡献，才是一个好前台。

三、每天精进一点点

作为一个在前台岗位上工作了半年之久的我来说，最可怕的不是没有任何的业主前来，而是不知道自己一天站在那干什么，找不到自己工作的目标的榜样，这是万万不可以的，这不仅仅是适应前台工作人员，更是适合任何一个职业工作者，对自己的工作职责有足够的了解。每天都要在工作上有所进步，不迅猛没关系，每天精进一点点就好，慢慢的就可以成为一名优秀的员工了，同事们瞻仰的对象，领导点名表扬的对象。

物业收费员工作心得体会感悟总结篇四

世上的工作原没有贵贱之分，区别在于你肯不肯用心去做。

熟话说的好，行行出状元。保洁工作在很多人眼里虽不值得一提，而干上这项工作俩年的我却深深的爱上了他。如今每每看到经我打扫的病区干干净净，一尘不染，看到患者在这样的环境里就医，听到患者不时地称赞，心中的满足与自豪油然而生。

保洁工作看似简单，其实并不简单，平时根本不注意的地方，对于保洁员来说，绝对不能马虎，墙角、拐角，窗内窗外，犄角旮旯，都是自检的重点。本人自从从事这项工作以来，一直本着以人为本的工作理念，怀揣一颗真诚服务的心，全心全意做好本职工作。工作从摸索到熟悉，从茫然到自信，每前进一步，都离不开公司领导的关心和同事们热情相助，谅解与支持。个人的力量是有限的，我们是一个团结的集体，个人所取得的小小成绩，应归功于我们这支高素质的公司队伍，归功于我们这群有热情、肯奉献的员工。

自从干上这项工作，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，工作中严谨、细致、脚踏实地、埋头苦干；严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，服从领导，团结同志，谦虚谨慎，不断改进工作作风。我会以此为契机认真总结工作中的得失，好的继续坚持，不足之处切实得到改正，以更好地胜任这项工作。

回顾以往的工作，还有许多不足，今后我要多多学习，努力提高自身综合素质。以更加饱满的精神面貌投入到今后的工作中，完成公司布置的各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

多大的能力，而应归功于我们有一群有热情、肯于奉献的同志。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到冷静回顾一下自己这段时期的工作得失，总结经验，吸取教训。

这一阶段的工作期间，保洁的日常工作主要靠的是学校领导

的有效指挥。这一学期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。这一年的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在自身要求上还比较放松，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会学习、掌握更多技能，提高自己的水平。决心在岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成学校布置的各项工作，不辜负领导的期望。

物业收费员工作心得体会感悟总结篇五

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块，最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会，花园业委会完成改眩金海湾、花园、翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。海景顺利通过安全文明小区的复检工作；翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评；彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评；嘉

多利花园通过广东省物业管理示范小区考评;公司通过质量体系认证复审,同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包;碧华庭居、翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。

二、品牌宣传效应显现

今年,为配合公司市场营销工作,公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌,顾问项目创效益”的思路,以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象,一方面打造塑造精品小区,通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式,亲身感受物业的管理,达到业务拓展的目的,仅金海湾花园,全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次,参观人数近千人次,同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面,我们以报纸、广告、参展等多种形式,全方位进行品牌宣传。

三、市场拓展频创佳绩

*年,在抓好集团开发物业管理品质提升的同时,我们还按照集团领导的要求,丰富公司的物业管理类型,延伸产品线
20xx年 物业公司工作总结20xx年 物业公司工作总结。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后,今年再接再厉,取得了写字楼(万基大厦)、酒店式公寓(白领公寓)、学生类公寓(重庆学府大道69号)以及中心区顶级豪宅(熙园)等业务的拓展,尤其是万基大厦与白领公寓的接管,实现了该业务市场零的突破,标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年,公司以品牌求发展,将精力投入到中高档市场的开拓上,注重项目的投入产出,理性选择合作伙伴,全年新签22个项目,其中:全委项目6个,顾问项目16个。新拓展项目的

管理面积243万平方米，其中：全委项目64.2万平方米，顾问项目178.8万平方米。目前，公司共接管项目118个。其中：全委项目34个、顾问项目84个；管理总面积1648.6万平方米，其中：全委项目389.4万平方米，顾问项目1259.2万平方米。

至此，公司管理项目已发展到全国31个城市，其中今年新拓展城市8个，分别为洛阳、厦门、佛山、宜兴、烟台、潍坊、海口、镇江。

四、管理工作改进明显

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。

完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

品质管理体系的健全完善，作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改进、质量问题的整改跟踪督导，逐步形成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。

完成会所移交工作，改进会所经营管理，有效的改变各会所长期亏损的局面，逐步形成良性运作。

安全管理工作的改进提高，保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试，保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善，推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施，工程部在业务管理地位的明确，强化了各小区的设备日常维护工作，改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实，通过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以执行。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

五、人才队伍建设效果显著

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基矗一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才，共晋职晋级169人。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘管理层员工96人，本科以上占31.2，其中硕士生1人，本科生29人；主办以上占48，其中主管11人，主办35人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度，共招聘项目管理人员24人，保安骨干20人。

推进保安招聘与基地化建设。通过多种渠道，与多个学校、人才市场建立了长期合作关系，进一步完善保安的基地化建设，共招聘518余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计16次；职能部门组织对口培训共计24次；部门内训约计774次。管-理-员培训时间达121.5小时/人年，保安人员培训时间达126小时/人20xx年 物业公司工作总结工作总结。

六、企业文化精彩纷呈

尤其是在北京成为非典重灾区，碧华庭居、彩世界管理处分别出现一例疑似病例的情况下，我们的员工没有退缩，他们克服自身的恐惧，忠于职守，不顾个人安危，一如既往地坚守在工作最前线，表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质，赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉，也展现了物业公司强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典，*年公司企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。公司组织了女员工“三八”节旅游，先进员工赴韩国旅游，并成功举办了“司庆杯”篮球赛。同时，公司还积极参与集团组织的各类活动，先后参加了集团“创新杯”保龄球赛、“诚信杯”足球联赛、“激情杯”游泳大赛、“共享杯”羽毛球赛等，并在足球、排球、篮球三大球赛事中夺冠，展示出公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司利用五一、六一、国庆等重大节假日，在各小区组织开展了多种形式的社区文化活动，如举办各类赛事、展览、讲座、少儿活动以及晚会等，丰富了社区生活，增进了与业主的交流，得到了小区业主的好评。