

# 最新物业管理员工工作心得体会总结 物业管理 员心得体会(实用6篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。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。

## 物业管理员工工作心得体会总结篇一

物业管理与人民生活息息相关,在近年来社会效益、经济效益、环境效益日益显著,有着良好的发展前景。以下本站小编为你带来物业管理员心得体会，希望你有所帮助！

在时间的流程中，我常常审视自己的脚印，自20xx年4月中旬有幸加入到物业公司，作为财务室的一员，当然，物业公司的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍有理智的人，都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金、支票、发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字；对现金收、支的原始凭证认真稽核；根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时、准确、整洁、无误。并按日核对库存现金，日清月结；严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金；负责到银行办理经费领取手续，支付和结算工作；收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

以上简单的概括了出纳岗位的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。要做好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，出纳工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，出纳工作是财务工作中不可缺少的一部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。

然而，有些人有些事有些物不是如人所愿的，就像天空不会永远都是晴天，天气预报有时也会估算错误，下雨了，没有雨具，你就只能是个落汤鸡。此时，必须要把心态调整好重新上路，绝不允许在通往成功之路被淋感冒。事实上有时候付出了，机遇来了，真的未必会有回报，因为机遇不是获得成功的主要原因，锲而不舍的追求才是成功最重要的条件。所以，对人对事对物一定要问心无愧，对得起自己，做好自己的本职工作才是基础，只有追求了珍惜了才不会后悔。只有锲而不舍的追求目标，成功终有一天会找上你的。

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，只要有个积极解决的态度，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。

我从20xx年开始从事物业管理这一行，到现在已经是第20xx年了，并且慢慢的喜欢上了这个行业。物业管理是一项平淡而又艰巨、繁琐又需细心的工作。通过十多年的物业管理服

务实践，我逐步认识到物业管理是一个与业主相互理解、相互支持、相互信任的行业，只有具备了这三个条件才能服务好业主，给业主创造优良的生活环境，提高业主的生活品质。

进入亿城我先后经历了北京万城华府项目---亿城高端别墅项目，北京颐园项目---亿城北京开发的第一个项目，天津水畔花园项目---亿城天津开发的第一个项目三个物业项目[]20xx年8月出任天津水畔花园项目总经理之时重重困难。我的性格是属于那种不服输的，心中有目标、全身心投入到工作中，身先士卒、敢想敢干，很快便融入了天津这个大家庭，得到员工的了解、信任和支持。我经过多方走访、了解小区情况及业主要求，层层召开会议研究落实整改工作方案，充分发挥团队作用、发挥每个人的优势，努力提高工作效率。凭着“苦干、实干加巧干”的工作理念在不到三个月时间，解决了许多历史遗留问题，使水畔花园发生了很大变化，赢得了业主的信赖。

成绩的取得感谢亿城地产公司及物业公司各位领导和同事的大力支持和帮助，下面我把自己在水畔花园项目工作的一些心得体会和与家交流一下。

## 一、 服务意识的培养

要把服务工作做好，必须提高我们的服务意识。也就是要我们清楚地知道物业管理是服务行业，物业管理企业不是政府的管理机构，是与业主具有平等关系的服务单位。服务水平作为业主考核物业公司的唯一标准，服务的好，可以得到业主的认可，服务的不好，得不到业主的认可，最直观的就是物业费收不上来。

实事求是的说：我来的第一天客服主管就离职了，不久工程主管也离职了，后来安全主管也走了，面对物业管理情况窘迫的水畔花园，很多人选择了离开。地产公司和物业公司领导给予大力支持，为工程部新招了一个技工，还从北京借调

过来一个工程经理，优化了天津项目的人员配置。，我坚信“领导的支持是我做好工作的前提和保证”。为了稳定队伍，我对下属生活上关心、爱护，工作上指导、帮助、教育和鼓励，极大提高了团队的凝聚力，增强了人员的稳定性。员工也因此个个对未来充满了信心。

### 三、 通过学习培训，提升员工素质

学习培训是适应工作的过程，同时，也就是调动积极性的过程。向书本学习，向模范学习，向先进经验学习。通过学习、实践；再学习，再实践。对本职工作积极主动，善于发现问题，认真分析、判断找出原因并妥善处理，把学习的专业知识、技能，应用到实际服务中去，经过实践逐步提高服务质量，不断提高员工解决问题的综合能力。 为业主提供标准化、规范化、科学化的优质服务，让业主感到满意，需要一批有工作能力、有较高综合素质的员工。物业管理服务工作，看似简单，零星琐碎，实则涵盖了方方面面的知识和技巧，以及判断、分析和解决问题的综合能力。日常安全、消防、保洁、绿化和维修等各项工作，都要具备相关知识和动手能力，每项工作必须扎扎实实落实到位。我们物业公司的服务内容较多，涉及的工种也较多，为此，与业主打交道，自身行为的规范包括服装统一、举止文明、态度和蔼、语言亲切等，都是我们员工素质的体现，同时也是业主衡量物业公司服务水平高低的一个重要标准。拥有一支业务水平高、自身素质强的管理队伍，需切我们不断地学习培训、实践。

### 四、 建立明确、合理的责任制，增强管理协作能力

责任制度，目标要逐级分解落实，体现合理分工协作。大家团结协作，工作有落实，服务质量自然也就有了保障。

### 五、 加强与业主的沟通

我们物业公司搞好服务的另一个关键，就要在提高服务质量

的同时，加强与业主的联系，听取他们意见。了解他们的需要，对我们物业公司有哪些意见和建议。解决好业主问题并及时给予回复，让业主知道我们物业公司在时时刻刻的关心着他们。这样既能了解业主的需求，又能拉近双方的关系，做到相互支持、相互理解。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予客户真诚的帮助，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工作服务品牌，才能吸引更多客户。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工作的信赖，同样也传递着物业管理工作人员对业主的关怀。

来到亿城工作已三年了，对亿城的印象颇深，上市企业公司具有独特的战略观点、成型的管理体系、稳定且高效的员工队伍，执行力、预见力在同行业当中都是佼佼者。总而言之，工作前“计划管理”到位，工作中“倾听改进”及时，这样工作才能高效、准确。

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。要想赢得客户、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。

在工作中有的同事受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，这样即使赢了事实却输掉了业主的信任，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？如果是我家的排水管堵塞，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？往往客户的“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。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予客户真诚的帮助，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，才能吸引更多客户。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与客户关系的润滑剂。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客户，对客户多一份理解，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。



## 物业管理员工工作心得体会总结篇二

沟通工作对我们物业管理来说至关重要。一方面，作为客服人员，要时时刻刻为业主着想，及时与业主沟通以保证我们的服务质量。另一方面，公司内部需要有效的协调与配合把各个部门和人员安排好使我们沟通的重要责任，这有助于我们团结一心提高我们的服务质量。

经过在客服岗位五个月的学习时间让我对交房之后的维修工作有了一个全面的了解，必须身体力行走上一线岗位，亲身体验，发现问题并及时与业主沟通、回访，最后为其解决问题，从而达到业主的满意度。因此只有亲自走到一线岗位去才能有效切实的体验并熟悉各个岗位的工作流程，对以后工作的顺利开展也有着积极的影响。

物业管理本身就是一个服务性行业，服务的对象是我们的业主，就是我们的上帝。物业服务工作看似很简单，但要持之以恒的做的出色干的漂亮是不简单的。物业管理重在细节，重在琐碎，物业纠纷很多情况都是忽视细节造成的。下水道堵塞，卫生间门口需要铺过门石，这些只需要我们平时注意到细节，做好防范，多提一个醒就可以了。有些事我们需要做到前面，做到未雨绸缪。

为业主着想，才会有商机，才会达到共赢的局面，我们是业主的朋友，业主的健康，业主的烦恼等等，都应该被我们关心。其实在人与人复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为业主着想，从业主的立场出发，换位思考一下，大多数情况下都会得到他们的宽容，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，如果我发生这种情况，我会怎么做？往往业主的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的表现，另一方面也体现了我们工作的不足之处，例如：今晚我打电话给业主提醒他明天交报停费，业主以从交房到现在没有为其整改房修问题为由拒交报停费。因此，这也是对我们工作不足的一个警示。

## 物业管理员工工作心得体会总结篇三

在时间的流程中，我常常审视自己的脚印，自20年4月中旬有幸加入到物业公司，作为财务室的一员，当然，物业公司的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍有理智的人，都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金。支票。发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字；对现金收。支的原始凭证认真稽核；根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时。准确。整洁。无误。并按日核对库存现金，日清月结；严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金；负责到银行办理经费领取手续，支付和结算工作；收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

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

断提高服务质量和管理水平，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。

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。

## 物业管理员工工作心得体会总结篇四

进驻\_\_\_\_后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

#### (4) 配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块\_\_\_\_宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

#### (5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程。设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

## 物业管理员工工作心得体会总结篇五

物业管理与人民生活息息相关,在近年来社会效益、经济效益、环境效益日益显著,有着良好的发展前景。以下小编为大家带来物业管理员工心得体会,希望你有所帮助!

在时间的流程中,我常常审视自己的脚印,自20xx年4月中旬有幸加入到物业公司,作为财务室的一员,当然,物业公司

的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍有理智的人，都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金、支票、发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字；对现金收、支的原始凭证认真稽核；根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时、准确、整洁、无误。并按日核对库存现金，日清月结；严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金；负责到银行办理经费领取手续，支付和结算工作；收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

以上简单的概括了出纳岗位的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。要做好出纳工作绝不可以用轻松来形容，出纳工作绝非雕虫小技，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，出纳工作是财务工作中不可缺少的一部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。

然而，有些人有些事有些物不是如人所愿的，就像天空不会永远都是晴天，天气预报有时也会估算错误，下雨了，没有雨具，你就只能是个落汤鸡。此时，必须要把心态调整好重新上路，绝不允许在通往成功之路被淋感冒。事实上有时候

付出了，机遇来了，真的未必会有回报，因为机遇不是获得成功的主要原因，锲而不舍的追求才是成功最重要的条件。所以，对人对事对物一定要问心无愧，对得起自己，做好自己的本职工作才是基础，只有追求了珍惜了才不会后悔。只有锲而不舍的追求目标，成功终有一天会找上你的。

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。

我从20xx年开始从事物业管理这一行，到现在已经是第20xx年了，并且慢慢的喜欢上了这个行业。物业管理是一项平淡而又艰巨、繁琐又需细心的工作。通过十多年的物业管理服务实践，我逐步认识到物业管理是一个与业主相互理解、相互支持、相互信任的行业，只有具备了这三个条件才能服务好业主，给业主创造优良的生活环境，提高业主的生活品质。

进入亿城我先后经历了北京万城华府项目---亿城高端别墅项目，北京颐园项目---亿城北京开发的第一个项目，天津水畔花园项目---亿城天津开发的第一个项目三个物业项目□20xx年8月出任天津水畔花园项目总经理之时重重困难。我的性格是属于那种不服输的，心中有目标、全身心投入到工作中，身先士卒、敢想敢干，很快便融入了天津这个大家庭，得到员工的了解、信任和支持。我经过多方走访、了解小区情况及业主要求，层层召开会议研究落实整改工作方案，充分发挥团队作用、发挥每个人的优势，努力提高工作效率。凭着苦干、实干加巧干的工作理念在不到三个月时间，解决了许多历史遗留问题，使水畔花园发生了很大变化，赢得了业

主的信赖。

成绩的取得感谢亿城地产公司及物业公司各位领导和同事的大力支持和帮助，下面我把自己在水畔花园项目工作的一些心得体会和与家交流一下。

### 一、 服务意识的培养

要把服务工作做好，必须提高我们的服务意识。也就是要我们清楚地知道物业管理是服务行业，物业管理企业不是政府的管理机构，是与业主具有平等关系的服务单位。服务水平作为业主考核物业公司的唯一标准，服务的好，可以得到业主的认可，服务的不好，得不到业主的认可，最直观的就是物业费收不上来。

实事求是的说：我来的第一天客服主管就离职了，不久工程主管也离职了，后来安全主管也走了，面对物业管理情况窘迫的水畔花园，很多人选择了离开。地产公司和物业公司领导给予大力支持，为工程部新招了一个技工，还从北京借调过来一个工程经理，优化了天津项目的人员配置。，我坚信领导的支持是我做好工作的前提和保证。为了稳定队伍，我对下属生活上关心、爱护，工作上指导、帮助、教育和鼓励，极大提高了团队的凝聚力，增强了人员的稳定性。员工也因此个个对未来充满了信心。

### 三、 通过学习培训，提升员工素质

学习培训是适应工作的过程，同时，也就是调动积极性的过程。向书本学习，向模范学习，向先进经验学习。通过学习、实践；再学习，再实践。对本职工作积极主动，善于发现问题，认真分析、判断找出原因并妥善处理，把学习的专业知识、技能，应用到实际服务中去，经过实践逐步提高服务质量，不断提高员工解决问题的综合能力。 为业主提供标准化、规范化、科学化的优质服务，让业主感到满意，需要一批有工

作能力、有较高综合素质的员工。物业管理服务工作，看似简单，零星琐碎，实则涵盖了方方面面的知识和技巧，以及判断、分析和解决问题的综合能力。日常安全、消防、保洁、绿化和维修等各项工作，都要具备相关知识和动手能力，每项工作必须扎扎实实落实到位。我们物业公司的服务内容较多，涉及的工种也较多，为此，与业主打交道，自身行为的规范包括服装统一、举止文明、态度和蔼、语言亲切等，都是我们员工素质的体现，同时也是业主衡量物业公司服务水平高低的一个重要标准。拥有一支业务水平高、自身素质强的管理队伍，需切我们不断地学习培训、实践。

#### 四、 建立明确、合理的责任制，增强管理协作能力

责任制度，目标要逐级分解落实，体现合理分工协作。大家团结协作，工作有落实，服务质量自然也就有了保障。

#### 五、 加强与业主的沟通

我们物业公司搞好服务的另一个关键，就要在提高服务质量的同时，加强与业主的联系，听取他们意见。了解他们的需要，对我们物业公司有哪些意见和建议。解决好业主问题并及时给予回复，让业主知道我们物业公司在时时刻刻的关心着他们。这样既能了解业主的需求，又能拉近双方的关系，做到相互支持、相互理解。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予客户真诚的帮助，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工作服务品牌，才能吸引更多客户。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工作的信赖，同样也传递着物业管理工作人员对业主的关怀。

来到亿城工作已三年了，对亿城的印象颇深，上市企业公司具有独特的战略观点、成型的管理体系、稳定且高效的员工队伍，执行力、预见力在同行业当中都是佼佼者。总而言之，工作前计划管理到位，工作中倾听改进及时，这样工作才能高效、准确。

## 物业管理员工工作心得体会总结篇六

我从20xx年开始从事物业管理这一行，到现在已经是第20xx年了，并且慢慢的喜欢上了这个行业。物业管理是一项平淡而又艰巨、繁琐又需细心的工作。通过十多年的物业管理服务实践，我逐步认识到物业管理是一个与业主相互理解、相互支持、相互信任的行业，只有具备了这三个条件才能服务好业主，给业主创造优良的生活环境，提高业主的生活品质。

进入亿城我先后经历了北京万城华府项目---亿城高端别墅项目，北京颐园项目---亿城北京开发的第一个项目，天津水畔花园项目---亿城天津开发的第一个项目三个物业项目□20xx年8月出任天津水畔花园项目总经理之时重重困难。我的性格是属于那种不服输的，心中有目标、全身心投入到工作中，身先士卒、敢想敢干，很快便融入了天津这个大家庭，得到员工的了解、信任和支持。我经过多方走访、了解小区情况及业主要求，层层召开会议研究落实整改工作方案，充分发挥团队作用、发挥每个人的优势，努力提高工作效率。凭着“苦干、实干加巧干”的工作理念在不到三个月时间，解决了许多历史遗留问题，使水畔花园发生了很大变化，赢得了业主的信赖。

成绩的取得感谢亿城地产公司及物业公司各位领导和同事的大力支持和帮助，下面我把自己在水畔花园项目工作的一些心得体会和与家交流一下。

### 一、 服务意识的培养

要把服务工作做好，必须提高我们的服务意识。也就是要我们清楚地知道物业管理是服务行业，物业管理企业不是政府的管理机构，是与业主具有平等关系的服务单位。服务水平作为业主考核物业公司的唯一标准，服务的好，可以得到业主的认可，服务的不好，得不到业主的认可，最直观的就是物业费收不上来。

实事求是的说：我来的第一天客服主管就离职了，不久工程主管也离职了，后来安全主管也走了，面对物业管理情况窘迫的水畔花园，很多人选择了离开。地产公司和物业公司领导给予大力支持，为工程部新招了一个技工，还从北京借调过来一个工程经理，优化了天津项目的人员配置。，我坚信“领导的支持是我做好工作的前提和保证”。为了稳定队伍，我对下属生活上关心、爱护，工作上指导、帮助、教育和鼓励，极大提高了团队的凝聚力，增强了人员的稳定性。员工也因此个个对未来充满了信心。

### 三、 通过学习培训，提升员工素质

学习培训是适应工作的过程，同时，也就是调动积极性的过程。向书本学习，向模范学习，向先进经验学习。通过学习、实践；再学习，再实践。对本职工作积极主动，善于发现问题，认真分析、判断找出原因并妥善处理，把学习的专业知识、技能，应用到实际服务中去，经过实践逐步提高服务质量，不断提高员工解决问题的综合能力。 为业主提供标准化、规范化、科学化的优质服务，让业主感到满意，需要一批有工作能力、有较高综合素质的员工。物业管理服务工作，看似简单，零星琐碎，实则涵盖了方方面面的知识和技巧，以及

判断、分析和解决问题的综合能力。日常安全、消防、保洁、绿化和维修等各项工作，都要具备相关知识和动手能力，每项工作必须扎扎实实落实到位。我们物业公司的服务内容较多，涉及的工种也较多，为此，与业主打交道，自身行为的规范包括服装统一、举止文明、态度和蔼、语言亲切等，都是我们员工素质的体现，同时也是业主衡量物业公司服务水平高低的一个重要标准。拥有一支业务水平高、自身素质强的管理队伍，需切我们不断地学习培训、实践。

#### 四、 建立明确、合理的责任制，增强管理协作能力

责任制度，目标要逐级分解落实，体现合理分工协作。大家团结协作，工作有落实，服务质量自然也就有了保障。

#### 五、 加强与业主的沟通

我们物业公司搞好服务的另一个关键，就要在提高服务质量的同时，加强与业主的联系，听取他们意见。了解他们的需要，对我们物业公司有哪些意见和建议。解决好业主问题并及时给予回复，让业主知道我们物业公司在时时刻刻的关心着他们。这样既能了解业主的需求，又能拉近双方的关系，做到相互支持、相互理解。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予客户真诚的帮助，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工作服务品牌，才能吸引更多客户。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工作的信赖，同样也传递着物业管理工作人员对业主的关怀。

来到亿城工作已三年了，对亿城的印象颇深，上市企业公司具有独特的战略观点、成型的管理体系、稳定且高效的员工队伍，执行力、预见力在同行业当中都是佼佼者。总而言之，工作前“计划管理”到位，工作中“倾听改进”及时，这样工作才能高效、准确。