

# 最新物业的心得体会 物业工作心得体会 (精选7篇)

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 物业的心得体会篇一

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。

## 物业的心得体会篇二

在公司客服中心的组织下，我参加了为期三个星期的的分公司管理学习培训课，受益颇深。

培训主要分成了两个阶段，第一阶段是工厂实习，分别是物流中心、清点科和rma[]虽然说累了些，但是确实也学到了很多的东西，同时也锻炼了我们的毅力和耐力，比如说叉车的使用，打包，装箱，分货，扫条码，出货这些都是以前没接触过的。第二阶段是基础知识授课，主要是对公司的硬盘[]cpu[]内存、电池的型号的辨识，对公司客返的机器进行检验。看

似简单的事情，考验的是我们的耐心、细致与责任心。

好高骛远是我们这代人的通病，可现实的残酷很快让我们的梦想破灭了。回头看看我所经历的路，才知道脚踏实地才是真。脚踏实地，树立实干作风。天下大事必作于细，古今事业必成于实。虽然每个人岗位可能平凡，分工各有不同，但只要埋头苦干、兢兢业业就能干出一番事业。好高骛远、作风漂浮，结果终究是一事无成。因此，真正静下心来，从小事做起，从点滴做起。一件一件抓落实，一项一项抓成效，干一件成一件，积小胜为大胜，养成脚踏实地、埋头苦干的良好习惯。针对董事长让我们学习的“个人执行力”让我从中有很大体会。分公司的工作千头万绪，任务杂。不仅要一丝不苟地对待，更要突出重点，扭住关键。从大处着眼，从细处着力。做好这些更要尽心尽力、尽职尽责，严格要求，主动适应工作的需要。

“快”，只争朝夕，提高办事效率。“明日复明日，明日何其多。我生待明日，万事成蹉跎。”因此，要提高执行力，就必须强化时间观念和效率意识，弘扬“立即行动、马上就办”的工作理念。坚决克服工作懒散、办事拖拉的恶习。

每项工作都要立足一个“早”字，落实一个“快”字，抓紧时机、加快节奏、提高效率。做任何事都要有效地进行时间管理，时刻把握工作进度，做到争分夺秒，赶前不赶后，养成雷厉风行、干净利落的良好习惯。

“新”，开拓创新，改进工作方法。只有改革，才有活力；只有创新，才有发展。面对竞争日益激烈、变化日趋迅猛的今天，创新和应变能力已成为推进发展的核心要素。因此我们更应该随着时代的前沿前进。

宽容平和“宽容比原谅更重要”，这是我的工作心得。在某些时候，我们常常会受到客户的指责和质问，对此，我们应该以宽容之心对待，不能老想着自己的无辜和委屈。如果我

们将心比心、换位思考的话，就会明白他人的不满也在情理之中。如果我们抱着原谅的高姿态，以为自己是在包容对方的过错，长此以往，就会形成一种恶性循环，从而直接影响服务质量和同志之间的亲密关系。

在工作中，最主要的两种人际关系是顾客关系和同事关系。分公司是一个复杂多变的环境，我们面对的是层次不同、素养程度不同、人本身性格也存在很大差异的人群，由于职业的需要，即使遇到歪曲事实、情绪激动、甚至责骂的顾客，我们也要全身心地投入，保持冷静平和、理解的心态，并帮助解决问题，以维护良好的关系。但这也无疑会使员工们的工作压力增加。我相信只要我们拿出百分之一百的努力，我们一定会做好的更好。

一言以蔽之，“真情服务天地宽”，相信只要我们一如既往地付出真心、诚心和细心，就会赢得更多的客户，树立良好的企业形象，公司未来的路也会越走越宽、越走越远！

### 物业的心得体会篇三

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！

## 物业的心得体会篇四

### 一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

### 二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服

务理念”的认识更加的深刻。

### 三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

### 四、区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展x□x区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

### 五、能源费的收缴工作

如期完成x区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——x区首次入户抄水表收费工作。

### 六、x区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

### 七、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

### 八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大

了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度,在小区x门及x区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

## 九、业主座谈会

在春节前夕,组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言,对物业服务公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之,在20x年的工作基础上[]20x年我们满怀信心与希望,在新的一年里我们坚信,只要我们勤奋工作,努力工作,积极探索,勇于进取,我们一定能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

## 物业的心得体会篇五

了解到我公司现在所托管物业类型:住宅小区物业、工业物业、综合写字楼及星级宾馆物业,托管面积265578平方米。坚持以“业主满意、员工为本、立足中原、开拓涌进”的治企方针,“诚信、务实、创新、卓越”的企业价值观;制定了一套严格管理的制度和操作规程,公司形成了“追求完美、和谐共存”的文化理念。

物业管理是一个微利行业,同时应对市场风险的变数非常有限。现在的物业管理,是一种劳动密集型而不是技术密集型行业,什么人都可以干。事实上,目前由于职业素质导致纠纷的情况很多。通过这几日的市场考察,由于物业管理起步较晚,物业服务不规范、不到位,所以出现了不少的物业矛盾和物业纠纷,但这并不意味着物业公司和业主之间的矛盾无法调和。因为除了房子质量无法改变以外,管理制度可以改,人员可以换,其他也没有什么不能改变和协商的。一些消费者都有这样一种奇怪的心理,他们认为,买了房子以后,维护自身权益的最好方式好像就剩下一种--不交物业管理费。

拿物业管理费来发泄心中的不满、解决所遇到的一切矛盾。有了这种情况以后该怎么办，怎么去解决?首先，我们要分析业主的心理，为什么不交物业费呢?即使事情解决了，或因态度不好，或是时间长了，都可以作为不交费的理由。根据市场调研，在一些居住小区，有的收费率达到80%左右，有的售后房小区只有10%，物业管理费收缴率低，已经不再是秘密。物业公司为了收缴物业管理费，绞尽了脑汁，花去太多的时间和精力。本着“对业主负责，对公司负责”的宗旨，以过硬的服务品质、优良的管理绩效、全面的顾客满意为基础，建立品牌核心价值，规划品牌系统，塑造品牌形象、建立顾客忠诚。

一、住宅小区物业管理的内容：(1)物业共用部位的日常维护和管理；(2)物业共用设备、设施及其运行、使用的日常维护和管理；(3)环境卫生、绿化管理服务；(4)物业管理区域内交通秩序与车辆停放的管理服务；(5)物业管理区域内治安、消防等协助管理事项的服务；(6)物业装饰管理服务；(7)物业资料的管理；(8)开展住宅小区的社区文化活动；(9)开展多种形式的便民服务。

二、写字楼物业服务的内容：1、写字楼的商务服务。2、写字楼的前台服务。3、房屋建筑及附属设备设施的维修养护和管理。4、环境保洁与绿化美化服务。5、安全管理服务。

三、物业服务合同的内容：1、物业管理事项。2、服务质量。3、服务费用。4、双方的权利义务。5、专项维修资金的管理与使用。6、物业管理用房。7、合同期限。8、违约责任。

四、前期物业服务合同的特点：1、前期物业服务合同具有过渡性。2、前期物业服务合同有建设单位和物业企业签订。3、前期物业服务合同是要式合同。要式合同是指法律要求必须具备一定形式的合同。

五、参加物业管理投标的条件：1、参与物业管理投标应当是

具有相当物业管理企业资质和承担招标项目能力的法人企业。  
2、招标方规定投标方具有管理与投标物业类似项目的经验与业绩，并对投标人在资金、管理和技术实力，投标人的商业信誉，派驻项目的负责人、管理团队的条件，物业管理服务内容和服务标准，投标书的制作、技术规范和合同条款等方面做出明确具体的要求。

六、物业管理投标的程序：1、获取招标信息。2、项目评估与风险防范。3、登记并取得招标文件。4、准备投标文件。5、送交投标文件。6、接受招标方的资格审查。7、参加开标、现场答辩和评估。

8、签约并执行合同。

七、投标文件(标书)的内容：投标函、投标报价表、资格证明文件、物业管理方案、招标文件要求提供的其他材料。

在当今市场竞争日趋激烈的严峻形势下，不进步就意味着退步，不发展就意味着灭亡。物业管理企业唯有迅速占领市场份额，扩张自身规模，才能在市场上立足。

物业工作心得体会篇3

## 物业的心得体会篇六

物业管理行业作为劳动密集型行业,需要大量从事基础性工作的服务人员。你知道物业管理心得体会是什么吗?接下来就是本站小编为大家整理的关于物业管理心得体会,供大家阅读!

3月10日至14日公司组织万科物业跟岗实习,感谢公司及万科公司给我这个难得的学习培训机会。在交管局物业管理处跟岗实习过程中感受到管理处管理人员精简、综合,管理流程

简单、顺畅，值得我们物业人员学习、借鉴。

交警局物业概况：交管局大厦占地面积8356平方米，总建筑面积220xx平方米，其中有一幢21层高的主楼及两幢6层高副楼组成，高度76米，集办公、娱乐、会议、单身公寓为一体的现代化大厦，于20xx年落成正式投入使用，由深圳万科发展物业管理有限公司进行物业管理。大厦设备系统齐全，有供配电系统、给排水系统、消防系统、空调系统、楼宇控制系统，主要设备有abb高压柜8台、低压柜16台□1000kva顺特干式变压器2台□400kva美国康明斯柴油发电机1台，广州生产的生活水泵3台、消防喷淋泵2台、消火栓泵各2台，美国特灵螺杆式冷水机组3台(制冷量共780冷吨)，日本三菱垂直电梯5台。管理处人员编制共有41人，其中机电设备管理共6人，设1名主管，供配电、中央空调、给排水、消防弱电、电梯五个系统各设1名技术员，每个技术员负责各自专业系统内的设备维护保养工作，并兼顾其它专业设备的操作和所有公共部分设备设施的维修，同时也轮流值班。

交警局大厦许多管理模型跟信息枢纽大厦类似，但其设施设备的规模和物业管理的重点、要求不同，管理也存在着差异。通过对交警局大厦物业管理的跟岗学习和信息枢纽大厦实际物业管理运行的结合比较，体会到交警局大厦的许多物业管理模式都能为我们提供借鉴及完善信息枢纽大厦的物业管理。

1、设施设备的管理：交警局大厦所有的公共设施设备都有标识，如标识牌或设备卡、设备名称状态卡。特别是消防设施设备除标明名称外，还注明使用的方法及注意事项，便于所有的人参与消防的管理，体现出消防管理，人人有责。信息枢纽大厦除业主已经做的一部分标识牌外，我们应在此基础上完善大厦所有设施设备的标识。公共设备除本身有明显显示运行状态外，其它都应另加标示状态，便于检查设备的运行状态，避免错误操作，及时排除故障，处理事故。信息枢纽大厦的公共照明已经实行节能措施，除了暂时拆除部分照

明灯具外，其它的按照明控制开关的标识定时启停，这种操作照明标示开关启停的方法在未进行智能控制改造之前应全部标识并完善其管理方法，除楼层的安全人员负责操作落实外，也要求全公司所有的人员知道并参与。交管局大厦所有的公共设施设备都有明确责任人，责任到人，这种管理模式信息枢纽大厦也应完善，即大厦所有的公共设施设备应明确责任人，责任人主要的职责是确保设施设备的正常使用，在此过程中各方面的协调工作都由责任人落实、跟踪，如我公司推行的首问责任制一样，设施设备就当作责任人的“客户”，设施设备的正常使用当作客户的“需求”。在协调工作中除了职位关系之外，也应体现职能关系，各尽其职，应该由你负责的事务，其承担的责任和行使的权力也应按岗位职责的规定执行，这样才能避免因职位关系，从而不能划分相应的职责。

2、管理人员设置：从这次交管局学习中最深的体会是万科物业的管理人员的综合协调能力很强。设备管理的技术人员，一专多能，不但熟悉本专业的全部管理，还了解其它专业基本的运行和操作、应急处理；其它的管理岗位也是根据实际的规模和需要，由一个人兼并负责。因为物业管理行业是一个微利的行业，在确保物业管理正常运作以外，还应考虑公司的经济效益。信息枢纽大厦设备投入使用已有一年，设备的运行比较正常，维护人员对设备的运行管理也比较熟悉，同时维护人员也积极参与学习和培训各种专业知识，在人员的设置也应进行优化组合，体现员工的各种综合业务能力。根据大厦的特点，为了更好的使设备“运行安全、维修快速”，在设备的运行和维修管理上应更彻底的划分，设备运行人员负责设备系统的系统主干部分的管理，以确保设备运行安全为主，24小时轮值，保证大厦供电、供水等最基本的需要；设备维修人员负责设备系统末端部分的维护，直接面对客户，以服务客户为主，快速为客户提供服务，简化报修流程中的环节，提高维修的及时率。如电梯的管理可以归纳入设备的运行管理，24小时有人跟踪管理（因电梯已委托专业的维保公司标准维护，在管理上影响较少）；给排水末端设备的维修归

给维修人员综合维护，既避免给客户误解为多关管理，又能减少维护人员的重叠。大厦的消防系统设备也从自己维护，转为委托专业消防公司维护，相应的管理人员也应精简，主要的事务就是消防中心的轮班监控、应急事故的处理、督促维保事宜，及相应的协调工作。其它的部门和班组也可根据实际运行情况对岗位进行兼并，相关的工作由一个负责，减少协调的环节。

3、服务信息传递：交管局物业管理的信息传递迅速，大厦的消防中心也是信息传递的中心，报修、清洁等服务的信息都通过消防中心的电话或对讲机的对讲进行传递，（有偿服务通过联系单处理，同我公司管理方法）并在消防中心的值班记录表上记录，在完成服务后，提供服务的责任人到消防中心签名确认。在此服务过程，消防值班人员也跟踪落实情况，确保服务的及时性和避免疏漏。公司或管理处的公共信息也是通过消防中心传达到各个员工。信息枢纽大厦已设置服务电话及报修电话，在这方面信息枢纽大厦也做得较好，但许多公共维护的信息较多，对讲机对讲过程中又不够清晰，且大厦内的设施设备的标识不够齐全，给设备的维修带来很多不便，建议各楼层的安全巡查人员和清洁人员在发现设施设备需要维修时，如果不是重大或急需的可以集中用纸条写明并留下联系人，便于维修和反馈。另外，维修部门也应统一为一个口对外，可以跟踪维修的过程，追溯维修的结果。

4、质量管理体系文件的编制：作业指导书遵循“写你所做的，做你所写的”的原则，万科物业交管局大厦管理处质量管理体系文件在这方面做得很好，因万科物业公司在推行质量管理体系较早，积累的经验较多，所编写的质量管理体系文件概括全面，具体易懂，流程顺畅、实用性强。我公司的作业指导书不但要通过质量管理体系认证，而且要持续改进质量管理体系文件，在不断的应用、修改积累中使它便全面、实用、易操作。

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20xx年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——详细记载。李主任亲自带我去设备机房，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。

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。

物业管理的范围很多，住宅、学校、广场、车站、停车场、写字楼等等均有所涉及，这里就写字楼的物业管理谈一下自己的体会。

写字楼一般指办公用房。即政府机构的行政管理机构和企事业单位的职员办理行政事务和从事业务活动的楼宇。特点是人员

集中，各种配套设施齐全，是从事政治、经济业务活动的中心场所。

根据写字楼的这些特点，物业公司首先要对写字楼保洁人员进行专业，消防、安全以及如何处理突发事件等知识的培训，以提高自身素质和应急能力，使各项指标达到合格标准。同时要求保洁人员要了解各楼层的基本情况，掌握清洁的重点。大厅和卫生间是工作人员出入最频繁的地方，也是最易脏的地方，清洁的重点应放在大厅和卫生间。特别是卫生间的便池、死角、玻璃必须清洁到位，做到窗明几净，便池无污物，卫生间无异味，达到合格的标准。

俗话说“无规矩不成方圆”首先公司要有严明的纪律，必须制定出一套适合本公司实际情况的管理制度以及保洁工作流程，每个员工严格按工作流程进行工作，正确合理的使用保洁工具和清洁用品，做到地面光洁、无尘、无脚印；墙面无污渍；卫生间干净无异味。特别是要注意边角的卫生，尽量做到无死角。另外要积极配合维修人员，发现设备等出现跑冒滴漏现象及时上报公司及维修人员，以便及时处理，以免造成大的损失，并做好维修后的保洁工作。在纪律方面，对保洁人员加强思想作风建设，严抓纪律，常检查，常监督，做到有法可依，执法必严，违法必究。实施起来人人有章可循，事事有据可依。严格按奖惩制度办事，表现好的奖励，差的进行批评。对屡教不改者限期辞职，每天上午进行抽查，下午定时检查，随时发现问题随时解决。对关系到政府等部门的问题以行文的形式上报政府管理部门，建议其抓紧解决，以免影响大楼人员的正常工作。每周末总结一周的工作情况，布置下周的工作任务。使保洁的管理走向制度化、规范化、科学化、人性化的轨道。

其次要在保洁工作中相互交流经验，互相学习、齐心协力、真抓实干。如擦电梯，如果用手拿着电梯布来擦电梯既浪费时间又擦不均匀，有的保洁员试着用毛巾绑在扫帚上，这样就大大提高了工作效率，擦的既快又均匀，大家经过擦拭比

较，感觉效果很好。这个小窍门立即在工作中得到推广。同时积极开展保洁人员服务技能的训练和考核，提高她们的素质和服务水平。

再次，充分调动员工的工作积极性、主动性，使每个员工都端正服务态度，对工作尽职尽责，兢兢业业，不怕脏、不怕累，克服自卑感，就一定能把工作做好。工作本身没有贵贱之分，但是对于工作的态度却有高低之别。看一个人是否能做好事情，只要看他对待工作的态度。不论职业的平凡与否，职位的高或低，我们都要加以尊重。保洁工作在别人看来比较低下，整天和污物打交道，平平淡淡，保洁不到位还要受到批评和指责，但她的工作是高尚的，一人的辛苦换来的是干净的环境，满园的春色。社会各方面要关心保洁人员的生活，尊重她们的劳动，她们的工作是社会不可缺少的一部分，这样她们的工作才能被理解，被社会认可，她们才有良好的工作态度，才能积极的工作。。

要搞好和保护好写字楼的环境卫生，只要把写字楼当成自己的家，时时清扫，做到地面无尘土，窗台无灰尘，严格按操作流程去做，就一定能把写字楼的保洁工作做好。就可以让每一位工作人员都能享受到家一样的温馨、便利，能够在舒适的环境中更好的工作。这样，不仅环境搞好了，我们的服务目的也就达到了。另一方面，员工的服务技能也在学习和实践中得到不断的提高，就能够更好的为广大业主提供更为优质的管理和服

## 物业的心得体会篇七

先将截至目前的收房明细整理如下：

x年3月初至4月初——回迁业主105户占整个小区总户数的12%，旧宫占路业主45户占小区总户数的5%，回迁、占路户共计150户占小区总户数的17%。

x年4月初至今——其他购房业主156户占整个小区总户数的18%。

入住率：共收房310户，入住率达36%。

由于我小区的特殊原因造成入住率偏低的现状，这是改变不了的。客服部工作人员通过这将近一年和现已入住业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对我们的工作也给予了充分的认可。

目前是施工方维保期间，需物业联系施工方给业主维修，但由于种种原因施工方不能及时到位。我物业公司领导果断决策，施工方不能及时到位的先由我公司人员维修，这样一来业主的保修就能够得到及时的处理，客服部就可顺利进行下一步的回访工作。这种果断决策也得到了广大业主的赞赏。

入冬以来，客服人员协同壁挂炉厂家工作人员入户试暖，这项工作得到了领导的大力支持。在入户试暖、发放信箱钥匙的同时，物业、业主的关系又增进了一步，这为我们明年入户收费起到了非常有力的推进作用。

1、代办电话、宽带业务：自业主入住以来，已经办理50余户报装电话、宽带业务。

2、有线电视报装：帮助开发收取有线电视初装费。

3、产权证办理：帮助开发联系旧宫占路业主办理产权证事宜。

做到了巡检及时，小区无卫生死角，尤其是水泵房周边。

以上是一年来客服部的主要工作事宜，有了这一年来与业主的磨合和公司领导的支持，客服部全体人员有信心做好明年的物业费收缴工作及西区的收房工作。