

# 2023年物业个人心得体会和工作计划(模板8篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 物业个人心得体会和工作计划篇一

我从事物业管理这一行，到现在已经近一年了，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。

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。

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。

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。

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。

要做好工作，就要从小事做起，从身边事做起！

## 物业个人心得体会和工作计划篇二

x月x日至x日公司组织xx物业跟岗，感谢公司及xx公司给我这个难得的培训机会。在xx物业管理处跟岗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。

**xx物业概况：** 交管局大厦占地面积xx平方米，总建筑面积xx平方米，其中有一幢xx层高的主楼及两幢x层高副楼组成，高度xx米，集办公、娱乐、会议、单身公寓为一体的现代化大厦，于xx年落成正式投入使用，由深圳xx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x台、低压柜x台、xx干式变压器x台、xx发电机x台，xx生产的生活水泵x台、消防喷淋泵x台、消火栓泵各x台，xx特x式冷水机组x台(制冷量共xx冷吨)□x电梯x台。管理处人员编制共有x人，其x电设备管理共x人，设x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x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。

xx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xx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xx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。

xx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□xx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。

从这次xx学习中最深的体会是xx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 and 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。

xx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。

作业指导书遵循“写你所做的，做你所写的”的原则□xx物业xx大厦管理处质量管理体系文件在这方面做得很好，因xx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。

## 物业个人心得体会和工作计划篇三

在××物业集团领导的组织安排下，于20xx年11月5日××物业集团由各部门工作人员组成的学习小组，到重庆××物业公司进行参观学习。

这是××物业集团首次到重庆××物业公司进行参观学习，并就物业管理方面的事宜进行相互交流、相互学习、意在取长补短、共同提高、创新模式、共谋发展。参观过程中，重庆××物业公司负责人对设施设备、秩序维护、环境保洁等进行了详尽介绍。同时，大家对自己工作中的优缺点，提出了自己的意见和看法：

- 1、制定与项目发展相匹配的规划，创建标准化公寓；
- 2、利用每一次露面机会，让同行人士了解公寓的美、集团的强大；
- 3、规范着装、仪容仪表、礼仪礼貌，让无言的形象胜过言语的描述。

### 1、逐层进行员工培训

(3) 管理层工作人员由公司组织统一培训；

(4) 定期培训：新项目工作人员一周培训一次；旧项目工作人员每月培训一次。

### 2、做好回访工作，为收费夯实基础

投诉接待、报维修、回访记录、项目收费均由同一部门承担，因为此部门和业主相处时间较频繁，便于了解业主的需求，

并及时解决问题，同时为收费工作打下了坚实的基础。重庆渝海物业公司按月收取物业管理费，我建议我公司按季度收取物业管理费，缩短费用投入周期，减少风险的同时可以动态的调整服务管理模式。

### 3、管理人员自身做起

(1) 日常考勤：重庆××物业公司采用打卡模式，我们公司采用点到模式，所以我公司管理人员严格要求自己，执行签到、签退制度及相关考核制度，面对制度人人平平等。

(2) 合理制定计划卫生：每月由领班制定计划卫生，安排工作时间并执行，由主管监督；月末领班、主管总结计划完成情况，相关人员签字。

### 4、丰富多彩的活动

(1) 技能比赛：组织员工参加技能比赛，提高员工技能技巧，增加员工彼此合作的默契，增强员工之间的团结，从而促进员工共同进步，提高工作效率。

(2) 社区文化：物业公司多支持社区及赞助商到本项目举办社区活动，为社区提供活动场地、部分秩序维护及场地清洁。多鼓励业主参加社区组织的包粽子比赛、舞蹈比赛、登山比赛、元旦联欢会等活动，增加业主对物业的熟知度，同时借此机会宣传物业。

#### (1) 机房重地，闲人免进

机房重地除了有与机房相关的记录，还应设《来客登记表》，表中需填写来访人信息及进入机房的原因。

#### (2) 严谨接待访客

严谨接待访客，让访客感受到礼貌的同时对业主负责任。访客到来，填写登记表，给业主打电话进行核实，再请访客进入小区；访客离开时，欢迎业主再次来本小区访友。车辆进入取卡进入，离开时退卡付费3元/时。

通过对重庆××物业公司的参观、学习与交流，我们认识到现代企业的发展不仅与企业的资本、人才、技术有关，更重要的是规范化的管理理念。作为公寓工作人员，我们从中学到了很多知识，受到了很大的启发。

## 物业个人心得体会和工作计划篇四

首先，改小而全为大而精。物业所管辖类型和地域的分布具有广泛性和分散性，小而全的管理模式造成服务资源难以共享，人力、物力资本浪费严重，难以保持物业公司的整体优势。大而精就是通过细化分工将保安、设备维修、保洁和绿化等职能，从原有管理中分离出去，成立或发包给更专业的保洁公司、保安公司、绿化公司等，实施专业化管理，配合有效的质量监控机制，打破地域壁垒，实现资源共享和均衡使用。

其次，变纯粹服务为与业主互动。单纯的提高服务质量，一切按自己的管理要求去进行物业管理工作往往会造成与业主的工作之间的摩擦，由于业主需求的多样性和环境文化意识的增强，促使他们对服务品质的提高有着不同的需求。古人云：感人心者，莫先乎情。当前，业主对物业管理工作的需求呈现广泛的多样性，要想赢得业主的认可除了不断提高我们的物业管理工作服务水准还必须以诚待人，以情动人，其核心就是提高个性化的服务，而通过建立业主需求档案，能及时了解、掌握、挖掘业主的需求，以便为业主提供更广泛的服务。另外，在日常相处中加强与业主的沟通，对收集到的意见，做好整理和筛选，进行分类处理，并及时反馈，持续改进，重视业主的感受，融入业主的情感。

最后，将小团体融入大社会。物业管理工作服务的有效开展离不开三类资源。

一是社会资源，包括政府、街道、社区、治安、环卫、供应商和潜在服务对象等的支持。

二是自身资源，即指自身所管理的物业的各类服务信息、服务设施设备的共享。

三是业主资源，业主是一个庞大的群体，其消费需求和潜在资源是物业管理工作服务企业扩大经营的源源不断的动力。只有将我们这一小团体真正融入到整个大社会中去，构建和谐共处的生存环境，才能不断发展我们的小团体，在电信主业的关联交易外去拓展更多的社会业务，来发展我们的企业的生存能力和抗风险能力。使企业员工能从中获得更大的利益。

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、对顾客负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着顾客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顾客的关怀。

总而言之，高标准、高要求、高质量的管理，配合热心、诚心、耐心的服务理念，最终会取得业主的信任、理解、关心和支持。也最终能为企业和员工带来更多、更稳定的利益。

物业通过上上下下全体员工的不懈努力锐意进取正是沿着这条路，朝着更专业、更精细、更人性、更完美的目标在前进，为实现电信实业上市后的可持续发展而做出物业人的贡献。

## 物业个人心得体会和工作计划篇五

通过这次zz物业管理公司高层管理人员对我们的培训学习和李总的重要讲话，落实我们\*\*县人民政府下达的指令，对我们保安和保洁人员所存在的问题十分不满，对我们保安的印象较差，使我自己感到万分的惭愧和内疚，会后带领我们参观或暗访其他物业公司的保安和保洁形象(站姿、手礼、接待等)，给我留下了深刻的印象，让我们值得反思，他们为什么那么优秀?那么吃苦?对公司那么忠心耿耿?对去来的客人那么热情，不厌其烦的进行讲解。真的值得我们好好学习和检讨。

自从我参加保安队伍近2月的时间里，我自己也没有做出好的成绩，自己也存在许许多多缺点，但忘不了zz物业给我这个好的平台，也忘不了领导以及同事对我的帮助和爱戴，但也看出了我们队伍中所存在的问题和不良作风，和不团结的负面影响。

同事们，朋友们，我们作为zz物业的工作人员，公司给予了我们的信任，造就了就业岗位平台，我们应该以正视和感恩的心态回馈公司。

试问，当没有这份工作的時候，我们会为了生活，为了家人的开销，起早贪黑寻找出路，找一份像样的工作。现在公司接纳了我们，我们应该兢兢业业的去完成自己的工作，用感恩的心以及端正心态去对待这份工作，做出成绩，表现出我们良好作风和职业道德的规范，树立一支受领导高度评价和爱而不弃的安保队伍，为了不失去工作，成就未来能长期有一份稳定、实在、体面的工作，必须依靠在座的每一位工作人员的大力支持和奋斗，创造一支有声有色的zz队伍，虽然

以前存在一些不良的坏习惯，今天我们应该用端正的心态和自我改造，迎来zz物业美好的明天，团结一心，共同为zz物业发扬光大做出贡献。一定要团结一致，配合领导的安排，服从命令，听从指挥，做一个合格的安保人员。从零做起，迎接新的开始，为以后的工作而奋斗。

## 物业个人心得体会和工作计划篇六

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。下面是为大家收集整理\_\_\_\_年物业工作心得体会范文，欢迎大家阅读。

\_\_\_\_年物业工作心得体会范文篇1 首先，改小而全为大而精。物业所管辖类型和地域的分布具有广泛性和分散性，小而全的管理模式造成服务资源难以共享，人力、物力资本浪费严重，难以保持物业公司的整体优势。大而精就是通过细化分工将保安、设备维修、保洁和绿化等职能，从原有管理中分离出去，成立或发包给更专业的保洁公司、保安公司、绿化公司等，实施专业化管理，配合有效的质量监控机制，打破地域壁垒，实现资源共享和均衡使用。

其次，变纯粹服务为与业主互动。单纯的提高服务质量，一切按自己的管理要求去进行物业管理工作往往会造成与业主的工作之间的摩擦，由于业主需求的多样性和环境文化意识的增强，促使他们对服务品质的提高有着不同的需求。古人云：感人心者，莫先乎情。当前，业主对物业管理工作的需求呈现广泛的多样性，要想赢得业主的认可除了不断提高我们的物业管理工作服务水准还必须以诚待人，以情动人，其核心就是提高个性化的服务，而通过建立业主需求档案，能及时了解、掌握、挖掘业主的需求，以便为业主提供更广泛的服务。另外，在日常相处中加强与业主的沟通，对收集到的意见，做好整理和筛选，进行分类处理，并及时反馈，持续改进，重视业主的感受，融入业主的情感。

最后，将小团体融入大社会。物业管理工作服务的有效开展离不开三类资源。一是社会资源，包括政府、街道、社区、治安、环卫、供应商和潜在服务对象等的支持。二是自身资源，即指自身所管理的物业的各类服务信息、服务设施设备的共享。三是业主资源，业主是一个庞大的群体，其消费需求和潜在资源是物业管理工作服务企业扩大经营的源源不断的动力。只有将我们这一小团体真正融入到整个大社会中去，构建和谐共处的生存环境，才能不断发展我们的小团体，在电信主业的关联交易外去拓展更多的社会业务，来发展我们的企业的生存能力和抗风险能力。使企业员工能从中获得更大的利益。

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、对顾客负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着顾客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顾客的关怀。

这条路，朝着更专业、更精细、更人性、更完美的目标在前进，为实现电信实业上市后的可持续发展而做出物业人的贡献。

\_\_\_\_年物业工作心得体会范文篇2 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。

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。

\_\_\_\_年物业工作心得体会范文篇3 主人翁精神是中国社会的主流精神，受主人翁精神的激励，中国曾英雄辈出，王进喜、雷锋、焦裕禄、孟泰、时传祥、张秉贵他们无私奉献，不计得失，任劳任怨，为新中国的建设做出了杰出的贡献。他们的精神带动了整个中国社会的发展，新中国就是在这种精神的激励下迅速发展。他们的精神凝聚了时代的音符，鼓舞了一代又一代中国人。

现在的企业要茁壮发展，同样需要主人翁精神，员工具有这样的精神将会带给企业无限的后盾力量。我们物业公司根据小区管理及发展的实际需要，以保障业户的利益为出发点而制定，凭借专业化、高标准、优质的服务，让业主能充分使用所购置之物业，从而使物业达到保值、增值的目的。

我们讲主人翁精神，主要涵盖敬业拼搏、吃苦耐劳、无私奉献等文化要素，强调顾全大局，以集体利益为重。

而我们物业客服部同样具有主人翁精神——敬业拼搏、吃苦耐劳、诚信、积极、专业和创新。

以下就是我们主人翁精神的一些事例：

在准备业主收楼前的时期，我们物业客服部所有工作人员加班加点，不怕苦不怕累，团结一致去做好收楼前的准备工作。特别是交接钥匙，总监和主管连夜核对每户钥匙，对工作的一丝不苟和吃苦耐劳的精神，是我们部门的精髓所在。

收楼期间，我们部门的所有人员团结一致，细分工作的程序，以优质的服务意识和严谨的工作态度去迎接业主前来收楼。特别是物业总监和主管运用专业知识和敬业拼搏的工作态度，来解决业主提出的疑难问题，让业主得到满意的回复；同时也得到业主的支持和认可。这就是我们物业服务行业所需要的专业。

业主在装修期间所遇到的问题会第一时间打电话到客服中心前台咨询，前台客服助理及业主之所急，以最快的速度回复业主的咨询，直到业主满意为止。这是我们前台客服助理工作人员的主人翁精神——优质、专业、积极、无微不至。

记得有一次，业主过来客服中心办理装修手续时，需要借用梯子使用2个小时。客服中心的工作人员马上向工程部借梯子给业主。当业主向我们微笑地说谢谢时，这是对我们工作的认可，同时也突出我们主人翁的精神。

然而，我们部门的物业助理同样具有主人翁的精神。她们在业主还没有发现楼宇某些地方需要整改时，已经即时向工程部发出整改维修单，让业主感受到专业化和对工作的积极性。并且，业主在发现需要整改本单元相关位置时，物业助理及时发出整改维修单给工程部相关负责人员，并且做好跟踪和记录，及时把问题处理好，反馈给业主，得到业主的一致好评。

总而言之，在公司加速发展的重要时期，我们应牢固主人翁的精神，扎根岗位，勤奋学习，不懈努力，不断深化公司核心思想，为实现公司战略目标而贡献自己的一份力量！

## 物业个人心得体会和工作计划篇七

在11月一个星期一的清晨，我匆匆的从学校赶往xxx□但深秋丝丝的寒意，奔波淡淡的倦意，并没有影响到我在路途上对xxx兴奋地憧憬与期待。在一个多小时的旅途之后，我终于赶到了xxx□却又忙着搬行李，报到。一切忙完之后，不禁细细的打量着xxx□它是那样的宁静却又不失都市的韵味，虽是现代化的智能小区，却又处处充满着法式原味小镇的气息。在这里虽处市区但感受到的却是世外桃源般的安宁与祥和。我已被它深深的迷住了。首先工程部的班长带着我们参观工作岗位。班长耐心、细心地介绍解说，让我们详细的了解了我们将面临的工作和任务，为我们以后的工作带来了很大的帮助。没几天我和一起来实习的同学正式投入到了xxx供暖工作中了。

供暖初期，虽然每天是那么的忙碌，却又是那样的充实与满足，最开始跟着师傅学习供暖日常维护保养，发现真正在工作中接触到的知识要比学校里深入的多了，所以很多地方需要向师傅请教，经过师傅的耐心培养，每天努力学历观察，根据师傅给我安排的实习计划，有了亲自去现场观察实践的机会。现在自己可以和实习的同学独自上门为业主服务了。师傅们尽职尽责，一心一意为业主服务，近乎忘我的工作精神更是给我们实习生留下了深深地印象□xxx的工程师傅是我们的榜样，是华润的基石和骄傲。

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

刚开始对于从未接触的岗位，我感到是那么的陌生和惧怕，

因为我不想做不好，但是我相信只要有信心，就一定能做好。

我被分到工程部工作，在这近三个月不仅仅是去工作，更重要的是学到了一种工作方法，一种应对不同问题的经验，一种面临难题的解决思路，当然也注意到了一些自身的问题，意志不够坚定，中途有退出的想法，遇到问题有畏难情绪，但我最终还是坚持下来了，总的来说实习还是收获不少。

我很感谢实习单位给我们实习培养计划安排，让我学到了一些在学校所学不到的东西. 让我学会了如何与人相处，学会了面对困难, 学会了独立思考问题，从中收获了毅力，收获了一份坚持。

## 物业个人心得体会和工作计划篇八

某小区业主吴先生搬进其购买并装饰好的某套三居室。搬进新房不到一个月，发现其主卧室卫生间的漏水严重，导致三间卧室及走廊地面铺装的复合地板大部分被污水浸泡了，踢脚板、卧室门和门套的下沿也被水浸泡，屋内臭味弥散。

物业公司在疏通过程中发现，原来阻塞的部位是与楼上房屋相连的主下水管线处阻塞，阻塞物有水泥等装修垃圾和其他生活垃圾。

吴先生找楼上业主，未果。于是找物业公司。吴先生认为由于物业公司未履行职责造成了很大的损失，故要求物业公司进行赔偿，一气之下将物业公司告上了法庭。

装饰装修管理的法律规定应包括哪些内容呢？

法律文件：我国对物业装饰装修管理的规定主要体现在两个法律文件中：

### （一）《物业管理条例》

(国务院20xx年6月8日颁布，同年9月1日施行。)

存在于第53条和第46条的规定。

(二) 《住宅室内装饰装修管理办法》。

(建设部于20xx年3月5日发布、同年5月1日施行。)

是专门的装饰装修管理的部门规章。

(一)

《物业管理条例》涉及到装饰装修规定只有以下两条。

第53条：业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业管理企业。

物业管理企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

第46条：对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业管理企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。

有关行政管理部门在接到物业管理企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

(二)

《住宅室内装饰装修管理办法》共7章、48条规定

第一章：总则

第二章：一般规定(主要规定禁止和应注意的装修行为)

第三章：开工申报与监督

第四章：委托与承接

第五章：室内环境质量

第六章：竣工验收与保修

第七章：法律责任(装修人、企业等的违法责任)