

物业管理的心得体会(精选8篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。优质的心得体会该怎么样去写呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

物业管理的心得体会篇一

第一段：引言（80字）

学生生活是一个人成长过程中非常重要的一部分，而物业管理则是学生生活中必不可少的一环。在物业管理中，我们学会了如何管理自己的个人物业，养成了良好的生活习惯和管理能力。在这篇文章中，我将分享一些我在学生物业管理中获得的心得和体会。

第二段：个人物业管理的重要性（240字）

个人物业管理是培养学生良好生活习惯和管理能力的重要方面。作为学生，我们需要保持自己的房间整洁、卫生，合理安排时间，并保持学习和休息的平衡。通过自己管理自己的个人物业，我们可以培养自律、责任心和协作精神。个人物业管理还能帮助我们提高效率，减少浪费时间和精力情况的发生。

第三段：共享区物业管理的意义（240字）

共享区物业管理是学生物业管理的另一个重要方面。在共享区，我们需要遵守公共秩序，保持环境整洁，注意节约能源和资源。遵守规章制度，并愿意与他人协作，能够创造一个更加和谐和宜居的环境。共享区物业管理还培养了学生解决问题和处理矛盾的能力，增强了他们的社交技巧和团队合作精神。

第四段：与他人共同管理物业的体验（240字）

与他人共同管理物业是一个很好的锻炼机会，通过与他人合作，我们可以学到更多的知识和技能。与他人合作管理物业需要有效的沟通和协调，学会倾听和尊重他人的意见。同时，我们还能够培养解决问题和决策的能力，提升自己的领导者素质。与他人共同管理物业还能培养学生对社区和环境的责任心和关爱之情。

第五段：结论（400字）

学生物业管理在学生的成长中扮演着重要的角色。通过管理个人物业，我们能够培养自律、责任心和协作精神，提高效率和时间管理能力。共享区物业管理则能培养学生遵守规章制度、环境整洁和团队合作的重要品质。与他人共同管理物业是一个很好的锻炼机会，让我们学会沟通、协调和领导。通过学生物业管理，我们还能培养学生对社区和环境的责任心和关爱之情，做一个有责任感和社会意识的公民。因此，学生物业管理不仅关乎个人的生活质量和发展，也关乎整个社区的和谐与发展。

物业管理的心得体会篇二

学生物业管理是指学生在学校内负责管理学校的各种公共设施和物品。这包括学生宿舍、教室、图书馆、实验室等。学生物业管理的目的是为了保护学校的财产和创造一个良好的学习环境。在学生物业管理中，学生承担着一定的责任和义务，需要具备一定的管理和组织能力。

第二段：学生物业管理的重要性

学生物业管理的重要性不容忽视。学生宿舍是学生们的居住和休息地，是学习和生活的基地。保持学生宿舍的整洁和安全，不仅有助于学生的身心健康，还能提高学习效率。而教

室、图书馆和实验室等公共设施是学生学习的场所，如果这些场所缺乏管理，就会给学生的学习带来困扰和影响。因此，学生物业管理对于学校的整体发展和学生的成长至关重要。

第三段：学生物业管理的具体做法和心得体会

学生物业管理需要学生具备一定的管理和组织能力。首先，学生应该制定一套科学合理的管理制度，明确各项管理规定和责任分工。其次，学生要提高自身的责任心和维护公共利益的意识，做到爱护公共财物，自觉遵守规章制度。此外，学生还应积极参与物业管理的具体工作，如清理环境卫生、整理宿舍和换草等。在参与管理的过程中，学生可以培养团队合作和沟通能力，提高自身的管理水平。

第四段：学生物业管理的益处和影响

学生物业管理不仅能够提高学生的自觉性和责任感，还能培养学生的实际能力和团队意识。首先，学生在物业管理中必须认真负责，这对学生的日常生活和学习都会产生积极的影响；其次，学生在物业管理过程中需要与他人合作，这能让学生学会与他人沟通和协作，提高团队合作能力；最后，学生在参与物业管理的过程中，会锻炼自己的管理能力和组织能力，从而提高自身的综合素质。

第五段：总结学生物业管理的重要性和体会

学生物业管理旨在提高学校的整体管理水平和营造良好的学习环境。学生参与物业管理不仅能够提高自身的综合素质和培养团队合作精神，还能培养学生的责任心和维护公共利益的意识。因此，学生物业管理是有益于学校和学生的发育的重要工作，值得学生们积极参与和推进。通过学生物业管理的实践，学生可以更好地关心和维护公共资源，培养自己的文明习惯和社会责任感。同时，学生物业管理也是学生综合素质的重要组成部分之一，对于学生的个人发展和未来的职业

业生涯都有着积极的影响。因此，希望各位学生加强对学生物业管理的认识和重视，积极参与其中，为创造更好的学习环境和促进学校的发展做出自己的贡献。

物业管理的心得体会篇三

首先，物业管理作为一个服务型企业，服务应放在第一位，怎样才能更好的为业主提供服务呢：

一是物业管理公司的各项制度健全：从各种岗位职责到、培训制度、奖罚制度、各部门工作手册、人事管理制度、各种设备管理制度等，光有了这些制度还不算，还要执行到位。公司要大力宣传、培育和培养一种以“客户的利益为中心”的理念和企业文化，提高员工的服务意识，改变员工从以前的“行政科”管理模式转变为现代物业管理模式，实现从被动的物业管理型企业到主动的物业服务型企业的转变。

二是公司要有一支高素质的管理团队：只有拥有了一支这样的团队作为企业的核心，才能提高企业形象，打造公司品牌，提高公司的服务意识和开发公司的创新意识，才能协助制定和执行决策层的远期规划和战略。

三是要有一支高水平的专业技术队伍，才能为业主服务做到最好的技术支持：比如建立各系统设备台账、建立维修保养计划和记录并监督执行、根据国家技术规程及规范和设备特点制定设备保养技术标准、制定各系统设备的操作规程和应急处理流程、对业主的其他服务提供快速有效的技术支持等。

代工业文化区”的理想模式，强调由现代化工业后勤管理到物管专业化管理上升到工业文化管理，实现传统物管理念与现代工业生产高度融合的“现代工业文化区”的管理目标。

五是改“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。

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。物业管理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。

申斌

二〇一〇年十月十日

物业管理的心得体会篇四

居住类型上物业分为：一般住宅、公寓、别墅三种。从档次上别墅属于最高一层。别墅住宅随市场经济的发展日益增长，成为房地产业的“宠物”，倍受消费者亲睐。因此对别墅的管理也成为物业管理企业的一个重要课题。下面笔者就其公

司即将接管的别墅谈一下对别墅物业管理的个人观点，望各位同行批评指正。所谓“别墅”现代汉语所给定义为：在郊区和风景区建造的供休养用的园林住宅。

所谓“管理”在这里的喻义为物业管理，含保管、照管与料理、约束的并列关系。虽然书中对别墅的定义与目前市场上销售的别墅及国外发达国家的别墅有诸多不同之处。但即称“别墅”住宅都有许多相同之特征，那么别墅的物业管理除了进行一般物业管理工作所包涵的社区清洁、保安；一般设备养护、维修；公共设施保养、维护等，还要根据别墅的特性，搞好针对的服务管理工作，方能取得良好的效果和收益。

由于别墅区选址大都在郊区、风景区，远离城市喧哗区域，在开发建设与它类型物业相比，占地多、面积大、个性化强、绿化用地与占地面积的比例不低于1：1，各建筑之间距离大，道路宽阔。那么通常物业管理中所要求的，绿地无杂物、杂草，人行道和机动车道无损坏；保持清洁标准，就不适宜了。首先园林绿化区域的设计，在风格上需与别墅的建筑相符，在选择品种上，需考虑到南北气候的差异，否则会造成“碧绿”一会儿，“优雅”一时的短时效应，一年只有一季二季绿的景象。如果这些“先天不足”一旦形成，那么后期的物业管理无论如何，也无法达到良好的效果。另外，距离大、道路宽、人口密度小，宜造成了人与人之间情感沟通的不畅。根据别墅所处的区域，入住人群的类别，通过“民意测验”、“客户调查”，增加一些实用功能的公共设施，如开设露天健身房、儿童乐园、老人活动地、露天烧烤区、艺术园艺塑品、信息栏等，以沟通开发商、物业公司、业户之间的情感，提高物业管理成效。还有，象雪天及时有效地清扫道路，雨天道路排积水处理等等，正是这些看似细微的工作，构成了管理的全面，可以体现管理水平地方。

别墅在规划上是统一设计、施工的几十栋、上百栋为一组的、相对封闭、上规模的社区。从价位上讲，拥有者为有经济实

力者及有社会地位者等人群。从使用上讲，多为人们休假的第二居所、在西安办事处、集团办公地等。由于人流疏稀、人员密度小、财产价值大、隐患部位多，因此安全治安工作必须放在首位，要达到通信畅通、反应迅速、防范有效，则要在人力和物力上加大投入。建立一套治安防范紧急反应系统是必不可少的。以技防和人防相结合，利用先进的智能化设施，对社区周界、出入口、车库、公共场所、重要部位进行24小时监控。保安员利用固定或流动的方式进行询问、检查、帮助别墅区内的人员。以使用电动、机动交通工具达到“快速”，以完备先进的设备装置达到“准确”，以训练有素的专业人员达到“有效”从而防范、控制、处理各类突发事件。但是值得注意的是，过多的盘问、繁琐的登记、严格的控制，会丧失住宅的舒适和方便感觉，取而代之的是“壁垒森严”的“监狱”感。如何恰如其分地做到安全又方便，确实是个难题。我想因为别墅面积大、人员流动小、固定保安岗与流动保安岗利用通信设备，实现“移动通报制”可以缓解此矛盾。（即随着来人、车辆的移动线路，不断的通报方位形成隐形安全网）。有的别墅在对外来人员，车辆管理上实行主、付卡验证方式，效果也还可以。在物业管理中，保安工作除了具备准军事化的素质、职能，还应该尽可能熟悉一栋别墅的各方面情况，从单纯的保卫职能到兼有帮助、服务职能。这属于服务软件上的范畴，不少项目，提出“有困难找保安”的承诺，是一个即好又难的课题。另外别墅区内车辆交通的管理，也涉及到很大的安全因素，因为每户在不少于一辆车的现实状况，使之必须“人车分流”，那么标识的正确、有效、到位、路线合理流畅是减少不安全因素的条件之一。

服务与管理从字面上看，前者是听从命令的，后者是发出命令的。但在物业管理中就要将二者溶汇贯通，有机地结合起来。曾经在与香港戴德梁行物业管理公司西安分公司总经理交流时，其总经理感叹：在中国，很多人花几百上千元吃顿饭没关系，就是心疼每月几十元的物业管理费。这也从一个侧面反映了国内许多业户对物业管理的不理解。在人们较熟

悉的香港物业管理模式中，物业管理经费完全来源于业主。在中国如何在人们的经济和心理承受力不到的前提下完全实现“以区养区”，就要在服务的种类多样化，管理形式灵活上大做文章。虽然别墅的封闭性、远离性带来生活、日用品服务的必须性和单一性，但因别墅用户的活动半径大，第一居所等原因，使大件物品及耐用品不会在社区内消费。所以，安排服务设施，提供商品种类要认真推敲。由于别墅建筑的特性及消费人群的特性，使得别墅带有很强的私密性，各种费用的收缴是管理工作之必行，如上门收取，从服务角度上讲固然可取，但频频打扰用户又是不可取之。这时利用多费统收、智能传输等方式，可以一举两得。住别墅的一族人群对休闲、健身、娱乐都有一定的需求，应运而生的“会所”是一个很好的契机。办好了，即可以满足用户需要，又可以提高收入，达到“以区养区”的目标。但是现有项目会所空置、困置大有所在。故而一定要考察和制定会所的项目、周边情况、经营的方式、面积的大小、收费的高低等等一系列可行方案，解决经营和安全等问题，方能达到预期的目标。休闲会所的经营是物业公司值得审视和思考的问题，如何使项目其巨额的运行维护费用得以维计并最终为开发该会所赢得利润是今后将要关注的焦点。另外别墅房屋的钥匙管理；代出租委托管理；公司用房、会议活动管理等等都是别墅区别于其它物业的服务项目，是值得进一步探索的方面。

1、运行流程物业公司在内部管理上，由物业部负责接收来自上级、客户等信息和物业管理服务需求，并及时传递给相关部门执行运作，同时，协调、沟通与监控客户和相关方，收集执行过程中的信息通过反馈渠道回到物业公司总经理处，供其决策时做出校正、判断、总结。使物业管理服务做到有布置、有监管、有总结，确保了物业管理服务的及时性和有效性。

2、管理控制措施在别墅项目物业管理的不同阶段，物业公司应采取以下管理措施强化对物业的有效控制，保证物业管理服务的整体素质。一站式服务在物业交付使用后，物业公司

物业管理部的客户服务中心为业主、用户提供“一站式”服务，使业主、用户办理相关业务简捷方便。空置物业保养别墅项目在物业交付使用后，由于销售策略的原因，有一定量的物业处于空置状态。物业公司在空置物业的管理上，按正常使用物业实施物业管理，并建立定时入室检查制度，让空置物业保持良好的使用性质，使之随时能投入使用。安全应急预案别墅项目大都是以住宅为主，带商业群楼的建筑模式，其安全是重中之重。物业公司在进入服务前，将根据别墅物业各系统的特性，制订电梯、消防、安全等突发事件的应急预案和处置指引，并加以演练。楼宇巡视在物业管理服务过程中，物业公司物业管理部、工程部、秩序维护部每日均须执行巡视检查制，通过定时定期对各自职责范围内管理控制的重点区域、重点部位、重点设施设备的检查，将管理服务由办公室延伸到管理服务的第一线，做到早发现、先预防□□隐形清洁别墅项目的清洁管理服务，物业公司推行“隐形清洁”服务方法，清洁服务内容尽可能放在非业主出入的高峰时间进行，其他时间以保洁为主，这样，当客户进入物业时，物业时时保持整洁的环境。上门走访别墅项目物业管理服务中，物业公司变被动为主动，改变以往的通过业主、用户投诉改进工作的方法，实行定期上门走访，主动与业主、用户交流，从中发现管理服务中的不足之处，加以改进。

3、信息反馈流程

物业管理中心经理定期与开发商工作人员及用户进行沟通，反馈信息，发现问题及时整改。

物业公司定期或不定期与开发商和辖区政府机构进行沟通，发现问题及时商讨整改办法，并督促现场管理中心进行落实。

物业公司应保障横向纵向沟通渠道畅通，强化服务系统的及时改善和有效沟通，最大限度地满足开发商确定目标和客户服务需求。

目前国内的物业管理，如西安还处于探索、磨合阶段，无论是国外的模式，还是国内自产的，无论是借鉴酒店管理经验，还是引进英式管家服务；都没有一套以一应百的完全管理手册。别墅的物业管理同样如此，依据自身特点、市场情况及管理需要，坚持创新和稳步结合、服务与收益结合，业户、开发商、物管公司三方受益相结合，推动本项目健康、持续发展，使别墅物业自身保值升值，物业管理公司产生社会效益，增加知名度和美誉度，创造服务品牌。

物业管理的心得体会篇五

第一段：引言（大约200字）

在大学生活中，物业管理是一个非常重要的环节。作为一名大学生，我们在校园中的物质生活和精神生活都需要借助于物业管理来得到保障和支持。在我大学的这几年里，我对学生物业管理的重要性有了更深刻的认识，并总结出一些心得体会。本文将分五个主题探讨这些心得体会。

第二段：了解和尊重物业人员（大约200字）

物业管理的第一步是了解和尊重物业人员。物业人员是我们学校物业管理的重要组成部分，他们的工作不仅仅是打扫卫生、修理设备，还包括了很多细致的服务工作。因此，我们需要积极主动地与物业人员沟通，了解他们的工作内容和困难。同时，要尊重物业人员的劳动成果，不刻意制造垃圾或破坏环境，并在使用公共设施时注意保护和维护。

第三段：倡导文明行为（大约200字）

作为学生，我们应该自觉地倡导文明行为，为学校营造良好的学习和生活环境。首先，我们要养成良好的卫生习惯，保持学习和生活区域的清洁，每天打扫卫生，垃圾分类。其次，我们要遵守学校的各项规定，不乱扔垃圾，不乱涂乱画，不

大声喧哗，不随地吐痰，共同维护学校的整洁和安静。此外，我们还要保持良好的社交礼仪，尊重他人的权益，遵守公共秩序，共建和谐校园。

第四段：积极参与和关注物业管理（大约200字）

作为学生，我们应该积极参与和关注物业管理的工作。可以通过参加物业管理的志愿者活动，为学校的物业管理工作出一份力。例如，可以参与卫生日志愿者、环保志愿者、设备保养志愿者等，以实际行动推动和改善物业管理。同时，我们还可以关注物业管理的公告栏和微信公众号，了解学校物业管理的相关信息，提出建议和意见，与物业人员共同营造一个更好的学习与生活环境。

第五段：培养责任感和公共意识（大约200字）

学生物业管理还需要我们培养责任感和公共意识。责任感是一个人对自己、对他人和对社会的一种责任和担当，是一种积极向上的心态。我们要有自我约束的能力，主动遵守学校规定，珍惜和维护公物。公共意识是一个人对于公共事务以及公共利益的关注和认同，是一种为社会尽责的态度。我们应该关注学校物业管理的各个方面，关心学校的环境、设备和服务质量，并提出自己的建议和意见，为学校的发展和进步出一份力。

结尾（大约100字）

学生物业管理是大学生生活中不可忽视的一环。了解和尊重物业人员、倡导文明行为、积极参与和关注物业管理、培养责任感和公共意识，这些都是我们在物业管理中应该做到的。通过自觉遵守和改进这些行为和意识，我们可以建立和维护一个良好的学习和生活环境，为学校的发展和进步作出贡献。

物业管理的心得体会篇六

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。在交警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：交管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，万科物业交警局大厦管理处的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、修改积累中使它更全面、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、清洁一一详细记载。李主任亲自带我去了设备机房，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

物业管理的心得体会篇七

物业管理法是为了规范社区、小区等多户集体居住区域内的物业管理行为而制定的法律。物业管理的好坏直接影响着居民的生活质量和社区的形象。近年来，随着城市化进程的加快，物业管理问题日益凸显，因此关于物业管理法的研究和体会更加重要。本文将介绍我对物业管理法的体会和心得。

第二段：倡导大家遵守物业管理法

首先，我深刻认识到物业管理法的重要性。物业管理法的核心是为了保障居民的合法权益、提高物业服务质量。作为社区的一员，我们应该积极主动地遵守物业管理法，不随意占用公共资源，不随意改变物业结构，不串通物业人员谋取私利。只有遵守物业管理法规定的各项规定，才能确保社区的和谐发展和居民的安居乐业。

第三段：积极参与物业管理

其次，我认识到积极参与物业管理是居民的权利和义务。居民应该成立业主委员会，根据物业管理法的规定，对物业公司的工作进行监督和评估。通过参与物业管理，居民可以直接了解社区的工作情况，提出自己的意见和建议，通过民主决策来改善社区的环境和服务。通过积极参与物业管理，居民能够更好地维护自己的权益，促进社区的共同发展。

第四段：加强法律意识，维护自身利益

再次，我认识到加强法律意识对于维护自身利益非常重要。物业管理法为居民提供了一系列的权益保护措施，例如保护个人财产安全、维护公共秩序等。作为居民，我们要充分了解自己的权利和义务，并随时关注物业管理法的最新动态。一旦发现物业公司存在违法违规行为，应当积极维护自身权益，及时向相关部门反映，并通过法律途径维护自身合法权

益。

第五段：建立和谐社区，共同发展

最后，我认识到建立和谐社区需要我们共同努力。物业管理法的出台是为了维护社区的利益和居民的权益，我们应该将个人利益融入到社区的整体利益中。同时，我们还应该加强与邻居之间的沟通和合作，共同营造良好的社区氛围。只有通过居民之间的互相理解和支持，才能建立和谐、安全、文明的社区环境，实现共同发展。

总结：

物业管理法是社区管理的重要依据，我们作为居民，应该积极遵守物业管理法，积极参与物业管理工作，提高法律意识，维护自身利益，共同营造和谐的社区环境。只有这样，我们才能实现社区的共同发展和居民的安居乐业。

物业管理的心得体会篇八

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xx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。

在前些天有幸参加了一次物业管理的培训，在培训中我学到了很多。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。在工作中有的人受了委屈，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。只要我们切实为业主着想，真诚会滋润业主们的心田；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。真诚是人与人沟通的法宝，会使人解除心灵上的戒备，使我们拉近与业主之间的润滑剂，这种真诚绝不是敷衍，我们要把宽容的心真诚的送给住户，对业主多一份理解，在每一次委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因

为我们要为公司负责，对业主负责，更要对自己负责。