

# 物业增值服务心得体会 物业客服心得体会 (通用5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。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业增值服务心得体会 物业客服心得体会篇一

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。

## **物业增值服务心得体会 物业客服心得体会篇二**

在现代的生活中，物业管理企业在不断地增多。由于物业管理企业的增多，使得物业管理企业对物业的管理非常高。因此，新世界物业管理企业在本周召开了各管理者的培训会议，其主题是打造有效执行力，通过本次培训会议，本人对此有所感触。

本企业本次特意邀请马悦副总经理给我们进行物业管理培训。培训会议上，马副总解释了所谓的执行力是贯彻战略意图，完成预定目标的操作能力，它是企业的竞争力。马副总说得对，我非常赞同他的说法。每一个人都有他自己的目标，但是否实现也是一个问题。也就是说光定目标不行动是不行的。我们只好伸出双手来行动，才能更好的实现目标。同时，也增强了企业的竞争力。

提升企业执行力，也就是要提升管理者（领班人员）的执行能力。因此，下属人物要懂得一些方法。

(1) 决策容易被人接受。企业的目标和愿景必须形象易懂、便于理解和接受。因此，将一项复杂的决策简单化为a□b□c式的可执行教条十分必要。在现代企业里，作为执行的下属人物不妨借此创意一下。

(2) 有一个高效的团队。这个团队除拥有高素质的队员外，更重要的是要有凝聚力，有高昂的士气，富于协作精神。这样才可以取得惊人的业绩。

(3) 做好教育示范工作。在一个团队中，每个人的学识、经验、偏好各有差别，对同一决策的认识却产生差别。为了防止偏差的产生，下属人物需在决策执行前作好教育示范工作，让大家明白“为什么要做”、“怎样做”、“做了有什么结果”等这样一些基本道理。

(4) 有效的激励策略。针对一项决策尤其是重大决策的贯彻执行，企业领导在决策问题上应有针对性地建立一些物质和精神上的奖励项目(如项目奖金、特定的培训机会、职位提升和荣誉称号等)，让出色的决策执行者获得一种超出一般人的成就感。

看来，执行力是一门学问，是一个企业文化中的核心元素，执行的好坏决定整个团队的成败。而作为团队的领军人下属人物，我们应深知肩负责任的厚重，要为企业着想，为团队着想，也让自己有所作为，我们就要充分做好执行者的艰巨工作。这是对我们全方位能力的考验。除此之外，我认为执行力与战略两者息息相关，缺一不可。

在以后的工作中，我一定会尽我最大的努力来预定我最好的目标，用最好的行动来实现我的目标。同时能更好的使新世界物业管理企业能在社会上具有更好的竞争力。

# 物业增值服务心得体会 物业客服心得体会篇三

## 一、熟悉地理位置以及各区域机房，电房设备。

初来工程部，对这里的环境，设备都是完全不熟悉，在\_主管耐心指导下，经验通过摸索，思考和总结，再加上黎主管带领多次到时现场讲解，培训，现在我对这里的地理位置、用电设备、高低压电路系统、消防系统、生活用水和电梯系统维修养护工作等都一定的了解。

## 二、做好维修班员工的管理工作、做好上级安排的任务和客服中心的来电报修工作。

本人以身作则，要求班员遵纪守法，遵纪公司的规章制度，做到不迟到，不早退，加强班员的责任心培训，认真做好设备的检查工作和运行记录工作。对上级安排的工作，合理安排，调动班员，迅速处理。对客服中心的来电报修，认真听讲，记录来电的单位，报修内容以及故障的位置等，迅速调动班员迅速处理，对较大的故障或不能处理的问题认真向客户解释并上报处理。

## 三、制定全年的保养工作计划和保养工作标准。

工程部在去年的工作基础上，分工种制定详细的设施设备保养计划，将计划分解到每个月，制定了详细的保养工作内容与标准，实施时落实到人，保证了工作的质量和效率。

## 四、重视设备设施的安全运行和检查工作，以保障设备设施的安全运行。

## 五、安全管理。

操作安全：由于部门工作的特殊性，本部门员工经常要接触用电器具，动电焊，用明火、攀高等作业。为了确保操作者

的人身安全，班前会对员工时常进行安全教育，加强部门员工的安全操作意识。在动电、攀高等危险作业时，确保有人在场监护。全年部门人员无安全事故发生。对部门员工进行了设备安全使用常识的培训，提高了全体员工安全的意识。

设备设施安全：定期对各部设备专项安全检查，每月对大厦配电井，管道井设备进行安全检查；按计划春秋两季对配电房变压器、低压配电柜进行安全检修、除尘。每逢节假日前都要组织对酒店个部、办公室进行设施设备安全大检查。雨季提前对大厦各处作了安全防范，保证大厦在雨季的安全；对重点运行设备进行一日一次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。

## **物业增值服务心得体会 物业客服心得体会篇四**

我们的培训是从游戏中进行的如信任倒、盲阵、毕业墙，几乎所有的项目，我们每个成员都在积极的出谋划策、都在为完成一致的目标而努力。大家没有任何的隔阂而是相互帮助和协作。我们手紧紧握住、相互扶持。最难忘的是，在“盲阵”中，让我真正体味到同舟共济、相互信任。在今后的的工作中我也一定以这种心态重新定位自己的角色和责任。在训练中大家都能如此的团结？因为大家的目标完全一致，因此我们在团队的管理中应该突出大家一致的目标和利益，突出鼓励为团队做出具体贡献的个人。虽然在活动中，大家叽叽喳喳、七嘴八舌，有人认为影响团队的效率，但是我认为这正是大家强烈的责任心和团结一致求取胜利的表现，如果每个人都一言不发反倒说明这个团队完全没有发掘自身的潜力。全身心地投入当然会大声说出的自己的想法，只有充分发挥每个人的智慧才能挖掘出团队最大的活力与竞争力。当然应当制定好执行纪律，在讨论的时候尽可能的发挥每个人的智慧，我想在执行的时候才能获得大家全身心的投入。

对一个人来说看似不可能的事，在团队面前就能转化为可能。面对困难我们必须冷静、理智地分析，全面、联系地看待问

题，做出正确的规划，同时注意优势互补，这样我们才能少走弯路，充分发挥个人特长，高效地解决问题。

在训练中有一个很好安排就是，在分享的时候鼓励大家积极发言、为自己的集体做贡献。我想这个安排的本身也就是希望大家能够突破自我，充分挖掘、培养自己的能力。做自己没有做过的事情就是一种突破。在我们的生命旅程上都需要不断突破创新，我们的公司集体也需要不断的突破创新，才能挖掘出自己最大的潜力。

“毕业墙”训练是对我们意志的考验，3.8米笔直的墙，没有任何工具，当时就想着怎么过得去？结果大家齐心协力很快就征服了这面墙，这个训练给我很大启发：只要大家团结一致、齐心协力迎难而上就一定能克服所有困难。

通过拓展活动，我感悟到所谓团队精神，是指团队成员为了团队的利益与目标而相互协作的作风。在学会团队精神，信任，和沟通的同时，我们还收获了许多东西：学会挑战自己；学会正视自己的缺点，了解自己的长处和短处；学会鼓励他人；学会欣赏他人，学会相任他人。

这次拓展训练给了我一次终身难忘的经历，更给了我一笔宝贵的精神财富！衷心感谢我们的教练、领导和同事。此次拓展训练是非常成功的，每个人都收获了许多。我愿意和我们的领导、同事们一起探讨，一起努力，去完善我们这个大团体，去开拓更广阔的天地。

## **物业增值服务心得体会 物业客服心得体会篇五**

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理

念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在学习的基础更加深了记忆，为20xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止20xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□20xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。