# 最新物业工作心得体会200字(五篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-06-14

*从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。物业工作心得体会200字篇一一、文...*

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**物业工作心得体会200字篇一**

一、文档的管理

文档的管理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。老师先给我们讲述了文档管理的内容和文档管理规范，然后带我们参观了芜湖市几家比较有名的物业管理小区的文挡管理。耳闻不如所见!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。而且文件夹里面的内容齐全。

二、信息沟通

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。

三、物业管理设施、设备

物业设备既包括室内设备，也包括物业红线内的室外设备与设施系统，具体主要有给排水、供电、供暖、消防、通风、电梯、空调、燃气供应以及通信网络等设备，这些设备构成了物业设备的主体，是物业全方位管理与服务的有机组成部分。在设备管理上芜湖市物业小区建立和完善设备管理制度，并对各类设备都建立设备卡片是一大亮点。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。我们参观去了设备机房，地面及设备上是一尘不染。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。而他们的车管员交通手势规范，在上下班高峰期，正确指挥地下车出入。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。

四、物业法律、法规

上世纪八十年代物业管理行业在我国南方兴起，现在已在全国形成规模，并走向规范。国务院根据我国国情制定颁布了《物权法》和《物业管理条例》，从而为物业公司与业主正确处理纠纷提供了依据。通过学习我们了解到物业管理法律体系的几个方面：一是建立房屋及维修管理的法律、法规和规章;二是建立设备设施管理法律、法规及规章;三是建立环境卫生管理的法律法规及规章;四是建立保安保卫、消防管理的法律法规及规章;五是建立行业管理办法;六是建立业主委员会的管理办法;七是建立覆盖各类行业的管理法规及规章。

五、创建物业管理品牌

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。

通过学习我认识到，创建物业管理品牌是今后很长一段时间物业管理行业发展的方向和重点。品牌是企业的无形资产，也是企业赢得市场的利刃。因物业管理是一新兴产业，目前还不够完善，它的社会地位也不高，加上物业管理的赢利微乎其微，因而很多物业管理企业都忽略了品牌的创立。事实上，在物业管理市场逐步形成、市场竞争日趋激烈的今天，创企业，建优秀pm小区，现已成为我国pm企业的管理目标和奋斗方向。品牌能让人们保持忠诚和充分信赖，好的品牌能够传达出企业的价值、文化和个性。建设部举办的物业管理与iso9001认证研讨会，吹响了鼓励和推动物业管理企业通过is09001国际质量体系认证，提高企业知名度，实施物业管理品牌战略的号角。

**物业工作心得体会200字篇二**

从事物业管理这几年来给我的感觉就是一个字“难”。在物业管理行业中流行这样一句话“上辈子造的孽，这辈子做物业”，这句话道出了从事物业行业人员的心声，做服务行业想使服务对象都满意很难，做跟五湖四海的业主打交道的工作更加难做，都是处理一大堆烦琐小事，处理不当就是大事。

物业管理服务确实是非常烦琐的事，什么事都要管，不只是管事、管人、管设备、还要管猫猫狗狗等小动物，业主们动不动就到管理处说事;家里因电器使用不当造成供电故障会找物业公司麻烦，邻里关系有矛盾也会闹到物业公司，大事小事事事都会找物业公司，物业员工整天都忙着协调，再协调，物业公司的员工天天被一部分无理要求的业主骂，有时甚至被野蛮业主打，矛盾升级就会闹到法院去，网络上媒体上经常有关于物业公司与业主闹法律纠纷的报导。

现在的人们维权意识比过去都强了，可并不是每个业主的法律知识都提高了，很多报导都是一些业主在无理取闹，而有些公司为了大事化小、小事化了，尽可能不把事情闹大，都采取放弃法律维权途径，私底下协商作出很大的让步，这样造成了别的业主效仿，动不动就起诉你物业公司，物业公司不得不消耗大量的人力财力，综上所述给我体会是做物业管理真的很难，管理费也很难收，物业管理本来是一个微利润行业，是一种劳动密集型行业，社会各界认为做物业什么样的人都可以做，只要有手有脚就能做，根本没有什么技术性。

其实物业管理专业技术含量很高，只是整个行业从业人员的素质不高，造成外界对物业管理的偏见太深，这样就需要对员工不断地加强培训，提高员工的基本素质，提高服务质量，该维权的一定要维权，一切按物业管理条例及相关的法律法规办，同时多与业主沟通、宣传物业管理条例及物权法，很多物业公司为了自己的利益损很多害业主的利益，严重损害了整个行业的形象;如果整个行业做到规范化标准化，社会各界对物业管理的偏见也会小一点，社会地位也会提高，从事物业管理也就没有那么难做了。

综合这几年对物业管理的认识可用这几句话概括：“物业无小事，事事要合规，细微无真情，理解方能和谐。”

**物业工作心得体会200字篇三**

今年我到\_\_物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1、肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以的爱心去喜欢自己。”

2、养成良好的习惯。有人习惯每天至少打10个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打不到3个;有的人将下班时间定为晚上9点，也有人5点半就想着回家;有的人每天晚上都安排好明天的日程，也有人永远不知道今天早上该做些什么……人们在不知不觉中养成习惯，也在不知不觉中造就或阻碍自己，这就是习惯的力量。每一个人都是习惯的奴隶，一个良好的习惯会使你一辈子受益。如果你是客服员，不妨问问自己有哪些“成功的习惯”?

3、有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4、要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念!

**物业工作心得体会200字篇四**

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。

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个部分，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根本原因，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。

**物业工作心得体会200字篇五**

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\_\_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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找