# 最新物业工作心得体会与感悟范文(六篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-06-18

*在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？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。物业工作心得体会与感悟范文篇一了解...*

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？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。

**物业工作心得体会与感悟范文篇一**

了解到我公司现在所拓管物业类型：住宅小区物业、工业物业、综合写字楼及星级宾馆物业，拓管面积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。

要想组建一支优秀的物业管理团队，必须了解掌握物业管理方面的专业知识：

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。

**物业工作心得体会与感悟范文篇二**

本人从事物业管理6年，这6年来有不少的辛酸，也有不少的体会，下面将自己一点感想写出来，请大家批评指正。

1、抓好队伍建设，是做好物业服务的基础。要想做好服务工作，关键的因素在于有一个好的服务团队。而要打造一个好的服务团队，就必须要有严格的管理制度。我公司自成立以来，我们通过不断完善制度，不断总结管理经验，在队伍建设上狠下功夫，便我们的队伍建设水平不断提高。在对内的管理上，严格按规章制度办，对员工的工作绩效，进行严格的考核，每月进行一次，该奖的奖，该罚的罚，充分调动了员工的工作积极性。在员工招聘中，通过严把招聘、试用关，把不合格的、不适合做物业服务的人员筛选掉。新员工入职后，必须进行严格的岗前培训才能上岗。员工上岗后，长期坚持进行专业技能的培训和如何给业主做好服务工作的教育培训，尤其是对秩序维护队员，严格实行半军事化管理，尤其是集中教育培训工作，由服役20xx年的总经理亲自抓，从个人卫生，到仪容仪表，到队列动作，完全按部队的标准严格要求，高标准抓落实。对于秩序维护人员在门岗执勤中必备的技能，我们先抓示范，然后要求所有秩序维护员反复进行摸拟训练，直到达到要求后才能单独执勤。由于我们长期坚持严格管理不放松，团队始终保持了一种严谨、高效、顽强的工作作风，培养了团队强烈的集体荣誉感和团队精神，战斗力、突击能力，几乎可与正规的军队相媲美。

2、严把安全关，是业主住得放心的关键环节。安全工作，是小区管理工作的重中之中，只要做好了安全工作，小区的物业服务工作，就做好了一半。在这方面，前期我们也出过一些问题。小偷在暗处，我们在明处，物业服务人员又没有行政和治安处罚权，对我们的管理提出了非常高的要求。在工作中，我们不断总结经验，使安全防范工作的效果越来越好。一是要设置完善的技防系统。安防系统是小区安全管理的重要技防设施，物业管理必须要在前期管理中介入，对安防系统的设计安装要根据使用的有效性提出合理化的建议，并对不合理的地方进行改进。在这方面，我们在三个一级小区中都做了大量的工作，使安防系统在保障小区安全方面，发挥了重要的作用。二是严格秩序维护队伍的管理，使之成为一支责任心强、战斗力强的秩序维护队伍。在夜间的管理中，对重点部位、薄弱环节，加强重点防范，要求所有的秩序维护人员，对进入小区的陌生人员和车辆要进行严格的盘查，确认身份，能进入小区的才放行，否则，不予放行。三是严格监督管理，使秩序维护员时刻绷紧安全这根弦。各小区夜间有班长带班，专门负责各小区夜间秩序维护的管理工作，对各岗位的工作状态进行检查。我公司所有男性管理人员，轮流排班，于夜间进行查岗，对岗位违章人员进行纠正并处罚，尤其对于夜间睡岗进行重处，以此来保证夜间各岗不失控。夜班、白班交接时，要进行全面讲评和提出严格的要求，时刻提醒秩序维护员懂得自己的职责。四是与社区、街道和派出所保持紧密联系，及时向他们反映和汇报小区治安情况，取得他们对我们工作的支持，也是我们做好小区安全防范工作的重要环节。

3、小区清洁卫生良好，是业主住得舒心的重要保证。我公司管理的所有小区，清洁卫生都是我们日常工作的重要环节。我们除对保洁组配备足够的保洁员，对工作进行科学合理安排(保洁组早上七点半上班后的第一件事就是将所有的垃圾桶清空，将地面可视垃圾捡干净，然后再进行精细保洁;中午下班前再将将垃圾桶清空;下午的主要任务就是进行循环保洁，下午下班前要再次将垃圾捡干净，将垃圾桶清空并清洗干净，值班的管理人员检查合格后，保洁组方可下班)，使之能长期保证小区环境卫生良好外，我们还在所有员工中倡导：“大家都来做清洁卫生员”的行为习惯，使爱护环境卫生成为所有员工的共同心愿，使人过地净、随手拾捡垃圾成为上至公司总经理、下至每个普通员工的自觉行动。我们的努力，得到了业主的认可。曾有业主这样说：“这里物业公司的保安真不错，我见他们连地上的烟头都要捡”。

4、亲情化的服务，是物业公司与业主之间建立和谐关系的重要保证。亲情化的服务，是我们二级城市物业服务中最缺乏的环节。我们公司在这方面也有很多的不足，尤其是在前期，也做得很不好。但我们敢于承认缺点，更勇于在工作中加以改进。亲情化服务的第一个方面是要有强烈的服务意识，要想业主之所想，急业主之所急，对业主反映的问题(包括工程遗留问题)要认真及时进行处理，处理不了的，要及时向相关部门反馈，努力在最短的时间内将业主所反映的问题解决好、处理好。每二个方面是礼节礼貌要好。我们要求所有的工作人员，上至管理人员，下至普通员工，在接待业主，与业主进行交流沟通时，都必须要注意礼节礼貌，在任何情况下，都不能对业主有过激语言，要做到打不还手，骂不还口。第三个方面是在门岗执勤中，担任门岗值勤的秩序维护员，都必须在规定时间内，对包括业主在内的所有进出人员行举手礼，问好。第四个方面是要变被动服务为主动服务。比如，有个别业主以前不是南充市的，对南充市的情况不熟悉，我们要求所有服务中心的管理人员，要对如何办理房产证、如何去派出所办理户口迁移，如何办理小孩转学入学等方面，提前与相关部门联系，形成一个办理流程表(图)，告知业主，让业主少走弯路。

5、增值服务和个性化服务，是方便业主生活的重要保证。我们在做好基础性工作的情况下，还广泛开展了增值服务和个性化服务，极大地方便了业主的生活。比如，我们与百乐纯净水公司合作，业主用桶装饮用水不再给百乐公司打电话，而是与我们直接联系，我们不赚钱，但业主需要用水，只需要用门禁对讲系统，呼管理处，我们全天侯24小时都可保证随时将水送到业主家里。我们利用自身资源，在小区内开展家政保洁服务，我们的收费比外面的保洁公司低，但我们提供的服务更安全、更快捷，业主更放心，业主可以将钥匙交给我们小区的工作人员，回家后家里也焕然一新。

6、走出去请进来，学习先进经验，不断提高自身的管理和服务水平。二级城市的物业管理水平存在严重的先天不足，远远不能跟一级城市、尤其是沿海经济发达城市相比。我们经常派管理人员去成都重庆的国家级优秀物业管理小区参观学习，并多次参加“香港戴德梁行置业顾问服务公司”在泸州召开的顾问会(我公司在泸州的香颂半岛聘请“戴德梁行”做顾问服务)，学习他们的先进经验，改进我们的服务工作，使我们的管理和服务水平得到不断提高。同时，我们还派公司总经理参加建设部组织的《物权法》培训班，提高管理人员的政策理论水平。目前，我们也邀请“戴德梁行”的高级物管师王凡总经理，来南充检查指导工作，希望能以此来促进我们管理和服务水平的进一步提高。下一步还将派公司高层管理人员，去“戴德梁行”在重庆的直管项目挂职学习。今后这样的活动还将不断开展。

7、争取广泛的社会支持，是做好物业服务工作必不可少的环节。物业服务是一个综合性的服务行业，涉及到千家万户，涉及到业主生活的方方面面，与许多政府职能部门，比如：街道车事处、社区、税务、财政、银行、建设规划、城管、房管、环保、环卫、无线电管理、公安等部门，及众多的公共事务部门，比如：水、电、气、广电、通信等企业，都有广泛的联系，要想做好物业服务工作，就必须与这些部门保持密切的联系，在工作中取得他们的支持。比如，小区业主有使用网通宽带需求的，但网通公司又没有在小区提前布线，我们就与网通公司协商，由他们给小区业主提供一定的公共服务设施，然后他们可以借用小区内现有管网施工，这样既保证了网通公司业务的开展，又保证了业主能使用网通宽带，同时也给小区业主解决了部门实际问题。又比如，移动公司前期未经无线电管理局审批，未经业主同意，私自在小区内架设机站，业主知情后，反应强烈，要求拆除。我公司与业主代表经多方协商，最终得到移动公司的理解，促成移动公司将机站搬迁至其他地方。尤其是我们公司开发的三个二级小区，门禁系统由于产品也过时，无法维修，我们按程序向房管局有关部门申报，取得了房管局有关部门的支持，最后用维修基金，对这三个二级小区的门禁系统全部进行了更新换代，业主非常满意。这样的事例还非常多，在此对以上政府职能部门及公共事务部门表示感谢。

**物业工作心得体会与感悟范文篇三**

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。

20xx年公司共出版《物业管理》报12期，平均发行数量为11000份/期，发行范围遍及27个省市。公司内外部网站在今年也进行了改版，全年共上传各类文章616篇，在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《物业管理信息》也于今年下半年面世，以每10天为一期的频度对外免费推出，目前阅读人次节节升高，反应热烈，要求订阅的与日俱增，公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间，我们接待了来自全国28个城市的43批客户，为明年市场拓展打下了坚实的基矗

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着

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

这里特别值得一提的是，在\*年，我们遭遇了前所未有的非典疫情，在这场没有硝烟的战斗中，我们的管理处广大员工身处战斗第一线，承受住了巨大的压力，在公司的高度重视与细心指导下，积极投入到抗击非典的工作中去，以无私奉献的高尚品质，为防抗“非典”做了大量的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒，向全体业主宣传抗“非典”知识，努力为业户创造一个健康安全的生活环境

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。

**物业工作心得体会与感悟范文篇四**

我很感谢公司这次调整，物业这份工作很适合我，同时我也很适应这份工作。到今天为止，我来到会宁项目物业部门已经近30天了，通过这段时间和物业人员的接触和交流，我真真切切的感受到这份工作和之前的工作比起来，它需要更大的耐心和责任心。算起来这个部门才成立了一年有余，却取得了现在的成绩，我觉得这与每个员工的辛勤工作，不怕苦不怕累的精神是分不开的;但在看到成绩的同时，我也发现了这其中存在的一些影响物业发展的问题，现总结整理如下：

第一、公司下发的规章制度及个人职责很明确，但实施起来却不顺畅，大部分员工进行着简单粗放的工作，并没有把工作细致化。如：只做手头

现成的工作，只用公司提供的现成表格，不去细致的了解工作，不去考虑现用表格是否合理是否能升级，只有普通的表现却没有更优秀的表现。

整改措施：主要以培训的方式，让员工深入了解本职岗位的职责，让每个员工都给自己的岗位做规划并在培训中呈现出来，吸取自己的不足，发扬自己的长处;再此基础上，每个月有一次的主题会议和自纠自查报告会，每个员工都围绕这个主题发言，每个员工都在不断的发现自己的不足并加以改正，这样可以让大家对本职工作及物业这份工作更加了解更加热爱。

最终结果：规范各部门的职责及衔接过程，做到“人人有事关，事事有人关”理顺物业管理流程，了解自己的岗位，热爱自己的工作。

第二、物业内部各岗位之间权责不明，工作链断档，工作流程不顺畅，使一些工作不能正常、快捷有效的完成，大大影响了服务水平的提高，也造成了工作效率低下。如：现在客服和维修同在一间办公室，无业主电话时，客服人员大量私事都会占用客服电话，这样很影响工作。有业主电话时，客服接接通后，需要维修就直接告诉维修人员，并未对业主的电话内容进行登记，维修人员接到任务后也没进行登记，全凭记忆力;若维修人员外出不再办公室，可能再等待维修人员回来后却忘记电话内容导致业主需要多次打电话催促，维修拖延处理;服务水平低，维修不及时，业主投诉率居高不下，对服务不满意，进而导致部分业主拒交物业管理费。

整改措施：受理业户投诉、报修、求助后，填写相关工作任务单交相关部门在规定时限(物业维修人员可以自行解决的，24小时内完成，若需要施工队或者公司支持才能完成的，72小时内)内处理，并负责跟进、督促，直至完全解决，同时对业户进行电话回访;定期做客服礼仪培训及维修人

员交流会，加强技能，互相学习，提升服务意识，提高服务技术。

最终结果：物业管理服务工作流程、投诉受理程序、报修维修程序、紧急事故处理程序等一系列程序化的规范及相应考核制度;

第三、因会宁工地是城中村改造工程，聘用的物业人员大部分都是会宁村的，致使物业人员在工作中，位置摆不对，服务理念差，不能做到真正的服务与业主。如：客服接打电话未用礼貌用语，对待回迁房业主，态度更是强硬;保洁人员更是上班时间随意回家;同村物业人员包庇情况严重;这样就使得物业管理陷入了恶性循环之中。

整改措施：成立业主委员会，建立一个网络交流平台，充分重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁，同时也是物业的监督者和协助者，并建立一套考核制度，让优秀的员工获得更好

的职位，让服务欠缺的员工更加努力。还需要建立严格的上下级制度，奖罚措施一定要明确，下级发现问题被处分，上级也会被追究责任，在这样的氛围下，每个上级都对下级负责任，每个下级都不给上级找麻烦;

最终结果：员工整体素质提高，才能形成优秀的团队，才能打造值得信赖的优秀的物业，从小事认认真真做起，以后可以树立咱们公司物业品牌;

第四、小区安全放在第一位，提高保安人员整体素质，实施军事化管理，提升配备，让小区人员看到保安就有心安的感觉。现状小区保安人员工作怠慢，对小区车辆的管理和住户的门窗不操心，待在办公室时间长;

整改措施：随着b区洋房的完工，巡更棒会进入保安系统，定点定时的巡逻工作就可以顺利的展开。培训保安学习消防知识，组织物业人员和小区业主参加消防的演练，定期传送防盗防骗子等安全方面的视频到物业的

网络平台上，供业主学习。

最终结果：小区安全，是保安的职责，但希望通过物业的努力，让小区安全变成每个人的职责，是物业的也是业主的，大家共同营造安全放心的氛围。

在物业的这段时间，我曾去邢台阳光巴厘岛的物业体验学习了两天，它所呈现的物业气氛是热情的服务，尽职尽责的心态，干净的环境，我觉得这就是一种“家”的感觉，也是我想努力打造的感觉。前面一直在叙述我们需要如何改造，下面说下如何让业主“听话”。

第一、物业费。

随着房地产的越来越成熟的发展和销售的宣传，物业费已经被大家慢慢的接受了，当小区环境，安全，服务都达标的时候，我相信每个业主都会主动上缴物业费的。当我们物业做到真正的“物业”的时候，业主也要履行他们的责任。首先，提高小区的便民服务，增加小区纯净水机，定期照看孤寡老人，搬运服务等，让物业成为业主的114，有困难找警察变成有困难找物业，服务好了，小区的物业费收缴率就提高了。其次，成立收费小组，通过电话，登门，宣传等方法，提前1—2个月告知所有业主，并通过发放礼品为诱饵，让业主知道缴费越早，礼品越好，提高业主缴费的积极性，礼品则以实用贴心为主;然后，收费小组升级为催费小组，保洁，维修配合，尽快解决业主的问题;如还行不通，就通过网上搜集，效仿其他物业，自我总结的方法，开会成立一套催费实用法则，再次提高收缴率。最后，对与还未缴纳费用的业主(如果是特困家庭或者孤寡老人，考虑减免费用)，做到登记，当他有事情需要物业的时候，先告诉他交清物业费

用，才能享受物业服务，前提是物业一定要做到让业主的生活离不开物业，让物业的服务时刻围绕在业主周围。

第二、冬季采暖费

今年小区的取暖费，小区入住户，收取%，收取的是比较容易的，大部分业主很配需。在今后的冬季采暖前半个月，客服人员先了解本地当年的取暖政策，然后通过电话等多种方法通知业主，对业主的供暖意向进行登记，让每位在本小区入住的业主都能过个暖和的冬天，避免出现因某个单元入住率不够而不能供暖。

随着b区洋房的交房，高层的开工，会宁社区日益成熟，那物业的职责会越来越多，责任会越来越重。下面就b区洋房如何实施物业管理，我是这样想的：

b区洋房是本社区的重中之重，高层次的象征，那物业的服务一定更要跟紧跟上，档次也要提升。b区采用智能化一体的安防系统，高密度的园林环境，那高素质的物业管理人员是趋势，聘用大学生作为储备干部，掌握安防技能，学习园林技艺，提高物业的活力和创新力，为洋房的业主提供更好的更优质的服务。

物业的发展方向是树立物业品牌，我们不仅要做到房子盖得好，更要做到管理的好，不免从以下几方面入手。第一、重视对内管理。良好的内部管理，是企业生存的保障。加强企业内部管理制定规范的管理制度，科学的岗位安排，合理的部门划分，引进专业技术强的管理人才。打造一个优秀的团队，这一点对对于正在形成中的城市花园物业管理是极为关键的。第二、强化对外服务。进一步提高员工的服务意识，为业主提供全方位立体式人性化服务，为业主创造安全、舒适、便捷的生活、工作、学习环境。只有这样才能树立起公司良好形象，打造物业品牌。

**物业工作心得体会与感悟范文篇五**

x月x日至x日公司组织\_物业跟岗位，感谢公司及\_公司给我这个难得的培训机会。在\_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。

\_物业概况：交管局大厦占地面积\_平方米，总建筑面积\_平方米，其中有一幢\_层高的主楼及两幢x层高副楼组成，高度\_米，集办公、娱乐、会议、单身公寓为一体的现代化大厦，于\_年落成正式投入使用，由深圳\_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、\_干式变压器x台、\_发电机x台，\_生产的生活水泵x台、消防喷淋泵x台、消火栓泵各x台，\_特x式冷水机组x台(制冷量共\_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。

\_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\_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\_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

\_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。\_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\_学习中最深的体会是\_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

\_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，追朔维修的结果。

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，\_物业\_大厦管理处的质量管理体系文件在这方面做得很好，因\_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。

**物业工作心得体会与感悟范文篇六**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业的工作，初步达到\"工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化\"的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

(一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工情况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块\*宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部\"十一\"售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作;为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，\"以人为本\"的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种\"有困难，找物业\"的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种\"为业主着想，以业主为中心\"的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次;

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作;搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在20\_\_年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

物业管理年度工作总结：在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

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