# 最新物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟(18篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-08-14

*我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？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。物业工作心得体会200字 物业...*

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？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。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇一**

首先是会宁物业在工作中给业主留下的印象;服务差，维修不及时，业主享受的权利得不到保障，这是我听到最多的抱怨。可见业主对咱们物业人员的工作方式及态度，是极为不满的，长久下去，两者之间的矛盾一旦激化到最大，物业费势必受到影响。我个人感觉，这种印象的存在和物业部门没有核心的工作指导思想，工作人员没有积极性、责任心，部分人员抱着事不关己的态度及混天拿工资的心态是有直接关系的。

其次是这段时间内我发现物业运行中工作态度最为松散和需要整改的两个岗位。第一个是房管员(客服);咱们物业的客服再接到业主来电时，说话不文明，语气粗鲁、牛气，对d区回迁房业主的态度那更是强硬。在受理业主报修和求助电话后，客服不做详细记录，维修人员拖拉，导致维修不及时。这类的投诉我听到很多，还有业主反映物业的电话总是长时间占线，其实就是工作人员用办公电话办私事，办私事的时间长了，次数多了，业主有困难联系不到物业，也就越来越埋怨咱们物业了。电话闲置期间，客服人员便开始玩电脑，如聊qq，购物，游戏等，甚至有以巡查工作为由离开工作岗位办私事，如买菜、回家看孩子等。现在招聘的物业员工都是会宁村的，这就导致他们在工作中，犯了错误互相包庇，自己是物业人员却感觉高与同村业主一等，位置摆不正，服务理念差，维修拖延处理，不能做到真正的服务与业主，这样就使得物业管理陷入恶性循环中，进而导致部分业主拒交物业管理费。

整改措施：1、定期培训;通过这种方式让员工深入了解本岗位的职责，激发员工的积极性，再此基础上，每周开例会，每月开自纠自查报告会，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。2、奖罚分明;设立优秀奖及进步奖，不一定要有奖金或者奖品，但一定要在例会上表扬，让认认真真工作的人受到更大的鼓舞，并告诉员工这是升职的捷径，这样可以激发员工的积极性，提高工作态度。3、受理业户投诉、报修、求助后,填写相关工作任务单交物业经理审核，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小时内处理完毕,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。4、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，针对家有孤寡老人的，特殊照顾，服务上门，让他们在外工作的儿女放心。5、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，下级出现问题被处分，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，才能更好的服务与业主，才能和业主成为一家人，从小事认认真真做起，以好口碑好团队树立咱们公司的物业品牌;

第二个岗位是保安;现在的保安队伍太懒散，没有责任心，公司物品私用滥用现象严重。如：保安的朋友及亲属的电动车都在保安室充电，使得公司的财产外流。巡逻不认真不负责，看着业主的车窗没有关，就当没看到，看着天气不好，就一直呆着办公室等。现小区保安人员工作怠慢，怎么让小区人员看到保安就有心安的感觉呢!

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇二**

阳春三月，在王总及办公室组织的为期一周的物业培训知识已结束。物业管理对我来说是个新的课题，更不懂物业管理和服务方面的专业知识，而且是第一次接触物业，因此我也十分珍惜对这次难得的学习机会。一周来，通过学习理论知识本人受益匪浅。总结有以下几点心得：

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200字 物业工作心得体会感悟篇三**

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。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。面对形形色色的人，工作中难免会遇到这样那样的困难与无奈，这就要求我们针对不同性格的人，采取不同的处理方式，还要有一定的忍耐性。

在工作中有的同志受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，甚至动粗，这样即使赢了事实却输了业主，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗?遇到问题不妨来个换位思考，如果是我家地板被泡我急不急?如果是我家燃气不通，我窝不窝火?如果是我家有车进不了自家小区停车场，我烦不烦?往往业主的\'“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着业主事情无小事的原则，认真对待，耐心解答，往往在细节小事中更能体现出服务的真诚，更能感化业主。

有一件小事，让我感触颇深，让我体会到了真诚的重要性。那还是去年一个大冬天晚上10点半左右我已躺进暖和的被窝里，突然有一位业主打来电话，着急地说：“哎，我家停电了，帮我买个电”，我告之对方电卡上还有10度备用电可以用，等明天我们上班再办理时，没想对方不耐烦地说头天早上就送到电表上了，你们是服务企业，我们交了物业费你们就该为我们服务。当时我心想，我又没招惹他，跟我急什么呀!再说这都几点了，再是服务单位也有休息时间吧。虽说我极不情愿，但还是告之对方稍等一会儿。

5分钟后我来到办公室楼下见到那位业主，边走边跟他讲：“停电是由于您家电表没电了，可您又没提前买储备用电”，听得出，他的声音已经不像最初那么厉害了，“我这些天很忙没空买电”，我接着说：“我们周六、周日都有值班的，您忙也可以将电卡及足够的电费钱放到门房让安防员代劳的”，“谢谢你啊，大冷的天把你叫来，刚才是我着急，说话有些不好听，你别介意!”“没关系，下次您充完电后，最好提前买电来备用，或时常看一下电表，20度以下，它会亮红字。”我提醒道。“好的，好的，谢谢!”

虽然这件事只是工作中的一个小插曲，但我用自己的真诚赢得了业主的谅解与认可，这使我懂得，真诚为业主服务是换取业主信任的源泉，有时候真诚的关怀往往比口若悬河更加有效。遇到问题，只要有个积极解决的态度，就获得了大多业主的认可，概括来说，就是“迅速接触，查明真相，讲清道理，给出答案”。

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，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田;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，才能吸引更多业主。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂。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业主，对业主多一份理解，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。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理人员对业主的关怀。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇四**

通过这次长达8天的培训，经过各个专家教授的授课指导，我深切体会到基层管理者需要兼备业务知识和管理学知识;既要处理好业务，又要协调组织内外部的关系;要总结好物业和管理两方面的经验。

在日常工作中，交流是管理者组织学习、协调关系、总结经验的主要方式。交流的内容一般都是就事论事。这虽然能够保证我们掌握第一手的情况，就是论事，但如果着眼于公司长远的发展，则未免流于狭隘之嫌。这就要求物业管理者不仅要做好眼前的事，更要多方讨教成功的物业管理经验。正所谓“借他人之长，补己之短”，接受普适的价值理念，吸取他人成功经验，兼容不同的管理技巧，这能让我的工作更符合“业主的满意是我们的目标”这一宗旨。

通过培训《物业管理基础》和《物业管理细节》等课时我了解了全国物业界内著名的物业管理模式，收获了不少中层管理者的心得。接来下，我将结合自己的经历，与大家谈谈我的所感所悟，也算作经验交流。

熟悉业务知识

要想搞好物业服务工作，首先要好好学习相关知识，端正态度，正所谓没有金刚钻不揽瓷器活，只有熟悉业务知识，才能开展好工作。首先要熟悉物业管理流程

一：通过招投标获得物管项目，签订前期物业管理项目，物管企业要勇于竞争高端项目，勇于退出老旧小区，争取利润最大化。

二：介入前期物业管理工作，严格把关，严格验收建设单位的物业共用部位、共用设施设备，接收竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程图等资料。设施设备的安装、使用和维护包养登技术资料;物业质量保修文件和物业使用说明文件;企业合同终止时要将各种资料移交给业主委员会，建设单位要向企业配臵必要的物管用房。

三：进行物业管理服务;按照物业管理合同对管理部门，物业的各个区域进行维护和保养。首先成立四个主管部门：工程维修部、安保部、保洁保养部、前台接待处。分工不分家。互相配合形成一股有力的物管团队。工程维修部首先要熟悉各个共用区域的水电气、电梯、智能化、生活水磅房、消防设施，做到发生事故安全防范处理。安保部门加强24小时巡视确保物业区域的公共安全。保洁保养部门做到垃圾日产日清，楼梯楼道干净整洁，共用区域焕然一新。前台接待处要做到按时报接修、事后回访工作。

四:协助成立业主大会及业主委员会;物业管理区域内，已交付的专用部分面积超过建筑物总面积50%时，建设单位因当按照物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的要求，及时报送筹备业主大会所需材料。由业主大会选举产生业主委员会，业主委员会与物管企业续签物业服务合同，明确业主委员会的职责与权利。

专心于物业

在全国物业管理行业，广东各个区域创造的物业管理“三角模式”已成为江苏省乃至华北的典范，20xx年来成为物业界的领头羊。

物业管理要用心服务一课详细介绍了广东中高物业从一开始所做过的点点滴滴，以及老师本人在多年物业管理工作中的实操感悟。课中录入大量真实案例，老师对案例进行简要分析，提炼出了一些具有普遍性的做法和原则。我们不光要借鉴他人的经验，更要学习他人的方法，提高自身的能力。

首先，课中最能激发我共鸣的是老师反复强调的“用心”一词。“物业服务，态度决定一切，态度就是一切。”当我们用心做好了每一项工作，那么我们完全可以令业主满意，让员工充分发展，为公司不断创造新的价值。比如，说(围绕“用心”，举3~4个自己工作中例子，例子要典型，文字要简洁，注意例子尽量照顾好以下三点：1令业主满意，2让员工充分发展，3为公司不断创造新的价值观)

其次，老师提到的一系列物业管理的服务理念，如“细节决定胜败”，对我来说并不陌生。但通过这次培训我知道了业界榜样是如何运用这些理念的，这打开了我的思路和视野。 (参考目录，加上自己的经历)

另外，关于物业管理如何创新，授课中提到的诸如“物业早期介入”、“管理服务的预见性”、“物业的成本节约”、“物业的专业化”等已成为整个行业的行为准则。(加上自己的经历)

最后，老师在授课中也附上了其见解，探讨了物业管理的现状与模式，提出了科学发展观指导下的物业管理的工作思路。(加上自己的经历)

日常点滴管理

中层管理者的重要职责之一就是承上启下，当好上下沟通的转换器;同时也要做好本层中的计划、组织、领导、控制这些工作。诚然，管理学的理论框架就好比一颗只有枝干、没有叶子的大树。只有实战才能让管理鲜活，只有细节才能展示出管理的全貌。物业管理作为管理和物业的交叉学问，自然也离不开对细节的探讨。换句话说，只有把沟通工作中的每个环节都做细做透，物业管理的中层管理者才能真正实现上下通畅。如果没有处理好，那么就得常常受“夹板气”。

中层领导管理细节侧重于通过构建日常工作场景，为中层管理者提供了工作中的小贴士。显然，细节不等于琐碎。老师这种小中见大，从日常细节中发掘出管理的大智慧的能力，也是值得

我思考并为之努力的。

课中提到的“从小处着眼找准自身定位;在一言一行中展示自身魅力;用细节打造一流团队;洞察秋毫方可做好决策;把会议安排得细致而周密;善用细节提高执行力;对人才要细察明辨;上下通畅有赖于精细化沟通;充分重视授权时的细节;做好细致入微的绩效考评;不可忽略培训中的细节;信息体贴能赢得广泛拥护;不因小失大”，这些话的背后都有更多的细节等待中层管理者给予充分关注。在工作中发现细节，并运用细节去管理人和事，这是一名优秀的中层领导的必备品质。

(写一个细节(经历 加 对细节的感想)，主要写管理方面的，而不是技术方面的)

紧急事件的处臵

物业服务企业的职责主要是安全防范;处理紧急事件的原则是：听从统一指挥;沉作冷静;准确分析和判断;保证自身安全;胆大心细;机智灵活;高度警惕;a：电梯困人救援法，b：水灾紧急措施，c:紧急断电处理。

提升企业品牌形象

做好各方面物业管理工作，我们还要把目光放长远，不要只停留在简单的三流水平上，我们要向一级资值企业学习经验，齐头并上。

优化物业常规经营

一.果断退出不良项目：当遇到不好的楼盘或不好的业主委员会，应当果断退出，避免陷入管理误区。

二.提高收费标准：

三.提高收费率

四.变成本为收益

五.项目人力成本管控

扩大企业知名度

我们可以通过各个网络媒体、报刊杂志介绍自身企业，争取获取更多物业项目

总而言之，通过培训学习—所有情节铨释管理企业，所有态度定义物业，我得到了纵横两深度的提升：纵，即深入剖析中层管理工作的各部分;横，即了解业内榜样的运作。

物业之路艰辛而遥远，我将不断探索，积累经验，把我们浩宇物业的管理工作提高到一个新层次。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇五**

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。

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 物业工作心得体会感悟篇六**

一、做物业工作在管理方面越做越胆小。声明一点，本人胆量不小，虽说不敢包天，但也是敢说敢干的人。但为什么物业管理工作越做越胆小呢?不明白吧!主要是自己现有的水平，跟不上物业发展的脚步，缺少在管理工作中的全面化和预防性，从而无法预测工作中的失误，而造成公司财产或业户财产损失。

远航管理处在20\_年度空置房管理中出现重大失误，多户室内线路被破坏，这是我们管理工作中的失误;远航小区装修管理中关于空调打眼在承重梁上，有业主投诉三次到有关部门，这是不是我们在装修管理中的失误?远航水晶城水表被冻，卫生间、厨房排污管结冰问题，我们有没有提前预防?这是不是我们工作中的失误?远航地暖多家漏水，造成住户财产损失，此事不光甲方管理问题，难道我们工作没有失误吗?如果供暖前多检查，多安排人员预防，上房时多安排人员做30分钟地暖打压，还会出现这么多户吗?这些事情都是我们以前工作中没有碰到过的。有些是考虑问题不全面造成的，当然也有些是客观原因造成的，不管怎么说这些问题都是与我们工作有关的，如果我们再停留在以前的工作经验中，再停留在现有的物业知识上，那么我们的工作失误将层出不穷，所以我怕啦，胆子也小啦。解决办法只有一条学习，学习别人的经验，学习别人先进的物业管理，正规自己的管理团队，讲责任，求创新。

二、物业服务中要知人性、懂人意，这条心得有些过大，做物业做到知人性啦，话说回来，人性是什么?我刻意了解了一下“人性”这个词很复杂，对我来讲“人性”就是人的善与恶，人的`自私和奉献，人品的好与坏，坏人和好人，知人性就是知道这个人的人品的好与坏。“人意”是什么?人意就是人的意见，人的想法。为什么我说做物业要知人性、懂人意?我们物业面对的服务主体是人，是业主，是业主的财产物品。我们通过和业主的接触、沟通中要明白业主是什么样的人，什么样的性格，要明白业主的需求，明白业主的想法，明白业主的意见和思想。知道业主想做什么，想达到什么样的目的，这样我们在提供服务和处理业主关系问题时不会犯错误，能够很好的解决事情。在远航我碰到过不少，因为我们的说话语气和处理问题的思路不正确，而造成原有住户的问题不是主要问题，而我们说话语气、服务态度、处理问题的方法，成了我们和业主之间的主要问题。以上几句话，听不懂?有些迷糊吧?说白了，就是住户来报修，报修的问题不是大问题，反而我们在处理报修问题时，产生问题成了主要问题。远航小区房屋维修为第一位，针对每一个住户，我们要有针对性的处理，要讲究细节，不要对业主一概而论，每户业主都有每户业的特点，要针对每一户业主的特点而解决问题，处理问题。

三、物业管理处各部门必须贯彻组织，协调、管理，一站式管理。我负责远航管理处，但是，远航管理处不是我一个人的，远航管理处是由在远航小区工作的全体物业人员而组成的部门，远航管理处的成绩和失误是远航管理处所有工作人员的成绩和失误。讲组织，没有组织而不成团体;讲协调，相互之间不协作散成一盘沙;讲管理，出现问题，不管不理无法解决问题。远航管理处的员工没有组织性，而形不成一个团体，远航管理处的各部门不讲调，只会形成一盘沙，远航管理处的各部门不讲管理，如何处理问题?我想问一下远航管理处的各部门主管，这一年来，你们有什么工作心得?你们学到了什么?你们把自己定位到什么位置上处理问题?是各部门位置上?还是管理处的位置上?定位在部门位置上的部门主管人员，可以说没有组织性，没有协调性。这是错误的。各部门主管在处理问题时要从管理处的角度考虑问题，工作以管理处的大局为重，这才是有组织性。各部门相互协作，共同处理，在处理中加强管理，这才是正确的。组织、协调、管理，三者统一才能完成管理处的工作，因为管理处的组织成由各部门组成。

四、一线员工的工作方法。

管理的工作就是在服务中发现问题，解决问题。问题出现了，要想办法解决。一人智短，两人计长，做为一线员工不要光看到解决问题的难度，而是要如何解决问题。一线员工就是处理问题而不是发现问题交领导处理。如果要领导处理问题，那需要一线员工做什么?公司雇用我们就是为了解决问题，不光用体力去做，还要用脑子去想，领导只是协助我们，做好我们工作中的支持，而不是一线处理。所以说优秀的员工用智慧和体力工作，平庸员工只会用体力工作。我希望在20\_年远航管理处的员工都是“优秀”员工。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇七**

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供客户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，而往往客户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。面对形形色色的人，工作中难免会遇到这样那样的困难与无奈，这就要求我们针对不同性格的人，采取不同的处理方式，还要有一定的忍耐性。

在工作中有的同志受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，甚至动粗，这样即使赢了事实却输了客户，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗?遇到问题不妨来个换位思考，如果是我家地板被泡我急不急?如果是我家暖气不热，我窝不窝火?如果是我家有车进不了自家小区停车场，我烦不烦?往往客户的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着业主事情无小事的原则，认真对待，耐心解答，往往在细节小事中更能体现出服务的真诚，更能感化业主。

有一件小事，让我感触颇深，让我体会到了真诚的重要性。那还是四年前，我刚刚踏上物业管理工作岗位，一天晚上值班，7点左右，突然有一位女客户打来电话，着急地说：“哎，物业，我家怎么停电了?”我请她稍等，马上联系了维修人员上去查看。不一会儿那个大姐又打来电话：“你们怎么回事呀，这点儿小事都办不了，我这赶着写资料，明天还要交，写不完谁负责呀，你们还能干什么呀，收钱时都出来了……”当时我心想，我又没招惹她，跟我急什么呀!这时去维修的那个电工师傅也回来了，脸色也不好看，嘴里还说着什么，我忙示意他停下，这时那边的“机关枪”还在响个不停：“你们甲级住宅就这么服务，你说吧，怎么办?”被骂的晕头转向，我深吸了一口气，保持平和态度说：“您稍等一下可以吗，维修师傅回来了，我问一下他到底有没有解决方法”。在争得她同意的情况下，我挂了电话。

“别管她，我刚才上去了，就是她家电表没电了，电卡里也没储备，让我大半夜的给她买电去。这么晚，上哪买去呀(那时银行还没开通夜间售电业务)。再说了，能买也不是咱们管的事。让我给她家短接根线，这不是开玩笑吗……”听了维修师傅的话，我也有点儿犯难，是她家电表没电，又没事先储备电字，原则上跟我们一点儿关系没有，可作为小区“管家”这话不能说出口。想了想之后，我主动把电话打了过去：“您好，\_\_女士吧?”“我是”。我接着说：“我详细咨询了电工师傅，非常抱歉，停电是由于您家电表没电了，可您又没提前买出备用电，那就没有办法了，即使我们现在想替您去买，银行也关门了，他们晚上不售电”。“那怎么办?”听得出，她的声音已经不像最初那么厉害了。我接着说：“我有个办法，不知您愿不愿意?”“什么办法?”她有点儿兴奋地说。“您来我们管理处写吧，我们这24小时有人，可以帮您找一间安静的办公室，不知您是否方便?”“这个……不能先临时帮忙拉根线吗?”“不行，这个违反供电局规定，发生事情是要负法律责任的。而且私拉电线对您及周围邻居也不安全。大姐，我相信这个道理您肯定比我懂得多”。她犹豫了一下“好吧，我呆会儿去你们办公室。”挂了电话，我松了一口气。10多分钟后，电话又响了，还是那个大姐：“小姐，谢谢你啊，我想了想，太晚了不方便，就不去你们办公室了，明天我早点儿起去单位写，刚才着急，说话有些不好听，你别介意啊!”“您不来了，好吧，没关系，下次您充完电后，最好提前买出电字来备用，或时常看一下电表，50字以下，它会闪。”我提醒道。“好的，好的，谢谢!”

虽然这件事只是工作中的一个小插曲，但我用自己的真诚赢得了业主的谅解与认可，这使我懂得，真诚为客户服务是换取客户信任的源泉，有时候真诚的关怀往往比口若悬河更加有效。遇到问题，只要有个积极解决的态度，就获得了大多客户的认可，概括来说，就是“迅速接触，查明真相，讲清道理，给出答案”。

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的信赖，同样也传递着物业管理人员对顾客的关怀。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇八**

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200字 物业工作心得体会感悟篇九**

我来到咱们\_物业已经x月了，通过这段时间和物业人员的接触及和业主的交流，我发现了物业现存在的若干问题。

首先是\_物业在工作中给业主留下的印象;服务差，维修不及时，业主享受的权利得不到保障，这是我听到最多的抱怨。可见业主对咱们物业人员的工作方式及态度，是极为不满的，长久下去，两者之间的矛盾一旦激化到最大，物业费势必受到影响。我个人感觉，这种印象的存在和物业部门没有核心的工作指导思想，工作人员没有积极性、责任心，部分人员抱着事不关己的态度及混天拿工资的心态是有直接关系的。

其次是这段时间内我发现物业运行中工作态度最为松散和需要整改的两个岗位。第一个是房管员(客服);咱们物业的客服再接到业主来电时，说话不文明，语气粗鲁、牛气，对d区回迁房业主的态度那更是强硬。在受理业主报修和求助电话后，客服不做详细记录，维修人员拖拉，导致维修不及时。这类的投诉我听到很多，还有业主反映物业的电话总是长时间占线，其实就是工作人员用办公电话办私事，办私事的时间长了，次数多了，业主有困难联系不到物业，也就越来越埋怨咱们物业了。电话闲置期间，客服人员便开始玩电脑，如聊qq，购物，游戏等，甚至有以巡查工作为由离开工作岗位办私事，如买菜、回家看孩子等。现在招聘的物业员工都是\_村的，这就导致他们在工作中，犯了错误互相包庇，自己是物业人员却感觉高与同村业主一等，位置摆不正，服务理念差，维修拖延处理，不能做到真正的服务与业主，这样就使得物业管理陷入恶性循环中，进而导致部分业主拒交物业管理费。

整改措施：

1、定期培训;通过这种方式让员工深入了解本岗位的职责，激发员工的积极性，再此基础上，每周开例会，每月开自纠自查报告会，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。

2、奖罚分明;设立优秀奖及进步奖，不一定要有奖金或者奖品，但一定要在例会上表扬，让认认真真工作的人受到更大的鼓舞，并告诉员工这是升职的捷径，这样可以激发员工的积极性，提高工作态度。

3、受理业户投诉、报修、求助后，填写相关工作任务单交物业经理审核，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小时内处理完毕，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。

4、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，针对家有孤寡老人的，特殊照顾，服务上门，让他们在外工作的儿女放心。

5、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，下级出现问题被处分，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，才能更好的服务与业主，才能和业主成为一家人，从小事认认真真做起，以好口碑好团队树立咱们公司的物业品牌;

第二个岗位是保安现在的保安队伍太懒散，没有责任心，公司物品私用滥用现象严重。如：保安的朋友及亲属的电动车都在保安室充电，使得公司的财产外流。巡逻不认真不负责，看着业主的车窗没有关，就当没看到，看着天气不好，就一直呆着办公室等。现小区保安人员工作怠慢，怎么让小区人员看到保安就有心安的感觉呢!

整改措施：小区安全一定要放在第一位，所以保安队伍需要大力整顿。提高保安人员整体素质，实施军事化管理，每天不能少于两次列队巡逻(巡逻主要针对小区车辆的管理和住户门窗的检查)，定期培训保安学习消防、防盗、防骗知识，组织消防演练等。

最终结果：打造一支有责任心有安全感素质过硬的保安队伍，让小区人员看到保安就有心安的感觉，呈现安全放心的氛围。

随着物业公司给业主带来的便捷、舒适和安全，物业费已经被大家慢慢的接受了，当小区环境，安全，服务给业主带来了方便、舒适和放心的时候，我相信每个业主都会配合物业的工作的。我觉得咱们物业还可以做的更好，如：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\_，有困难找物业。业主交物业费要的就是服务，服务好了，小区的物业费收缴率自然就提高了。其次，成立收费小组，通过电话，登门，宣传等方法，提前\_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(洗衣粉，香皂等);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。通过一次一次的收费，找到业主不缴费的真正理由，对症下药，做到物业、业主一家，和谐长久共存。

我在物业的这段时间，查阅了一些相关书籍和资料，也结交了几个从事物业行业的朋友，还曾去\_的物业应聘三天。在那里的三天，我所感受到的物业氛围是热情的服务，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。我已经准备好为之努力了，我相信只要不断的学习相关知识，和专业人才沟通，静下心来，扎根到物业，一定会打造一支更好的服务于业主，让公司利益最大化，让领导放心的物业团队。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇十**

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200字 物业工作心得体会感悟篇十一**

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。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇十二**

“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讯速发展。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，主要函盖敬业拼搏、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!

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇十三**

我来到咱们会宁物业已经一个月了，通过这段时间和物业人员的接触及和业主的交流，我发现了物业现存在的若干问题。

首先是会宁物业在工作中给业主留下的印象;服务差，维修不及时，业主享受的权利得不到保障，这是我听到最多的抱怨。可见业主对咱们物业人员的工作方式及态度，是极为不满的，长久下去，两者之间的矛盾一旦激化到最大，物业费势必受到影响。我个人感觉，这种印象的存在和物业部门没有核心的工作指导思想，工作人员没有积极性、责任心，部分人员抱着事不关己的态度及混天拿工资的心态是有直接关系的。

其次是这段时间内我发现物业运行中工作态度最为松散和需要整改的两个岗位。第一个是房管员(客服);咱们物业的客服再接到业主来电时，说话不文明，语气粗鲁、牛气，对d区回迁房业主的态度那更是强硬。在受理业主报修和求助电话后，客服不做详细记录，维修人员拖拉，导致维修不及时。这类的投诉我听到很多，还有业主反映物业的电话总是长时间占线，其实就是工作人员用办公电话办私事，办私事的时间长了，次数多了，业主有困难联系不到物业，也就越来越埋怨咱们物业了。电话闲置期间，客服人员便开始玩电脑，如聊qq，购物，游戏等，甚至有以巡查工作为由离开工作岗位办私事，如买菜、回家看孩子等。现在招聘的物业员工都是会宁村的，这就导致他们在工作中，犯了错误互相包庇，自己是物业人员却感觉高与同村业主一等，位置摆不正，服务理念差，维修拖延处理，不能做到真正的服务与业主，这样就使得物业管理陷入恶性循环中，进而导致部分业主拒交物业管理费。

整改措施：1、定期培训;通过这种方式让员工深入了解本岗位的职责，激发员工的积极性，再此基础上，每周开例会，每月开自纠自查报告会，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。2、奖罚分明;设立优秀奖及进步奖，不一定要有奖金或者奖品，但一定要在例会上表扬，让认认真真工作的人受到更大的鼓舞，并告诉员工这是升职的捷径，这样可以激发员工的积极性，提高工作态度。3、受理业户投诉、报修、求助后,填写相关工作任务单交物业经理审核，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小时内处理完毕,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。4、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，针对家有孤寡老人的，特殊照顾，服务上门，让他们在外工作的儿女放心。5、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，下级出现问题被处分，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，才能更好的服务与业主，才能和业主成为一家人，从小事认认真真做起，以好口碑好团队树立咱们公司的物业品牌;

第二个岗位是保安;现在的保安队伍太懒散，没有责任心，公司物品私用滥用现象严重。如：保安的朋友及亲属的电动车都在保安室充电，使得公司的财产外流。巡逻不认真不负责，看着业主的车窗没有关，就当没看到，看着天气不好，就一直呆着办公室等。现小区保安人员工作怠慢，怎么让小区人员看到保安就有心安的感觉呢!

整改措施：小区安全一定要放在第一位，所以保安队伍需要大力整顿。提高保安人员整体素质，实施军事化管理，每天不能少于两次列队巡逻(巡逻主要针对小区车辆的管理和住户门窗的检查)，定期培训保安学习消防、防盗、防骗知识，组织消防演练等。

最终结果：打造一支有责任心有安全感素质过硬的保安队伍，让小区人员看到保安就有心安的感觉，呈现安全放心的氛围。

随着物业公司给业主带来的便捷、舒适和安全，物业费已经被大家慢慢的接受了，当小区环境，安全，服务给业主带来了方便、舒适和放心的时候，我相信每个业主都会配合物业的工作的。我觉得咱们物业还可以做的更好，如：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，有困难找物业。业主交物业费要的就是服务，服务好了，小区的物业费收缴率自然就提高了。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(洗衣粉，香皂等);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。通过一次一次的收费，找到业主不缴费的真正理由，对症下药，做到物业、业主一家，和谐长久共存。

我在物业的这段时间，查阅了一些相关书籍和资料，也结交了几个从事物业行业的朋友，还曾去邢台阳光巴厘岛的物业应聘实习了三天。在那里的三天，我所感受到的物业氛围是热情的服务，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。我已经准备好为之努力了，我相信只要不断的学习相关知识，和专业人才沟通，静下心来，扎根到物业，一定会打造一支更好的服务于业主，让公司利益最大化，让领导放心的物业团队。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇十四**

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。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇十五**

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200字 物业工作心得体会感悟篇十六**

今年是\_\_物业飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，\_\_小区物业管理处在公司的.领导下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据\_\_小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，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，现将今年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

1、房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。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，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

2、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，我们制定了完善的维护、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28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

3、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，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，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%。

4、环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，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，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

5、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，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

1、物业管理工作

(1)、熟悉小区各项设施、设备的运转情况;

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

(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。

(3)、搞好保安工作;

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

2、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。

进驻康居花苑后，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，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，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，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。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。

(3)、认真听取业主意见，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，

3、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，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、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，安排人员到相关部门去学习等。

(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。

4、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，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在这一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，努力提高员工的业务技能与管理水平，把工作做得更好。

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，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为20\_\_年物业管理公司的发展添砖加瓦!

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇十七**

今年，为了配合集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期;优化人力资源配置，调换部分管理处负责人;收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理;加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施;实行管理处主任—安全主管—分队长的安全管理组织架构，安全总监—安全管理部—安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选34人;通过理论考核和现场实操，从114名保安骨干中确定分队长人选77人;根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干18人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基矗

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达127小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月;同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作;开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题;配置了报纸、\_\_期刊、\_\_物业报、\_\_保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出;实行严格的查岗查哨和晚点名制度;加大检查督导的力度，查处睡岗27人，脱岗13人，其它违纪31人;增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7\_24”服务模式，力求限度地满足业户需求;推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达57小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示\_\_物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

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、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。

20\_\_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717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。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79号)以及中心区豪宅(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7个，顾问项目17个。新拓展项目的管理面积243万平方米，其中：全委项目74.2万平方米，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1748.7万平方米，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179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97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17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127小时/人。

各位领导、各位同事，20\_\_年是集团快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市尝客户的认可，集团领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价，在\_年由建设部科学技术委员会、中国房地产与住宅研究会、中国房地产业协会城市开发专业委员会联手推出的\_chic中国房地产推动力人物年度榜中，集团凌克董事长被推为“中国房地产十佳产业推动人物”，张华纲总裁位居“中国房地产十佳品牌人物”榜首，赵汉忠副总裁则以其在上海地产界的出色表现而成为“中国房地产十佳创新人物”，作为\_\_员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是集团快速发展对物业公司发展的要求、集团地产品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，\_\_物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时\_\_物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

**物业工作心得体会200字 物业工作心得体会感悟篇十八**

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。

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