

物业服务增值服务 物业工作心得体会 会(实用6篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业服务增值服务 物业工作心得体会篇一

20xx年各项安全保卫工作已圆满落下帷幕，我们将满怀信心、齐心协力地开创20xx年的新篇章。我部肩负着xx公寓各区域的治安、消防、物业秩序维护管理及公司财产、人生安全等多项工作任务，值此辞旧迎新之际，对我部进驻xx公寓的工作进行回顾，总结经验，查找不足，以利于在来年的工作中扬长避短，再创佳绩，现将我部具体工作情况作工作总结。

我部共有保安人员17名，在项目的正确领导下，认真贯彻执行公司有关规定和决策，紧紧围绕"抓队伍建设，树公司形象"的服务理念，以确保"项目顺利实现各项经营目标提供强有力的安全保障"为宗旨。全年来，共发生重大治安案件2起出现我部主管在日常管理过程中与成保人员发生冲突事件，导致成保人员集体罢工，在此次事故处理过程中，始终本着尊重事实的原则，采取谨慎、负责的态度对参与者进行了思想说服教育，并对相关责任人作出了严肃处理。

此案目前公安机关正全力调查中；劝阻一起业主私自安装卫星电视接收器，及时制止散发小广告6余起并将散发人员交到城管、平息斗殴事件3起，协助开发商解决民工讨薪事件1起，为开发商、业主发现和消除各类不安全隐患上10余次，消防跑点演练1次，圆满完成承担大型活动安全保卫任务2次；通过我部全体保安人员的共同努力，队伍发展不断壮大，为项

目顺利实现各项经营目标和物业安全作出了贡献，为有效保障管理处的正常经营秩序提供了有力的保障。

我部全体安保人员在立足现有条件下，充分利用监控系统与人防结合，加强各区域的安全监测，发现问题及时派人察看，立即处理。

1、实行 " 重点目标重点管理，可疑分子跟踪监控 " 的原则。坚持以预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实，特别是加强了开发商办公区域、管理处办公区域及物业区域的安全工作，严格落实来访客登记制度。

2、严格落实安全保卫工作责任制。严格执行逐级负责制，实行区域制管理，从而使各自职责更加明确、责任分明，发挥作用更加明显。

3、建立防范体系。建立健全出入管理制度及施工管理制度，加强人员、车辆及物品的出入登记管理，加强机动车、非机动车出入管理等一系列措施，防止被盗等各类治安案件发生。

4、加大巡逻检查力度。对重要目标及各区域不定时不间断巡逻检查，及时有效排除各种安全隐患，尽努力减少犯罪分子的可乘之机。

5、加强消防安全工作。消防安全是我部常抓不懈的重要工作，落实专项检查。定期对消防安全隐患及时检查，及时发现，及时整改；定期对保安队伍进行消防安全知识及业务技能培训，保证项目各区域无火灾隐患和事故的发生，确保管理处的正常经营，保障公司财产、业主的安全。

始终把树立企业形象放在首位，依法开展安全防范工作，抓队伍自身建设，以服务质量提升工作标准。以限度地适应保安服务行业对安全防范方面 " 多层次、多形式 " 的需求，牢固树立以项目为家、不计个人得失的观念，全心全意为项目、

业主服务；抓保安员主动服务、热情服务、爱岗敬业、忠于职守的工作道德，树立公司良好的形象“窗口”。

物业服务增值服务 物业工作心得体会篇二

万科物业在“对客户利益的尊重与关注，让业主生活更满意、不断为顾客创造价值”为导向的企业经营理念下，从小到大、从起步到成熟，从成熟到优秀，从优秀到卓越。首开实业始终坚持以“业主为中心，全心全意为业主服务”的理念，执着地坚守500万平方米老旧住宅小区，体现了国有企业对社会责任的担当，打造了北京物业管理的旗舰企业。碧桂园物业坚持践行“用心做好每件小事，细心服务每位业主”的服务宗旨，让业主真切地感受到来自物业管理的幸福与温暖。金地物业全程品质管理，尤其是在规划设计阶段的前期介入，大大减少了后期物业管理的矛盾，为建立良好客户关系奠定了基矗天房物业导入品质检查“曝光台”，不断加强对自身服务品质的监督、改进、提高，赢得了业主的信任。招商局物业强调从房屋设计到业主入伙后的全过程服务，以实现服务无处不在、生活绿色和谐。

对长城物业发展起到的全局性驱动作用。深圳中航物业以打造“中国最值得信赖和最值得尊重的物业管理集成商”为战略发展目标，全面践行集成商运营模式，使企业取得了又好又快的发展。开元国际选择了与大型地产商结成战略合作伙伴的发展策略，带来管理规模的迅速扩张和综合实力的持续超越。上海科瑞物业确立了管理层与作业层分离的物业服务“管作分离”的发展战略，逐步实现物业专项服务的社会化，加速了企业自身专业能力和服务品质的提升。

上海明华物业凭着敏锐的市场洞察力，从毅然接下上海城市规划展示馆开始，走上了一条主营“公众物业管理”的快速发展之路，靠世博会中国馆管理的中标和出色业绩，奠定了其在全国公众物业管理领域的领先地位。深圳龙城物业通过对政府办公项目管理特殊要求的把握及精耕细作，逐渐打造

了在政府机关行政办公物业项目上的优势。上海东湖物业注重发挥其酒店集团高端服务人才和设备设施管理上的优势，立志做“以银行办公楼为主的精品办公楼管理专家”。目前，“以办公楼管理为主，上海第一、全国著名”的企业愿景基本实现。

上房物业在品牌化经营战略的引导下，突出企业形象的塑造和服务项目的包装，形成了自己独特的品牌优势。浙江南都物业根据市场不同的服务需求和服务标准，推出“南都管家”、“南都物业”、“南有嘉会”三大服务子品牌，实行更精细、更专业的分品牌运作模式，发展成为拥有众多经营实体的高端综合性物业服务企业。东湖物业在公司内形成了“做品牌、推品牌、用品牌、爱品牌”的氛围，通过多种形式加大品牌推介力度，让广大业主、发展商和社会了解、信赖、选择东湖物业。广东公诚物业把设备设施管理作为企业转型的核心业务。确立了设施价值管理顾问服务、设施盘活增值服务、设施智能化与节能化增值服务、设施商务环境增值服务、设施专业设备保值服务、设施主体保值服务等六大板块的服务内容，打造了过硬的品牌。

的多方溢价收益。绿城物业确立了“多元经营、有形体验”的方略，推出以满足房地产开发商系统服务需求的“全程物业服务体系”和满足业主系统服务需求的“园区生活服务体系”两个服务版本，突破了物业管理单纯依赖物业服务费获取收入的模式，为业主(客户)、员工、合作伙伴、股东创造了价值。兰州城关物业通过对物业管理、家政服务、餐饮、清洗、绿化工程等产业链的整合，形成服务结构合理、产业功能互补的格局，实现了社会效益和经济利益的双赢。

物业服务增值服务 物业工作心得体会篇三

物业管理是指业主对区分所有建筑物共有部分以及建筑区划内共有建筑物、场所、设施的共同管理或者委托物业服务企业、其他管理人对业主共有的建筑物、设施、设备、场所、

场地进行管理的活动。下面是小编整理的物业管理心得体会，希望对大家有帮助！物业管理心得体会1

我作为一名普通物业管理员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进地跟上物业管理发展方向；是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间的关系，尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。身为公司一员，这些都是我必须做到的。

在xxxx年x月份接管了移动大厦的管理，这是我对外业务接管的第一个写字楼单位，而我此时也被命任为移动综合楼管理直接负责人，开始的时候面临种种的困难，在公司各部门的大力支持下，经过短短的两个月的时间针对移动的特点和要求对设备管理、安全管理我制定了一套严格的管理制度，由于管理力度到岗到人，致使在每个季度的客户调查中都得到了移动公司领导的好评，客户满意率达到xx%以上。

在小区的管理方面我们遇到更多的困难，例如：客户投诉、装修管理、人员出入管理等都要求很高，为满足小区住户的要求，我部门作出了大量工作，并制定了相应有效的措施。

1. 积极与业主沟通了解业主的情况，及时把我的工作漏洞做好，提高管理力度。
2. 加强装修的巡检，减小因施工单位装修工人的疏忽大意造成管道堵塞和乱建乱搭的现象。控制好装修时间，为住户提供一个安静的休息环境。
3. 加强人员出入管理，每月对小区安全管理员进行培训，每季度进行业务，提高了我的安全管理员的素质，认真检查人员的出入，有效控制了外来人员的进出，为住户提供一个安

全的居住环境。

经过我们共同的努力，小区服务管理逐渐得到了业主的认可，在消防安全方面，本部门定期对员工进行消防知识培训和消防演习，不段提醒员工安全至上不能掉以轻心，做好各种应变、应急措施在其间本部门管理的物业未发生过一次失火，消防系统故障率只有x%[]消防安全率达到x%[]为服务单位提供了一个安全的工作环境。

在工作方面：我工作计划明细，服从安排，认真负责，踏实肯干，讲求实效。凡事积极主动，迎难而上，争当排头兵，任劳任怨，不怕苦不怕累。

在生活方面：我勤俭节约，爱护公物，讲究卫生，热爱劳动，严于律己，诚实守信，淡泊名利，助人为乐，尊敬领导，团结同事，谈吐得体，举止大方，注意保持形象。

虽然也有很多的不足，在往后的工作中，我会不断努力改进，公司领导制定的方针和政策是正确的有效的，在此感谢公司领导对我工作的指导和同事们对我工作的大力支持！

物业管理心得体会2

1. 业主的责任意识。小区内的共有共用财产，是全体业主的财产，每位业主对其共有财产，都应负起管理、爱护、监督的责任，特别是对设备设施负起维护，养护的责任。

2. 业主的投资意识。要使物业延长寿命，就必须投资，而业主的投资就是通过交纳物业管理服务费的行为在进行，物管费一方面消费在保洁，绿化等服务中，更多的是投资在设备设施的养护当中，从而实现物业的保值增值。

3. 物管的企业经营意识。物业管理公司要清楚自己的身份，明确自己的地位，是以服务换取报酬的企业，而不是“管

家”、“主人”，不是所谓的“管理者”。企业，就要以企业的姿态出现，树立企业的意识，才能赢得企业的长足发展。任何企业要获益，都要善于经营，经营企业，经营产品，经营品牌服务型企业也是如此，节流是经营，开源也是经营，把握、运用自身的各种资源也是经营，把物业管理真正当作独立企业来经营是物业管理企业亟需树立的定位意识。

4. 双方的道德意识。物业管理为业主服务需要有职业道德，业主享受服务也要有基本的公民道德。以“德”为本，是为人之道，也是企业发展的必需。企业要以诚信为业主服务，业主则需要正确地接受服务。当服务与被服务的关系都建立在一个“信”字的基础上时，一些物业管理人员监守自盗、缺乏职业道德，一些业主无理取闹，鸡蛋里挑骨头故意与物管作对等等不道德的行为将不再发生。

5. 双方的法律意识。物业管理发展到现在，行业法律框架已基本构成，特别是国家统一制定的业主公约、委托合同、前期服务协议等规范性文件，详细地规定了物业管理与业主的权利和义务，各地先后出台的物业管理条例等相关法规，基本可以满足物业管理行业的服务需求，既然不是无法可依，就需要我们做到有法必依，树立法律意识，拿起法律武器。

6. 双方的合同意识。合同是服务与被服务双方真实意思的体现，一经签订便具有法律效力，对任何一方都有同等的约束力。业主的权利义务与物业公司的权利义务都明载于合同的条款中，合同是双方行为的准则，因此加强合同意识，订立合同，信守合同，是解决纠纷的根本之举。

7. 公用事业的市场意识：水电气暖等公用事业部门，计划经济以来就习惯了由终端用户无偿代其收取费用。在市场经济的今天，这种现状仍然没有得到彻底改观，进而为物管双方都造成了许多本可以避免的纠纷和伤害。顺应经济规律，才能得到发展，因此需要加入市场大潮的参与各方都树立起市场意识，包括目前的垄断行业，以免受到规律的惩罚。

《物业管理条例》的出台，标志着国家以立法的方式确定了物业管理行业的社会地位，同时保障了物业管理行业在法制化的轨道上健康发展。过去无法可依的局面将不复存在。因此，有法律相伴，今后的物业管理之路会越走越宽。有人说，物业管理者是我们这个时代的真正的英雄，因为他们正在改变人们的生活方式和生活观念。所以我相信，在法制日益健全的今天，物业管理的前景会愈发灿烂，愈加辉煌。

物业管理心得体会3

今年一月十八日下午开始，我在xx进行了物业管理实习工作。在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工有了深层次的感性与理性的认识。

我所实习的xx物业管理有限公司，隶属于香港沿海绿色家园集团。目前，该公司拥有员工近1500人，在深圳、厦门、福州、上海、武汉、鞍山、北京、大连、长沙等大中城市均有物业管理的项目。管理面积约300万平方米，管理项目类别有大型住宅区、高层商住大厦、商场、公寓、别墅、酒店、高等院校等物业。伟柏花园是其所管辖的物业管理项目之一。伟柏花园由2栋19层高的塔楼组合而成，小区面积约29000平方米，居住270户，居住人口近一千人，管理处员工26人，其中：管理人员6人。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对伟柏花园管理处的物业管理工作的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

一、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关□xx物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业；招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

做好员工的入职、在职培训工作□xx物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性；随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对在职员工提供各类专业性的培训机会□xx物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型”员工，员工中形成了一种积极向上的比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以提高，管理处管理服务水平和管理效益得以提高，树立了良好的企业形象。

从实际出发，管理处严格参照ISO9000质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。管理处根据员工的工作职责，制定全方位的上、平、下级的360度考核办法；制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响；建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

二、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技□xx物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资讯系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资讯管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资讯系统。管理处全面提倡“一站式服务”、

“保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

三、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动。

xx物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在2002年美佳重点开展了“顾客互动年”活动。成立了美佳俱乐部，设立新生活服务中心，开通客户服务热线，及根据小区居住的业主不同的年龄、不同的爱好与兴趣、不同的层次等，有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。如：三月份，开展了学雷锋义务服务活动；“六一”儿童节，与幼儿园联谊开展游戏活动；十月份，组织小区业主观看露天电影；十二月份，圣诞节由圣诞老人派发圣诞礼物……通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强了公司与业主、业主与业主之间的沟通交流，创建了互动的顾客关系，营造了浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

四、重视物业管理的重要基础工作——设备管理。

对于设备管理，我在实习中看到，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；做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。如对水池、水箱半年清洗消毒一次，进行水质化验，以保证水质符合国家标准；发电机每月试运行一次；消防泵每月点动一次，以确保发生火灾险情时，消防泵能正常使用。等等。

五、管理处一道亮丽的风景线——安保队伍。

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并

完善各项治安管理制度;对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训,加大对在职安保员的培训力度,注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等培训,从而增强安保员的工作责任心和整体素质;强化服务意识,树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责,安保人员在做好治安管理职能外,还为业主提供各种服务,形成了管理处一道亮丽的风景线。

短暂的实习转眼而过,回顾实习生活,我在实习的过程中,既有收获的喜悦,也有一些遗憾。通过实习,加深了我对物业管理知识的理解,丰富了我的物业管理知识,使我对物业管理的工作有了深层次的感性和理性认识。同时,由于时间短暂,感到有一些遗憾。对物业管理有些工作的认识仅仅停留在表面,只是在看人做,听人讲如何做,未能够亲身感受、具体处理一些工作,所以未能领会其精髓。

通过实习,我发现xx物业无论是在管理经验,还是人才储备、基础管理上都已储备了雄厚的资源,是物业管理行业中的一位后起之秀,它的发展前景非常广阔。但在深圳□xx物业的品牌不太响亮,若xx物业挖掘新闻,借用传播媒体,扩大其知名度。那么,将在物业管理行业新的规范调整期占有更大的市场,让更多的居民享受到其优质满意的服务。

通过实习,我认识到要做好物业管理工作,既要注重物业管理理论知识的学习,更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。物业管理作为微利性服务行业,它所提供的产品是无形的服务,物业管理是一种全方位、多功能的管理,同时也是一种平凡、琐碎、辛苦的服务性工作。因此,在物业管理实际工作中,要时刻牢记物业管理无小事,以业主的需求为中心,一切从业主需求出发,树立“想业主之所想,急业主之所急,做业主之所需”服务宗旨,不断学习,不断创新,与时俱进,为业主提供整洁、优美、安全、温馨、舒适的居住环境,为全面建设小康社会开创物业管理新的里程碑。

物业服务增值服务 物业工作心得体会篇四

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理，它是与因住房改革而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理，是与建立市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。这种集高度统一的管理全方位多层次的服务、市场化的经营为一体，寓经营与管理于服务中的物业管理，其实是一种服务性的行业。

在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获非常的大。物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。同属第三产业，物业管理又具有自己特有的性质，即它是集管理、服务、经营于一体，并寓经营、管理于服务中的产业。为物业所有人与使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业升值。恒佳物业管理公司想业主之所想，急业主之所急。其运作处于良好水平，收费率达到88%以上，业主满意度达到中上等水平。小区环境优美，绿化程度高，设施齐全完备，经常开展各项活动，丰富业主的业余生活，属于高品质小区。其经营目标是为业主创造一个“安全、温暖、快捷、方便、洁净”的生活小区。

本次我实习的主要工作是接待业主来访、故障申报以及投诉处理。其中，主要应该注意的是热情接待业主，并尽快的帮助业主解决实际问题。针对一些不属于物业负责范围内的问题，进行进一步分析，提出对策与解决方法，大大降低业主利益损失程度。过年前，在领导的指导下，对小区内的安全隐患进行了清除和排解。为小区业主提供了一个干净的环境，度过一个安全而又和谐的新年。同时，也对小区业主缴费情况进行录入与整理，保障每个业主的利益，也同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，实习专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业服务增值服务 物业工作心得体会篇五

一、20__年下半年工作业绩：

1、营业收入不断提升，超额完成年度营业计划。对比20__年上半年，我部营业额一直呈上升趋势，下半年(7月~12月)营业总额为65万元，其中现金收入为28万元，签单收入为37万元。尤其十月份创我部营业新高，营业额达到14.7万元，在“十一”黄金周七天就有2.9万元的现金收入。

2、完善餐饮策划和宣传。总结上半年的经验，以服务、出品、培训为基本点，把各项工作做得更深更细，并保持原来的粤菜风格，不断推陈出新的食品，加大了出品的稳定性，也进一步强化了出品卫生；并逐步做好个性化的服务，针对客户的喜好对菜式进行相应的调整，进一步完善跟踪服务措施。于05年下半年，我部成功举办了烧烤自助餐、节日优惠套餐、夜间风暴6.8折销售、家宴送餐服务、贴心家庭套餐及餐饮赠券等系列推广促销活动，得到了广大业主的认可，为会所世家轩餐厅的进一步发展奠定了基础。

3、对比20__年上半年，康体设施得到进一步的推广

2)开展康体年卡、月卡的限量销售，提高康体设施的使用率和服务质量，积极向外拓展了会所康体项目。

4、提高设施、进行会所装修。会所于七月份进行全方位的装修。在此期间，我部完成对物品、财产做妥善安排和管理的工作。会所装修后，不仅促进了房产的销售工作，也为我部提供了更加完善的设施设备，更加有利于我部的经营工作。

5、完成小区内部新挖鱼塘的开发工作。首先对鱼塘养鱼进行全面策划，再展开一系列前期采购、围网、湖间隔断、鱼苗投入、后期观察工作，确保鱼塘的开发工作顺利进行。

6、完善员工培训。通过年中举办的中西餐服务技能比赛及多项实操培训，达到了理论和实操同步，深入地了解到员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，实行专人专项责任制，充分发挥员工的潜力，调动了员工的工作积极性，提高了工作效率，令我部的服务人员面貌一新，服务技能也上到一个新的台阶。

二、部门在工作中出现的问题及解决办法：

1、康体经营力度还需加强。在会所装修完成后，康体设施设备逐步配备完善，但对康体经营的宣传力度还欠缺，像健身房、棋牌室的使用率相对偏少，经营效益不高。为增强康体经营力度，我们推出了“一篮子”培训班，并且开展了康体年卡、月卡的限量销售及部分项目五折优惠活动，提高了康体设施的使用率，积极向外拓展了会所康体项目。

2、宴席服务需加强。下半年，世家轩餐厅接待了几场大型的宴席，在实际操作过程中，餐厅的服务仍存在不足，传菜不够利落到位。针对此种现状，我部开始对员工进行宴会接待程序的培训及红酒的基本知道及开酒程序、斟酒程序的培训，并加强对传菜划单人员的培训，为新年期间的宴席服务更加周到完善做好准备。

三、工作经验体会心得：

1、经营方式不断创新，把握时机促进营销。我部经营方式推陈出新，成功的推出各种特色美食套餐，例如：家宴送餐服务、贴心家庭套餐、新年前夕特惠套餐及餐饮赠券、新年套餐等活动。并通过各种节庆，推出节庆相应的经营活动；把握目前二期业主年底入伙的大好时机，大力推广入伙酒的套餐服务，制作入伙酒套餐的宣传资料，在二期小区内宣传推广并接受二期业主们预订。

2、有效控制成本，节约费用开支。我部提前考虑到在农历新

年期间，食品原材料价格都会比平时高30%左右，为避开采购高峰期，决定提前在20__年10月采购了2万元的食物干货原材料和200瓶红酒，节省了约30%的采购成本。

3、团结共进，加强工作协调力。作为同一个部门员工，应该互相学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了部门整体发展这个共同目标，各员工应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用集体的力量提高经营部的整体作战能力。

物业服务增值服务 物业工作心得体会篇六

20xx年7月15日，我参加了公司组织的赴石家庄为期10天的物业管理培训活动。能参加这次培训我感到很荣幸，同时也非常珍惜这次机会，因为这正说明了公司对员工的重视。

经过这几天的培训，让原来对服务行业不太感兴趣的我渐渐对物业管理充满兴趣，不仅让我深入了解了物业管理这个行业，更是让我感受到了永昌团队的力量!非常感谢公司给我这次学习物业管理的机会!感谢那些给予我指导和帮助的同事!

物业是为大众消费群体服务的行业，从事物业工作具有挑战自我、完善自我、突破自我的特点，工作内容与业主生活息息相关。做为一名合格的物业从业人员，应该熟悉自身工作岗位的职责;而从某种意义上来说，物业从业人员其实就是高级管家，就必须懂得各个方面的知识：建筑、水电、法律、财务知识等。

培训活动中谈到的六种效应，令我感受很深。虽然只是效应，但和我们的工作生活紧密相连。我们必须正确认识到物业管理包括管理与服务两个方面。若只是重视物业的管理，忽视人性化的服务，我们就不能有效地满足业主需求;但若突出服务，管理不到位，也会造成管理和服务的脱节。只有管理与

服务同时进行，才能将物业管理工作水平进行有效的提高，最终达到树立企业的完美形象、成为张家口的标杆企业这一目标。

物业管理工作除了为业主提供安全、优美、舒适的生活环境，更需要我们在日常生活和工作中全心全意地从业主的立场出发，细心、主动、周到，想之所想、急之所急，这样才能提高工作质量；在提高服务质量的同时，我们更有必要听取业主的意见，并加强与业主的沟通，了解业主对我们的服务有哪些意见和建议；解决好业主的问题并及时给予回复，让业主知道物业公司时时刻刻地在关心着他们。

关于为人处事，我学会了换位思考、多为别人着想；不计得失；善于倾听，并尊重他人（在尊重他人的同时自己也会得到尊重）；不断督促自己进步、改善工作方法、坚持不懈，最终达到完美。我相信，通过提高自身的管理水平，增强自身的服务意识，有针对性的开展服务工作，就一定能将物业管理服务工作做好。

由衷的感谢公司！希望公司能给我们提供更多的学习机会，为共同实现心中的目标而努力！