

# 2023年物业礼仪培训个人体会 物业客服个人总结报告(大全6篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 物业礼仪培训个人体会篇一

来到这座写字楼担任物业客服也是有一段时间了，目前我已经可以很好的完成工作了，不会再有任何的停滞，对于所有往物业拨打的客服电话，我都可以做到提供的解决方案，可以说是一个非常成熟的客服了。在没有接触这个行业之前，我觉得客服的工作是最为简单不过的工作了，工作任务不就是接电话嘛，谁都可以做，现在经过这么久的客服工作，我真的为我之前的想法感到可笑。

### 一、接待客户，解决问题

接待客户的方式有两种，一种是气势汹汹直接来到我们物业部的客户，一种是电话来访的客户，无论是哪种客户，我只负责解决问题，现在写字楼基本上每层楼都是满的，都已经租出去了，自然我需要接待的客户也多了起来，基本上都是公司租下的，我总结了一下常遇到一些问题：

1、楼下楼下不和谐，可能会因为楼上刚租，需要搞装修，然后就会吵到楼下的人办公，理论没用，自然就是找我们物业了。这个时候就需要我进行调节了，保证双方都不是在气头上，再来谈事，否则动手的可能性极大。

2、电梯出现问题，由于我们写字楼只有两台电梯，而现在写字楼的人数实在是太多了，两台电梯完全就是不够用的，这

一点我们物业也是早就意识到了，并且已经开始计划再装两台观光电梯，但是业主们不知道啊，一直来催促我们物业部门。

3、因他们公司员工使用不当，导致下水管道堵塞的，也要找物业解决，然后把责任全部推卸到我们身上，这也是常有的事情。

这段时间主要遇到的问题就是这些，第一次遇到就是熟悉情况，第二次就是累积经验了，后续再遇到类似的情况，就可以第一时间给出的解决方式，让业主客户满意，才是我的工作目的。

## 二、满意度意见调查工作

现在的业主基本上都是我写字楼的第一批租户，所以对于他们的意见，物业领导很看重，那时候我基本上花了一周的时间才走访完每个业主，要知道业主可不会一直在公司等着你去找他，基本上都是可遇不可求的，我打印了25份意见调查表，最后有效的只有24份，因为有个业主去国外了，不过还是不影响最后的结果判定，结果还是很满意的，90%业主都表示对写字楼对物业的服务态度都是满意的。

## 三、培训工作的开展

随着写字楼使用率逐渐的完善，物业的客服人员肯定是不够的，所以公司也是招收了四个新的客服，让我意想不到的时候，领导让我也参与这次培训，我就是一个工作经验不到两年的客服，哪有资格给他们培训，不过最后我配合培训老师很好的完成了任务，结果还是好的，过程中也是让我学到了不少东西。

## 物业礼仪培训个人体会篇二

我镇根据《马尔康县妇联“三个三千”同行动实施方案》在全镇、政府的高度重视下，结合我镇实际，成立了“三个三千”行动领导小组。镇妇联和包村工作组走村窜户，组织村干部和各村妇女学习《县妇联“三个三千”行动实施方案》文件精神，学习次数共达927人次，并对“三个三千”实施情况进行了统计，其中，“三千妇女”学习型家庭32户；三千妇女创业成才行动达60户；城镇妇女实现创业与再就业人员4人；培养科技致富带头人3人；培养女农民技术人员2人；农村妇女富余劳动力转移人数10人；三千妇女普法行动，全镇普法行动，全镇普法妇女40人，惠民行动妇女60人，建立“三优”图书室一个。

加强学习法律的知识。

维权网络和妇女法律工作平台，加大“两纲”实施力度，协助和推动政府合理配置资源，不断改善妇女儿童生存环境，提高妇女儿童生活质量。

松岗镇妇联

二〇一四年十月二十九

## 物业礼仪培训个人体会篇三

安保队是物业公司的重要管理部门，肩负着小区的治安、消防、监控、车场管理等多项安防工作，在这一年中，我团队本着“业主至上，服务第一”的企业宗旨作好每一件事，站好每一班岗，确保了小区的安全并通过日常的服务与沟通赢得广大业主的一致好评，在这一年里保安队对工作有得有失、有好有坏，下面就一年来的工作做一下简单汇报：

一、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针

针对安保队的实际情况，引导队员与时俱进、提升素质、转变观念。安保队教育队员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对物业公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务的真谛的理解及运用。安保队通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。通过思想工作，提升了队员思想道德品质，通过工作实践的摸索时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强各门岗严格监督，对出入人员、车辆严格检查登记。

## 二、租房人员及车辆出入证办理工作

为了更好的控制外来人员以及车辆管理。凡在小区租住人员，必须要有园区派出所所签的出租房屋治安责任保证书以及蒙牛本部开据的规范证明材料，需有人事部领导签字、人事部电话、盖公章后方可办理，做好存档备案工作，在办理车辆通行证同时，严格、细致核对并索要相关证件存档备案，有效控制闲杂车辆进入小区，更有效确保小区人生财产安全。截至到20xx年x月x日小区内共办理业主卡张。租房人员办理出入证张，搬走(退卡)xx人。现小区居住租房人员xx人。小区西门进入的外来车辆x辆，进入的外来人员共计x人次。

## 三、制定且完善夜间巡查管理规定

巡查时严格要求领班现场检查值班情况，加大各区域检查力度，巡查、严密防控，实行群防、群检、群治，以确保小区万无一失。针对特别区域实行重点监控。巡查过程中能够更好的发挥巡查作用，夜巡队照明所用强光手电，全部自购，有效起到自爱、保护效果，巡查所属区域责任到人，加强每个人的责任心，发现问题及时上报监控室并给予相应处理办法。

## 四、完成各大型接待参观、烟花燃放工作

- 1、加强各门岗值勤立岗形象，严格按照规定动作标准统一。
- 2、加强参观车辆的交通秩序安全，确保参观路线畅通。

## 五、人员招聘及培训工作

对新招聘的保安员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职保安员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强保安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，保安人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了一道亮丽的风景线。每周例会领班要将一周的工作进行总结，不好的方面要及时提出并改正，好的方面大家要借鉴学习。以及布置下一周的工作计划。通过例会要让每个队员学法、懂法，遇有特殊情况不要盲目的去处理，要多方位考虑。

总结20\_\_年，是一个充实和忙碌的一年，有收获也有犯错的地方，但都已经成为过往。相信在20\_\_年里我们会吸取经验和教训，做到更好！

## 物业礼仪培训个人体会篇四

保安部是物业管理企业中非常重要的部门，肩负着大厦的治安、消防、监控、车场管理等多项工作。今天本站小编给大家为您整理了物业保安个人工作总结报告，希望对大家有所帮助。

光阴似箭，转眼间20xx年已经过去，我们将迎来新的20xx年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：

## 一、内部管理方面：

由于公司的不断发展,保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证,在招聘保安方面,我们始终坚持两个原则,一是应聘人员必须有优秀的个人素质,品质端正,精神面貌较好,这样,才能将我们某某物业的精神面貌昭示于社会,使更多的人知道我们某某物业。二是我们坚决不招聘有前科的人员,这样,才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时,还一手抓素质的提高。在队伍建设上坚持两个方针,内抓素质,外树形象,多次组织人员进行应急训练,如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练,突发事件紧急应对预案演练,通过集训不断加强保安自身素质.更好的为业主提供高质量的服务,树立良好的自身形象及企业形象,促进我物业公司健康发展。在训练中既锻炼了队员之间的协调能力,也锻炼了团队合作精神,使队员能尽快掌握各项基本的本领,达到公司要求。今年,由于保安人员招聘困难,公司领导及时的调整了保安工资,这一重大改革有效缓解了招聘困难压力,解决了20xx年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

## 二、做好本职工作,确保小区的安全防卫

今年,保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作,加强小区日常安全巡检和巡查监督管理,做好经常性的安全大检查,对存在安全隐患较多的个别小区进行了加强管理,做为工作中的重点。如:某某小区,外来人员和车辆较多,小区又大,很容易发生盗窃案件,为了避免盗窃案件的发生,我们及时的调整了工作方法,1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度,无卡的不准进出小区,必要时需和业主打电话联系,征得业主同意,方可进入小区。2、对电动车我们实行了查车锁制度,每个出入小区的电动车,必须检查车锁,车锁如有被别痕迹,立即扣留,待核实无误后放行,外来人员必须拿有效证件登记(如身份证、驾驶证等)方可进入小区,这样一来保证了小区的安全问题,也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真,一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名,偷盗工地建筑用品的二名,一分别交由刑警队和派出所处理,在工作的同时我们还大力发展好人好事,一年来我们保安在巡逻过程中共拾到手机4部,手提电脑一台,我们保安大力发展拾金不昧的精神,将物品一一归还失主,均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

### 三、协同公司各服务中心,做好服务与安全保卫工作

今年,保安部与公司各服务中心积极配合,保证了,公司运动会,某某三期,某某社区交房等期间的安全保卫工作,保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

### 四、提高自身素质,以实际行动感动业主

因为保安肩负着小区的治安管理,势必要对小区出现的一些违规行为进行制止,但个别业主极度不理解,对我们保安进行多次打骂,使我们的人身安全受到了威胁,但我们始终坚持公司制度,尽量做到打不还手,骂不还口,多次给业主做解释工作,由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题,得到了广大业主的支持,使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员,为了小区的安全,他们秉着高度负责的精神,在自己在岗的12小时内,无论严寒酷暑、刮风下雨,他们都坚持在工作岗位,指挥着车辆的进出工作,尤其是在寒冷的冬天,有的保安手脚冻得都麻木了,他们也没有脱岗的行为,这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许,也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足,但我相信,在领导的关怀与指导下,在同事的帮助与支持下,在队友的努力与合作下,我们某某保安将会更加完善,更加成熟。以上是我们保安部20xx年工作总结。不到不拖之处请领导批评指正。

大厦物业管理处保安部负责整个大厦的治安、消防保卫工作，主要涉及到治安、消防、车场保安的工作很多；在管理公司领导指导下和各部门的配合下，保安部认真开展各项工作，落实完成了20xx年度各项工作任务，按照保安部专业分工及内部运行机制，现将一年来具体工作情况总结如下：

## 一、 内部治安工作

1. 人员变动情况：保安部原编制共计12人(经理1人，主管1人，领班1人，保安员9人)，为加强夜间管理力度和内勤事务的管理，经公司领导批准，2月份入职两名内保；7月份入职一名文员。本年度保安部先后有6名内保离职。因工作需要，本年度有4名内保调至世宁大厦保安部，先后又有内保8人入职。现保安部人员共计15人，并顺利完成了部门内离职及入职人员的交接和培训工作。

2. 保安部除每月定期召开部门全体会和领班会各1次之外，每月还对车场管理员、外保进行1次业务培训。4月份进行了1次全体内、外保参加的消防水泵原理的现场讲解培训；9月份对全体内、外保进行了2次质量管理程序文件的培训；11月份对全体内、外保进行了1次应对突发事件(火警、停电、跑水)程序的培训。

3. 20xx年度，公司开始做三标一体质量体系认证工作，保安部按管理公司要求认真落实贯标工作，在三次内审中，保安部对出现的不合格项认真分析，查找原因，从第一次内审的14个不合格项、第二次的3个不合格项直至第三次的1个不合格项，彻底进行了整改，并落实到工作中和每位员工，保安部力争顺利通过内审和外审工作。

4. 20xx年度保安部已将全部整层客户单元的使用区域“防火安全协议书”全部签定完成。并完成大厦内所有客户档案的存档工作。

5. 全面完善大厦内及停车场108个监控点和巡更系统的安装调试工作，并投入正常使用。
6. 保安部在“非典”期间，按照公司和管理处指示严格控制大厦进出人员，并做好进入大厦人员测量体温、检查客户卡、来访人员登记等工作，确保大厦内无一例非典、疑似人员，有效保障了大厦正常运行和工作秩序。
7. 保安部对各公司的消防封存钥匙工作已完成，共有封存钥匙276把，门禁卡13张。
8. 完成20xx年施工现场管理和检查工作，处理施工队各类违章49起，全年办理违约金5500元，全面保证了二装施工期间的治安、防火工作，没有发生一起治安、冒烟事件。
9. 20xx年保安部办理施工人员出入证512个，办理临时出入证3052人次，严格落实好施工人员及搬家送货等外来人员凭证进出大厦的管控工作。
10. 本年度特别事件记录共78起，保安部完成各类特别事件的取证、填写和处理及上报工作，并且将涉及其它部门的特别事件抄送给有关部门，做好内部及各部门的协调工作。
11. 本年度共登记捡拾物品55起，其中认领30起，25起无人认领，保安部完成捡拾物品的登记、封存、保管、认领的各项工作。
12. 本年度保安部在巡视中发现推销人员69起，对推销人员进行教育及登记并让其写出保证书，承诺不再来大厦进行推销。有效的保证了各单元客户的正常工作秩序。
13. 本年度共协助各种会议活动53次，全面保障了会议的正常有序召开；其中10月13日保安部为保障世宁大厦开业而召开的庆典活动，共出动保安人员30余人，圆满顺利的保证了庆

典活动的召开。

14. 本年度规范了保安部对讲机使用的信道及编号工作，保障了各部门之间的正常通讯互不干扰和部门内通讯的规范化，严格落实谁使用谁负责的交接制度。

15. 本年度保安部严格落实好清运施工垃圾的监督管理工作，共监督清运建筑垃圾224车。

16. 保安部完成了《保安部运行手册》的编制工作，并且专门安排培训，传达至每一位员工。

17. 本年度保安部参加了“花园路综合办”的各种安全会议4次，并且对本部门员工传达了各次会议的相关内容。

## 二、消防管理工作

1. 消防系统的设备、设施(消防主机、喷淋、烟感、温感、插孔电话、手报、防火卷帘门、消防广播，声光报警等)的安装和改造已全面完成，并正常运行使用。

2. 本年度消防主机报警统计：火警1869次，动作860次，故障208次，所报火警全部核实均为误报，动作与故障已全部排除，确保消防主机的正常运行，达到零故障。

3. 本年度完成大厦各公共区域和重点部位的灭火器配备工作，各类灭火器共配备239具，其中4公斤干粉灭火器配备213具、二氧化碳灭火器22具、干粉手推车4具，并对大厦内需要年检的灭火器150具进行了年检，保证了大厦内所有灭火器材均处在良好状态。

4. 完成大厦各层消防安全疏散指示图(共贴出80份)标识的张贴工作，完成各层消防栓箱粘贴封条和灭火器箱的警示标语工作，共贴消火栓封条580张。

5. 本年度完成客户入住前和退租的烟感及喷淋的测试和检查工作。
6. 本年度保安部完成对新入职及老员工的消防常识及技能的培训和考核工作。
7. 保安部为加强楼内客户及内部员工的防火意识，举办了第一届“11·9”消防安全宣传周活动，组织工程部、客服部及15层北控捷通公司人员联合举行初级火灾灭火演习，得到客户对大厦整体消防工作的认可。
8. 在消防安全宣传周期间，保安部向客户发放“消防安全常识”宣传单1825份，对物业管理处各部门员工(106人)进行了消防常识考试(60分及格)，并对保安部54人进行跑楼测试(5分钟合格)，考试和测试均为合格。
9. 本年度保安部为了更好的掌握全楼烟感状况，因此对全楼烟感进行一次统计，红外线对射2个，光电烟感949个，差定温感255个，三项共计：1206个，并计划在明年1月份进行逐一测试工作，确保各设备在良好的运行状态下。
10. 为了使各部门人员更好的了解消防工作的重要性，保安部对各部门人员进行了消防常识的培训，并组织了各部门人员对使用干粉灭火器的实操培训。
11. 20xx年度保安部组织了内部员工进行抛水带及穿防火服的训练3次，使保安了解和掌握消防器材的使用。
12. 保安部每月落实完成录像机的维护保养工作，每月定期进行二次清洗磁头的工作，保障了7台录像机的正常录制。
13. 20xx年度保安部完成了元旦、春节、“五·一”、“十·一”节假日之前对各客户单元及内部重点部位的消防安全检查和配备灭火器的监督检查工作，

及时发现消防隐患并监督整改，有效的保障了大厦客户的利益和安全，现各租户单元内的消防隐患已全部整改完毕。

14. 保安部完成了20xx年度各节假日期间的预案和节假日期间的安全保卫值守工作。

### 三、 车场管理工作

1. 本年度全面完善了大厦外围、地上、地下、自行车棚的各项设备、设施、车场系统及标识路线的工作任务，并聘用专业车场公司(海安公司)进行车场服务管理，达到了停车场管理的标准化和规范化。

2. 20xx年度保安部完成车场档案的建立和存档工作，及时办理停车证及ic卡的发行工作，目前电脑中已有154辆车的资料。

3. 20xx年保安部全年纠正各类违章车辆516多起，其中对77起违章停车贴放了“违章停车通知书”，其余车辆进行现场纠正，保证了大厦路面的畅通。

4. 保安部完成每月一次对车位锁的保养工作(对车位锁喷油)，并根据季节变化相应的调整保养次数(雨、雪季节)，保证了客户在使用车位锁时的顺利开启。

5. 20xx年度保安部完成外保和车场管理员的手势、语言方面的培训工作，共召开培训会议3次，并严格要求车场管理员着装统一规范，管理员晚间值岗时必须穿反光背心。

6. 保安部为了加强对海安车场人员的管理，制定了车场管理员各岗位的职责及车场服务人员评估表，已经实施并且从11月份进行了评估工作，严格做好外包公司的日常监督工作。

7. 保安部完成20xx年度车场收费月流水额的核算工作(现金和小票统计工作)，并将甲方分成上缴财务，从本年度6月份

开始至今，甲方分成收入共38640元。

8. 20xx年6月份车场自动管理系统投入使用，保安部对部门人员及外保、车场管理员进行了培训，使之熟练的掌握车卡的填补、发卡、收卡结算的操作程序。

9. 保安部完成20xx年度车场设备、设施的完好率统计工作(每月30日统计一次)，对损坏的设备、设施通知厂家进行维修或更换，保证了车场设备、设施的正常使用。

10. 为保证地库安全，保安部严格控制进入地库车辆，并对地库进、出车辆实施登记，对带出大件物品车辆按照出门条制度进行查验后给予放行，同时做好地库巡查工作，对进出的每辆车均做车辆检查登记，全年没有发生一起丢车、盗车事件。

#### 四、 外保管理工作

1. 为了应对紧急事件的发生，外保在9~11月份进行了3次夜间紧急集合训练，确保在5分钟内全员集合完毕，有效的提高了全体外保的快速反应能力。

2. 在预防“非典”期间，外保严格控制大厦各进出口，加班加点12人次，100小时，顺利完成了公司部署的各项检查任务。

3. 20xx年度全面完善外保岗位职责、工作记录，达到了表格化、标准化、规范化。

4. 20xx年度完成外保宿舍入住工作，并规范了宿舍内务标准，做到了铺平被整，每天打扫卫生保持三次(早、中、晚各一次)，保证了宿舍内的干净整洁。

5. 20xx年度外保完成各类训练工作任务，每日坚持训练(跑楼、军体)，每月定期进行抛水带、穿防火服等项目，现经过

考核均达到要求。

6. 20xx年度外保完成对货运车辆的管控(共收出门条4230份)和大堂非标准时间登记工作，确保大厦内的安全。

20xx年保安部还存在一些问题，在人员、纪律、语言表达和处理突发事件上还有待于继续完善和规范，员工整体素质和责任心较好，团队的协作非常融洽。在新的一年里，保安部将会更加努力、团结进取，逐项落实好20xx年度的工作计划和培训计划，同时做好对客服务和对外宣传以及外联工作。坚持落实好各项治安、防火工作，认真贯彻执行质量、环境、职业健康安全综合管理体系文件，使柏彦大厦物业管理处保安部各项工作更加扎实，同时也请公司领导和管理处各部门给予指正和帮助。

在这半年中保安部在集团公司和物业公司各级领导的关怀指导下，在同事和保安员工支持配合下，较圆满地完成了公司领导安排的各项工作任务；为了不断提高和加强保安部的整体工作绩效，在仪容形象、内部纪律、宿舍卫生、班组调整、制度规章等方面加强了管理，使其逐步得到提升。保安部已逐步步入正规化，发展趋势良好；为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进下一步工作再上一个新台阶，保安部主要负责整个小区的治安、消防、车库日常运行工作，保安部在公司领导的指导和各部门的配合下，保安部认真开展各项工作，落实完成了近期的各项工作任务，按照保安部内部运行机制，现将近期来具体工作情况总结如下：

一、明确和细化各级职责，重点抓好各级工作的检查与落实。

1、每周组织一次骨干队伍例会，相互探讨和解决保安人员各项问题，从而促进对保安队伍的进一步管理。

2、由部门经理领导带领骨干队伍每日三次对小区安全和岗位工作检查，并做随机教育工作。

3、利用各片区开班务会时部门经理参加各片区的班务会，指导和总结存在不足之处及扬长避短。

4、发挥和利用好每位骨干各自优点，队员要求做到的骨干必须要做到，同时要以身作则并相互做好监督和管理。

5、落实好部门员工转正、岗位职责考核制度，做好理论与实际工作相结合。

6、进一步了解保安人员工资待遇不平等情况，加以改进保安人员工资待遇调整。

二、重点对保安人员军事素质、后勤工作、宿舍卫生、在岗形象等整顿。

1、每周组织保安人员军事训练，提高保安人员在岗形象和礼节礼貌。

2、对进口岗标兵形象和服务意识重点培训，突出标兵岗特性。

3、集团和公司领导对保安人员的关怀厚爱，在员工宿舍安装空调。

4、对入职人员的素质严格把关，为提高整个团队的素质做基础；

5、部门要求各岗位责任区域保安员，在不影响履行保安职责的同时，力所能及为业主或客人提供服务。同时要求各责任区域保安员必须清楚了解各位业主的基本情况，并让业主熟悉当值的保安员，建立和谐关系和沟通渠道，这一点作为合格保安员的依据之一。

6、对保安宿舍空调等公司用品有无人为破坏，宿舍卫生进行

每日检查。

7、近期，保安部调整培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节礼貌、服务意识、以及工作的主动性、原则性与灵活性的应用上，促进员工在处理岗位问题时能逐步达到“理”和“礼”相结合。

8、贯彻落实集团领导和物业公司领导的方针政策，全面对现有的保安部管理制度进行调整和完善。

三、目前存在的问题；

作为安防管理部门，在确保首要职责“安全保卫”得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的前提下，队伍的形象、礼节、工作与服务态度，以及处理问题的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的关键所在，保安部近期时间在这些方面做了大量工作，虽有一定的进步，但离目标和要求仍相差甚远；员工在实际操作中不是很顺畅，基础不扎实；营造的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决问题的关键所在。

四、下步工作思路；

1、将安全管理工作列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好日常安全管理工作的落实、检查、监督工作，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，提高管理能力，加强与员工的沟通，掌握员工动态，及时采取措施，以促进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政部门，实行绩效管理制度，使奖惩得到有效的落实，以此提高员工的工作积极性和竞争力。

4、加强对保安人员的培训力度，有计划地开展培训工作，以解决员工的形象、礼节、工作服务态度，从而提高保安人员的整体素质。

## 物业礼仪培训个人体会篇五

我从20x年6月1日x物业正式成立后，接管x物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这x个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实x作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

### 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

### 四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

## 五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

## 六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

## 九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们x物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

## 物业礼仪培训个人体会篇六

自今年6月份调入\_\_\_\_物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况作述职报告：

## 一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员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。

## 二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手\_\_\_\_管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现，一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合\_\_\_\_的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，\_\_年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，\_\_\_\_的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方

面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

### 三、主要经验和收获

在\_\_\_\_工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。