

# 最新物业管家工作感悟及心得(优质5篇)

我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得感悟的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得感悟吗？下面我给大家整理了一些心得感悟范文，希望能够帮助到大家。

## 物业管家工作感悟及心得篇一

x月x日至x日公司组织\_物业跟岗岗位，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 and 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，追溯维修的结果。

#### 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。

## 物业管家工作感悟及心得篇二

时间过得很快，转眼间我来到\_小区物业部门已经有半年了，这半年的时间，我一直都是在前台工作，虽然说不是物业部门非常重要的职位，但是我这半年的时间真的就是学到了很多的东西，然后过得也是非常的开心，要知道一份能让自己开心的工作，这是千金都不换的，经过这半年时间的磨练，我也是对前台这个位置有了一些自己的想法和理解。

### 一、恪尽职守，爱岗敬业

随着现在互联网和通讯技术的发展，我们前台的工作任务变得越来越少，以前业主们无论是遇到什么问题，首先就是要亲自来物业部门，详细清楚的告知需要我们的地方，发生的缘由等等，作为前台，那个时候还算忙，一个前台还真的就是忙不过来。现在的我们基本上在岗位上遇不到业主的，现在完全可以一个视频电话就说明清楚情况了，还可以直接在微信公众号上直接发起需要物业部门的人数和工具，简直不要太方便。但是作为一个职业工作者，无论发生什么事情，

都要坚守自己的岗位，只要还有一个需要我们的业主，我们就有义务留下来工作，无论何时无论何人，在进行接待的时候，我都会面带微笑，温柔的问询需要什么帮忙的，爱岗敬业是我们作为前台工作人员都是必须有的一个品质，这样才能给到业主最为专业的服务。

## 二、努力做好自己的本职工作

在工作当中，我们一定要学会耳听八方，眼观四路，寻找一切可以寻找的机会。比如说，在进行电话接待的时候，尽可能的记录好通话重点内容，然后报告给工作人员，这样他们能够最迅速的到达业主身边，丝毫不拖泥带水。在接待业主的时候，全程微笑接待，时刻注意礼仪姿态问题，不要忘了任何的接待步骤，一定要保证自己是最专业的前台，就算是没有业主光临的时候，我们的精气神也一定要保持住，万万不可泄气。作为前台是整个物业的一线情报，见机行事，做出自己的贡献，才是一个好前台。

## 三、每天精进一点点

作为一个在前台岗位上工作了半年之久的我来说，最可怕的不是没有任何的业主前来，而是不知道自己一天站在那干什么，找不到自己工作的目标的榜样，这是万万不可以的，这不仅仅是适应前台工作人员，更是适合任何一个职业工作者，对自己的工作职责有足够的了解。每天都要在工作上有所进步，不迅猛没关系，每天精进一点点就好，慢慢的就可以成为一名优秀的员工了，同事们瞻仰的对象，领导点名表扬的对象。

## 物业管家工作感悟及心得篇三

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：

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。

员交流会，加强技能，互相学习，提升服务意识，提高服务技术。

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。

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。

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紧跟跟上，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。

## 物业管家工作感悟及心得篇四

作为一名长期工作在一线的物业管理人，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；要处理好业务，更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，例会是管理者组织学习、协调关系、总结经验的主要方式。例会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，对症下药，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“他山之石可以攻玉”，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“您的满意是我们的目标”这一宗旨。

在全国物业管理行业，\_创造的物业管理“漪汾模式”已成为\_全省乃至华北的典范，\_年来引领潮头。

《物业用心服务》详细介绍了漪汾物业从一开始所做过的点点滴滴，以及作者本人在多年物业管理工作中的实操感悟。书中录入大量真实案例，作者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。

其次，作者提到的一系列物业管理的服务理念，如“细节决定成败”，对我来说并不陌生。但读了本书的介绍，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。

另外，关于物业管理如何创新，书中提到的诸如“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。

## 物业管家工作感悟及心得篇五

时光飞逝，20\_\_年即将结束，首先感谢公司对我工作的肯定，将我提升为工程部主管。在这一年里，在集团公司和项目领导正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付的各项工作任务，保证了园区所有设备的安全运行。取得了一定的好成绩，为完成公司质量目标做出贡献，为了总结经验，促成20\_\_年工作再上一个新的台阶，现将20\_\_年物业维修年终总结如下：

### 一、日常工作完成情况

1、20\_\_年度共完成约1495项零维修工作，其中有公共区域，业主维修，商户维修等。得到业主商户的好评和认可。

2、加强现场管理，对小区装修单元施工按管理处规章制度进行监督，使之不影响小区外貌和安全管理，对商铺的中央空调和消防管道改造要求按工艺规范施工，保证中央空调系统和消防系统的正常运行。

3、4月份重新修订了岗责和 workflows，在此基础上改进了工作记录和设备运行记录，把岗责落实到实处。

4、每月抄写计算水电表，配合财务做好每月水电计费和管理费的收取工作。

5、a栋走火梯改造。原环形灯加电子镇流器成本约30元一套，改造后节能灯成本约10元一支，改造数量约160支。

## 二、施工改造

按照公司布署，经集团公司同意，工程部较好的完成了公司下达的各项施工任务，为公司节约成本。

1、一楼安管部、工程部办公室装修。

2、地下车库入口处路面倒水泥。

3、观光电梯大堂门口铺设无障碍通道。

4、一楼商铺前面绿化带改为铺设环保砖。

5、02岗旁草坪改为铺设石子路。

## 三、设备设施的维修保养

目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按

照设备保养说明书进行保养，每日巡查，目前都处于良好的工作状态。

1、严格按照配电系统运行保养的规范要求，参照年度工作计划，完成大夏核心配电室设备的运行、检修和清扫工作。同时对各楼层配电管井内母线插接箱定期进行保养。

2、电梯检查方法的更新。针对电梯事故的多发，而工程部检查工作时又未发现的现象进行分析和总结，对原有的检查方式进行改进和完善。在原来只对机房、电梯主机进行检查的基础上，加强了检查中乘坐舒适度、稳定性及噪声情况的检查，到轿顶运行观察、底坑的查看。督促维保单位提高维修保养水平消除故障隐患。加强电梯维护保养跟进监督工作，使银业国际10台电梯顺利通过质量技术监督局一年一次的电梯年检，并取得电梯安全使用证。

3、发电机每月进行一次保养，保养时例行开机运行15分钟，确保停电时能快速进行发电。

4、生活水泵房每日巡查2次，保证设备的安全运行，为业主创造一个良好的居住环境。

5、弱电设备保养工作，对楼内弱电管井进行了全面清洁、整理工作，配合电信、移动、联通等公司进行设备的安装维修和保养工作。

6、易出问题节点汇总。因为设施设备绝大多数的故障都是由于个别重要部件损坏造成，如供水系统的故障大多是由于止回阀和电磁阀、液位计造成，烧电机多为交流接触器的触点拉毛受损造成，电梯的故障多为光膜、门机、平层器、控制柜的各种接触器造成。要求各维修部逐步建立设备故障台帐，进行易出问题节点汇总，做到心中有数，加强此部位保养工作，提高设施设备安全保障。