

物业工作感悟及心得(实用5篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。心得感悟对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得感悟呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得感悟吧，我们一起来看看吧。

物业工作感悟及心得篇一

很荣幸来到__小区担任保洁员，这份工作对于我来说来之不易，从上岗的第一天开始，我就以严谨的态度来对待这份工作。随着年终的到来，我对今年的保洁工作进行了以下总结。

一、真诚服务，努力工作

做保洁工作在很多人眼里都是不值得一提的工作，我原来也是这么想的，可是自从真正的接触到实际工作中的时候，才发现并不简单，平时根本不注意的地方，对于保洁员来说，绝对不能马虎，墙角、拐角，窗内窗外，犄角旮旯，都是自检的重点。在__小区，怀着真诚服务的心，努力做好本职工作。由于努力工作，成绩有目共睹，并且得到领导和小区业主的肯定和认可。

二、逐渐熟悉，获得自信

到__小区任职期间，我从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主、租住户的谅解与支持。如果说这期间的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的保洁队伍，有一群有热情、肯于奉献的物业管理人员。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到冷静回顾一下自己这段时期

的工作得失，总结经验，吸取教训。

三、掌握情况，不断成长

这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情况，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，保洁的日常工作主要靠的是公司领导的有效指挥，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

四、存在问题，加以改进

今年的保洁工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在自身要求上还比较放松，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会到比较成熟的小区去学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

明白自己所肩负的责任；积极参与基层建设，在工作中要起到模范带头作用，做广大职工的表率，同时，认真学习相关业务知识，不断提高自己的理论水平和综合素质。在工作上，围绕物业的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

随着__的实行，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为物业做出应有的贡献。

物业工作感悟及心得篇二

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中越做越胆小呢？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。

物业工作感悟及心得篇三

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托管物业类型：住宅小区物业、工业物业、综合写字楼及星级宾馆物业，托管面积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保养和管理。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。

物业工作感悟及心得篇四

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对顾客的关怀。

物业工作感悟及心得篇五

今年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。

一、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行

实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。在对保洁员进行培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

三、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污渍立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近期因__施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

四、保洁工作完成方面

完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。完成对新入驻楼层的开荒工作。完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。完成大厦垃圾的清运

工作。

完成大厦外墙的清洗。完成外围地面冲刷工作。对车场每月两次的清洗工作。完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。地毯的清洗工作。完成每季度木质上蜡保养工作。

五、绿化工作方面

今年大厦采购绿植内共有绿植约__颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。在明年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。外围绿化因防水施工未补种，明年应全面从新设计绿化。

六、工作中存在问题

外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。冬季卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，明年计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，今年保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在明年有更好的表现。