

# 2023年物业管家心得分享 物业小管家心得体会(模板5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 物业管家心得分享篇一

第一段：引言（100字）

近年来，随着城市的不断发展和人们生活质量的提高，物业小管家逐渐成为现代社会中不可或缺的重要角色。作为一个物业小管家，通过长时间的工作经验和积累，我对这份工作有了更深刻的理解和体会。在这篇文章中，我将分享我的心得和体会，希望能给读者一些启发。

第二段：勤奋且主动的态度（200字）

作为一名物业小管家，勤奋和主动是至关重要的品质。在工作中，我始终保持积极主动的态度，主动解决居民的问题和需求。我会认真听取居民的反馈和意见，并积极采取措施解决问题。我相信，只有积极主动，才能真正切实地提升居民的居住质量，同时也增强居民对物业管理的信任和满意度。

第三段：细心和耐心的服务（300字）

细心和耐心是作为物业小管家必备的品质。我始终把居民的需求和利益摆在第一位，用心为他们提供最优质的服务。同时，我也注重细节，比如定期巡视物业设施，检查设备运行状况，并及时维修和保养。此外，面对居民的投诉和问题，我会耐心倾听，了解他们的需求，并及时提供解决方案。通

过这样的细心和耐心的服务，我得到了居民们的认可和赞许。

#### 第四段：协调和沟通的能力（300字）

作为物业小管家，协调和沟通能力也是非常重要的。在处理复杂问题时，我善于与不同的部门、居民和供应商进行沟通和协调，确保问题得以解决。“群策群力能成德”，我相信通过多方合作可以最大限度地提高物业管理的效率和质量。与居民的沟通也是非常重要的一环，我会组织居民会议，听取大家的建议和意见，促进居民之间的交流和理解。

#### 第五段：从心所欲、真实认同（200字）

作为一个物业小管家，我相信只有真心对待工作，才能取得真实的认同。我对自己的工作充满热情 and 责任感，把工作看作是自己的事业和追求。我会不断学习和提升自己的业务能力，保持与时俱进，以适应快速发展的城市需求。同时，我也力求在工作中保持诚信和公正，与居民建立起互信和良好的合作关系。只有真心实意的对待工作，才能为居民提供更好的生活品质，也才能在这份工作中获得成就感和满足感。

#### 总结（100字）

作为一名物业小管家，我深知自己的责任与使命。勤奋、主动、细心、耐心、协调和沟通、真实认同，这些品质贯穿于我日常的工作中。通过这些心得和体会，我认为物业小管家的工作不仅是提供服务，更是为社区居民创造舒适和和谐的居住环境，提升整个社区的生活品质。我会继续努力，不断提升自己，为居民提供更好的服务。

## 物业管家心得分享篇二

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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来越宽。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。

### 物业管家心得分享篇三

沟通工作对我们物业管理工作中来说至关重要。一方面，作为客服人员，要时时刻刻为业主着想，及时与业主沟通以保证我们的服务质量。另一方面，公司内部需要有效的协调与配合把各个部门和人员安排好使我们沟通的重要责任，这有助于我们团结一心提高我们的服务质量。

经过在客服岗位五个月的学习时间让我对交房之后的维修工作有了一个全面的了解，必须身体力行走上一线岗位，亲自体验，发现问题并及时与业主沟通、回访，最后为其解决问题，从而达到业主的满意度。因此只有亲自走到一线岗位去才能有效切实的体验并熟悉各个岗位的工作流程，对以后工作的顺利开展也有着积极的影响。

物业管理本身就是一个服务性行业，服务的对象是我们的业

主，就是我们的上帝。物业服务工作看似很简单，但要持之以恒的做的出色干的漂亮是不简单的。物业管理重在细节，重在琐碎，物业纠纷很多情况都是忽视细节造成的。下水道堵塞，卫生间门口需要铺过门石，这些只需要我们平时注意到细节，做好防范，多提一个醒就可以了。有些事我们需要做到前面，做到未雨绸缪。

为业主着想，才会有商机，才会达到共赢的局面，我们是业主的朋友，业主的健康，业主的烦恼等等，都应该被我们关心。其实在人与人复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为业主着想，从业主的立场出发，换位思考一下，大多数情况下都会得到他们的宽容，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，如果我发生这种情况，我会怎么做？往往业主的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的表现，另一方面也体现了我们工作的不足之处，例如：今晚我打电话给业主提醒他明天交报停费，业主以从交房到现在没有为其整改房修问题为由拒交报停费。因此，这也是对我们工作不足的一个警示。

总之，经过这五个月的实习期，我觉得我能够胜任自己目前所担任的工作，能够积极主动的完成自己的工作，并全面配合公司的要求来开展工作，与同事能够很好的协调与配合。当然，我自身也存在很多的不足之处，在今后的学习与工作中，我会进一步严格要求自己，争取在各方面取得更大的进步。对人：与人为善，想业主之所想，急业主之所急；对工作：不做最好，只做更好，不断提升自己的综合素质，为公司的发展尽自己的一份力量。

## 物业管家心得分享篇四

从20xx年进入公司到现在已有两年的时间，对于xx物业管理行业，我都算是一个新兵。这两年的工作经历体会到，物业管理工作没有大事。当然，这里的大事指的是一些惊涛骇浪、震天动地的大事。但实际上，外人眼中物业管理的一些琐碎

杂事，对我们物业的管理来说就是大事。换句话说来说：“物业管理无小事”。

为什么这么说呢？凭心而论，物业管理有别于生产性企业。生产性企业在生产过程中主要控制：产品质量、产品创新、产品销售，还有，比如说在某一产品上进行早期开发，早一天生产，这样的话在同行内就会领先。而对于物业管理来说，我们的产品是无形的、非存贮性，每天都是在做基本相同的工作，也都是一件件平凡的工作，服务就是我们的产品。

服务作为一种无形产品，它也需要有质量，它的目标又是什么？我先说说服务的目标：它就是全面顾客的顾客满意。怎样提高我们的顾客满意度呢？那就要求提高服务质量了：主动、亲切、诚信、专业、素养，也就是我们客户服务的五条原则。

主动：面对客户我们要面带微笑问好，每天第一次与同事见面，我们要第一时间问好。并且在客户需要帮助时，在客户还没有提出之前，我们就要主动上前给予帮助。比如：我们在大门岗值班时，见到客户提着较重的物品，我们应上前问好，询问需不需要帮忙，在得到客户允许的情况下，主动把物品接过来，提到客户的家里去。也可以呼叫巡逻岗位过来协助，帮助客户解决实际困难。

亲切：亲切友好，在我们工作中，时刻都要面对客户，而我们如何在友好的氛围里为客户工作。见面微笑，主动帮助，客户都能感受到我们的关心，让客户觉得我们就是生活在一起的。邻居。我在四季花城工作时，就有这么一个客户：有一次，一位阿姨买东西回来，我帮他提东西到家门口，同她聊天时，了解情况关心她的生活，每一次她需要帮助时，都主动帮忙。经过这些帮助后，她有什么不了解的物业管理信息时，都来问我。这样的关系建立对我们的客户关系融洽起了很大的作用。

诚信：在我的原则中，有一条就是守信。我们知道，我的五条禁令中有一条是：严禁轻视顾客需求与对顾客言而无信。对于客户的要求，我们要认真对待，不能冷漠相对，有的可能是我们能做到的，但有些有可能是一时做不到，在对于一些能做到的事情，我要答应什么时候做到的，就要准时做好。对于做不到的事情，我们不能夸大其词，胡乱承诺，但到后来我们又做不好。这样的话，客户就不会信任我们了，我们也失去了客户。所以，我们答应客户的事情一定要做到。

专业：我们的产品是服务，服务也是要专业化、规范化。就如安全管理来说：每一个通过大门口的人员，我们都查验证件。对于园区新的员工来说，第一次通过大门时，我们不知道他是哪个厂的，进入园区存不存在安全隐患。但是第三次通过大门时，我们就要知道他是哪个厂的。我们要尽快熟悉他的基本情况，这就是我们在岗位上的专业化。有这么一件小事：一名业务员因一次叫错了一位客户的姓名，而失去了客户的信任。也因这一件事，后来他建立了客户小档案，而赢得了很多客户。所以我们的专业的服务要体现在日常生活中的小事中。

上楼时，客户先行，体现了客户至上的理念。在我们大门岗，我们对于厂家里的员工，我们也是一样，"您好！请您出示厂牌，配合我们的工作。"从服务的角度去对待每一个人。

在我们物业管理中，我们的安全管理员，有的还存在服务等同于管理的思想，这样的想法让我们工作变了质，希望有这些想法的同事更正过来。我们每一位员工在服务中，都是在做一件件平凡的小事，只要是把每一件小事都做好、做到极致也等于了成功。

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。

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。

随着社会的发展，人们生活水平的提高，对吃穿住行的问题越来越受到人们的关注，由此新生的物业管理也越来越受到人们的重视，对物业的管理水平和质量的要求也愈来愈高，这也就给新兴的物业管理提出了一个新的课题——如何做好物业管理。

物业管理的范围很多，住宅、学校、广场、车站、停车场、写字楼等等均有所涉及，这里就写字楼的物业管理谈一下自己的体会。写字楼一般指办公用房。即政府机构的行政管理机构和企事业单位的职员办理行政事务和从事业务活动的楼宇。特点是人员集中，各种配套设施齐全，是从事政治、经济业务活动的中心场所。

根据写字楼的这些特点，物业公司首先要对写字楼保洁人员进行专业，消防、安全以及如何处理突发事件等知识的培训，以提高自身素质和应急能力，使各项指标达到合格标准。同时要求保洁人员要了解各楼层的基本情况，掌握清洁的重点。大厅和卫生间是工作人员出入最频繁的地方，也是最易脏的地方，清洁的重点应放在大厅和卫生间。特别是卫生间的便池、死角、玻璃必须清洁到位，做到窗明几净，便池无污物，卫生间无异味，达到合格的标准。

墙面无污渍；

卫生间干净无异味。特别是要注意边角的卫生，尽量做到无死角。另外要积极配合维修人员，发现设备等出现跑冒滴漏现象及时上报公司及维修人员，以便及时处理，以免造成大的损失，并做好维修后的保洁工作。在纪律方面，对保洁人员加强思想作风建设，严抓纪律，常检查，常监督，做到有法可依，执法必严，违法必究。实施起来人人有章可循，事事有据可依。严格按奖惩制度办事，表现好的奖励，差的进行批评。对屡教不改者限期辞职，每天上午进行抽查，下午定时检查，随时发现问题随时解决。对关系到政府等部门的问题以行文的形式上报政府管理部门，建议其抓紧解决，以

免影响大楼人员的正常工作。每周末总结一周的工作情况，布置下周的工作任务。使保洁的管理走向制度化、规范化、科学化、人性化的轨道。

其次要在保洁工作中相互交流经验，互相学习、齐心协力、真抓实干。如擦电梯，如果用手拿着电梯布来擦电梯既浪费时间又擦不均匀，有的保洁员试着用毛巾绑在扫帚上，这样就大大提高了工作效率，擦的既快又均匀，大家经过擦拭比较，感觉效果很好。这个小窍门立即在工作中得到推广。同时积极开展保洁人员服务技能的训练和考核，提高她们的素质和服务水平。

再次，充分调动员工的工作积极性、主动性，使每个员工都端正服务态度，对工作尽职尽责，兢兢业业，不怕脏、不怕累，克服自卑感，就一定能把工作做好。工作本身没有贵贱之分，但是对于工作的态度却有高低之别。看一个人是否能做好事情，只要看他对待工作的态度。不论职业的平凡与否，职位的高或低，我们都要加以尊重。保洁工作在别人看来比较低，整天和污物打交道，平平淡淡，保洁不到位还要受到批评和指责，但她的工作是高尚的，一人的辛苦换来的是干净的环境，满园的春色。社会各方面要关心保洁人员的生活，尊重她们的劳动，她们的工作是社会不可缺少的一部分，这样她们的'工作才能被理解，被社会认可，她们才有良好的工作态度，才能积极的工作。

要搞好和保护写好写字楼的环境卫生，只要把写字楼当成自己的家，时时清扫，做到地面无尘土，窗台无灰尘，严格按操作流程去做，就一定能把写字楼的保洁工作做好。就可以让每一位工作人员都能享受到家一样的温馨、便利，能够在舒适的环境中更好的工作。这样，不仅环境搞好了，我们的服务目的也就达到了。另一方面，员工的服务技能也在学习和实践中得到不断的提高，就能够更好的为广大业主提供更为优质的管理和服

首先，改“小而全”为“大而精”。物业所管辖类型和地域的分布具有广泛性和分散性，“小而全”的管理模式造成服务资源难以共享，人力、物力资本浪费严重，难以保持物业公司的整体优势。“大而精”就是通过细化分工将保安、设备维修、保洁和绿化等职能，从原有管理中分离出去，成立或发包给更专业的保洁公司、保安公司、绿化公司等，实施专业化管理，配合有效的质量监控机制，打破“地域”壁垒，实现资源共享和均衡使用。

其次，变“纯粹服务”为“与业主互动”。单纯的提高服务质量，一切按自己的管理要求去进行物业管理工作往往会造成与业主的工作之间的摩擦，由于业主需求的多样性和环境文化意识的增强，促使他们对服务品质的提高有着不同的需求。古人云：“感人心者，莫先乎情”。当前，业主对物业管理工作的需求呈现广泛的多样性，要想赢得业主的认可除了不断提高我们的物业管理工作服务水准还必须以诚待人，以情动人，其核心就是提高个性化的服务，而通过建立业主需求档案，能及时了解、掌握、挖掘业主的需求，以便为业主提供更广泛的服务。另外，在日常相处中加强与业主的沟通，对收集到的意见，做好整理和筛选，进行分类处理，并及时反馈，持续改进，重视业主的感受，融入业主的情感。

最后，将“小团体”融入“大社会”。物业管理工作服务的有效开展离不开三类资源。一是社会资源，包括政府、街道、社区、治安、环卫、供应商和潜在服务对象等的支持。二是自身资源，即指自身所管理的物业的各类服务信息、服务设施的共享。三是业主资源，业主是一个庞大的群体，其消费需求和潜在资源是物业管理工作服务企业扩大经营的源源不断的动力。只有将我们这一“小团体”真正融入到整个“大社会”中去，构建和谐共处的生存环境，才能不断发展我们的“小团体”，在电信主业的关联交易外去拓展更多的社会业务，来发展我们的企业的生存能力和抗风险能力。使企业员工能从中获得更大的利益。

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工作服务品牌，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工作的信赖，同样也传递着物业管理工作人员对顾客的关怀。

总而言之，高标准、高要求、高质量的管理，配合热心、诚心、耐心的服务理念，最终会取得业主的信任、理解、关心和支持。也最终能为企业和员工带来更多、更稳定的利益。物业通过上上下下全体员工的不懈努力锐意进取正是沿着这条路，朝着“更专业、更精细、更人性、更完美”的目标在前进，为实现xx实业上市后的可持续发展而做出物业人的贡献。

## 物业管家心得分享篇五

近年来，随着社会的发展，社区物业管理扮演着越来越重要的角色。作为社区物业管理的中坚力量，物业小管家在日常工作中发挥着不可或缺的作用。在与居民、业主的交流与沟通中，我深感物业小管家的重要性。以下是我对物业小管家工作的心得体会。

首先，物业小管家要具备全面的专业知识。物业管理涉及面广，需要掌握各种专业知识。不仅要了解物业管理的基本工作流程，还需要熟悉法律法规、安全防范、消防知识等方面的内容。只有具备全面的专业知识，才能够应对各种突发情况，确保社区的正常运转。因此，不断学习和提升专业知识是物业小管家必不可少的一项素质。

其次，物业小管家要具备良好的沟通能力。作为物业小管家，与居民、业主的沟通是工作中的重要一环。只有与居民建立良好的沟通渠道，才能够了解居民的需求和问题，及时解决居民的困扰。良好的沟通能力还能够增进与业主的合作关系，提升物业管理的效果。因此，作为物业小管家，要注重沟通技巧的学习和实践，提高自己的沟通能力。

再次，物业小管家要具备敬业精神。物业管理工作辛苦且琐碎，需要具备强烈的责任感和耐心。在处理居民的投诉和问题时，物业小管家需要保持耐心和冷静的态度，和居民共同寻找问题的解决方案。物业小管家要把居民的需求放在第一位，牢记自己的职责，并主动承担起解决问题的责任。只有具备敬业精神，才能够做好物业管理工作，达到居民的满意程度。

此外，物业小管家要具备团队合作精神。作为物业管理团队中的一员，物业小管家需要与其他成员紧密合作，共同完成工作目标。在工作中，物业小管家要积极主动地与其他岗位的同事沟通，互相支持和协作。只有团结一心，共同努力，才能够做好物业管理工作，提升社区整体的品质。

最后，物业小管家要具备危机应对能力。在日常工作中，物业小管家可能会遇到各种紧急情况和突发事件，例如火灾、水管破裂等。在这种情况下，物业小管家需要保持冷静，并迅速作出正确的反应。及时组织人员撤离、报警，并协助其他部门进行相关处理。因此，物业小管家要具备危机应对的能力，能够在紧急情况下保持冷静并做出正确的决策。

通过对物业小管家工作的深入了解，我对其工作的重要性有了更加深刻的认识。作为社区物业管理的基础力量，物业小管家需要具备全面的专业知识、良好的沟通能力、敬业精神、团队合作精神和危机应对能力。只有在这些方面不断提升自己，才能够更好地发挥自己的作用，为社区的和谐发展贡献自己的力量。