

# 物业客服自我鉴定及工作小结(通用8篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 物业客服自我鉴定及工作小结篇一

上半年即将过去，回顾上半年来我从事客服这个职位的一些事，不禁感慨万千，现在上半年来的工作鉴定如下：

### 一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

### 二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共\_\_宗，办理放行条\_\_张，工作联络函\_\_张。

### 三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数\_\_组，参观人数共计\_\_人。

#### 四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行。

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用\_\_元。

私家花园养护费\_\_元;光纤使用费\_\_元;预存水费\_\_元;有线电视初装费\_\_元;燃气初装费\_\_元。

#### 五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年\_\_月\_\_日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访\_\_户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访工作的满意率达\_\_%。

#### 六、经验与收获

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 七、下半年工作计划

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

## 物业客服自我鉴定及工作小结篇二

快毕业了。我怀着激动的心情开始了我短短的生涯。可能是自己将要离开父母的港湾独自面对社会去一展身手，也可能是自己将很快赚上人生的第一桶金而欣喜，凡此种种让我怀着复杂激动的心情进入了九方物业公司。在面临选择项目时，我没有选择相对轻松，简单的写字楼和工业园物业，而是选择了事情繁琐很可能常遭受业主白眼的住宅小区前期物业。事实证明我的选择是正确的。来到蓝盾小区后，我在办公室见到了前期物业中的各种文字资料 and 需要经过的手续，同时我一有时间就跟办公室的四个客服“跑”。虽然我的这一举动遭到我的同学的“非议”认为我捞过界。但我的行动也给我带来了丰盛的成果。在看房，验房中强化了我那岌岌可危的建筑工程方面的知识，重新认识到了房子中客卫，主卫渗水，漏水的原因，“空鼓”现象，砖混结构和框架在装修中的不同等等同时也在无形中提高了我和业主沟通交流的能力。虽然我在水平和质量上还比不上带我的客服陆哥，但我相信我以后不会比他差。

作为一名合格的客服，我认为要做到以下几点：

- 一、熟悉房屋基本结构情况。
- 二、良好的沟通交流能力，懂得察言观色。

三、掌握一定的装饰装修知识和建筑工程关于房屋方面的知识。

四、在维护公司利益基础上站在业主角度考虑问题。

我相信做到以上4点会是一名合格的客服。

我认为蓝盾小区中安防队伍还存在一定的问题。一部分安防存在年龄偏低，年龄偏低导致生活阅历不足和社会阅历的缺乏，不能够很顺利的和人沟通交流，不能够严格履行自己的职责对进出陌生人进行盘查，询问。

解决办法：

一、以师傅带徒弟的方式带出来。

二、开展学习班，学习安防知识，明确责任。

三、严格奖惩制度。

在小区物业管理中遇到刁蛮的，不讲道理的业主，尤其是自己自持懂得一点法律知识的，作为该栋号的客服，那么他处理，面对事情的态度就尤为重要了。自己要耐着性子充满笑容的和业主讲道理，沟通。让他们明白做为物业管理方是本着为业主负责的态度，为了整个小区的整洁美观安全来做事的，就算到最后事情没有处理妥当，我相信业主也不会归责于物业管理方的工作没做好。在这一点上，蓝盾物管处的四个客服都做的很好。

在一个整洁美观，人际关系和谐，投诉率低的高档住宅小区，肯定有一个强有力的团队在运作。一个好的团队大的可决定一个国家的荣衰，小的可决定一个小区管理部门的去留。一个强有力的团队在遇到突发事情时会及时作出反应，并妥善做好善后事宜，在遇到业主投诉时，会立刻查明业主投诉的

原因并处理，把小区内的业主当成自己的兄弟，姐妹，急业主之所急，想业主之所想。让业主在一天工作劳累之后回到一个温馨和和谐没有顾虑的大家庭中。

在一个经济日益发展，但人与人之间的关系也随着钢筋水泥而变得淡泊，大有老死不相往来之势。作为物业管理方并不能单单只提供安防，保洁，维护设施的运行，收费，还应该肩负起建立富有人情味小区的责任。我相信小区富有人情味之后，全国各地物业管理公司收费难的问题会有很大改善，物业公司和业主的纠纷不会频频出现在电视上了，但要怎么去建立富有人情味的小区是摆在我们物业管理人眼前一个很重要的课题。

## 物业客服自我鉴定及工作小结篇三

我通过这一年的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将一年年多来的工作情况鉴定如下：

### 一、客服接待员的日常工作

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

### 二、加强学习，提高业务水平

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这

样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

### 三、存在问题和今后努力的方向

通过对这音多工作的鉴定，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

(一)由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

(二)有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位。

(三)相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。

(四)维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一方面是冷桥现象，再就是是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案：我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人汇报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知

识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

## 物业客服自我鉴定及工作小结篇四

时光如梭，不知不觉中到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还不掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年的主要工作内容：

- 1、客户收铺、装修等手续和证的办理以及商户资料、档案、

钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函、的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公时的每一行字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，

只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换的也是对我的支持与肯定。记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20\_\_新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

- 1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。
- 2、加强档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。
- 3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 物业客服自我鉴定及工作小结篇五

### 二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对\_\_年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20\_\_年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20\_\_年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为20\_\_年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止\_\_年底未出现因供暖工作造成的投诉。

### 三、\_\_年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，20\_\_年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。从一定意义上说，物业管理就是一种商品，服务是这一商品的核心内容，只有在服务上的功夫做到了，才有可

能保证物业管理企业的良性运转。

一、要有“客户至上”的服务意识，多从客户的角度来考虑问题。

做客户服务工作，最根本的就是要有客户至上的意识和服务的意识，要善于理解客户的观点、体谅客户，根据市场变化和实际情况，应灵敏的预见和准确的掌握客户的需要，体察他们的情绪及获得服务后的反应，对客户的潜在需求进行客观全面的分析论证，进一步采取针对性的服务。

另外，要多从客户的角度来考虑问题，要言行一致，一视同仁，重视对客户的承诺，不但要说得好更要做得好，因为行动胜过千言万语，用客户服务人员的真诚态度和热情服务，使客户感到我们确实是在关心他，为他着想。

根据z广场业主产权比较繁杂，业主与租户的职业、收入、学历、素质、喜好等各个方面的不同而产生千差万别的消费需求情况，就要进行综合分析，制定出可行的项目以满足不同层次的业主需求，从而拓宽客户服务的工作领域，不断对服务的质量和范围进行改良和更新，逐步丰富我们的工作经验，向更高层次迈进。

二、要有良好的人际沟通和交流的能力，为客户提供更加完善的服务。

沟通和交流是达到我们的目标、满足我们的需要、实现我们抱负的重要工具之一。客户服务工作是一个注重人际沟通和交流的部门，要不断摸索和提高沟通与交流的技巧。

最后，还应和对外公众关系保持联系，收集相关业务信息和资料，从而不断完善并开发公司的服务项目。

三、妥善处理客户投诉，使物业管理工作在投诉中日益完美。

对物业管理公司来说，遇到客户投诉总是难免的，对于一个有责任感的客户服务人员应该做到：

3、我认为处理客户投诉并获得良好的效果，最重要的一环便是落实、监督、检查已经采取的纠正措施。投诉客人的最终满意程度，主要是取决于对他公开抱怨后的特殊关怀程度，许多对公司怀有感激之情的客人，往往是那些因投诉问题而得到妥善处理的人。我相信：客人包括投诉的都是有感情的，也是通情达理的，公司的广泛赞誉及其社会名气是来自诚实、准确、细腻的感情及勤奋服务。

四、做好客户服务工作还要拥有大量的信息及相关的知识，并具备良好的职业道德。

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉，由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广，包括所在物业管理公司内部信息及外部的公共信息，从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识，同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。

## **物业客服自我鉴定及工作小结篇六**

工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

通过公司领导对我们当天工作的鉴定，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形

象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。

听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；

多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

## 物业客服自我鉴定及工作小结篇七

通过20\_\_年的工作，如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾这一年的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

- 1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。
- 2、日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。
- 3、每天早晨检查各部门签到情况。
- 4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。
- 5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。
- 6、催收商铺的水电费及物业费。
- 7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。我认为做好客服最重要是：

- 1、服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺

便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

2、我们要有主动性，要有一双会发现问题的.眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个步入社会不久，工作经验不够丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强责任心和培养工作积极性。

3、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上前进的步伐。

## 物业客服自我鉴定及工作小结篇八

20==年初我就到==物业有限公司进行实习，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。

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——管理处的物业管理工作计划的

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、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==集团、==科技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”、“最佳保安”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。

### 二、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==小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理规章制度；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。

### 三、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关。美佳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。

#### 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。

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。