

物业工作心得体会感悟(实用17篇)

工作心得的撰写需要结合实际工作的情况，站在工作岗位的角度进行思考和总结，以达到更好地提升工作能力和业绩的目的。以下是小编为大家收集的军训心得范文，仅供参考：

物业工作心得体会感悟篇一

物业工作是一项细致而繁琐的工作，在实践中，我深深体会到了物业管理的重要性和挑战。通过与居民的互动和物业运营的经验，我对物业工作有了更深刻的了解和体会。下面我将结合自己的实践经验，分享一些物业工作的心得体会。

首先，物业工作需要高度的责任心和专业素养。在物业工作中，我们需要协调处理各种矛盾和纠纷，解决居民的问题和需求。这就要求我们具备高度的责任心和专业素养。只有将居民的利益放在首位，才能更好地解决问题，提供优质的服务。在实践中，我始终坚持以居民为中心的服务理念，积极与居民沟通，及时解决居民的问题，使小区的居民感到温馨和舒适。

其次，物业工作需要良好的协调能力和团队合作精神。在物业工作的过程中，我们需要与各个部门和相关人员进行协调工作，共同推进小区的改善和管理。良好的协调能力和团队合作精神是完成工作的关键。在实践中，我主动与其他部门沟通，共同解决问题，加强团队合作。通过共同努力，我们得以更好地推进物业管理工作，并收到了良好的效果。

此外，物业工作需要细致入微的观察力和处理能力。作为物业工作人员，我们需要时刻观察小区的动态，并及时采取措施进行处理。只有将问题埋头，及时解决居民的问题，才能提升小区的品质和居民的满意度。在实践中，我学会了细致入微地观察和处理问题，挖掘问题的根本原因，并制定相应

的解决方案。通过这样的方式，我在物业工作中取得了一定的成绩。

最后，物业工作需要持之以恒的耐心和毅力。在物业工作中，我们时常会遇到一些复杂和棘手的问题，需要不断努力和耐心去解决。只有持之以恒的耐心和毅力，才能更好地处理问题，提升工作效果。在实践中，我体会到了耐心和毅力的重要性，时刻保持积极乐观的心态，持续努力地工作，取得了令人满意的成果。

总的来说，物业工作是一项需要细致入微和持之以恒的工作。通过我的实践经验，我深深体会到了物业管理的重要性和挑战。我始终坚持以居民为中心的服务理念，积极与居民沟通，及时解决居民的问题；我主动与其他部门沟通，加强团队合作，共同推进物业管理工作；我细致入微地观察和处理问题，并制定相应的解决方案；我持之以恒的耐心和毅力，不断地解决问题。通过这些经验和体会，我相信我能在物业工作中不断进步，提升工作效果，为居民创造更好的居住环境和品质。

物业工作心得体会感悟篇二

第一段：引言（100字）

物业工作是一个充满挑战和机会的行业，我很幸运有机会参与其中，并在这个过程中获得了许多宝贵的经验和启示。在这篇文章中，我将分享我在物业工作中的体验心得和体会。

第二段：面对挑战（250字）

物业工作并不像表面看起来那么简单，它需要我们面对各种挑战。首先，处理居民投诉和纠纷是一项常见的任务。有时候，面对情绪激动的居民，我们需要保持冷静和耐心，通过沟通和解决方案找到最佳解决办法。此外，管理物业设备和

维修工作也是一项需要技巧和经验的任务。对于我来说，最大的挑战是在紧急情况下保持冷静和迅速反应。我通过参加培训课程和与经验丰富的同事交流，逐渐提升了自己的应对能力。

第三段：团队合作（250字）

在物业行业，团队合作是至关重要的。在处理问题和完成工作时，与同事之间的紧密合作可以取得更好的效果。我发现团队合作可以提高效率，并且可以集思广益，找到更好的解决方案。此外，团队合作还可以增进人际关系，提高工作满意度。通过与同事分享我的经验和听取他们的建议，我学到了很多关于团队合作的重要性和技巧，这对我提升了工作能力和职业素养。

第四段：沟通能力（250字）

在物业工作中，良好的沟通能力是非常重要的。我们经常需要与居民、业主、供应商和承包商进行沟通。在与不同群体的人交流时，我学到了如何倾听他人，并用清晰简洁的语言传达自己的观点。沟通技巧还包括非语言交流，如姿态和面部表情。通过提升自己的沟通能力，我能够更好地理解他人的需求和意见，从而更好地满足他们的期望。

第五段：成长和反思（350字）

在物业工作过程中，我不仅获得了许多实践经验，还进行了一系列的反思和自我成长。通过面对各种挑战，我逐渐发展了解决问题的能力和应对压力的方法。我也意识到物业工作需要不断学习和提升自己的能力。因此，我努力参加相关培训课程，并阅读了大量的专业书籍和文章，以增加自己的知识储备。在工作中，我也学会了保持积极的态度和乐观的心态，这有助于我在压力下保持良好的工作状态。

总结（150字）

通过物业工作，我获得了许多宝贵的经验和启示。面对各种挑战，我学会了保持冷静和寻找解决方案。团队合作的经验使我更好地理解协作和共同努力的重要性。良好的沟通能力帮助我更好地与他人交流和合作。在工作中不断成长和反思使我更好地应对挑战并提升了自己的能力。物业工作是一项有挑战性但充满成就感的职业，我期待在这个行业中不断进步并取得更大的成就。

物业工作心得体会感悟篇三

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主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。下面是为大家收集整理的一____年物业工作心得体会范文，欢迎大家阅读。

____年物业工作心得体会范文篇1 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、服务设施设备的共享。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。

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。

这条路，朝着更专业、更精细、更人性、更完美的目标在前进，为实现电信实业上市后的可持续发展而做出物业人的贡献。

____年物业工作心得体会范文篇2 在时间的流程中，我常常审视自己的脚印，自20xx年4月中旬有幸加入到**物业公司，作为财务室的一员，当然，**物业公司的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍有理智的人，都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金、支票、发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字；对现金收、支的原始凭证认真稽核；根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时、准确、整洁、无误。并按日核对库存现金，日清月结；严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金；负责到银行办理经费领取手续，支付和结算工作；收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。

然而，有些人有些事有些物不是如人所愿的，就像天空不会永远都是晴天，天气预报有时也会估算错误，下雨了，没有雨具，你就只能是个落汤鸡。此时，必须要把心态调整好重新上路，绝不允许在通往成功之路被淋感冒。事实上有时候付出了，机遇来了，真的未必会有回报，因为机遇不是获得成功的主要原因，锲而不舍的追求才是成功最重要的条件。所以，对人对事对物一定要问心无愧，对得起自己，做好自己的本职工作才是基础，只有追求了珍惜了才不会后悔。只有锲而不舍的追求目标，成功终有一天会找上你的。

我是初次接触物业管理工作，对物业管理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。

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主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。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。

____年物业工作心得体会范文篇3 主人翁精神是中国社会的主流精神，受主人翁精神的激励，中国曾英雄辈出，王进喜、雷锋、焦裕禄、孟泰、时传祥、张秉贵他们无私奉献，不计得失，任劳任怨，为新中国的建设做出了杰出的贡献。他们的精神带动了整个中国社会的发展，新中国就是在这种精神的激励下迅速发展。他们的精神凝聚了时代的音符，鼓舞了一代又一代中国人。

现在的企业要茁壮发展，同样需要主人翁精神，员工具有这样的精神将会带给企业无限的后盾力量。我们物业公司根据小区管理及发展的实际需要，以保障业户的利益为出发点而制定，凭借专业化、高标准、优质的服务，让业主能充分使用所购置之物业，从而使物业达到保值、增值的目的。

我们讲主人翁精神，主要涵盖敬业拼搏、吃苦耐劳、无私奉献等文化要素，强调顾全大局，以集体利益为重。

而我们物业客服部同样具有主人翁精神——敬业拼搏、吃苦耐

劳、诚信、积极、专业和创新。

以下就是我们主人翁精神的一些事例：

在准备业主收楼前的时期，我们物业客服部所有工作人员加班加点，不怕苦不怕累，团结一致去做好收楼前的准备工作。特别是交接钥匙，总监和主管连夜核对每户钥匙，对工作的一丝不苟和吃苦耐劳的精神，是我们部门的精髓所在。

收楼期间，我们部门的所有人员团结一致，细分工作的程序，以优质的服务意识和严谨的工作态度去迎接业主前来收楼。特别是物业总监和主管运用专业知识和敬业拼搏的工作态度，来解决业主提出的疑难问题，让业主得到满意的回复；同时也得到业主的支持和认可。这就是我们物业服务行业所需要的专业。

业主在装修期间所遇到的问题会第一时间打电话到客服中心前台咨询，前台客服助理及业主之所急，以最快的速度回复业主的咨询，直到业主满意为止。这是我们前台客服助理工作人员的主人翁精神——优质、专业、积极、无微不至。

记得有一次，业主过来客服中心办理装修手续时，需要借用梯子使用2个小时。客服中心的工作人员马上向工程部借梯子给业主。当业主向我们微笑地说谢谢时，这是对我们工作的认可，同时也突出我们主人翁的精神。

然而，我们部门的物业助理同样具有主人翁的精神。她们在业主还没有发现楼宇某些地方需要整改时，已经即时向工程部发出整改维修单，让业主感受到专业化和对工作的积极性。并且，业主在发现需要整改本单元相关位置时，物业助理及时发出整改维修单给工程部相关负责人员，并且做好跟踪和记录，及时把问题处理好，反馈给业主，得到业主的一致好评。

总而言之，在公司加速发展的重要时期，我们应牢固主人翁的精神，扎根岗位，勤奋学习，不懈努力，不断深化公司核心思想，为实现公司战略目标而贡献自己的一份力量！

物业工作心得体会感悟篇四

4月15日晚吴霞经理根据她多年的工作经验为我们进行了一次投诉处理的方法原则及管理费催缴流程的培训。以下是我对此次培训的心得体会：

1. 收费工作首先要有自信心，包括两方面：一是我们收费人员自己要有自信心，坚信一定能把钱收回来，让自己的士气能占上风。二是团队的自信，当一名成员收费受阻时，其他收费成员和同事要给予鼓励，帮助献计献策。

2. 杜绝拖沓思想。包括两方面：一是不要让业主拖沓，例如：有些业主以过几天就交物业费为由来推拖，此时一定紧追业主不放，甚至一天打两三个电话，并与业主约定交费时间，在此期间，要不断地与业主沟通，让业主没有退步的空间。不要轻易相信业主会如期来交物业费，收费人员一定要有主动意识。二是物业解决问题不要拖沓。例如：有些业主承诺解决某某问题就交费，此时服务中心就要马上跟踪解决，若拖延时间，过一天或一夜，业主都有可能变卦，再发起第二次进攻就难很多。

3. 对无理由拒交费、对物业态度特好的业主，不要轻易上当。如业主向你诉苦，我们也要向业主诉苦，一定要坚定收费的立场。若有需要，可以多派几个人一起上门软磨硬泡与之沟通，直至交费。

要分类对待，

· 明确分工，对症下药。对于收费过程中的问题，5解决问题要量化，到底多长时间能够解决问专业分工；收费时间紧迫，

题。收费核心成员对这些问题有必要一户一户的核查。

· 对遗留问题要敢于面对和解决，有问题暴露是好事，积压时间越长，越不好解决。自己解决不了的不要积压，一定要第一时间向直接上级反映，争取尽快解决。

· 注意与关键客户的沟通，有些欠费业主在业主中影响较大，与部分业主心目中的“核心人物”保持可以采取“疏导”方式沟通，良好沟通，对其他一部分业主会起到积极的影响。

· 收费工作要“心到、做到、嘴到”，收费成员保持积极主动的态度和方式去收取物业费。

物业工作心得体会感悟篇五

物业工作是一个需要综合素质的工作岗位，我有幸在一家物业公司进行了一段时间的实习，对物业工作有了更深刻的认识。在这段实习期间，我从中汲取了许多经验和教训，体验到了物业工作的辛苦和魅力，也丰富了自己的工作经历和人生阅历。以下是我对物业工作的体验心得体会。

首先，物业工作需要具备细致耐心 and 良好的人际沟通能力。在物业工作中，我们经常需要与居民和业主进行沟通和协商。有时候，居民可能因为某些问题情绪激动，我们要冷静下来，倾听他们的诉求，并耐心解答。这不仅需要我们具备细致入微的工作态度，还需要我们具备良好的沟通技巧，以便能够妥善处理各种突发情况，化解矛盾。

其次，物业工作要求具备一定的维修技能和管理能力。物业工作涉及到日常的设备维修和维护，楼宇的清洁卫生以及安全管理等。在实习中，我学到了一些维修和管理技巧，例如修理一些简单的水电设备，处理一些常见的设备故障等。同时，还需要合理安排工作时间和资源，做好日常的管理工作，保证小区的正常运营和居民的舒适生活。

再次，物业工作要求具备团队合作和组织协调能力。在物业公司中，工作通常是协同完成的，需要与同事们进行密切的合作。在实习中，我意识到团队合作的重要性，只有互相配合，共同努力，才能够更好地完成各项任务。同时，我也学到了一些组织和协调的能力，例如安排巡视和维修工作的优先级，合理分配工作任务等，确保物业工作的高效进行。

此外，物业工作需要具备一定的责任心和应变能力。作为物业公司的一员，我们要时刻保持对居民和业主的负责态度。无论是面对突发的设备故障还是居民的投诉，我们都需要迅速反应，并尽快解决问题。在实习中，我也遇到了一些突发情况，例如电梯故障、设备维修等，我需要第一时间与相关部门沟通，并协调解决问题，以确保小区居民的生活质量。

最后，物业工作是一项需要不断学习和提升的工作。物业工作涉及到各个方面的知识和技能，只有不断学习和提高，才能够胜任这个职业。在实习期间，我特别注重学习和积累经验，与老师同事们交流讨论，梳理物业管理的相关知识，同时积极参与培训和学习，提升自己的专业素养。

通过这段时间的实习，我深刻理解到物业工作的重要性和复杂性。物业工作需要我们具备细致耐心、良好的沟通能力，掌握维修技能和管理能力，具备团队合作和组织协调能力，同时需要有责任心和应变能力。这段实习经历对我来说是一次宝贵的人生经历，也让我更加坚定了从事物业工作的决心。我相信只有热爱这份工作，投入更多的心血和努力，才能够在物业工作中取得更大的成就。

物业工作心得体会感悟篇六

我于20__年__月__日从事物业工作至今，在这短短的6个月内，我深刻体会到物业工作是一项特殊的服务性工作。在工作中我严格要求自己，以身作则，对人或事情一律公正、公平对待，工作上认真细心，态度一丝不苟，尽量做到让公司和服

务单位、业主满意、认可。

为了总结经验，取长补短，更进一步做好物业工作，在这几个月内我对物业工作也做如下总结。

一、应做到有“责任心、爱心、耐心、虚心”的“四有心人”

1、责任心：首先要严格落实、认清自己岗位职责。

3、耐心：增强工作观念和宗旨意识，一定要树立以人为本的思想，尽可能地为业主办实事、办好事。

即要用耐心、真心、精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题。

4、虚心：在工作中一定要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。

虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

二、应以饱满乐观的心态去对待工作

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己一定要以很好的心态去面对。在工作中一定不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要积极进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

三、工作中以身作则，严格自己的工作态度

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户提供优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

四、提高专业水平，提高道德修养

要想真正提高自己的专业水平，为企业、个人多创造一些财富就必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手；加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献。

物业服务工作心得范文3

转眼间一年一晃而过，在物业公司总经理的正确领导下、及各位同事的支持帮助和密切配合下，使我部门与其他各部门工作协调得很好，工作方面本着对工作积极、认真、负责的态度，认真遵守物业公司的各项规章制度，学习管理安保经验，使工作效益和工作质量有了较大的提高，个人的综合素质和工作能力都取得了一定的进步，较好的完成本部门的各项工作。

2. 对小区的治安严于管理与督促，力创和谐文明小区；

4. 对进出的车辆严于记录，对收费的车辆按照规定进行收费，做到文明服务；

9. 每天定时与不定时巡查整个小区，每个时间段都有保安在排查小区的安全隐患，确保了小区的安定团结。

2020年即将过去，我们将满怀地迎来2021年，新的一年意味着新的机遇新的挑战，今朝花开胜往昔，料得明日花更红，我坚信在公司领导英明决策下物业公司的明天会更好，做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心作意的为

公司贡献一份微薄之力。

物业工作心得体会感悟篇七

物业工作是一个关乎居民生活质量的重要职业，我有幸能够在这个行业进行实践。通过一段时间的工作经验，我深刻体会到了物业工作的重要性和挑战性。在实践过程中，我不仅学习到了专业知识和技能，还经历了各种困难与挑战。在这篇文章中，我将与大家分享我的实践心得体会。

第二段：工作的挑战

物业工作是一项繁重而细致的任务，其中最大的挑战之一是面对居民不同的需求和意见。每个居民都有不同的生活习惯和要求，作为物业工作人员，需要根据每个居民的需求进行合理安排和组织。同时，物业工作还面临许多突发事件的应对，如水电故障、消防安全等问题。要在这些挑战中取得成功，我们需要具备良好的沟通能力和应变能力。

第三段：专业知识的学习

在物业工作中，专业知识的学习是十分重要的。只有掌握了专业知识，才能更好地为居民提供服务。通过学习和实践，我了解了物业管理的相关法律法规、维修保养知识以及应急处理等方面的内容。在实践中，我学会了如何正确使用维修设备和工具，保障设施设备的正常运转。在日常工作中，我也不断与同事交流，共同学习和解决问题。

第四段：解决问题的能力

物业工作需要具备解决问题的能力。在实践中，我遇到了各种问题，如居民的纠纷、设施设备的故障等。解决问题需要认真聆听居民的意见和诉求，同时找到问题的根源并采取相应的措施予以解决。通过与团队合作，我逐渐提升了自己的

问题解决能力，并且在实践过程中也更加熟悉了业务流程和解决方案。

第五段：实践心得与收获

通过物业工作的实践，我获得了很多宝贵的经验和收获。首先，我学会了如何处理复杂的人际关系，不仅要与居民保持良好的沟通，还要与同事建立和谐的工作氛围。其次，我提升了自己的团队协作能力，学会了与他人合作，共同解决问题。最后，我充分意识到物业工作的重要性，要以居民的需求为出发点，不断提升自己，为居民提供更好的服务。

总结：

物业工作是一项具有挑战性的职业，需要不断学习和提升。通过实践，我明确了物业工作的重要性和困难，同时也学会了如何处理问题和与他人合作。这段实践经历对我的成长和职业发展具有重要意义。我相信，在未来的物业工作中，我将继续学习和实践，不断提升自己，为居民提供更好的服务。

物业工作心得体会感悟篇八

随着城市的不断发展和人们生活水平的提高，物业管理作为社会整体的基础工作，日益受到重视。在物业管理工作的过程中，我深入实践，积累了一些心得体会。下面我就围绕物业工作实践的过程，谈谈我的体会和感悟。

首先，在物业工作实践中，我明白了注意与居民的沟通交流的重要性。作为物业管理人员，我们需要与居民保持良好的关系，了解他们的需求和反馈。只有与居民保持密切的联系，及时解决问题，才能提高物业管理的质量。在和居民交流的过程中，我深感到理解和尊重的重要性，要尊重居民的权益和需求，在变更管理政策或采取措施时，应做到充分沟通和协商，以避免不良后果。

其次，我明确了预防与维修工作的重要性。在物业管理中，预防和维修是不可或缺的工作环节。通过提前预防，以及定期维修设施和设备，可以避免大部分潜在的问题和安全隐患。我学会了制定和执行维修计划，及时发现和解决问题，以保障居民的生活环境和舒适度。同时，在维修过程中，我还学到了不断提升自己的技能和知识的重要性，以及利用专业人员和合适的工具设备，以保证工作的质量和效率。

第三，我认识到团队合作的重要性。物业管理工作涉及到多个部门和角色的合作，需要各方共同努力，才能取得良好的成果。在实践过程中，我与其他同事密切合作，共同解决各种问题。通过团队合作，我们能够充分发挥个人的优势，共同分担工作压力，提高工作效率，全面提升物业管理的质量和水平。在这个过程中，我也学到了倾听他人的观点和建议的重要性，以及学会处理内部矛盾和冲突的能力。

第四，我意识到持续学习的重要性。物业工作是一个不断变化和发展的领域，我们需要不断学习和更新知识，以适应新的管理要求和挑战。我参加了各种培训和学习活动，提高了自己的专业素养和思维能力。通过学习，我能更好地适应社会的需求和变化，提供更好的服务和管理。同时，我也鼓励自己的团队成员不断学习和成长，以促进整个物业管理团队的进步。

最后，我明白了坚持诚信道德的重要性。作为物业管理人员，我们需要树立正确的价值观，在工作中遵循道德规范和职业道德。只有诚信和正直，才能赢得居民的信任和尊重。在实践过程中，我严格要求自己，坚守底线，做到公正、公平、公开。我还鼓励同事们要保持良好的职业道德，树立良好的工作形象，以提升整体物业管理行业的声誉。

通过物业工作实践，我深入了解了物业管理的重要性和复杂性。我学会了与居民沟通交流、预防与维修工作、团队合作、持续学习和坚持诚信道德。这些都是我在实践中获得的宝贵

经验和体会。我相信，在今后的工作中，我将更好地运用这些心得体会，提升自己的能力和素质，为物业管理事业做出更大的贡献。

物业工作心得体会感悟篇九

在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从x月xx日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。

做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自已还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

工作你给人的第一印象是什么？一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任 and 好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

物业工作心得体会感悟篇十

从20xx年进入公司到现在已有两年的时间，对于物业管理行业，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。

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。

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。

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。

素养就是我们在日常生活中良好习惯的养成。现在我们公司

推行的bi就是我们物业管理人员的行为规范：行走时，员工靠右行；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、做到极至也等于了成功。

物业工作心得体会感悟篇十一

现今社会，物业服务已经成为了人们生活中必不可少的一部分，而银行作为金融机构，同样也需要拥有一支专业的物业管理团队，以确保办公大楼的安全、舒适和整洁。在我执掌银行物业工作的这段时间里，我深刻地体会到了物业工作的重要性，也积累了一些管理经验和技巧。在此，我想分享一下我的心得体会，希望能够对各位物业工作同仁有所启发。

二、了解业务

首先，作为银行物业工作人员，我们必须掌握的是物业管理的专业知识。这些知识包括建筑安全、设备维护、环境卫生、安全防范等等。只有专业领域的知识才能够保障物业的高效运转，也能够为我们应对突发事件提供必要的保障。同时，我们也要学会利用互联网、资讯系统等先进技术手段，提高管理效率，便民服务。

三、注重细节

物业管理工作麻烦，犯错难免，因此，我们必须注重细节，把每一个细节做好。打扫卫生、修理设备、维护绿化等看似

琐碎的工作，却能够直接关系到建筑物的使用和资产价值，这也是我们必须要注意的细节。通过自我要求，逐渐养成细心的习惯，以此提高自身工作的精准度和效率。

四、注重沟通

在银行物业管理中，往往涉及到与上下游合作单位之间的沟通，这极为重要。否则，工作难免会出现难以预测的状况。因此，我们要注重沟通技巧的训练，学会在日常工作中处理各种紧急和非常规情况，做到有效协调，协作顺利。

五、摸索先行

银行物业工作难免会碰到各种不可预知的问题，这对业务水平、个人素质提出了更高的要求。因此，在日常管理中，我们要不断摸索，从工作中发现问题、吸取经验，逐渐形成自己的工作风格和方法，不断提升自己的工作能力，以应对更加复杂的业务环境。

总结：

银行物业管理是一个细致和需要专业管理技巧的工作。我们必须通过专业知识学习、注重细节、注重沟通、不断摸索和改进，来提高自身的工作水平。这些措施不仅能够保障运转高效、安全、舒适的建筑物环境，同时还能够为客户的财产安全提供安全保障，这就是物业服务的价值所在。

物业工作心得体会感悟篇十二

在银行的物业工作岗位上的工作经历让我深刻感受到了这个职业的重要性。在银行整个运营中，物业管理直接关系到客户的体验和企业形象，因此必须保持高度专业和细致入微的服务态度，才能确保顺畅的银行运营和客户满意度。

第二段：认真的态度与细致的服务

物业工作的核心是细致入微的服务，无论是在银行内部还是在外部，都要严格要求自己，认真对待每一个客户。我们要坚持“客户至上”的原则，对客户做到认真倾听，及时回应，细致耐心地解决问题。有时候，即使我们做到了非常好，客户还是可能存在不满，这时候，我们要做的，就是认真倾听客户的想法，深入了解他们的需求和感受，尝试做到做到满足客户的需求，力求达到高度满意度。

第三段：团队协作

物业管理的工作是一个团队合作的过程，作为银行物业管理的一份子，我们必须合理分工，密切协作，保证各项工作的顺利推进。我们应该密切关注各项工作的进展，及时沟通，明确任务分工和重心，避免出现重复、遗漏或误解的情况。要发扬团队合作的精神，通过相互帮助，提升自己 and 整个团队的专业素养，协力打造高水平的物业管理服务。

第四段：发现和解决问题的能力

物业管理工作需要我们具备发现和解决问题的能力。在不同的工作环境中，我们可能会面临各种各样的问题，例如设备故障、客户不满意、安全问题等等。面对这些问题，我们需要紧急组织人员，及时采取措施解决。解决问题的关键在于迅速处理事故，发现问题所在并制定适当的解决方案。在处理问题的过程中，我们必须考虑到各种情况，并制定出最优的方案。同时，我们也应该多方面考虑，尽可能避免问题的发生，提高工作的效率和质量。

第五段：总结与展望

银行物业工作需要拥有专业的素养、沉稳的态度和精准的服务，这些素质都需要长期的积累和不断的提升。通过深入了

解客户需求、团队协作、发现问题和解决问题的能力，不仅让我们在物业管理工作中有所成就，也将为银行创造更高价值的服务，为客户带来更高品质的使用体验。在未来的工作中，我们将不断提高自己的专业素养，深入探索新的领域，面对未来，我们将在银行的物业管理岗位上不断追求卓越，为银行带来更大的价值和效益。

物业工作心得体会感悟篇十三

银行物业工作是一项既要注重细节，又需要全局观察的工作。在我从事银行物业工作的这段时间里，我深刻地感受到了这一点。在这篇文章中，我将分享我在这项工作中所获得的心得体会。

第二段：注重细节

作为银行物业工作人员，我们需要细心地处理每一个细节。首先，我们需要保持卫生，每天清洁银行的走廊和各个工作区域，确保银行的整洁和卫生。其次，我们需要关注各种设施的维护情况，如电梯、供暖、通风等，及时处理出现的故障和问题，确保员工和顾客的安全。最后，我们还需要注意每个角落的安防措施，如监控摄像头的运行情况以及门禁系统的设置，确保银行安全。

第三段：注重服务

银行物业工作人员需要致力于提供优质的服务，为员工和客户提供舒适的环境。首先，我们需要关注员工的工作环境，预留出足够的空间，布置出适合工作的环境，根据员工的需求提供必要的设施和娱乐活动。其次，我们需要为客户提供舒适的等候环境，如舒适的休息椅以及报刊杂志等，以适度缓解他们的等待时间。最后，我们还要注意细节，如及时更换卫生间中的垃圾袋和纸巾等，维护好整个银行的整洁度。

第四段：注重沟通

银行物业工作人员需要与各个相关部门保持良好的沟通和合作，这是完成工作的关键。当有问题发生时，我们需要及时与其他部门进行联系，共同协助解决问题。同时，我们还应该随时关注员工和客户的反馈意见，及时回应并与上级领导交流讨论，不断完善工作。

第五段：总结

银行物业工作的重要性不言而喻，它既关乎员工和客户的安全，也关乎银行形象和品牌价值。每一个细节上的重视和团队的配合，都是银行物业工作不可或缺的一部分。我相信，只要我们坚持以客户为中心、秉承细致的工作态度，我们的银行物业工作一定会更加出色，并为公司带来更大的收益。

物业工作心得体会感悟篇十四

今年是xx物业飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里□xx小区物业管理处在公司的领导下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求，使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将今年工作总结如下：

1、房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

2、公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

3、绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

4、环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

5、小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

1、物业管理工作

(1)、熟悉小区各项设施、设备的运转情况；

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

(2)、根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等。

(3)、搞好保安工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

2、加强管理服务工作，提高服务质量；

(1)、树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻康居花苑后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）、搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。为了搞好相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理。

（3）、认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

（1）、组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，安排人员到相关部门去学习等。

（2）、利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

4、搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的關鍵，为此，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

虽然，我们在这一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为20xx年物业管理公司的发展添砖加瓦！

物业工作心得体会感悟篇十五

20xx年流火的七月，当弱柳xx已变作浓得化不开的绿，这片孕育着新生命的土地，沉浸在缤纷耀眼的绿色告别气氛里，我告别了深爱着的校园，告别了四年童话般的菁菁生活，告别了情谊深厚如手足的同学，站在未来的出发点，伴着阔朗壮美洒脱自如的夕阳红云憧憬未来。在现实中跌跌撞撞，蜕去娇柔华丽的翅膀，也曾不自知的彷徨迷惑，但我会快乐的去接受一切。

物业公司综合管理部的工作，对刚刚大学毕业的我来讲是一个很好的锻炼机会，从质量检查到文件的接收、发放，从档案整理到公司劳动人事管理，再从跟同事的沟通交流到如何对琐碎繁杂的日常工作进行合理的统筹安排等等，这些都是我在课本当中所学不到的，而在工作的过程当中领导的鼓励指导和信任、同事的帮助让我知道怎样去工作，如何去做好工作，同时也激励我去追求更高的目标。

对待工作、做任何事情需要的是一种责任。责任，一个凝结着厚重的字眼，责任是一种承诺，在他身上承载着一个不渝的'使命，只有忠实地履行这个使命，才意味着责任的实现。

对我来讲，在物业公司工作的这段时间里的点点滴滴让我感觉到，工作中的每一件事情虽然很细小，但都需要带着热情、带着责任去完成。

工作两个月了，我的付出，有辛苦，有快乐，同时，能够带着一种责任并快乐的工作，这就是最大的快乐！我将继续努力的学习和工作，因为我热爱这个工作，为自己加油！

物业工作心得体会感悟篇十六

近年来，随着高校规模的扩大和人口的增长，高校物业工作承担着越来越重的责任。作为一名高校物业工作人员，我有幸参与并亲身感受了这一岗位的辛勤付出和重要意义。在这段时间里，我积累了一些关于高校物业工作的心得体会，下面将分享给大家。

首先，高校物业工作需要具备较高的责任心和团队意识。高校物业工作直接面对的是广大师生的生活和学习环境，如不负责任或缺乏团队意识，都可能给校园带来负面影响。因此，高校物业工作人员必须时刻保持警觉，并对工作严肃认真，确保学校各项设施的正常运转和服务的顺利进行。同时，高校物业工作人员之间也要相互协作，配合默契，形成强大的力量，合力打造一个舒适、安全、便捷的校园环境。

其次，高校物业工作注重细节和质量。高校的规模庞大，设施及服务项目多样化，其中的细节环节往往决定着整体效果。高校物业工作人员需要时刻保持对细节的关注和敏感，确保学生们学习、生活的便利和舒适。譬如，对学生宿舍的安全检查，要确保每一处电器、每一扇窗户都处于安全状态；对学校环境的卫生清洁，要确保每个角落都清洁无尘；对学校设施的维修保养，要确保每一处都处于良好状态。只有打磨好每一个环节的细节，才能提供给学生们一个良好的学习生活环境。

再次，高校物业工作具有很强的应变能力和处理突发事件的能力。在高校物业工作中，常常遇到各种突发事件，如供电中断、自然灾害等，高校物业工作人员需要能够迅速应对，有效解决问题。同时，高校物业工作要求处理好与各个部门的跨界协作，比如与学生事务部门、后勤部门等，保证各项工作顺利开展。因此，作为高校物业工作人员，需要具备一定的技术水平和经验积累，并且善于思考和总结出解决问题的方法，以应对各种复杂情况。

最后，高校物业工作需要与时俱进。随着科技的不断发展，高校物业工作也不能停滞不前，需要不断更新和改进自身的专业知识和技能。比如，高校物业工作可以引入智能化设备管理，以提高工作效率和管理水平；可以加强与信息技术部门的合作，实现更加便捷、高效的物业服务等。这些都需要高校物业工作人员不断学习和适应新的技术和方法。只有紧跟时代发展的步伐，才能在激烈的竞争中保持竞争力。

总结起来，高校物业工作是一项非常重要又复杂的工作，需要高度的责任心、团队意识，注重细节和质量，具备应变能力和处理突发事件的能力，同时必须与时俱进。通过不断努力和的学习，我们能够为高校师生们打造一个更好的学习生活环境，推动高校物业服务的提升与发展。作为一名高校物业工作人员，我将继续努力，不断提高自身素质，以更好地为广大师生提供优质的服务。

物业工作心得体会感悟篇十七

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xxxx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□xxxx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□xxxx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xxxx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xxxx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

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□xxxx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。

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止xxxx年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套，b座134套。办理装修176户，随着像xxxxxx等大型企业的强势进驻，xxx地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

xxxx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对xxxx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

自xxxx年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次上报开发商为业主办理房产证，截止xxxx年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的xxxx年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一

次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了xxxx年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种。种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在xxxx年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

经过我们对xxxx年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表80份，收回78份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为91%，具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉130条，其中有效投诉条，集团公司投诉43条，投诉接待处理率为98%。

物业客服工作心得时光如梭，转眼间工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

6月，我正式升任丰泽园客服部主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。