

最新物业管理员年度心得体会(实用7篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

物业管理员年度心得体会篇一

在过去的20__年里，__物业公司__风景服务中心全体工作人员，在业主委员会的监督指导下，团结一致，齐心协力，做了一系列的物业服务工作，现将工作情况汇报如下。

一、公共秩序维护方面的工作

__风景服务中心始终把小区安全防范工作放在第一位。业委会的领导多次强调，务必给全体业主创造一个安全、整洁、舒适的居住环境。为此，我中心对秩序维护部的各项重点工作进行了整改，从秩序维护队员的各项基本素质抓起，对超大年龄的8名队员进行了清理，进行了10余次专业培训，更新了40余件防范器械，每周至少3次对夜班执勤进行重点监督，对执勤形象进行了礼仪方面的培训和要求，现如今全体队员的整体形象大大提升。

为加强对小区进出车辆的有序管理，我中心在20__年__月份更新了停车场管理系统软件和80%的硬件，增加了图像对比识别模块和高清抓拍功能，系统的技术水平得到了大大提高，业主进出车辆更加方便快捷。9月份西大门安装了全新的门岗房，外观漂亮，实用功能也大大增强。11月份，对东西两个大门的4组道闸进行了更换，新道闸升降更灵活，噪音更小。

二、公共设施设备管理工作

我小区业主在20__年初开始陆续入住，部分公共设施和设备开始老化，存在安全隐患，有的甚至已失去使用功能。业主委员会多次对此提出建议，尽快维修或更换，我中心按照公共设施设备的管理规程进行维护、保养或更换。具体情况如下：

- 1、对高层平台的3处护栏进行了修复加固。
- 2、二次供水设备进行了定期检修，更换了关键部件，如变频控制器、止水阀和叶轮等8处。
- 3、对消防设备进行了检查，发现破损的15处进行补加。
- 4、对部分路面进行了修补，共18处，约300平方米。
- 5、对部分体育健身器材的活动部件进行润滑、换新共14处。
- 6、对电子监控设备的显示和控制部分进行了更新、改造和迁移。
- 7、对停车场软件进行重大升级，对道闸部分进行了换新。
- 8、对部分楼栋的供电线路进行改造，约300米。
- 9、对部分地下室或楼顶漏水现象进行维修，共52处。
- 10、对路灯照明系统进行了检修。
- 10、对整个小区的外墙立面全部涂刷一遍。

三、环境卫生和绿化工作

对保洁和绿化工作，我们重点采取了以下措施：

- 1、对环保人员的工作时间做出了明确要求，必须在规定时间

内作业，以免影响业主休息。

2、对于工作期间的避让问题做出了规定，在作业时避免不了会扬起灰尘，因此遇到业主路过，要求立即避让或提前避让，等业主路过后再进行作业。

3、对保洁着装做了硬性规定，工作期间必须着统一装，以免部分业主引起误会。

4、严格执行工作标准，其中关于作业频次部分作为重点抽查范围。

5、外聘市政园林局的专家进行指导和现场作业，对如何做好绿化工作进行学习培训。

小区的环境卫生和绿化工作好坏直接关系到业主的身体健康和生活质量，我中心环保部人员勤勤恳恳地工作，除打扫规定的地面，清运垃圾以外，还定期清理卫生死角。对绿化带的养护和修剪则按照季节科学地进行。20__年小区整体绿化浇水3次，景观树、绿篱、花卉喷洒防治病虫害农药9次，清理、运送生活垃圾1324车、业主装修垃圾200车。

四、客户服务工作

处理地下室渗水52户，西大门口路面石砖的铺设修补2次，修补路面4次，修路灯杆23次，更换路灯景观灯6杆。

五、其他工作

在20__年，我中心除了正常的例行物业服务作业外，还进行了其它有关工作，提升了整个小区的形象和服务品质。

1、20__年客户服务部共接待客户答疑1287起，入户维修940次，免费维修楼道门楼宇对讲163次，协助业主处理车辆刮蹭

事件9起。

2、未来__正式进驻本小区，办公室装修一新，开展各项服务功能，方便广大业主。

3、为业主组织进行文艺汇演4次。

六、一年工作的反思

回顾过去的一年，我中心全体工作人员为本小区的管理服务工作付出了辛勤的劳动和汗水，取得了一定的成绩。这些成绩的取得，应归功于业主委员会的正确指导和及时监督，当然也是我们全体员工努力工作的结果。毋庸讳言，由于我们力不从心，工作中仍然存在这样那样的问题，突出表现在工程维修方面：

由于各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。地下室渗水、单元门维修、楼宇对讲维护及公共管道的疏通是我们接待业主报修过程中碰到的最多的问题。设计方面的缺陷导致空调外机位只考虑空调安装而并没考虑冬天外机排水问题，这给我们日后的管理服务工作中带来了诸多不便。

20__年团队的管理与建设：在人员难招、人员流动性大、整体综合素质偏低的情况下，我们加强了培训、入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，力争保持团队稳定。

20__年共发生6起电动车被盗案件。2起自行车丢失案件。与周边小区相比案发率最小，但安全秩序管理仍是下一年度的重点和难点，加强东西门出入盘查登记。针对车辆管理中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，与业主多次发生矛盾，服务意识不强等问题，我们首先是加强对工作人员的培训教育工作，做到先培训后上岗。其次在门岗的用人上把好

关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗。

七、20__年的展望

在新的一年里，我们工作还需要不断地改进，还有很多事情要做。比如全面推行定岗定编，建立科学的运作体系，强化终端管理能力，调整完善考核体系；大幅度提升工作人员素质，大力加强员工专业能力培训，既要培养本地人才，也要引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员；小区开支预算分类分级管理，改进物资配送和财务报销程序；建立完善客户档案。如今物价比起几年前要高了很多，人工工资等又是物管企业的开销大头。两三年前，聘请一位保安人员，工资大约是800元出头，而现在至少要1300元左右，再加上社保增加的部分，公司每年要增加数十万元的开销。显然现在物业费标准不能满足正常物业服务，通过对周边同档次的小区的物业费标准的调查，__风景小区物业费标准确实很低。

面对新的目标、新的任务、新的机遇和挑战，我们自信在全体业主及委员会的支持、帮助下，通过全体员工的精诚努力，我们的物业管理工作将锦上添花，实现可持续性发展。

物业管理员年度心得体会篇二

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。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，为实现电信实业上市后的可持续发展而做出物业人的贡献。

物业管理员年度心得体会篇三

物业管理与人民生活息息相关,在近年来社会效益、经济效益、环境效益日益显著,有着良好的发展前景。以下本站小编为大家带来物业管理员心得体会，希望你有所帮助！

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。

以上简单的概括了出纳岗位的日常工作的，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。要做好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，出纳工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，出纳工作是财务工作中不可缺少的一部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，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根本原因，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。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业主，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？如果是我家燃气不通，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？往往业主的“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。那还是去年一个大冬天晚上10点半左右我已躺进暖和的被窝里，突然有一位业主打来电话，着急地说：“哎，我家停电了，帮我买个电”，我告之对方电卡上还有10度备用电可以用，等明天我们上班再办理时，没想对方不耐烦地说头天早上就送到电表上了，你们是服务企业，我们交了物业费你们就该为我们服务。当时我心想，我又没招惹他，跟我急什么呀！再说这都几点了，再是服务单位也有休息时间吧。虽说我

极不情愿，但还是告之对方稍等一会儿。

5分钟后我来到办公室楼下见到那位业主，边走边跟他讲：“停电是由于您家电表没电了，可您又没提前买储备用电”，听得出，他的声音已经不像最初那么厉害了，“我这几天很忙没空买电”，我接着说：“我们周六、周日都有值班的，您忙也可以将电卡及足够的电费钱放到门房让安防员代劳的”，“谢谢你啊，大冷的天把你叫来，刚才是我着急，说话有些不好听，你别介意！”“没关系，下次您充完电后，最好提前买电来备用，或时常看一下电表，20度以下，它会亮红字。”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，真诚为业主服务是换取业主信任的源泉，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，就获得了大多业主的认可，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。只要我们切实为业主着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予业主真诚的帮助，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，才能吸引更多业主。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂。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业主，对业主多一份理解，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、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理对业主的关怀。

我从20xx年开始从事物业管理这一行，到现在已经是第20xx

年了，并且慢慢的喜欢上了这个行业。物业管理是一项平淡而又艰巨、繁琐又需细心的工作。通过十多年的物业管理服务实践，我逐步认识到物业管理是一个与业主相互理解、相互支持、相互信任的行业，只有具备了这三个条件才能服务好业主，给业主创造优良的生活环境，提高业主的生活品质。

进入亿城我先后经历了北京万城华府项目---亿城高端别墅项目，北京颐园项目---亿城北京开发的第一个项目，天津水畔花园项目---亿城天津开发的第一个项目三个物业项目□20xx年8月出任天津水畔花园项目总经理之时重重困难。我的性格是属于那种不服输的，心中有目标、全身心投入到工作中，身先士卒、敢想敢干，很快便融入了天津这个大家庭，得到员工的了解、信任和支持。我经过多方走访、了解小区情况及业主要求，层层召开会议研究落实整改工作方案，充分发挥团队作用、发挥每个人的优势，努力提高工作效率。凭着“苦干、实干加巧干”的工作理念在不到三个月时间，解决了许多历史遗留问题，使水畔花园发生了很大变化，赢得了业主的信赖。

成绩的取得感谢亿城地产公司及物业公司各位领导和同事的大力支持和帮助，下面我把自己在水畔花园项目工作的一些心得体会和与家交流一下。

一、 服务意识的培养

要把服务工作做好，必须提高我们的服务意识。也就是要我们清楚地知道物业管理是服务行业，物业管理企业不是政府的管理机构，是与业主具有平等关系的服务单位。服务水平作为业主考核物业公司的唯一标准，服务的好，可以得到业主的认可，服务的不好，得不到业主的认可，最直观的就是物业费收不上来。

实事求是的说：我来的第一天客服主管就离职了，不久工程主管也离职了，后来安全主管也走了，面对物业管理情况窘

迫的水畔花园，很多人选择了离开。地产公司和物业公司领导给予大力支持，为工程部新招了一个技工，还从北京借调过来一个工程经理，优化了天津项目的人员配置。，我坚信“领导的支持是我做好工作的前提和保证”。为了稳定队伍，我对下属生活上关心、爱护，工作上指导、帮助、教育和鼓励，极大提高了团队的凝聚力，增强了人员的稳定性。员工也因此个个对未来充满了信心。

三、 通过学习培训，提升员工素质

学习培训是适应工作的过程，同时，也就是调动积极性的过程。向书本学习，向模范学习，向先进经验学习。通过学习、实践；再学习，再实践。对本职工作积极主动，善于发现问题，认真分析、判断找出原因并妥善处理，把学习的专业知识、技能，应用到实际服务中去，经过实践逐步提高服务质量，不断提高员工解决问题的综合能力。 为业主提供标准化、规范化、科学化的优质服务，让业主感到满意，需要一批有工作能力、有较高综合素质的员工。物业管理服务工作，看似简单，零星琐碎，实则涵盖了方方面面的知识和技巧，以及判断、分析和解决问题的综合能力。日常安全、消防、保洁、绿化和维修等各项工作，都要具备相关知识和动手能力，每项工作必须扎扎实实落实到位。我们物业公司的服务内容较多，涉及的工种也较多，为此，与业主打交道，自身行为的规范包括服装统一、举止文明、态度和蔼、语言亲切等，都是我们员工素质的体现，同时也是业主衡量物业公司服务水平高低的一个重要标准。拥有一支业务水平高、自身素质强的管理队伍，需切我们不断地学习培训、实践。

四、 建立明确、合理的责任制，增强管理协作能力

责任制度，目标要逐级分解落实，体现合理分工协作。大家团结协作，工作有落实，服务质量自然也就有了保障。

五、 加强与业主的沟通

我们物业公司搞好服务的另一个关键，就要在提高服务质量的同时，加强与业主的联系，听取他们意见。了解他们的需要，对我们物业公司有哪些意见和建议。解决好业主问题并及时给予回复，让业主知道我们物业公司在时时刻刻的关心着他们。这样既能了解业主的需求，又能拉近双方的关系，做到相互支持、相互理解。

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，是我们拉近与业主关系的润滑剂。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业主，对业主多一份理解，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、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主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业主的关怀。

来到亿城工作已三年了，对亿城的印象颇深，上市企业公司具有独特的战略观点、成型的管理体系、稳定且高效的员工队伍，执行力、预见力在同行业当中都是佼佼者。总而言之，工作前“计划管理”到位，工作中“倾听改进”及时，这样工作才能高效、准确。

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。要想赢得客户、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。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。

在工作中有的同事受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，这样即使赢了事实却输掉了业主的信任，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？如果是我家的排水管堵塞，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。

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、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理对业主的关怀。

物业管理员年度心得体会篇四

物业管理工作是一项平淡而又艰巨、繁琐又需细心的工作。通过十多年的物业管理服务实践，我逐步认识到一个物业管理项目管理的好坏，关键要看企业、服务人员的工作指导思想和方式方法。我认为：做事不仅要认真，而且还要用心，只要认真加用心的工作就会找到切入点，就会找到解决问题的办法。上门沟通，是个笨办法但也是一个有效的办法__年8月我入职的物业管理有限公司，在所管理物业小区中白云畔山花园小区就是一个明显的典型案例，白云畔山花园就因极个别心术不正的业主混入小区业委会，借业委会维权之名在小区中生事，无理的利用业委会身份严重扰乱了物业管理工作，当时小区_、横幅满天飞，经常上报纸、电视，加上部分媒体为了炒作新闻，制造新闻热点，没有公正、公平、客观、真实的进行正面的报道宣传，为了达到轰动效应，甚至个别新闻媒体做出了移花接木、断章取义、制造假新闻，从而造成小区业主对物业管理工作意见较大，使得前期多位物业管理经理在小区内无法开展工作，对物业服务公司的影响也较大。

我任职后首先对小区的基本情况进行了了解后冷静分析，并加以解决：第一步加强公司员工内部管理、学习、培训，特别是中层以上管理人员服务意识及业务实操培训，提高了物业服务水平。第二步亲自带领员工在小区绿化区内除杂草、杂物、对小区楼梯及一些隐蔽位置进行全面的冲洗、清理和整治。第三步同时组织公司全体秩序维护员进行文明礼貌、规范用语模拟实操培训，加强文明礼貌多问一声好、多帮一把手、多敬一个礼的“三个一”培训。培训过程中分两人一组，一人扮业主一人扮在岗人员进行互问互答，之后交换角色进行现场培训，从而带动了整个秩序维护员队伍文明执勤、礼貌服务的作风，掀起了文明服务质量月活动的高潮，让业主看到了物业管理服务水平的全面提高，给小区业主看到了希望，增加了信心。

为了能够更加彻底的了解业主对小区管理工作的意见和看法，

随后组织了一次由我亲自抽调24人组成的“融冰活动”的探访小组，主要议题是“上门听取业主意见，虚心接受业主批评，积极采纳业主提出的合理化建议”。为了确保此次活动的成功，在活动开始前半个月，我亲自编写培训材料及整理小区的相关资料，组织探访小组人员进行培训，培训的主要内容包括如何进行正确的语言表达，对小区业主提出的如：小区室内车位产权归属问题、蓝印户口问题、油烟排放问题、可视对讲门铃问题、外墙渗漏问题、小孩上学等反响比较强烈的焦点问题进行总结归纳，进行统一口径解答，整理成材料，并进行统一培训，对员工培训后要求员工分两人一组进行模拟实操演练，并分别以物业管理人员和业主身份进行互问互答，最后由我亲自审查指正，达到探访小组所有人员大都符合要求，并给探访小组每人发放了准备好的培训资料，24人共分12组，由我亲自督阵，两人一组，一人主要负责解答业主提出的问题，一人负责记录，通过一个多星期利用晚上的时间对小区的所有住户全部进行了探访，探访结束后组织员工进行总结，特别是对业主提出的问题进行了归纳统计，并根据问题的轻重缓急进行逐步处理，针对问题较多的小区渗漏问题马上与开发商协调进行了全面的维修，可视对讲门铃问题更换了维保公司，请了专业的维保人员进行了彻底解决，并对提出的其它所有问题都逐步的予以解决，最终保证所有业主反映的问题事事有回复，件件有落实。

特别是原业委会借公共面积分摊作文章，假借维权制造，从而影响小区的和谐稳定，我特意安排畔山管理处通知十几位意见比较大的业主，特别是原业委会林某，通过对话和上门探访，并亲自带他们到现场测量(5栋)首层大堂面积114.5m²(大堂并摆放了5张条椅，为业主提供休息场所)，每一层楼梯通道面积为29.7m²□电梯梯井面积为2.93m²□每层楼的住户是4户，二层以上为5户，总计是十层，加权平均分摊楼梯通道面积为29.7m²+电梯梯井面积2.93m²÷5户为7m²/户，首层大堂面积114.5m²除以整栋楼住户49户为3m²/户，每户平均分摊面积为10m²□因每位业主住房面积

大小不同，分摊多少也就不同，令在场的业主深入了解。

此次“融冰活动”既教育了员工，提高了员工的综合素质，而且又达到了为业主解决实际问题的作用，取得了非常好的效果，通过此次“融冰活动”后的民意测评，业主对物业服务公司的满意率从原来的28%上升到89.8%以上。有理有节，不但进退自如而且不失尊严。__年4月初我接到擎山苑管理处上报说小区某栋1506房业主投诉因维修外墙搭建排栅而导致家中被盗，损失一台手提电脑折算金额近万元，已报警拿到了报警回执并要求我公司给予赔偿，当时我马上安排下属秩序维护员部吴振会经理及管理处余松主任到现场查看并做处理，但经过一个多星期的协调，此问题不但没有处理好，反而该业主要求赔偿的态度越来越强硬并称其丢失的物品很多。我又专门安排一名公司高层配合以上二人开展工作，又经过十几天商谈，此事不但没有好转的迹象且此业主要求赔偿越来越高，并一再声称他本人是律师，如果不给赔偿将通过相关媒体曝光并通过法律途径追回损失。我看下属没有办法处理好只有亲自出马处理，经过我查看现场及走访调查，发现其家中门和窗均未有任何损坏，当时发现其家中后天台有脚印，之后我马上召集原当值秩序维护员，并找到对面住户施工的民工了解情况，对面民工说当天15:00左右他看到对门业主当天是自己出门时不小心将门反锁没办法进入房间，而从对面邻居家的天台通过排栅爬到自家的天台，打开自家的天台后门进入家中，我马上将这些重要证据现场收集，并要求秩序维护员和民工写经过做证明并按手印提供身份证复印件。

经查，该业主长期欠缴物业费，欠费金额超过了4千多元，找到以上重要证据后我马上安排擎山苑管理处余主任与业主商谈，并让他把报警回执复印件拿来和损失物品详细清单写好，让其在清单上签名按手印将身份证号码写上并附上身份证复印件，经过同报警回执比对，原报警回执上只写了丢失笔记本电脑一部，价值近万元，并没有说丢失其它物品，而此清单上却写了子虚乌有的金项链、金戒指、现金价值计6万余元，初步认定是讹诈，并安排余主任将证据原件复印后拿到业主

跟前，将其报假案的后果与其说明，该住户进行百般狡辩，我们当时准备报警处理且要通知相关媒体过来采访并进行报道，其脸色突变，看我们要将此事认真扩大的情况下，不得不承认自己报假案，想趁此事来敲诈物业服务公司，用敲诈的钱来抵扣所欠的物业费，并一再向我们认错，后来看其态度比较诚恳，补交了原所有欠费而且做了书面保证，认错态度较好，没有再继续追究。

通过这件事，公司员工更加明白，只有认真学习有关的法律、法规，才能够维护物业小区广大业主的利益和尊严。得到业主的认可、支持，才能够更好的维护物业服务公司正当的合法权益，使小区更加和谐、稳定，特别是对物业管理工作的开展更为有利，同时更有利于物业管理工作步入良性循环。

物业管理员年度心得体会篇五

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！

物业管理员年度心得体会篇六

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。

以上简单的概括了出纳岗位的日常工作的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。要做好出纳工作绝不可以用轻松来形容，出纳工作绝非雕虫小技，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，出纳工作是财务工作中不可缺少的一部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，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

成功的根本原因，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。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业主，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？如果是我家燃气不通，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?往往业主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。那还是去年一个大冬天晚上10点半左右我已躺进暖和的被窝里,突然有一位业主打来电话,着急地说:哎,我家停电了,帮我买个电,我告之对方电卡上还有10度备用电可以用,等明天我们上班再办理时,没想对方不耐烦地说头天早上就送到电表上了,你们是服务企业,我们交了物业费你们就该为我们服务。当时我心想,我又没招惹他,跟我急什么呀!再说这都几点了,再是服务单位也有休息时间吧。虽说我极不情愿,但还是告之对方稍等一会儿。

5分钟后我来到办公室楼下见到那位业主,边走边跟他讲:停电是由于您家电表没电了,可您又没提前买储备用电,听得出,他的声音已经不像最初那么厉害了,我这些天很忙没空买电,我接着说:我们周六、周日都有值班的,您忙也可以将电卡及足够的电费钱放到门房让安防员代劳的,谢谢你啊,大冷的天把你叫来,刚才是我着急,说话有些不好听,你别介意!没关系,下次您充完电后,最好提前买电来备用,或时常看一下电表,20度以下,它会亮红字。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,真诚为业主服务是换取业主信任的源泉,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,就获得了大多业主的认可,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。只要我们切实为业主着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予业主真诚的帮助，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，才能吸引更多业主。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂。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业主，对业主多一份理解，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、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理对业主的关怀。

物业管理员年度心得体会篇七

为了尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，

牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问?事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工的努力，现在的管理和服服务比以往有了较大进步。

4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关的部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

5、物业费收取工作

我小区住户有690户，从9—12月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，（正在协调开发公司处理）大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。

二、在工作中当中存在的问题及整改措施

在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

1、部门管理人员工作态度、服务意识较差

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训。20__年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

2、管理人员突发事件的处理应变能力不强

从20__年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

4、物资浪费严重，增加了支出

在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，化减少成本支出。

5、客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标

为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解

业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

6、保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件。