

物业针对暗访的方案 物业工作心得体会 会(大全5篇)

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

物业针对暗访的方案篇一

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20xx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20xx年远航管理处的员工都是“优秀”员工。

物业针对暗访的方案篇二

从20xx年11月1日入职以来，我便担任了宿舍的寝室长，负责卫生检查、日用品购买、水电费缴纳等各项工作。期间，得到了领班和领导的认可，并配我管理会所一楼，历时两个月。

管理规模较大的会所，这是一个探索的过程，我只好边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情帮助。两个月来，我克服了很多压力和困难，但却过得很充实和愉快。开盘期间，带着热情，热心工作，使得我这项工作做得较为到位。

每个星期去办公室，到会所各个区域登记物资清点表，星期一负责发放到位，写周总结，定时汇报会所情况，并负责绿植管理。

团拜会来了，我还负责了节目的排练，为了增加团队的凝聚力，12月18日晚上，组织全体员工到食堂进行包饺子比赛，增进了同事间的感情，也促进了大家的交流。

规范保洁服务过程，监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升会所环境质量。全力满足会所及楼盘对于清洁舒适的要求。

认真总结了三个月来自己的工作得与失，我总结了以下几点：

- 1、积极主动的心态。从事客服工作，首先需要调整自己的心态。客服人员需要良好心态，时刻想着如何帮助客户，提高公司信誉度，并从中获得工作满足感。
- 2、耐心。做为客服人员，用心聆听比解释远远来得重要。
- 3、丰富的物业知识。这是你能胜任工作、表现出色的必备条件。
- 4、良好的沟通技巧和应变能力。
- 5、做事细心，用眼睛去观察周围的所有事物。
- 6、善于去发现问题从而解决问题

在以后的客服工作中我仍要多注意锻炼语言表达能力、沟通能力、倾听能力、理解能力以及思维的逻辑性和反应能力，规范服务用语，掌握好语气语速、熟悉业务内容、要保持耐心的服务态度。做事应更细心，考虑大局！

百尺竿头更进一步。三个月的时间虽短，但却让我从中学到了很多，我希望在以后的工作中，能够以更饱满的热情，更

昂扬的工作状态，更贴心舒心的客户服务，发扬自身的优势，避免专业劣势，扬长避短，争取更大的进步。

物业针对暗访的方案篇三

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。

3、努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

(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关键，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。第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；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物业管理公司的发展添砖加瓦！

物业针对暗访的方案篇四

在××物业集团领导的组织安排下，于20xx年11月5日××物业集团由各部门工作人员组成的学习小组，到重庆××物业公司进行参观学习。

这是××物业集团首次到重庆××物业公司进行参观学习，并就物业管理方面的事宜进行相互交流、相互学习、意在取长补短、共同提高、创新模式、共谋发展。参观过程中，重庆××物业公司负责人对设施设备、秩序维护、环境保洁等进行了详尽介绍。同时，大家对自己工作中的优缺点，提出了自己的意见和看法：

- 1、制定与项目发展相匹配的规划，创建标准化公寓；
- 2、利用每一次露面机会，让同行人士了解公寓的美、集团的强大；
- 3、规范着装、仪容仪表、礼仪礼貌，让无言的形象胜过言语的描述。

1、逐层进行员工培训

（3）管理层工作人员由公司组织统一培训；

（4）定期培训：新项目工作人员一周培训一次；旧项目工作人员每月培训一次。

2、做好回访工作，为收费夯实基础

投诉接待、报维修、回访记录、项目收费均由同一部门承担，

因为此部门和业主相处时间较频繁，便于了解业主的需求，并及时解决问题，同时为收费工作打下了坚实的基础。重庆渝海物业公司按月收取物业管理费，我建议我公司按季度收取物业管理费，缩短费用投入周期，减少风险的同时可以动态的调整服务管理模式。

3、管理人员自身做起

(1) 日常考勤：重庆××物业公司采用打卡模式，我们公司采用点到模式，所以我公司管理人员严格要求自己，执行签到、签退制度及相关考核制度，面对制度人人平平等。

(2) 合理制定计划卫生：每月由领班制定计划卫生，安排工作时间并执行，由主管监督；月末领班、主管总结计划完成情况，相关人员签字。

4、丰富多彩的活动

(1) 技能比赛：组织员工参加技能比赛，提高员工技能技巧，增加员工彼此合作的默契，增强员工之间的团结，从而促进员工共同进步，提高工作效率。

(2) 社区文化：物业公司多支持社区及赞助商到本项目举办社区活动，为社区提供活动场地、部分秩序维护及场地清洁。多鼓励业主参加社区组织的包粽子比赛、舞蹈比赛、登山比赛、元旦联欢会等活动，增加业主对物业的熟知度，同时借此机会宣传物业。

(1) 机房重地，闲人免进

机房重地除了有与机房相关的记录，还应设《来客登记表》，表中需填写来访人信息及进入机房的原因。

(2) 严谨接待访客

严谨接待访客，让访客感受到礼貌的同时对业主负责任。访客到来，填写登记表，给业主打电话进行核实，再请访客进入小区；访客离开时，欢迎业主再次来本小区访友。车辆进入取卡进入，离开时退卡付费3元/时。

通过对重庆××物业公司的参观、学习与交流，我们认识到现代企业的发展不仅与企业的资本、人才、技术有关，更重要的是规范化的管理理念。作为公寓工作人员，我们从中学到了很多知识，受到了很大的启发。

物业针对暗访的方案篇五

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，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个部分，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。