

# 物业管理工作心得体会(汇总5篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。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。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业管理工作心得体会篇一

2007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，当时小区大字报、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，假借维权制造动乱，

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114.5m<sup>2</sup>（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29.7m<sup>2</sup>（电梯梯井面积为2.93m<sup>2</sup>）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29.7m<sup>2</sup>+电梯梯井面积2.93m<sup>2</sup>÷5户为7m<sup>2</sup>/户，首层大堂面积114.5m<sup>2</sup>除以整栋楼住户49户为3m<sup>2</sup>/户，每户平均分摊面积为10m<sup>2</sup>（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。

2008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。

## 物业管理工作心得体会篇二

物业管理这门课程我们已经学完了。对于这门课程我有很深的体会。下面我来说说对这门课程的认识。已经我自己的学习体会吧。

### 几点看法及建议

《条例》赋予业主、业主大会、业主委员会相应权力，但如何行使好权力，却有待细则与实践来进行规范、验证。

#### (一) 业主大会的运作

业主大会靠业主本身这样一个松散的、自发性的个人来自行运作召开，无异于难上加难。召开业主大会，组织相关人员讨论、《业主公约》等资料的起草需要具有相关专业的专门人才才能完成，其成本巨大，单靠业主本身无法完成，加之召开会议，工作决议起草、业主代表候选人产生、筹备所需资料整理、汇集均有困难。从中可以看出，由业主自行召开业主大会毕竟不是一件容易的事，这方面由于附带的规章制

度没有出台而造成实际操作困难。

因此，建议能在物业管理协会下成立一个物业管理咨询服务公司，由这样一个采用企业化运作方式的专业机构来指导业主大会及其执行机构运作，这个专门的咨询公司有其自身独有的第三方身份，以及各种专业人才，综合地为业主提供全方位的咨询服务，并在今后日常的管理工作中为业主、物业公司、开发公司及业主大会、业主委员会几者之间调解各种纠纷。物业管理咨询公司应当在市场经济条件下，经营管理企业，付出相应的劳动，收取应得的报酬。

经历了多次的体制变革和理念革新，物业管理行业无论是在沿海还是在内地都已经取得了很大的发展，但在物业管理的定位和意识上仍然存在一些不和谐的声音，因此，有必要澄清几个问题：

1. 业主与物管不是“主仆”关系而是一种平等的契约关系，他们之间的一切行为均以合同契约中明确的双方权利义务为法律依据。

2. 业主与物管没有保镖关系。根据目前国家有关法律法规，物管企业的职责只是按照合同约定的内容，对居住区域内的共有财产进行保养、维修和公共秩序的维护、交通车辆的停放管理等。因为物业企业，不具有任何执法职能，所以相关法律法规中都排除物管对业主的人身和私有财产保镖、保管和保险的职责，当然另有特殊约定的除外。

3. 物管服务费是投资。物业管理是消费，更是投资。实施物业管理有两个目的，一是为业主提供优美、舒适的生活和工作环境；二是可使业主的物业得到保值增值。从经济学分析，前者属消费行为，后者属投资行为。业主消费的同时也在投资，并且最终转化为一种投资行为。此种观念的转变，将直接影响业主对物管的接受程度和具体行为。

4. 物管服务不是水电气暖供应商。按照国家有关政策规定，住宅小区是各相关部门综合服务的对象，而各部门都应当按有关政策规定各负其责，各尽其职，相互配合，共同为业主，为社区提供服务。水电气暖是由供应商提供，按规定供应商应该入户抄表，计量收费，并且承担跑、冒、滴、漏等自然损耗。而物管企业勿需也无权为水电气暖部门收费，除非受水电气暖部门的正式委托。同样也不需为水电气暖的自然损耗承担责任。

## 物业管理工作心得体会篇三

物业管理作为一种新兴的行业，目前正受到越来越多的人的关注。下面谈几点在具体工作过程中的体会：

物业管理公司在进行物业管理时，首先是与开发商打交道，从办理物业接管手续到提供公共配套设施等，都离不开开发商的支持。物业管理是房地产开发的自然延伸，但做好物业管理又离不开开发商的支持。

首先，开发商应在开发小区时请物业公司提前介入。提前介入是小区物业管理的前提，物业管理如果仅在小区建成后才介入，则可能出现小区布局不合理，商业网点匮乏，公用设施的安装位置不当，停车位不足，小区娱乐场所缺乏及公共配套设施不到位等问题。这种严重的先天不足，不仅使其物业难以正常有效的使用，给小区业主的生活带来不便，而且势必给今后的物业管理带来难以克服的困难和问题。随着物业管理行业的开放和竞争，将会出现更多的管理公司与开发商之间的没有隶属关系的情形，这时如果没有开发商的支持，“建管衔接”的渠道将更加不畅通。结果业主入住后，有可能因公共设施不配套，水、电、暖供应不正常及施工单位在保修期内的维修服务跟不上，导致业主将怨气出在管理公司头上，虽后来经管理公司的努力，问题逐步得到解决，但这种“头痛医头，脚痛医脚”的工程遗留问题，多少总会给管理公司的形象带来负面影响，同时提前介入能为以后的物业维

修积累第一手资料。

其次，开发商应给予物业公司资金的支持，这种支持至少包括完善的配套设施。一个真正好的住宅小区，首先是硬件建设必须达到相当高的水平，众所周知，一个小区配套设施的完善所需投入的巨额费用是一般物业管理公司难以支付的，所以开发商在小区硬件建设上的投入是不可缺少的。

物业管理目前正在被越来越多的人所接受，但在不少住户的认识观念上仍有许多误区。他们宁愿住脏乱的小区，也不愿缴纳物业管理费。这就需要让全社会都来认识物业管理，要以有效的管理，优质的服务，合理的收费，让居民感受到他们是最大的受益者，让他们看到物业管理带来的变化。当然仅靠这些还不能解决问题，要想完全转变人们的观念，保障物业管理顺利发展，还必须依靠政府的支持。这就需要政府转变职能，调整各方面利益，理顺各种工作关系，充分考虑到人民群众的心理和经济承受能力，完善物业管理法规，充分明确业主、物业公司的权利和义务及违背条约应负有的责任，做到使双方相互制约，共同受益。同时使物业管理工工作做到有法可依。

在各项管理活动中，人是管理的核心，管理活动归根到底是通过人去实现管理目标。当前物业管理行业管理上存在的各种问题实质上就反映出物业管理的某些从业人员尤其是管理者缺乏事业心、责任感，缺少应有的管理能力和素质。要做好物业管理工作，必须培养和造就一支具有强烈事业心和责任感的人才队伍，要建立这样的一支队伍，首先要严把用人关，加强对员工的培训与考核，优胜劣汰，不断提高员工素质。其次，要建立健全各类激励机制，如目标激励、荣誉激励等，培养员工奋发向上的进取精神。第三是要把“感情管理”纳入到行为管理中去，注重关心人、爱护人的感情管理，造就顺畅、齐心的工作环境，从而激发他们爱小区、爱集体的深厚感情。第四，要保持队伍的相对稳定性。物业管理是一项繁杂、责任性强的管理活动，员工的频繁流动容易造就

新员工业务生疏，老员工人心不定，缺乏责任感，而且，就业主而言，他们也不愿意看到为其服务的人员今天是个生面孔，明天又是那个生面孔。

经费不足，是目前困扰众多物业公司发展的一大严重障碍。现在，多数物业管理公司已开始独立核算，自负盈亏，仅通过收取物业管理费已不能够维持物业公司必须的费用开支。这就要求物业管理公司必须降低一切成本费用，节约一切开支。为此，物业公司首先应精简机构，使现有员工一专多能，满负荷工作，培养员工的成本意识，使员工养成节俭的习惯。其次，设法开展多种经营，如在小区开办停车服务，为住户提供各种有偿代办服务、家政服务、中介代理等。

综上所述，住宅小区的物业管理若要驶入健康发展的快车道，就必须在有开发商支持的前提下，依靠完善的物业管理法规，高素质的人员队伍及不断的自我完善、多种经营等诸方面加以开拓创新，才能在城市住宅小区的物业管理工作中，在整个城市管理过程中扮演好自己的角色。

## 物业管理工作心得体会篇四

物业管理与人民生活息息相关。你知道物业管理工作心得体会是什么吗?接下来就是本站小编为大家整理的关于物业管理工作心得体会，供大家阅读!

为全面推行企业规范化管理，加强国基集团内部的沟通交流，4月8日下午，国基实业公司全体员工在集团办姚老师的带领下，来到国基物业公司参观学习。参观考察中，首先听取了物业公司办公室司马主任关于企业规范化管理情况的介绍，接着，实地参观考察了物业公司办公环境、档案管理软硬件建设。通过参观、考察、学习，全体员工触动很大，感触很深。



当我们的参观团队进入物业办公区的时候，办公室布置整齐划一，员工着装正式统一，给人一种爽心悦目的感觉。令人惊讶的是，我们一群人的突然出现，物业公司正在工作的员工没有受到丝毫影响，仍有条不紊的进行自己的工作，仅此一点，足以说明物业公司的员工队伍无疑是一支纪律性很强的团队。

接待我们的物业办公室司主任带领我们参观了物业公司，并针对一些工作做了细致深入的介绍，从员工日常行为管理、桌面物品摆放、档案管理、考勤制度和车辆管理以及会议室的布置和利用等，其管理的细致到位，是令人佩服的。就桌面物品摆放来说，物业公司对桌面摆放多少东西、摆放位置，都有具体明确的要求。正是这种细节的管理，才给人以整齐划一的印象。对于考勤管理，物业公司的严肃认真也值得我们学习。考勤记录的改动必须有总经理签字许可。集团办姚老师的一句话给我们很深刻的印象：考勤，彰显一个人的诚信，按时上下班，就是履行自己对企业的诚信义务。

最后，我们参观了物业的会议室，他们因地制宜，节俭开支，利用开发可利用空间，并且将会议室和活动时巧妙地结合，做到开会、活动两不误，既又节约场地，又节约了开支；他们还利用顶层可利用空间，开办了员工小食堂，既解决了员工的吃饭问题，又体现了公司对员工的关怀。这些，都给我们以有益的启迪。

此次参观考察，我们感触最深的一点是他们实施规范化管理所取得的成果，比如：企业文化，员工精神面貌，档案管理等。物业员工良好的精神面貌给人一种生机勃勃的感觉，也让人看出企业的活力和生命力。通过此次参观学习，我们深深感受到还有很多的工作等待我们去完善。

经过公司领导的精心筹划与各职能部门的协同下，物业总公司于2月27号在会馆员工之家，对我们物业班组以上的人员进行了全方位细致的培训。无论从工作的细节还是人生的规划

上都让我们受益颇多。让我们从专业化，从责任感，从规范化的管理等都有了一个深刻的认识。在这里向公司的领导能够给予我们这样学习的机会，为这方面培训所付出的努力表示深深的感谢，我们需要公司给我们展示自我的机会与平台，但更希望公司给予我们提升所需要的学习的机会，让我们认识我们的差距与不足，让自己变得更加的职业，让我们更加的专业为公司服务。

聂总的培训，告诉我们要不断的学习，给自己更多的历练机会。人的差距不是按年龄来划分的，而是毕业后日积月累的知识累积，然后将知识转化为技能。对于半路出家的我更应该不断的给自己充电，学习相关的法律法规，学习相关的管理知识等。给自己制定好自己的人生规划，长期目标与短期目标结合！“无目标，没进步”练好基本功，然后朝着目标执着前进。气度决定格局，素质决定命运。职业物业人应该有一个良好的形象与谈吐！金正昆教授的讲座让我们懂得啦沟通的禁忌以及初次见面的社交礼仪，使我们在社交场合中交往更加的职业，为避免出现社交的尴尬而闹出笑话。邓总与朱总的专业知识培训，让我们对服务有了一个全新，深层次的认识，让我们的管理操作做到有章可寻，让我们由人管向制管提供了理论依据。做为一个项目经理必须首先对服务有更深层次的认识，让自己的言行影响大家为我们的业主服务。通过大家的努力让我们的业主获得超过心理预期的服务，让我们的业主更加的信任我们。服务不能停留在理论上，通过这次培训我们将服务标准落实到我们项目上的每个人员，各部门的一线作业将参照我们的服务标准，能做到的坚持，有差距的及时改进，不能做到的，寻找原因，及时改进，结合公司的规章制度，开展自检，总结，定期回访客户把服务提升上去，拓展公司的品牌影响力！

朱总从安管，保洁，绿化，工程等几个方面给我们细微的讲解等级服务标准，并指明各个小区存在的问题与差距。龙庭的现状与对应的等级服务标准还存在很的差距与不足，通过这次培训，我们项目将把项目各部门对应的等级服务标准分

发到对应的各部门，让我们的小组长认真研读理解等级服务条款，寻找差距，哪些是没有做到的，为什么没有做到，什么时候能够做到。将小区的等级服务标准融入到管理的理念当中，对未达到标准的事项能及时处理的及时处理，主观影响的，立即整改，定时定期对项目人员进行相关的培训，改变以前的管理，向品质生活靠拢，认真贯彻“从心出发，用心发现，无微不至，尽善尽美”！将龙庭的物业服务提升到新的高度！

徒有理论也是不够的，怎样将理论结合到实践中去，汤总给了我们物业人十个心态。其中的老板心态印象深刻。只有将自己融入到这个公司中，将公司的事情视为自己的事情，用老板的角度来审视问题，思考问题，解决问题，才能把公司的事情做好。没有这样的心态不是一名合格的打工者，对不起给你饭碗的老板，更对不起自己。要让这种心态融入到项目中的每个人，让所有人在处理事情时都能认识到：这是“我”的事情！

通过这次培训，使我对物业这个行业有了更深刻的认识，做好物业看似简单，实际上还有很长的路要走，要掌握专业知识，积累经验，良好的心态。我们希望公司能够给我们提供更多学习的机会，龙庭项目全体人员将本次培训内容融入到日常管理工作中，为我们物业公司的整体目标的实现而努力！

20xx年5月20日，时代管理处对所属部门进行关于“团队精神”为主题的培训，通过本次培训来增强管理处各部门、人员的凝聚力、竞争力，加强全体员工的团队意识和协作精神，大力推进了管理处的组织化、人性化管理。

团队，不仅仅是一个集体，而是由一些具有共同信念的员工为达到共同目标而组织起来的。在团队中，人们可以获得和使用更多的不可言传的知识，价值观念和文化特质，它们往往是决定命运的东西，团队成员之间有着相同或相近的态度和价值取向，通过沟通和交流，能够善意地协调、默契协作、

互补互助。同时我们每一个人都是团队中的一份子，我们的利益与团体息息相关，互相影响，也许一个不经意的错误就有可能导致全体的失败，就如《细节决定成败》中所提到的1%的错误会导致100%的失败，这就要求团队中的每一个成员要关心团队、忠诚于团队，在团队中学习和提高，保持目标、方法的高度一致，勇于进取，敢于负责，甘于奉献，为团队的发展创造最大的价值。

信任在团队中起着至关重要的作用，是将团队成员联系在一起了“强力剂”，团队成员之间要高度信任，彼此之间以诚相待，互相尊重，互相理解，互相支持，经常沟通，对存在的歧义认真去探讨、分析，提出合理的建议，杜绝以自我为中心，自我感觉，而不感受队友、同事的想法。在沟通过程中讲究沟通的技巧、沟通的方法，要让所有的队员明白你的意图和你所要表达的效果，以及怎样去表达等等，管理者也要对团队的成员充分信任，鼓励员工参与决策并不断提高个人的能力。

积极的协调、默契配合，是一个团队发展所必需的条件之一。不管是做游戏也好，工作也好，只有我们大家心往一处想，劲往一处使，才能使我们的团队力量发挥最大的效用，同时也要我们无条件地服从上级领导的决策，积极地、全身心地投入到工作中去，认真配合其它部门做好各项工作，一切以大局为重，一切以集体为重，凡事三思而后行，不利于团队的事不做，不利于团结的话不说，建立良好的内部、外部关系，通过团结协作，把自己融入团队，视团队的成功为自己的成功，同时个体的成功也是团队成功的组成部分。

团队精神是团队成员共同认可的一种集体意识，是团队成员理想信念的体现，具有凝聚力和号召力，树立团队精神，以实现目标为共同愿望，首先要统一思想，同心同战，配合默契，分工合作，能设身处地为他人着想，齐心协力，在集体奋斗中发挥个人才智，拧成一股绳，推动团队前进，培养团队精神，增强凝聚力，消除内部损耗，居安思危，形成团队

优势，从而发挥整体效能。

通过这次培训使我对团队精神有了进一步的了解，在今后的  
工作中取长补短，交流协作，为时代的团队建设添砖加瓦，  
为时代管理处的繁荣贡献自己所有的力量。

## 物业管理工作心得体会篇五

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管理水平，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。

高校物业管理工作

浅谈物业管理工作

物业管理工作心得

煤矿社区物业管理工作论文

医院物业管理工作总结

2021物业管理工作总结

住宅小区物业管理工作探讨

对加强物业管理工作的思考