# 最新物业心得体会(通用9篇)

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-08-30

*心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。物业心得体会篇一万科的服务宗旨是\"全心...*

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**物业心得体会篇一**

万科的服务宗旨是\"全心全意全为你\"，万科物业确实把这一服务宗旨落到了实处。他们强调\"一言一行皆品质\"。哪怕是一件细微的事也都能随时随地做到尊重顾客、并让顾客满意，我们确实感受到了。我们到他们的机房参观，从消防通道下去，台阶光亮，丝毫不见潮湿天气的湿滑，保洁工作让人叹服。机房内，设备设施标识清晰规范，室内还配有温度计、湿度计，监控环境温度、湿度异常时，能及时采取措施保护设施设备。在机器设备旁备有帆布，原来是为了在发生突发性爆水管时能及时保护设备不受水浸，他们把管理做得非常细致。常用的记录表格不是简单的找个钉子挂在墙上，而是规范地用文件袋装着固定在墙面上，即方便整洁，又规范严格。在设备房的管线上，清晰标识着走向及位置名称，连墙角边的灭火器，都规范地划线定位，并将使用方法附在墙上，不仅规范，也很人性化。这里处处体现着他们对细节工作的认真。

在东莞运河东小区，感受他们的住宅管理。这里刚交楼，有一部分还是施工场地，我看到一个保安员正在用雪糕桶和警戒线把施工场地围起来，其中一个细节让我深受震惊--同样是拉警戒线，我们可谓司空见惯，也拉过无数次，但这名保安员却把警戒线写有\"注意安全\"字样的一面非常整齐地显示在路人看得清楚的正面，并把有褶皱的地方用两手抹平。我不仅问自己，我们的保安员是不是每个人都能做到?都有这么细心?万科物业人却能做得如此细心!\"一滴水可折射太阳的光芒\"，这一细节足可反映万科物业的管理水平。

在服务中心前台，让我感动的是客服助理的微笑，那种微笑，不仅仅是专业、真诚，还有自豪。我们看到了万科的季度管理报告，该报告定期向业主公布物业管理状况，增加了服务的透明度，有助于业主对物业管理工作的监督，在社区范围内营造一种融洽、和谐、温馨的亲情化管理氛围，将物业管理服务的内涵提升到一个新的境界。难能可贵的是，这份报告的资料整理、设计排版都是客服部的几个物业助理完成的，看到我们在点头称赞，一旁的他们脸上露出自豪的微笑。这让我想起万科的一个管理理念--学习是一种生活方式。他们是这样的一群人：为了共同的目标走在一起，共同工作，通过内部经验交流和外部知识引进，共同提高能力，创造他们真正感兴趣的成果。在这一学习型组织中，职员全身心投入，体验到工作中的生命意义，通过学习创造自我，对企业也有了归属感。

在服务中心办公室，墙上整齐地挂着万科特色的物业服务方法论--万科物业\"五步一法\"服务体系：\"五步\"是指在物业服务中和客户深度接触的五个关键步骤，包括认识客户、了解客户、帮助客户、理解客户、感动客户。\"一法\"则是指以满足客户成功需求为出发点的服务法则。并以\"持续超越我们顾客不断增长的期望\"作为自己的使命和目标。企业文化无处不在，时刻提醒、要求、规范着万科物业人。

万科物业是物业管理行业的榜样，是我们不懈学习、追求的标杆。20xx年集团提出\"向万科学习\"，我相信通过这次参观学习，我们的认知将更上一层，20xx年，在我们全体颐中物业人的共同努力下，颐中物业一定会走得更高、更远。

**物业心得体会篇二**

六月二号下午，天气很好，为我们的参观一行大行方便。在参观了两个小区后发觉有几个方面(我所看到的和所了解到的内容当中)是值得我们去学习的。

一、前台的人员配置--客服接待人员+财务收费人员分工明确，在专业方面、时间方面都提供了较为有力的保证，使前台的办事效率、业主的满意度(前台方面)都会有很大的提高。

二、社区文化方面--文化氛围的侧重方面，应从目前注重活动的层面向注重文化情调、氛围的方面转变。我们的活动一般是活动完毕后，就已经告一段落，而活动后的影响反而忽略了，只是把活动以快报的形式向公司反馈，而没有向业主公布，也就是说活动的影响不够大、时间不够长，若将活动过程中的精华所在以展板的形式向业主公布，给没有参加活动的业主朋友带去吸引和悬念。活动虽然结束了但意义还在继续。

三、在管理处公示了所有的客服人员与班长级以上的人员的相片与职位说明，整个组织架构比较详细。

由于时间关系，所了解的大多是表面的事项，至于一些深入的问题，如投诉的处理方面，客服人员的服务方式、内容等都没有时间深入了解，以后有机会再参观应想办法获取这些方面的信息。

**物业心得体会篇三**

物业是指对一个建筑或区域的管理和维护的专业机构或团队。如今，随着城市化进程的推进，物业行业的发展变得越来越重要。通过对物业工作的实际参与和观察，我深刻体会到了物业管理的重要性和必要性。在这篇文章中，我将结合自己的经历和观察，分享一些关于物业管理的心得体会。

段二：服务意识与责任心

作为物业管理团队的一员，首先需要树立正确的服务意识和强烈的责任心。我们要明确自己的角色定位，要把住户的需求和利益放在首位，时刻以提高住户的生活质量为目标。我们要尽快了解住户的需求、意见和意愿，并及时有效地解决各类问题。只有积极主动面对问题，认真履行自己的职责，才能得到住户的认可和信任。

段三：专业知识与技能

物业管理是一个综合性的工作，需要掌握一定的专业知识和技能。比如，了解建筑的结构和设备，掌握日常维护和保养的方法，能够有效处理突发事件和紧急情况。在实践中，我意识到只有通过不断学习和积累经验，才能不断提高自己的业务能力。因此，我经常参加行业培训和学习，对新技术和新方法保持敏感，并努力将其应用到实际工作中，以提升自己的工作效率和服务质量。

段四：沟通与协调能力

作为物业管理团队的一员，我们必须具备良好的沟通和协调能力。在与住户、业主委员会和外部单位进行沟通时，我们要善于倾听别人的意见和建议，与他们保持积极的互动和交流。同时，我们要在管理工作中注重团队合作，密切配合其他部门和单位，共同解决问题，提升工作效率。通过与他人的良好沟通和协调，我们能够更好地了解住户和业主的需求，提供更好的服务。

段五：变革与创新

物业管理工作需要不断适应社会的变革和创新。在过去的几年中，随着科技的发展和市场环境的变化，物业管理行业也发生了许多改变。例如，运用智能化科技提升管理效率，推行绿色环保措施，提供个性化服务等。我们要积极关注社会的变化，及时了解行业的新动态，不断吸收新知识和新技术，以适应这个时代的需求。只有不断变革和创新，才能跟上时代的步伐，为住户提供更加便捷和优质的服务。

总结：

通过参与物业管理工作，我逐渐认识到物业管理的重要性和必要性。要做好物业管理工作，首先要树立正确的服务意识和强烈的责任心；其次要不断提升自己的专业知识和技能；同时要具备良好的沟通和协调能力；还要积极追求变革和创新。只有做到这些，才能提供更好的服务，实现物业管理的价值和意义。

**物业心得体会篇四**

干物业管理是指在小区、写字楼等地进行的非生产性管理活动。干物业是物业管理中最基础、最常见的一类管理，也是用户最直接感受到的。所以能够合格地开展干物业管理对物业公司的发展具有至关重要的意义。本文将从干物业管理的角度，对我在工作中所获得的体会和经验，进行总结和分享。

第二段：清晰的工作目标和计划的制定

在干物业管理的工作中，明确的工作目标和有效的计划制定是取得成功的必要前提。在实际工作中，我们需要把握好分析情况、制定计划、执行计划、监督检查等环节。特别是在制定计划的过程中，我们要充分考虑从业者的实际操作能力，注重细节，高效安排工作。

第三段：注重与与用户之间的沟通和协调

作为干物业管理的从业者，与用户之间的沟通和协调工作是至关重要的。在这个过程中，我们需要不断强化沟通和协调意识，尽可能地理解用户真正想要和实际需要的服务，及时反馈用户的建议和意见，积极做好服务，响应用户的需求，建立良好的用户关系。

第四段：严格的服务执行和高质量的工作成果

干物业管理是一项耐心细致的工作，特别需要从业者具有严格的服务执行和高质量的工作成果。我们需要时刻注意每一个环节的细节，从一点一滴的工作中寻找出更好的提升服务质量和用户满意度的途径。同时，我们还要注重先进科技的应用，努力使用智能化设备和软件来加速工作进程，提升工作效率，提高服务质量。

第五段：强调团队合作和不断优化的品质

干物业管理是一项需要复合人才多元化协作的工作，成功的实现需要具备充分的团队合作意识和信任。在实际工作中，我们需要保持良好的团队沟通和协作，共同努力以取得更好的业绩和服务质量。同时，我们还必须始终保持不断向前演化的品质，注重学习和改进直至工作中的每一个细节。最终，使我们的服务能够更好地满足用户的需求，赢得用户满意度和信任。

总的来说，干物业管理是具有重要意义的一个细分领域，需要全力以赴才能取得良好的成果。只有理解并落实这些原则和方法，我们才能够开展优秀的干物业管理，以满足用户的需求和创造更大的价值。

**物业心得体会篇五**

xx年7月15日，我参加了公司组织的赴石家庄为期10天的物业管理培训活动。能参加这次培训我感到很荣幸，同时也非常珍惜这次机会，因为这正说明了公司对员工的重视。

经过这几天的培训，让原来对服务行业不太感兴趣的我渐渐对物业管理充满兴趣，不仅让我深入了解了物业管理这个行业，更是让我感受到了永昌团队的力量!非常感谢公司给我这次学习物业管理的机会!感谢那些给予我指导和帮助的同事!

物业是为大众消费群体服务的行业，从事物业工作具有挑战自我、完善自我、突破自我的特点，工作内容与业主生活息息相关。做为一名合格的物业从业人员，应该熟悉自身工作岗位的职责;而从某种意义上来说，物业从业人员其实就是高级管家，就必须懂得各个方面的知识：建筑、水电、法律、财务知识等。

培训活动中谈到的六种效应，令我感受很深。虽然只是效应，但和我们的工作生活紧密相连。我们必须正确认识到物业管理包括管理与服务两个方面。若只是重视物业的管理，忽视人性化的服务，我们就不能有效地满足业主需求;但若突出服务，管理不到位，也会造成管理和服务的脱节。只有管理与服务同时进行，才能将物业管理工作水平进行有效的提高，最终达到树立企业的完美形象、成为张家口的标杆企业这一目标。

物业管理工作除了为业主提供安全、优美、舒适的生活环境，更需要我们在日常生活和工作中全心全意地从业主的立场出发，细心、主动、周到，想之所想、急之所急，这样才能提高工作质量;在提高服务质量的同时，我们更有必要听取业主的意见，并加强与业主的沟通，了解业主对我们的服务有哪些意见和建议;解决好业主的问题并及时给予回复，让业主知道物业公司时时刻刻地在关心着他们。

关于为人处事，我学会了换位思考、多为别人着想;不计得失;善于倾听，并尊重他人(在尊重他人的同时自己也会得到尊重);不断督促自己进步、改善工作方法、坚持不懈，最终达到完美。我相信，通过提高自身的管理水平，增强自身的服务意识，有针对性的开展服务工作，就一定能将物业管理服务工作做好。

由衷的感谢公司!希望公司能给我们提供更多的学习机会，为共同实现心中的目标而努力!

**物业心得体会篇六**

物业作为社区管理和服务的重要组成部分，对于居民的生活质量和社区的发展起着至关重要的作用。通过自己的亲身经历，我对物业管理的重要性和优化的必要性有了更深刻的认识。

第二段：我对物业的第一印象

我一直以为物业只是一个流于表面的服务，只是解决小区居民的一些琐碎问题。然而，当我第一次接触到小区的物业服务，我才发现我对物业的印象是过于狭隘的。物业的职责远不止于此，他们需要负责小区的建筑和环境的维护，安全和治安的监管以及秩序的维护等。

第三段：优化物业管理的必要性

随着社会不断发展和人们生活水平的提高，对物业的要求也不断提高。然而，我发现一些物业公司的服务并不能满足居民的需求。一方面，还有一些物业公司管理不善，缺乏责任心和服务意识，导致小区环境脏乱差，设施损坏等问题频发。另一方面，一些物业公司的服务项目和质量都有待提高，例如消防设备的维护和检查等。因此，优化物业管理是非常有必要的，可以提升小区居民的生活质量和满意度。

第四段：优化物业管理的建议

为了优化物业管理，我认为可以从以下几个方面进行改进。首先，物业公司应该加强内部管理，提升员工的素质和服务意识，建立严格的工作制度和考核机制。其次，物业公司可以加强和居民的沟通和互动，例如定期组织居民会议和听取居民的意见和建议等。此外，加强与社区其他机构的合作和协调，共同解决小区的问题，也是优化物业管理的重要方向之一。

第五段：结尾

通过对物业管理的亲身体会，我认识到优化物业管理的重要性和必要性。只有物业公司全力以赴地提供优质、高效的服务，才能满足居民的需求，提升社区的整体品质。因此，我们应该共同努力，为改善物业管理贡献自己的力量，共同建设一个更加美好的社区。

**物业心得体会篇七**

为了全面完成年初制定的工作目标，进一步做好规范工作，以及将“科海阳光服务”落到实处。科海物业公司曹卫东、瞿鑫芳、周乐勤、金燕等四位同志于20xx年8月22日对国内知名物业公司绿城物业进行了考察，现将考察的情况整理如下，供董事会参考。

20xx年8月22日上午，在绿城物业咨询部项目经理路遥的陪同下，我们分别考察了绿城最先在杭州开发的楼盘（1995年）——杭州丹桂花园和杭州桂花城。从直观上也让我们真正领略了绿城掌门人宋卫平的精品意识和具有高度的前瞻性。陪同我们的路遥也跟我们介绍说：“当初杭州老百姓对房屋的颜色、立面否定过。但时间证明，这些颜色和立面的设计是永久性的，不容易淘汰的。而当初宋卫平在“杭州桂花城”一期项目全面售馨好评如潮时，做了一惊人之举，追加20xx万元推翻原先景观设计重新再来。

以及在桂花城全面顺利交付之后，关起门来针对规划设计、工程、销售、物业管理等各个专业存在的细节缺憾编成了一本《桂花城批判》，成功的实现自我超越。也因此而树立了绿城在老百姓心目中的品牌形象”。当年轻的路遥经理（据了解他到绿城工作也就三年）跟我们讲起这些事时，他感觉很自豪，我们认为这跟他们公司的培训灌输是分不开的。

果然，当问起他们的培训体会时，他跟我们介绍，一般绿城的管理层和保安员都要到绿城杭州总部培训，保安是先培训再分到各地，管理层是先召进来到基层锻炼1—2个月，然后统一到总部参加每年的分期培训，为的是有一个统一的形象，统一的管理思路，培养优良的职业操守和较强的执行力。我们也同时参观了各小区的服务中心和会所，服务中心的桌子虽然旧了，但是桌上没有一件多余的物品，据说，只允许放一只杯子，文件夹整整齐齐，环境很干净。这让我们感觉到了差距，而这些要想做到，其实也不难，关键是领导者、监督者的意识问题。

而会所，据说都是先由物业公司统一规划，然后分项目承包出去，只有这样，才确保会所经营不亏，之前自己经营也亏过。整个上午的参观，我们也提出了一些工作中经常遇到的实际问题进行交流。当问及小区装防盗窗的问题时，路遥说：“公司也会对基层下死命令，规定时间拆不掉领导主动辞职。所以领导会想尽一切办法跟业主拉近关系，死打烂缠，实在不行自己掏钱把它买下来也要完成任务。小区业主养狗，小区保安员会一直跟在屁股后面清扫狗粪便，从而感动了业主让业主主动改正缺点”。

下午，浙江绿城物业咨询有限公司杨掌法总经理在百忙之中抽出时间与我们进行了交流。据杨总介绍，绿城物业现已成为了接管面积全国第一，行业排名业内三甲，年收入3。5亿，无形资产评估6。35亿元人民币，已全面完成上市准备，估计会成为行业内第一家上市物业企业。

在交流的过程中，杨总有几个观点和建议很值得我们参考和反思：

一、物业没有资产，但物业有资源。其实业主也需要一个口子的服务，当你们基础服务做好得到业主认可后。哪怕你卖奔驰，业主也可以接受，只要手续合法，价格比外面稍便宜。

二、人性化管理不等于人情化管理，人性化管理在讲究原则的情况下，从人的需求出发，换位思考，以人为本的管理。而人情化的管理就会没有原则，时间长了就会形成帮派。

三、企业管理要强化执行力，企业决策出台前可以讨论，出台后只有强制。企业里大多数人只要执行，千万不要怀疑你的老板，如果你有能力就自己当老板，否则你就打工，而打工首先就是服从。决策以后行不行不是执行层考虑的事，是决策层、董事会考虑的事。企业分工不同，各人所处的层面不一样，基层如果总是考虑决策层的事，企业肯定做不好。

四、行动胜于一切，观念胜于一切。观念首先要跟的上，然后一但做出决定，就大胆地去做，认真去做，做的过程中会碰到问题，那就想办法解决它，而不是讨论做不做的问题。绿城物业先前做房屋置换，也碰到了问题，造成了亏本，并且那时高薪请的是相当专业的职业经理人。但后来进行了调整，现在找到了问题的原因并加以解决，现在房屋置换已成了绿城物业的又一利益增长点。

给科海物业公司的建议：

一、小的时候要学会跟跑。绿城也曾经这样做过，跟戴德梁行、仲量联行、世邦魏理仕等国际品牌物业公司战略合作过。现在物业服务产品要换代，要引进管家式的服务。董事长宋卫平就说过，国外管家式服务流派不下二三十个，他们已经有悠久的历史，绿城物业没有必要再去研究。所以经过考察比较，这次他们化了100万元与英国管家协会签了协议，决定引进消化他们的管理模式，科海物业可以先锁定跟跑者。

二、科海物业要先设定一个三年的发展规划，这样就不容易偏离方向。

三、延伸产业项目要选择投入小、见效快的项目，因为科海物业现在的资金实力可能并不强，并且很多项目可以考虑合作挂靠。

当谈到房屋置换这个话题时，杨总说道：“其实我们物业做很有优势的，50个楼盘，相当于50个门店，又没有成本，并且物业去做就变成一种服务，我们可以主动获取信息，而不需要被动获取信息”。谈到具体操作，他们的做法是由小区物业服务中心获取房屋置换信息，并达成口头协议，由置换公司专业人员统一办理租售协议，并且他们置换公司的专业人员每人都会分片管理着几个小区业务，分成是按1：1：1，即专业人员一份，小区经办人一份，小区服务中心一份。如果有置换公司操作完成，那么小区经办人那份就没有了，并且这部分效益会跟小区负责人奖金挂起钩来。在整个交流过程中，杨总对物业行业的发展总是充满信心。他说：“尽管表面上我们没有房产公司赚钱，但从投入产出的比例计算，物业不会输给任何一个行业的，不要怀疑自己的行业，物业绝对有前景的”。

通过组织这次对绿城物业的考察，我们每一个人都坚定了对物业行业的信心。尽管只有一天的时间，但我们学到了不少，关键是意识上得到了提高。感受到绿城对质量的不断坚持——世界上两种情况下坚持最可贵，一是春风得意时，二是一败涂地时（摘自绿城内部刊物）。而绿城做到了，所以方有今日的辉煌。这次学习和考察，会带来更多的思考！所以我们会根据这次考察的情况，回来后，结合公司的实际情况做出相应调整，以适应当前发展的需要，并且我们认为今后这样的考察还是很有必要的。

**物业心得体会篇八**

作为一个常年居住在城市的人，物业管理对我来说是一个不可忽视的日常问题。多年来，我对物业管理经历了不断的观察和思考，从中得出了一些心得体会。物业管理不仅关乎我们居住的环境和居住体验，更是一个城市的品质和文明程度的体现。在这篇文章里，我将探讨物业管理的重要性、管理规范、服务质量、问题解决和未来发展走向，从而总结出我的心得体会。

首先，物业管理的重要性不可忽视。良好的物业管理可以提供舒适、安全的居住环境，保证居民的基本生活需求得到满足。一个良好的物业管理可以有效地解决社区居民面临的共有问题，如安全、噪音、停车等。同时，物业管理也能够提供便利的服务，如快递代收、维修保养等，让居民的生活更加便利。可见，物业管理是一个城市文明建设中不可或缺的一部分，其重要性不容忽视。

其次，物业管理需要遵循一定的管理规范。物业管理公司需要制定相应的管理规章制度，并向居民进行宣传和培训，使居民了解管理规范和遵守规章制度。同时，物业管理公司也需要建立健全的内部管理制度，并定期进行检查和评估，以不断提升管理水平。在实际操作中，物业管理公司需要与业主建立良好的沟通和互动渠道，及时反馈和解决问题，确保管理工作的顺利进行。

第三，物业管理的服务质量是评价物业公司水平的重要指标。良好的物业管理公司应提供高效的服务，并注重细节。比如，物业公司应及时保养维修公共设施，确保设施的正常运作；应定期进行环境卫生清理，保持社区的整洁和美观。另外，物业公司还应组织具有时效性和有针对性的活动，如社区聚餐、健身活动等，加强居民的邻里关系和社区意识，营造和谐的居住氛围。通过提供高品质的服务，物业公司能够赢得居民的认可和信赖。

此外，物业管理也面临着一些常见问题，如管理不规范、服务不到位等。这些问题一方面可能源于物业管理公司自身的管理不当，另一方面也受到居民的道德和素质的影响。因此，解决这些问题需要物业管理公司与居民的共同努力。物业公司应加强对员工的培训和管理，提高服务质量；居民也应自觉遵守管理规定，并与物业公司建立开放和诚信的沟通渠道，共同解决问题。只有通过居民和物业公司的合作，才能更好地解决物业管理中的问题。

最后，展望未来，物业管理的发展走向将更趋于智能化和绿色化。随着科技的不断进步，物业管理将更多地应用高科技手段，如智能门禁、智能电表等，提供更便捷、高效的服务。同时，绿色环保也将成为未来物业管理的一个重要方向。物业公司应加大对垃圾分类、节能减排等环保措施的推广，提高社区的生态环境质量。未来的物业管理将更加人性化、智能化和环保化。

总之，通过多年观察和思考，我对物业管理有了一些心得体会。良好的物业管理不仅能够提供舒适、安全的居住环境，还能够提供便利的服务，并解决居民面临的问题。物业管理需要遵循一定的管理规范，提供高质量的服务。同时，物业管理也存在一些问题，需要物业公司和居民共同努力解决。未来，物业管理将走向智能化和绿色化。希望通过我的体会与思考，能够为物业管理的进一步改进和发展提供一定的参考。

**物业心得体会篇九**

为了全面完成年初制定的工作目标，进一步做好规范工作，以及将“科海阳光服务”落到实处。科海物业公司曹卫东、瞿鑫芳、周乐勤、金燕等四位同志于20xx年8月22日对国内知名物业公司绿城物业进行了考察，现将考察的情况整理如下，供董事会参考。

20xx年8月22日上午，在绿城物业咨询部项目经理路遥的陪同下，我们分别考察了绿城最先在杭州开发的楼盘(1995年)——杭州丹桂花园和杭州桂花城。从直观上也让我们真正领略了绿城掌门人宋卫平的精品意识和具有高度的前瞻性。陪同我们的路遥也跟我们介绍说：“当初杭州老百姓对房屋的颜色、立面否定过。但时间证明，这些颜色和立面的设计是永久性的，不容易淘汰的。而当初宋卫平在“杭州桂花城”一期项目全面售馨好评如潮时，做了一惊人之举，追加20xx万元推翻原先景观设计重新再来。以及在桂花城全面顺利交付之后,关起门来针对规划设计、工程、销售、物业管理等各个专业存在的细节缺憾编成了一本《桂花城批判》，成功的实现自我超越。也因此而树立了绿城在老百姓心目中的品牌形象”。

当年轻的路遥经理(据了解他到绿城工作也就三年)跟我们讲起这些事时，他感觉很自豪，我们认为这跟他们公司的培训灌输是分不开的。果然，当问起他们的培训体会时，他跟我们介绍，一般绿城的管理层和保安员都要到绿城杭州总部培训，保安是先培训再分到各地，管理层是先召进来到基层锻炼1-2个月，然后统一到总部参加每年的分期培训，为的是有一个统一的形象，统一的管理思路，培养优良的职业操守和较强的执行力。我们也同时参观了各小区的服务中心和会所，服务中心的桌子虽然旧了，但是桌上没有一件多余的物品，据说，只允许放一只杯子，文件夹整整齐齐，环境很干净。这让我们感觉到了差距，而这些要想做到，其实也不难，关键是领导者、监督者的意识问题。而会所，据说都是先由物业公司统一规划，然后分项目承包出去，只有这样，才确保会所经营不亏，之前自己经营也亏过。整个上午的参观，我们也提出了一些工作中经常遇到的实际问题进行交流。当问及小区装防盗窗的问题时，路遥说：“公司也会对基层下死命令，规定时间拆不掉领导主动辞职。所以领导会想尽一切办法跟业主拉近关系，死打烂缠，实在不行自己掏钱把它买下来也要完成任务。小区业主养狗，小区保安员会一直跟在屁股后面清扫狗粪便，从而感动了业主让业主主动改正缺点”。

下午，浙江绿城物业咨询有限公司杨掌法总经理在百忙之中抽出时间与我们进行了交流。据杨总介绍，绿城物业现已成为了接管面积全国第一，行业排名业内三甲，年收入3.5亿，无形资产评估6.35亿元人民币，已全面完成上市准备，估计会成为行业内第一家上市物业企业。

在交流的过程中，杨总有几个观点和建议很值得我们参考和反思：

一、物业没有资产，但物业有资源。其实业主也需要一个口子的服务，当你们基础服务做好得到业主认可后。哪怕你卖奔驰，业主也可以接受，只要手续合法，价格比外面稍便宜。

二、人性化管理不等于人情化管理，人性化管理在讲究原则的情况下，从人的需求出发，换位思考，以人为本的管理。而人情化的管理就会没有原则，时间长了就会形成帮派。

三、企业管理要强化执行力，企业决策出台前可以讨论，出台后只有强制。企业里大多数人只要执行，千万不要怀疑你的老板，如果你有能力就自己当老板，否则你就打工，而打工首先就是服从。决策以后行不行不是执行层考虑的事，是决策层、董事会考虑的事。企业分工不同，各人所处的层面不一样，基层如果总是考虑决策层的事，企业肯定做不好。

四、行动胜于一切，观念胜于一切。观念首先要跟的上，然后一但做出决定，就大胆地去做，认真去做，做的过程中会碰到问题，那就想办法解决它，而不是讨论做不做的问题。绿城物业先前做房屋置换，也碰到了问题，造成了亏本，并且那时高薪请的是相当专业的职业经理人。但后来进行了调整，现在找到了问题的原因并加以解决，现在房屋置换已成了绿城物业的又一利益增长点。

给科海物业公司的建议：

一、小的时候要学会跟跑。绿城也曾经这样做过，跟戴德梁行、仲量联行、世邦魏理仕等国际品牌物业公司战略合作过。现在物业服务产品要换代，要引进管家式的服务。董事长宋卫平就说过，国外管家式服务流派不下二三十个，他们已经有悠久的历史，绿城物业没有必要再去研究。所以经过考察比较，这次他们化了100万元与英国管家协会签了协议，决定引进消化他们的管理模式，科海物业可以先锁定跟跑者。

二、科海物业要先设定一个三年的发展规划，这样就不容易偏离方向。

三、延伸产业项目要选择投入小、见效快的项目，因为科海物业现在的资金实力可能并不强，并且很多项目可以考虑合作挂靠。

当谈到房屋置换这个话题时，杨总说道：“其实我们物业做很有优势的，50个楼盘，相当于50个门店，又没有成本，并且物业去做就变成一种服务，我们可以主动获取信息，而不需要被动获取信息”。谈到具体操作，他们的做法是由小区物业服务中心获取房屋置换信息，并达成口头协议，由置换公司专业人员统一办理租售协议，并且他们置换公司的专业人员每人都会分片管理着几个小区业务，分成是按1:1:1，即专业人员一份，小区经办人一份，小区服务中心一份。如果有置换公司操作完成，那么小区经办人那份就没有了，并且这部分效益会跟小区负责人奖金挂起钩来。在整个交流过程中，杨总对物业行业的发展总是充满信心。他说：“尽管表面上我们没有房产公司赚钱，但从投入产出的比例计算，物业不会输给任何一个行业的，不要怀疑自己的行业，物业绝对有前景的”。

通过组织这次对绿城物业的考察，我们每一个人都坚定了对物业行业的信心。尽管只有一天的时间，但我们学到了不少，关键是意识上得到了提高。感受到绿城对质量的不断坚持——世界上两种情况下坚持最可贵，一是春风得意时，二是一败涂地时(摘自绿城内部刊物)。而绿城做到了，所以方有今日的辉煌。这次学习和考察，会带来更多的思考!所以我们会根据这次考察的情况，回来后，结合公司的实际情况做出相应调整，以适应当前发展的需要，并且我们认为今后这样的考察还是很有必要的。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn