

# 物业管理从业心得

◎黄波

作为一名普通的物业客服人员，我的工作职责主要是熟悉业务技能和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好公司与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验：

- 1、首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作
- 2、分析、调查问题的原因
- 3、若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法；
- 4、最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。
- 5、投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作“零缺陷”的六步骤：

- 1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足业主的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。
- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。
- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、严格检查：实行个人自查并分析结果，以明确问题、原因、责任。
- 5、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。
- 6、规范操作：进一步完善操作规范。

“ 物业零缺陷” 的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象。

零抱怨无投诉其实是每个物业公司或者企业的一个愿景，也是我个人一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为业主的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，提高品质，这样只是能够提高业主满意度，但却无法决定业主满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，它要求公司能够完完全全地为业主服务，这句话一定要时刻记在心中。

业主满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对业主满意度的调查，发现业主满意是一种心理活动，是业主的需求在被满足后的愉悦感。对于业主来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的服务或产品等有很大一部分不是他所得，哪怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以业主满意度是衡量业主满意度的量化指标，由该指标可以直接了解公司或服务在业主心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢！