

浅谈物业管理人员的特殊素质 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/493/2021_2022__E6_B5_85_E

8_B0_88_E7_89_A9_E4_c67_493420.htm 我们所从事的物业管理要实现对社区服务的社会化、专业化、市场化，建立高效、周全、便利的服务体系，使业主获得优美居住环境同时，也能享受到优质服务，这需要从业人员具备良好的综合素质。由于物业管理所提供的服务涉及面广，其专业性、社会性、政策性、群众性较强，因此对物业管理的素质有着特殊的要求。从业人员的素质直接关系到物业管理服务质量，关系到企业在广大业主心中的形象。我认为物业管理从业人员应具备以下几项特殊的素质。

一、具备“通才”素质 物业管理从业人员，无论是管理层，还是操作层，都必须具备一些特殊素质，才能胜任其工作。首先，管理层除应具有服务意识、专业知识、经营头脑、管理才能外，还必须熟知所辖物业的建筑、施工工程、结构、园林绿化等，房地产管理、经济管理、法学、心理学、财务管理、公共关系、计算机等方面的知识也必不可少，这样，物业管理服务人员的服务当中才会游刃有余；对于操作层，必须一专多能，能胜任多种工作，还要有较强的应变能力，对于一些急难问题能及时处理解决。

二、善于化解矛盾，长于沟通技巧 物业管理是服务性行业，但它与商业、旅游业、餐饮业等服务性行业明显不同，主要表现在其服务对象比较固定，服务内容涵盖了与业主生活息息相关的方方面面。业主在使用房屋的过程中，对房屋的设计、发展规划、楼宇的质量等一系列售前遗留问题，都习惯找物业管理公司解决。面对客户的抱怨、不满，物业管理公

公司的员工一方面要耐心向客户解释清楚情况，另一方面需主动地与有关责任部门联系、沟通，使问题得到合理解决。面对不同年龄、不同层次的业主，物业管理人員要因人而异，和他们进行良好的沟通，努力创造融洽的氛围，以便正常工作的开展。

三、尽量“一次做对”

物业管理人員的工作目标应建立在“一次做对”的基点上，避免反复整改。物业管理人員每时每刻都在向用户提供服务，这种服务是一种无形的产品，它不同于工厂生产的产品，可以有质检部门把关，不合格的返工，直到合格再出厂。物业管理人員生产的产品，往往可以因员工对业主的稍不耐烦或懈怠的一瞬间，而产生“次品”。为此，物业管理人員必须深知“一次做对”的重要性，每个员工在自己工作当中，要养成这样一个习惯，做任何事都要有“这次比上次做的好”、“今天比昨天做的好”、“明天要比今天做的好”的目标。若老是抱着“错了再改”的态度，即使“改”了，有些损失也是追不回的。实践证明，只有高素质的物业管理从业人員，才会有高质量的管理和服务，也才会有良好的企业品牌。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com