

学习心得体会

公司已连续四年组织集体学习，虽然不是每次都能学的多么透彻，但是学习的精神已在我心中一点点渗透，并从学习中得到了人生的一些启发。听了前几次各位领导的授课内容后，让我受益匪浅，下面就其中的内容谈下我自己的看法：

在《孙正义：下一个30年将发生什么？》一文中讲到未来，是AI的未来，是人工智能的未来，但同时他也讲到：当然人类与AI最大的差别不在智商，而在情感与创造。情感与创造是智商再高的AI都无法做到的。是的，AI只会机械性的处理事情，而人是有情感的，情感深浅有时决定了彼此能否顺畅沟通。这也让我联想到自己从事的物业服务工作，有时纵使使你提供多么快多么便捷

硬件设备，也难以消除业主对物业人的偏见，甚至还会有其他的说辞。只有你微笑面对、耐心倾听业主的诉说，经常见面问候，管家群互动沟通，以理解人的同时加上以情感人，才能有不一样的效果。

AI是人类将创造出的程序置于机器内，而非其本身创造，如果创造我估计就是机器程序乱码、然后瘫痪。而人独有的创造力，使一切皆有可能。创造力我想更多源于个人的思维能力，这就要求我们要专研更深更广的知识、经常性的思考，才会创造出新鲜的事物。想到更好处理事情的方法。比如物业去年开始建立的楼管管家群，就是基于物业与业主的矛盾而创造出的新的物业管理服务模式，既精准解决了业主

的日常问题，又拉近了物业与业主的距离。

在《沈帅波一场商业大变局正在中国上演》一文中关于人口红利中，列举了头条之前聘请了很多优秀的编辑，编辑精选了很多文章推送给他们的用户，发现点开率很低。后来他们把一篇广场舞教学的视频放到了第一位，而且是全量推送给所有的用户，点开率高达10%，10个人里面有一个人看。最后总结到很多时候读书的人认为的内容跟群众认为是两件事。

确实是这样，书里会经常用大量的篇幅来述说美好的、正向思维下的内容，而现实中效果明显，肉眼可见的往往是逆向思维下的内容更居多。这也让我想到马克思说过的一句

话：实践出真知！无论你读过多少书，只要你在社会中生存，就必须到其中去实践、去琢磨。实践不仅可以加深你对书中内容的理解，还会在遇到问题后充实修正你的见解与看法，从而达到解决问题的目的。比如我最初来物业工作时，遇到业主满含怨气上来说事儿时，总会按常理逐一帮其解决问题，但其实并非这样，有的业主会满意而归，有的时候就不会这么好了，这时你只能借其他外力或搬管理条例等来解决。

综上所述心得，我想说无论是AI智能产品还是书籍，这些都是我们工作生活乃至成长的辅助工具，唯有自己的思维、自己的行动方能见证你的蜕变，进而去创造改变你周围的事物。

(物业公司 马飞)



小故事大智慧

宽容

一只小猪，一只绵羊

和一头奶牛，被关在同一个

畜栏里。有一次，牧人捉住

小猪，它大声号叫，猛烈地

抗拒。绵羊和奶牛讨厌它的

号叫，便说：“他常常捉我

们，我们并不大呼小叫。”

小猪听了回答道：“捉你们

和捉我完全是两回事，他捉

你们，只是要你们的毛和乳

汁，但是捉住我，却是要我

的命呢！”

启示：立场不同、所处

环境不同的人，很难了解对

方的感受；因此对别人的失

意、挫折、伤痛，不宜幸灾

乐祸，而应有关怀、了解

的心情。要有宽容的心！

前台收银总结

问题往往就是因为没有及时沟通引起的，以后工作中要与领导与同事加强沟通。

(三)、加强自身学习，提高自身素质。积累工作经验，改进工作方法，向周围同志学习，注重别人优点，学习他们处理问题的方法，查找不足，提高自己。

最后还是感谢，感谢领导和同事的支持和帮助，我深知自己还存在很多缺点和不足，工作方式不够成熟，业务知识不够全面等等，在今后的工作中，我要积累经验吸取教训，努力克服缺点，在工作中磨练自己，尽职尽责的做好各项工作！

(华之华宾馆 郑跃芳)

2019年弹指间已过。总结我这一年来的工作，只能说是忙碌而充实。一年来在领导的指导、关心下，在同事们的帮助和亲切配合下，我的工作取得了一定进步，为了总结经验，吸取教训，更好地前行，现将我这一年的工作总结如下：

一、端正态度，热爱本职工作

态度决定一切，不能用正确的态度对待工作，就不能在工作中尽职尽责。既然改变不了环境，那就改变自己，尽到自己本份，尽力完成应该做的事情。只有热爱自己的本职工作，才能把工

作做好，最重要的是保持一种积极的态度，本着对工作积极、认真、负责的态度，踏实地干好本职工作。

二、培养团队意识，端正合作态度

在工作中，每个人都有自己的长处和优点。培养自己的团队意识和合作态度，互相协作，互补不足。工作才能更顺利的进行。仅靠个人的力量是不够得，我们所处的环境就需要大家心往一处想，劲往一处使，不计较个人得失，这样才能把工作圆满完成。

三、存在不足

工作有成绩，也存在不

足。主要是加强业务知识学习和克服自身的缺点，今后要认真总结经验，克服不足，把工作干好。

(一)、强化自制力。工作中无论做什么事，都要对自己的工作负责，要加强自我克制和容忍，加强团队意识，理智地处理问题，不给大家和团队造成麻烦，培养大局意识。

(二)、加强沟通。同事之间要坦诚、宽容、沟通和信任。我能做到坦诚、宽容和信任，就欠缺沟通，有效沟通可以消除误会，增进了解融洽关系，保证工作质量，提高工作效率。工作中有些

强……他们令人肃然起敬。我们在安享和平的时候，缅怀这些英雄们，他们激励我们要捍卫和平，反对战争。这是我们每一个人的职责。

华源博师《幼儿版铁道游击队大型舞剧》完美诠释，一切努力都很值得。西边的太阳快要落山了，微山湖上静悄悄……是的，太阳可以落山，但英勇的革命先烈们必将永垂不朽！小演员们用小小的身躯为我们呈现了这一幕幕英雄的故事，但我们都知，这些小小的身躯也正在茁壮成长，他们是初升的太阳，是我们的希望，总有一天他们也将成为我们国家、民族的栋梁之才，他们也将如他们所刻画表演的这些英雄们一般顶天立地，建立属于他们这个时代的传奇！

(博师幼儿园 田丽英)

新的一年又到啦！辞旧迎新，华源博师幼儿园在2020到来之际迎来了大型舞台剧——《铁道游击队》，本次舞台剧同样采用以孩子为主体，扮演抗日战争时期的小游击队，在整个过程中，孩子们独立演绎，当日本侵略者来到中国土地，人民与八路军共同抵抗日本侵略者的精彩情景。

2019年是新中国成立70周年，与往年不同的是，举国上下都洋溢着一片节日的气氛，人人都怀着一颗赤子之心，歌颂祖国，赞美祖国，孩子们更是需要正确的引导和体验，成为新一代的接班人。“西边的太阳快要落山了，鬼子的末日就要来到……”歌声中，一个个英雄的形象浮现在脑海：坚毅果敢的大队长刘洪、坚持不懈的芳林嫂、机智勇敢的侦察员王

幼儿版《铁道游击队》



本报启示

春节期间，本报2020年2月1日停刊一期。



张灯结彩迎佳节

在新春佳节来临之际，处处洋溢着节日的气息，山阴华源万和城的全体工作人员开始了紧张的准备，确保春节前安全有效地完成好工作。

由于前几天的降雪覆盖了整个小区，给业主与购房看房带来了不便，在领导的带领下我们开始了清扫积雪的

工作，也给正在装修的业主们一个好的环境。同时为了更好的完成工作，项目部人员逐一检查楼里的设施，电器设备的运行与正在装修的业主沟通装修进度，配合工作，确保水电暖的正常运行。

大红灯笼高高挂，新的一年，新的开始，项目部人员辞旧迎新，在小区的南大门上挂

起了红灯笼，红红的灯笼充满了节日的气息，提高了节日的氛围，照耀出小区喜庆的气氛，同时亮化了小区的主干道，让业主体验到家的温馨，也为节日增添了亮丽的色彩。

每一份辛勤的付出，都是为了业主找到回家的感觉。新的一年，定会有许多有意义的东西

(山阴项目部 郭旺)

工作感悟

2019年已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近7个月了，时间总是转瞬即逝，在这段时间里，我的感触和收获有很多。任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验，工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，补足不足。

一、工作内容

尽管前台工作没有公司销售、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但我认为不管哪一个岗位，都是公司的一部分，都应该努力工作。前台的主要工作是迎客，来访人员接待、指引及登记信息，最主要的是服务态度和效率。记录每天的值班情况，保持接待大厅和会议室的洁净。每天开启大厅的音乐，并检查其使用，若发生故障，及时通知维修。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及地作出相应的解答。准备好接待

茶水，若发现没有饮用水时及时叫水。每天及时开灯，下班时检查电源并关闭电源确保安全。

二、工作中获得的经验和教训

前台的工作是一个需要耐心和责任心岗位，热情对待每一个来访客户，努力提高自己的服务质量。所以除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与客户的沟通，尽量做到让客户满意。做事要考虑周全、细心，了解在待人接物中必须遵守的礼仪常识。工作进度及工作过程中遇到的问题以便得到处理，不能处理的应向上级及时反馈。

以上这些就是我在过去一年工作的总结，走出学校，初入职场，我在能力和阅历方面都很不足。2019年已经过去，进入充满挑战和机遇的2020年，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，我可以在工作中不断成长，不断学习，提升自身的素质。

(山阴销售部 王晓敏)



地白风寒雪千层 又是一年扫雪日

1月6日，连日的低温严寒天气伴随着2020年的第一场降雪使得大地银装素裹。皑皑白雪相映，整个园区显得安静许多，老树枝杈房檐围墙都镶了银边，远望周边的空旷地白茫茫一片，感觉整个世界都罩在了天公抛下的这件鹤氅之下，在这里度过了580多天，这是我第二次看见银装素裹下的工业园区。望着眼前这样一幅宁静祥和的雪景不由感慨这一年多的时光流逝如水，无声无息。



正值一周伊始，为了不影响园区各单位人员的正常出行，我们不得不打破这副静谧的冬日雪景，整个上午工业人员积极投身到主道路的扫雪工作中，大家拿着扫把、铁锹，或铲，或扫，或运雪干劲十足，时刻发挥团队合作精神，由于雪一直不停地下，刚刚扫过的路面又被覆盖，大家只能反复清扫，没有懈怠和埋怨。有的只是为保障园区车辆安全运行的真心与热情，就这样在一片欢声笑语中我们完成了今年的第一场扫雪工作。

瑞雪已至，暗示着我们2019年所有的不如意将会被冰雪洗涤殆尽，也预示我们2020新的一年必会是另一番好景象。

(工业公司 庄雅琴)