

物业管理社会实践报告

篇1：物业管理社会实践报告

**年9月1日，开始了我在轩辕物业公司所属的工业园的管理工作，直到现在。在这段时间内让我对我所学的专业知识有了一个新的认识，积累了一点经验。在实习中，我在管理领导的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。长期的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习工作，使我对物业管理工有了深层次的感性与理性的认识

我所在的工业园是轩辕物业第一期工程，位于坦洲镇第三工业区33号，是这里最高的工业建筑，总共六层，面积二万平方米。作为标准的工业用厂房，所有的硬件设施都是最好的，二期三期工程也已经完工，尤其是三期工程，它的设计构造以及外形在这个地区都是独一无二的，后续工程还在构思中。

整个已建成工业园占地面积二十亩，建筑面积十万平方米，大小公司十余家，总计五六千人。由于以前园区在施工当中，园区的管理不是太完善，业主对园区环境不是很满意，仍有两家公司不能按时交物业管理费，但大多数业主对园区物业管理还是理解的。现在园区物业管理处的工作主要是帮助业主办入伙手续，处理开发商遗留的问题，办理房产证和一些简单的维修养护。因为园区入住人数较少，设施也不完善，所以物业管理部的相应设置也很简单，只有一个工程部，一个管理处，一个保安部。工程部只有三个人员：工程部主管和两个维修人员；管理处有三个人员：管理处主任，会计和一个管理员；这两个部门共用一个临时办公室，办公条件不是太好。而且人员较少，往往是一个人做几样工作：会计要收费催费；管理处主任在业主装修时要巡视以防业主装修破坏物业承重结构等等。保安部共有十多名保安，以后视情况还会增加。

轩辕物业管理公司才刚刚开发的第一个工业园——轩辕工业园，因公司在园区的开发管理上缺少经验，所以在实习工作中我们参与了公司的物业管理早期介入，管理处主任希望我们能利用我们所学的理论知识和公司的实际情况，为公司在园区的管理上提供一些建议和方案，以便更好的为业主服务。在实践工作中，我们通过我们学过的理论知识和搜集的资料，为公司在停车场的管理，电梯如何收费，何时界定业主的正式入住等方面提供了一些不太成熟的意见。

通过长期以来的工作实习，我在实践中了解到了我的欠缺，也发现了公司的一些不足。轩辕物业管理有限公司成立时间较短，不能和本地区一些实力较大的物业管理公司相比，而本公司资质较低，发展缓慢，规章制度不完善，所管理的物业各项条件都不是很完善，这对本公司的发展有很大的限制。

公司在别的方面也有一些问题，物业人员的形象不规范。首先，管理人员要

着装正式，工程人员要穿工作服，以随时为业主提供服务。保安人员也应有些军人作风，让业主有安全之感。规章制度不健全。主要包括对内和对外。公司的领导应以身作则，身先士卒，起到带头作用，明确公司的职责，创造一个和谐的社区。物业管理宣传不到位。比如说维修基金的收取，在没有全部收缴齐之前，应以宣传栏的形式通告业主。物业经营收入单一，不能多种经营，企业要有自己的规划，坚决按计划办事，这样不但有利于自身的发展，对地产公司的发展也有帮助。

另外，在工作实习中，通过和其他公司的基层员工的接触，我发现了一个在所有公司中普遍存在的问题。他们也都存在这样的问题，那就是公司的员工很迷茫，尤其是直接在项目从事基层工作的员工，这种迷茫更加突出。每日面对简单的重复性的劳动，让人意志消沉，如果不是有坚定的目标和一种自己修炼的信仰，是难以心平气和，脚踏实地地做工作的。现在的从业人员，思维上的活跃和外界形形色色诱惑的矛盾是无法消除的，反映在员工身上，那就是感觉工作枯燥，工资待遇低，没有发展前景，没有学习上进的机会。这些因为职业问题而产生的心理烦躁挥之不去，侵蚀着物业管理人和普通员工的心灵，影响他们所提供的服务质量。

这些基本的问题已经成为公司发展的制约因素。如何解决这些问题，规范公司项目的运作，树立企业的良好形象，通过长时间的工作实习，我提出自己的几点建议和方法。

1，建立规范，高效，专业化的队伍，作好基础管理是关键。优秀的基础管理是作好物业以及公司工作的基点而员工素质则是优质服务的决定性因素，也是一个物业企业能否持续发展的壮大的关键。1)规范服务人员形象，加大企业宣传力度。规范形象包括仪表，语言，行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，所使用的工具要印有企业的标识。2)健全与物业。企业有关的规范规章及各种档案保持制度。完善的规范规章可以规范员工的行为，有利于整个服务流程的再造，有利于提升企业的外部形象，这更是以后创优，9000认证的必不可少的环节。3)充分重视物业管理者在各公司企业之间的协调作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。处理好与他们的关系。

2，服务管理要以专业化方向，寓法制化于其中，走程序化的道路。

1)以专业化方向，首先要打好它的专业基础，即让大多数的员工掌握丰富的专业知识和专业技能。要鼓励员工提出改革技能的办法，参加国家的技能考试，对取得一定成绩的员工要给予奖赏，由此形成一个“学以为用，从用中学”的良性循环。2)寓法制化于其中，就是要求公司的每一个行为都要与法律政策有直接或间接的联系，这也是我们在工作中始终都能占据主动地位的关键。物业企业每时每刻要有法律自我保护意识，即在每一个潜在的法律纠纷中我们要有所作为。

3，针对园区的特点，因地制宜，建立各有特色的物管区域。

4，加强员工之间的沟通，让员工有宣泄情感的地方。物业管理公司应该给予员工正确的指导和教育，引导和疏解员工的迷茫情绪，使员工的积怨得到适当的宣泄。在员工教育方面，管理者和员工一起探讨物业管理的行业特点，工作难点及相关问题的解决技巧，告诉员

工为什么在“是非明了”的却不能用正确的方法去解决问题,要让员工知道在处理业主发火和投诉的过程中,需要用“苦肉计”,那是基于业主心态的分析,通过公司各个层次的,与员工不间断的沟通,让员工觉得,物业管理是一个锻炼人的行业,我们是一家人,需要勇敢的一起面对困难。

物业管理是一个服务行业,它的完成需要一个团队的紧密合作才能实现,任何一点,何一个人的失误都可能会纠纷的发生。在这样一个团队中,管理者或说是领导的影响是十分重大的。如果上级每天都是对任何事情心怀不满,牢骚满腹或是对自己的工作不满意,在工作中有意无意的表现出来,那对他属下员工的影响将是十分恶劣的。中国有句谚语“兵熊熊一个,将熊熊一窝”,这在任何一个正规的组织中都是适用的。首先,在激烈的市场竞争中,一个企业要想有所成就,就必须有一个坚强的,有自信心,有广阔胸怀和有魄力的领导。其次,随着物业管理这一新兴行业的蓬勃发展和中益成熟,对各方面人才的要求也逐渐提高,任人唯贤成为当务之急,而任人唯亲则保证不了人才的质量,物业管理这个行业,其涉及面相当广泛,上上下下,里里外外,琐屑杂事,相当繁杂,只有信赖下属,实行层层管理制度,有计划,有步骤地下放权力,才能达到“管理就是通过别人来达目标,完成目标”的一种艺术境界,只有这样才能很好地解决工作当中的问题,提高工作效率。最后,企业要做到奖惩分明,成果共享。一般管理水平较高的企业都能为员工提供较好的工作条件及福利。但现在很多企业都未能认识到这一点,就算是机器也的保养维修保养,以最佳的状态实行生产,而人又何如机械呢?这是相当短视的做法,在当今中国已步入市场经济人才自由流动的背景下,这种做法很容易导致人才流失,阻碍企业的正常发展。

通过长时间的工作实习使我感触到:物业管理作为一个新兴的服务型行业,作为一个从业者,首先应该对物业管理法规,条例要有所了解,同时要不断地丰富自己的物业管理基本知识,因为它涉及到所有业主的正常生产,工作繁重而复杂,作为一个优秀的物业管理从业人员不仅要具备良好的心理素质和生理素质。同时还要熟悉其它相关的专业性知识,和掌握智能化等高新技术知识。通过工作实习,令我对物业管理有了更多的感性认识,使我验证,巩固和丰富了所学的理论知识,获得了一定的工作技能和实际经验,培养了我运用所学的理论知识去分析,研究和解决将来在物业管理工作中遇到同类问题的解决能力。

篇2:物业管理社会实践报告

今年一月十八日下午开始,我在蜀信物业丽都花园城进行了物业管理实习工作。在实习期间,我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中,我在管理处指导老师的热心指导下,积极参与物业管理相关工作,注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际今年一月十八日下午开始,我在蜀信物业丽都花园城进行了物业管理实习工作。

在实习期间,我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中,我在管理处指导老师的热心指导下,积极参与物业管理相关工作,注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作,用理论知识加深对实际工作的认识,用实践验证所学的物业管理理论,探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活,既紧张,又新奇,收获也很多。通过实

习，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。

我所实习的蜀信物业管理有限公司，隶属于成都置信（实业）集团有限公司。目前，该公司拥有员工近X人，在上海、重庆等大中城市均有物业管理的项目。管理面积约X万平方米，管理项目类别有大型住宅区、高层商住大厦、商场、公寓、别墅、等物业。花园城是其所管辖的物业管理项目之一。丽都花园城由23栋13层高的塔楼组合而成，小区面积约X万平方米，居住X户，居住人口近X千人，管理处员工X人，其中：管理人员X人。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对**花园管理处的物业管理工作的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

一、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关。蜀信物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业；招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

做好员工的入职、在职培训工作。蜀信物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性；随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对在职员工提供各类专业性的培训机会。蜀信物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型”员工，员工中形成了一种积极向上的比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以提高，管理处的管理服务水平和管理效益得以提高，树立了良好的企业形象。

从实际出发，管理处严格参照Is09000质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。管理处根据员工的工作职责，制定全方位的上级、平级、下级的360度考核办法；制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响；建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

二、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技、蜀信物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资讯系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资讯管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资讯系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

三、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动。

蜀信物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在2010年蜀信重点开展了“顾客互动年”活动。成立了蜀信俱乐部，设立新生活服务中心，开通客户服务热线，及根据小区居住的业主不同的年龄、不同的爱好与兴趣、不同的层次等，有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。如：三月份，开展了学雷锋义务服务活动；“六一”儿童节，与幼儿园联谊开展游戏活动；十月份，组织小区业主观看露天电影；十二月份，圣诞节由圣诞老人派发圣诞礼物……通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强了公司与业主、业主与业主之间的沟通交流，创建了互动的顾客关系，营造了浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

四、重视物业管理的重要基础工作——设备管理。

对于设备管理，我在实习中看到，管理处着重建立和完善设备管理制度；对各类设备都建立设备卡片；做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。如对水池、水箱半年清洗消毒一次，进行水质化验，以保证水质符合国家标准；发电机每月试运行一次；消防泵每月点动一次，以确保发生火灾险情时，消防泵能正常使用。等等。

五、管理处一道亮丽的风景线——安保队伍。

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理制度；对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职安保员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等培训，从而增强安保员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，安保人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了管理处一道亮丽的风景线。

短暂的实习转眼而过，回顾实习生活，我在实习的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。通过实习，加深了我对物业管理知识的理解，丰富了我的物业管理知识，使我对物业管理工作有了深层次的感性和理性认识。同时，由于时间短暂，感到有一些遗憾。对物业管理有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。

通过实习，我发现蜀信物业无论是在管理经验，还是人才储备、基础管理上都已储备了雄厚的资源，是物业管理行业中的一位后起之秀，它的发展前景非常广阔。但在深圳，蜀信物业的品牌不太响亮，若蜀信物业挖掘新闻，借用传播媒体，扩大其知名度。那么，将在物业管理行业新的规范调整期占有更大的市场，让更多的居民享受到其优质满意的服务。

通过实习，我认识到要做好物业管理工作，既要注重物业管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。物业管理作为微利性服务行业，它所提供的产品是无形的服务，物业管理是一种全方位、多功能的管理，同时也是一种平凡、琐碎、辛苦的服务。

务性工作。因此，在物业管理实际工作中，要时刻牢记物业管理无小事，以业主的需求为中心，一切从业主需求出发，树立“为您想的更多，为您做的更好”的服务宗旨，不断学习，不断创新，与时俱进，为业主提供整洁、优美、安全、温馨、舒适的居住环境，为全面建设小康社会开创物业管理新的里程碑。

篇3：物业管理社会实践报告

物业管理公司属于服务性企业，它与业主或使用人之间是公平的主体关系，它接受业主的托付，按照有关法律法规的规定或合同的商定，对特定区域内的物业实行专业化管理并获得相应酬劳。主要服务内容包括：1、房屋建筑主体的管理及住宅装修的日常监督；2、房屋设备、设施的管理；3、环境卫生的管理；4、绿化管理；5、协作公安和消防部门做好住宅区内公共秩序维护和平安防范工作；6、车辆道路管理；7、公众代办性质的服务；除此之外还包括一些针对性的专项服务：如金融服务、经纪中介等，还有一些客户托付的特约业务。

而我在实习期间主要担当的办公室文员主要的日常工作有1、负责办理住户入住及装修手续；2、处理住户日常报修、投诉工作；3、负责住户走回访及物业管理相关指定费用的收取、催缴工作；4、负责小区日常工作巡查、监督工作；5、负责一般通知及文稿的草拟、打印、校对工作；6、帮助做好小区文化活动和宣扬工作等等。

原来以我以往的阅历，以为物业公司的工作是规律的轻松的，是稍加培训就可以轻松胜任的。但是经过这些天的实践，才小窥到物业公司工作人员的辛苦之处。

实习的前两天，主要都是在关心其他工作人员在整理新居的入住和装修手续等文件，或是仿照之前的催缴各种费用的通知文件草拟和打印类似的通知，关心他们制作了一年一度的全厂排球联赛的活动宣扬海报等等，基本上处在观摩〔学习〕的状态。时不时就会有工作人员讲起我手上拿到的文件所涉及的详细大事，比方前不久，小区的新楼装修期间，有住户擅自承重墙开门造成的特别严峻的平安隐患，导致邻里之间的巨大争吵，最终是由物业公司的工作人员按《物权法》的相关规定和小区物业管理的原则进行了调解并将大事报告有关部门，对擅自开门的住户进行了严峻的批判和惩罚。就在这两天，就有几起投诉，包括对邻居深夜噪音的投诉和对工地施工的投诉，公司马上派出了相关的人员前往被投诉的居民和工地进行调查、核实，并且都在当天就和谐地达成了口头协议。

可是风平浪静的日子也没过多久。随着经济收入的提高，小区内的私家车越来越多，而由停车位导致的争端也越来越多。老员工杨叔给我介绍说，就在5年以前，小区里还没有划停车位，那时候空地多，车少，车进了小区想停到哪里都行，哪有人想到过去建停车场？如今楼越盖越多，车也越来越多，有的老楼房一栋楼上一个单元X户，家家都有车，满打满算一共就楼下两三个停车位，确定要出问题的。这天上午就有业主来物业投诉说，停车位被占了好几天，根本找不到车主，害得自己车停到离家好远的地方，业主看起来特别生气。好在物业公司处理此类大事已经比较有阅历了，在安抚了业主的心情后，派出了两个工作人员去实地调查状况并且尝试联系车主，我也跟随他们前往，最终在发觉事情属实并且联系不到车主的状况下，用停车位的

地锁锁住了占位车辆，并且留下了一张通知。当天下午，业主便匆忙赶到物业公司，开头也显得特别生气，由于他是临时来探访友人，不知道小区的相关规定，临走的时候发觉车被锁住，非常不解。但经过工作人员的教育之后，也理解了小区的规定，并且向业主和物业公司道了歉。当然，物业公司也像业主道了歉，以为这究竟是物业公司的失职，夜间对停车位的巡查明显没有到位。当晚，我又跟随工作人员，对整个小区的停车车辆进行了核对，又发觉了两辆不按规定停车的车辆，在其次天都准时的进行了处理，在其次天夜间，我主动请缨，单独完成了当天巡查，低调地在停车登记表格上签上了其他工作人员的名字，深藏功与名，资料共享平台《关于暑假物业管理社会实践报告范文》。不过就这件事我也发觉了该物业公司的缺乏之处，类似的巡查工作应当有特地的工作人员来做，但是由于物业公司本身的收入不高，工作人员数量有限，往往忽视了一些不行或缺的工作，造成了不少损失。

8月24日，供水局突然向物业公司下达最终通牒，假如8月27日之前不交齐一年多以来X多元的欠款，将对全小区停止供水。物业公司紧急开会，在与有关部门沟通无果之后，快速制定了应急方案，马上开头张贴告示并且派出工作人员上门催缴费用，上门催缴水费的过程中屡屡消失不开心的大事，有的业主看法强硬甚至蛮横，以常常停水或水质不佳为由拒缴水费，但有的业主也坦承是由于自己经常遗忘主动去物业缴费才导致欠费好几个月甚至半年以上，还有的欠费业主在几天内家中始终没有人。最终，三天之后，仍有近X元欠款未能收讫。公司恳求供水局延期被拒绝之后，小区开头停水，此时陆陆续续才又有人看到通知或听说此事前来缴纳欠费，但是杯水车薪、无济于事，物业公司门口埋怨的人渐渐超过了前来缴费的人和询问状况的人，而公司工作人员每天周旋于供水局和群众之间，忙得焦头烂额，我也只能关心工作人员一次次的上门又无功而返，回到公司又要安抚生气的人群，张贴在外的缴费通知又多次被看法恶劣的少数人撕掉，我们还要印制足够的通知公告以备不时之需。停水其次天，事情进展缓慢，欠费仍旧数额巨大，埋怨的人群越来越多，但也有少数人开头想办法去别的小区开车运水回来，甚至自行提水回来。而就在小区内居住的我也深受其害，停水导致家中卫生状况糟糕、只能外出吃饭、无法洗澡，而问题的解决也看似遥遥无期。实习期间遇到如此危机也是我从来没有想到过的。随着停水造成的生活不便越来越多，埋怨的人也有许多转而关心物业公司联系欠费业主催缴水费，也有更多人供应建议，或者向供水局供应解决方案。就这样，在停水第四天的下午，在欠费基本缴纳完之后，供水局这才拉开了小区的水管阀门。这次大事令物业公司内部开头深刻的检讨自己的工作。而我也在这些大事中不仅对物业工作有了更深的体会，也熬炼了自己处理冲突纠纷的力量。

在我看来，xx物业公司尚有一下缺乏：

1、工作人员的形象不规范。包括服务人员的仪表、语言、行为形象。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广阔客户留下的形象则代表了公司的精神面貌。

2、规章〔制度〕不健全。主要包括对内的员工规范、岗位职责、奖罚机制等和对外的〔管理制度〕、业主公约、处理程序等。

3、物业管理工作宣扬不到位。比方说修理基金的收取，在没有全部收缴齐之

前，不要存在时间上的停滞，要无时不刻的向业主宣扬到位，其中包括采纳传单、报纸、宣扬栏的形式。

4、服务人员的人性化意识不强。对待业主不够周到热忱，有的甚至发生了口角。在实践的接触中，服务人员对答允业主的事情不能准时的处理，比方说报修，一拖再拖使公司的诚信产生了严峻的危机。

5、物业经营收入单一，难以摆脱低盈利的局面。

针对以上缺乏，我对xx物业公司提出如下建议，也是我眼中合格的物业公司应当具备的基本素养：

1、培育或者聘请专业的物业人才，而不是让临退休人员或者刚毕业的实习生临时负责物业工作。

2、根据有关部门的有关规定规范规章制度，并且严格根据规范进行物业管理。

3、在每一方面的大事上，设立特地的责任者，监督和促进该大事在最短时间内以最正确方式得到解决。

4、对上岗人员进行专业培训，培育工作人员的服务意识和沟通力量。

5、开拓视野，多举办群众喜闻乐见的社区活动，丰富盈利手段。

总而言之，在xx物业公司的短期实习让我体会到了服务业人员工作的不易，更是明白了沟通力量的重要性。今后无论是自己从事服务行业还是与服务业从业人员接触时，便可以抱着一种健康的理解的看法进行沟通。心态上的进步便是我这两周社会实践的最大收获