最新物业工作个人实习总结(模板7篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业工作个人实习总结篇一

不知不觉中，____年已过去了，回顾这一年的工作，我物业公司在总公司的正确领导和各部门的帮助下，全体员工时刻以“业主至上、服务第一”精神为动力，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业、吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的好评。现将一年来的工作总结如下：

一、 一年来，我物业公司强化了内部管理.

从基本制度建设，员工队伍建设和服务质量建设入手，结合小区实际扎实工作，协调各方，基本完成了各项工作和年初制订的既定目标。

(一)客服部：

客服中心是物业对外服务窗口，直接面对业主繁琐事比较多，水电费、物业费都在此缴纳。物业费是我们物业公司唯一的经济来源，由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业费和相关的一些费用。服务中心耐心地，深入细致地，做每一户业主的工作，及时协调各部门解决业主的户内存在问题，了解业主的需求并及时予以跟进处理，比如：业主反映电车充电不方便，特别是电三轮车，储藏室过不去

无法充电问题，得知这一情况后，我们马上向上级领导反映情况，购买了三台投币式充电器，分别安装到三个车棚内，方便了业主，得到了业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

二期交房工作也是今年的重点工作之一，我们有了一期交房工作的经验，对二期交房我们提前做了周密的安排，交房前我们结合工程部，每户逐一的检查，包括户内的工程问题，所缺配件等认真细致的检查，对于工程问题，通知施工单位进行维修，对于所缺配件，通知相关部门予以补充，每户进行水管、地暖打压，卫生间做闭水试验等。经过以上的努力，所以二期交房比较顺利。

(二)秩序维护部：

我小区地处牡丹区实验小学对过，回迁户、租赁户比较多，治安相对复杂，有时出现被盗的情况，我们经过核实情况分析原因，决定重新更换保安，因原来保安是保安公司推荐的，在执行力度上存在欠缺，所以我们重新选聘了新保安，从5月1日开始上岗，重新制定了管理方案，规范管理，定期给保安进行培训学习，明确岗位职责等，收到了不错的效果，发现小区车辆停放较乱，我们结合总公司在小区路面上划线、订桩、标注消防通道，同时划了部分临时停车位，以便临时停车，车辆实行蓝牙卡制度，无车库、车位的车辆不得进入地下停车场，临时停车可做记录后停到地上临时停车位，夜间人行道又加装了小门，凡是出入的车辆逐一进行登记，经过我们采取了一系列的整改措施，收到了显著的效益，从下半年至今小区无发生被盗现象，从而得到了小区业主的一致好评。

(三)保洁部：

小区卫生可以说是小区的重点工作，是代表小区形象的一个特征，所以我们派专人王经理负责保洁工作，对保洁人员进

行明确分工，划区域管理，责任到人，时刻树立“辛苦我一人、干净千万家”的服务理念，认真做好本职工作。我们每两周组织人员检查一次卫生，随即开一次评比会。对打扫的好的进行表扬，对差的进行批评教育，这样以来，全体保洁人员人人争当先进，不甘落后，把小区打扫的干干净净，为业主创造一个环境优美、舒适、和谐的家园。

(四)工程维修部：

维修部也是直接面对业主的一个服务窗口，工程维修好坏直接影响到业主的正常生活，所以我们经常给维修部的同志开会讲解，业主的满意是我们最终服务的目的，想业主所想、急业主所急、干业主所需。为了更好地为业主服务，开通了24小时服务热线，报修和咨询做到了不推诿、不扯皮、不漏报。当天的活当天完成，绝不拖到第二天，一年来从未出现因物业维修不及时遭到业主的投诉。

二、 存在的问题：

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求、积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们在工作中也存在着一定的问题，主要表现在：一方面员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低，一部分人员没有接受比较专业的技能培训，在处理突发问题技巧和方法上不够成熟，工作能力有待提高，另一方面是对公共设施、设备的管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对物业公司服务工作的不满。

三、 ____年工作计划：

通过认真总结上一年的工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则

退。

____年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中存在的问题和不足，制订切实可行的措施，改进工作方法、提高工作质量。另一方面，还要把上年工作中好的思路，方法予以传承和发扬，取长补短，努力把我们的服务工作做到更好。在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高物业自身管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使恒辉物业早日跨入优秀物业管理小区做出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

物业工作个人实习总结篇二

今年，为了配合集团的物业发展，部门调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，部门进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期;优化人力资源配置，调换部分管理处负责人;收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月;同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配

置工作;开设部门职工食堂，解决队员的吃饭问题;配置了报纸、_____期刊、_____物业报、_____保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出;实行严格的查岗查哨和晚点名制度;加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人;增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，部门全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求;推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。部门全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团部门三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分部门和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示_____物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，部门先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产部门做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内)，最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产部门的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对

销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，部门全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会，___花园业委会完成改眩金海湾、_____花园、_____翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。_____海景顺利通过安全文明小区的复检工作;翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评;彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评;嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评;部门通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包;碧华庭居、_____翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为部门相关外包工作进行了有的尝试。

物业工作个人实习总结篇三

尊敬领导和同志们：

20____年上半年已接近尾声。物管理在 领导下，在各部门的大力支持下，大家齐心协力下，本着“安全生产”、“控制成本”、“规范管理”等工作总基调，围绕确保安全这个中心环节，着重从规范管理，落实责任抓起，从安全教育培训、重点防范和隐患整改入手，抓落实、抓效果，以此强化安全防范工作，有效地保障了安全工作的顺利完成。物业工作初步有起色，现将半年的工作情况汇报如下：

一、 安全管理方面，加大节前重点检查，积极配合公司 季度检查，严格落实整改，持续做好安全维修，认真开展安全

培训，组织“安全宣传月”活动，办公楼、长安居、土门安全工作得到进一步加强。重点完成安全工作如下：

(1)冬季三个区域的消防通道、干粉灭火器、安全指示标识、消防应急照明、消防带、消防栓等进行了详细的检查，排除安全隐患。

(2)2月份顺利完成了春节安全工作，春节放假前，协调物业安防人员在春节期间坚持24小时巡查办公楼，保证了春节期间的安全。

(3)2月份在春节来临之际，为了职工能够渡过一个温馨、祥和的春节，后勤服务中心物业做了大量的工作。其中包括：在年前完成了整个办公楼、土门、小区供电设备、暖气设备、外围路灯、草坪灯的线路检查维修，确保了过节期间整个办公楼、土门、小区院内的明亮，不仅给职工的出行提供了安全和方便，还点亮了过节的气氛。

(4) 春节前组织安全检查，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

公司放假以后，在胡主任、安保部李雪军的带领下，在大年二十九的早上，对办公楼、小区以及土门进行安全检查。我们查看了报警系统是否工作正常，灭火器材是否完备、消防通道是否畅通，检查有无易燃易爆等危险品，有无巡逻人员，询问了职工对物业管理的意见。

(5)办公楼蒸汽管道由于使用年限较长造成管道漏气，3月份停蒸汽后，后勤部联系相关施工单位对办公楼后蒸汽管道漏气进行了维修，杜绝蒸汽流失的浪费。

(6) 四月底开始准备劳动节前的办公楼、土门、小区安全检查、节日布署工作及安全防护工作。

强化保安的安全意识教育和安全防护措施，规范安全管理。坚持经常性的对安全工作进行检查和排查，及时整改安全隐患。为迎接劳动节的来临，在大门口悬挂彩灯，办公楼、土门、小区内摆放造型气球。

(7)4月份进入汛期，为保证汛期安全对排污井管道进行了维修，保证汛期排污顺畅。

(8)4月对办公楼冷却塔线路进行了维修改造，保证制冷顺利进行。。

(9)5月对办公楼配电室进行了耐高压试验，保证高压供电安全。

(10)5月份对办公楼生活水箱进行了清洗，保证引用水质安全。

(11)5月对长安居完成春季防火、防盗宣传工作。5月25日前完成小区外围凉亭、凉椅刷漆养护工作。

(12) 清明节。五一节前组织对办公楼、土门、长安居安全检查并做好值班安排，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

(14)5月配合公司完成内审，协调物业中心提供和整理内审资料，保证内审工作的顺利完成。并对内审存在问题协调物业进行了整改。

(15)为保证夏季用电安全，5月对办公楼用电线路进行了检查、防火卷帘门检修等。

(16)认真开展安全宣传月活动，在6月份，启动公司“安全法治、安全生产”的安全宣传月，以展板、宣传册、大屏传播、培训安全知识等手段，对全公司员工开展了一次安全教育，同时就加强公司机关安全管理相关措施要求发给相关部门，要求执行。通过一系列活动，加强了公司机关安全，提高了

全员安全意识。

物业工作个人实习总结篇四

转眼间，我已经踏出求实的校门一年了。在这一年的实习中，我成长了很多也学到了很多。记得4月份，我怀着激动的心情开始了我的实习生涯。可能是自己将要离开父母的港湾，独自面对社会去一展身手，也可能是自己将很快赚上人生的第一桶金而欣喜，凡此种种让我怀着复杂激动的心情进入了世邦魏理仕物业管理处。

该项目位于西三环北路87号，交通便利，地理位置优越。总建筑面积为11万平方米。世邦魏理仕总部位于美国加利福尼亚州洛杉矶，是“财富500强”和“标准普尔500强”企业，为全球最大的商业房地产服务公司。公司拥有员工超过30000名。

在实习中我熟悉了大厦的结构，了解了每天的工作事项，当有客人出现疑问时应面带微笑，热情主动问候使用礼貌用语您好，耐心了解客人的来意，根据客人的需求积极予以帮助，对客人的咨询应细心倾听后在作解答，解答问题要有耐心，不能准确解答的应表示歉意“对不起，请稍等我帮您问一下”并及时向客人反馈，对于业主的投诉首先应及时放下手头的工作，热情的接待请客人入座耐心听取业主投诉内容，对业主提出的问题应积极帮助联系，其次真诚以待相敬有礼，及时处理回访有序，如果遇到了不讲道理的业主，面对事情的态度就尤为重要了。自己要耐着性子充满笑容的和业主讲道理，沟通。让他们明白做为物业管理方是本着为业主负责的态度，为了整个写字楼的整洁美观安全来做事的，就算到最后事情没有处理妥当，我相信业主也不会归责于物业管理方的工作没做好。

在实习中我还参与了交房验房竣工验收的工作，并知道了办

理装修的程序，业主在办理装修手续之前应交相应的装修保证金，然后同装修负责人一同办理装修手续，在办理时需有业主身份证经办人身份证及业主委托施工方的营业执照正本资质证书等有关证件复印件装修方案填写房屋装修申请表。

不仅如此，我认为一下几点也是作为物业管理人员必须要具备的：

1、熟悉该项目基本结构情况和信息。

2、良好的沟通交流能力，懂得察言观色。

3、掌握一定的装饰装修知识和建筑工程关于房屋方面的知识。

4、在维护公司利益基础上站在业主角度考虑问题。

随着工作时间的不断增长，也使我明白了物业管理是随着市场经济兴起的新兴行业，它作为人们的市场化、企业化、专业化、社会化方式解决房地产后续管理的主要手段，越来越凸现其重要性，如今的物业管理以成为人们买房置业过程中最关键的因素，随着人们生活水平的提高，享受物业管理服务的意识越来越强了，物业管理是一种不同其他任何一种服务类型的服务，首先服务和管理合二为一，其次服务对象非常广泛服务内容不断丰富，最后服务标准千差万别，具有自生性。

通过工作让我深刻地体会到做任何事情都必须尽自己最大的努力，也只有尽了自己最大的努力才能将工作作好、做扎实，才能得到领导和同事的认可，这段艰难的经历将激励我在以后的日子更加努力的付出，因为只有付出才有可能获得成功。

物业工作个人实习总结篇五

通过公司各处的实习，我对各处的物业管理情况有了初步的

了解。在这一过程当中，我学到了物业管理工作中的具体业务知识，丰富了所学的专业知识。为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础。在实习期间，我深深体会到了海纳物业的优势，以及在日照的影响地位。虽然海纳物业仅经过了短短几年的发展，却取得了如此大的成绩，这与海纳人辛勤工作勇于创新，敢于挑战的精神是分不开的。

但在看到成绩的同时，我也发现了这其中存在的一些影响海纳物业发展的问题，现总结整理如下。

第一，内部管理不规范。

首先，海纳物业受日照整个物业管理发展的影响，几处的物业管理差不多都沿袭了旧有的管理模式。部门分工不够明确，制度不健全，少有程序化、规范化的工作流程，大部分进行着简单粗放的的管理。其次，由于物业管理牵扯到的问题众多，各处体制不健全，各种关系错综复杂，需要协调、处理的关系众多，使得各物业处把大量的精力放在处理各种关系上，包括处理物业处与集团公司之间的关系，物业与行政部门的关系，与有关业主之间的关系。处理好这些关系当然有利与物业管理的发展，但当因此而忽视了内部管理与对外服务时，就难免本末倒置了。这样就影响了物业管理的健康发展。

第二，责权利不明。

责权利不明，是影响企业发展的主要障碍。这包括两个方面，一方面是各物业处与总公司之间。由于我公司物业管理的特殊性，各处的物业管理，均是由作为开发商的总公司筹备建立的，物业管理人员，大部分是由集团公司从各岗位调配的人员，这就导致了建设与管理不分的局面，无形之中增加了物业管理的难度。虽然，这种建管一家的局面，也曾给物业管理带来过一定的好处，例如，一些房屋维修问题、设备设施配备问题，都可以较好的协商解决。但更多的却是使物业

管理工作无法独立开展。许多问题都需要层层审批，造成了多头管理，影响了物业管理的服务质量的提高和物业管理企业的健康发展。另一方面，是各物业管理处内部、各岗位之间权责不明，岗位职责分工不合理，人员配备不科学，造成了工作效率低下，人员富余，工作链断档，工作流程不顺畅，使一些工作不能正常、快捷有效的完成，大大影响了服务水平的提高。

第三，基础薄弱，正常运行困难。

首先由于部分物业开发较早，设备、设施老化，使维修难度加大，维修成本高，给各方面工作带来了很大压力。其次，前期遗留问题较多，物业管理仅凭自己的力量难以解决。物业管理与开发商之间，与建设单位之间，与业主之间矛盾重重，物业管理收入微薄，使物业管理收入不抵支出难以正常运行，企业举步维艰。这就使得物业管理难以改进设备，改善服务，导致了服务水平低，业主投诉率居高不下，对服务不满意，进而导致部分业主拒交物业管理费。这样就使得物业管理陷入了恶性循环之中。

第四，缺乏专业的管理人员。

由于企业从业人员，相对缺少专业知识，大部分是中途搞物业管理，尽管经验相对丰富，但缺乏系统的理论知识。并且由于观念、资金等问题，企业很少引进专业的管理人员，这就导致了，服务意识较差，观念创新匮乏，使得物业管理难以进入良性发展的轨道。

这些问题，影响着海纳物业的发展，为改善我公司的物业管理状况，树立公司物业管理品牌，不妨采取以下措施，以促进企业快速、健康发展。

1、明晰权力和责任。

海纳物业欲走品牌之路，就必须走独立发展之路，明确与总公司之间的关系，分清责任界限，享受独立开展各项工作的权利，承担其作为物业管理企业应负的责任。另外，各物业处也应加强自身的管理，合理划分部门，科学安排岗位，规范各部门的职责，做到“人人有事关，事事有人关”理顺物业管理流程，明确各部门员工的职责与权利。

2、建立、健全规章、制度。

一个成功的企业一定要有一套科学、合理、适合本企业特点的规章、制度，来规范员工的行为。要树立海纳物业品牌，必须要健全规章、制度作为保障。这包括制订质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等一整套必备的制度，还包括物业管理服务工作流程、投诉受理程序、报修维修程序、紧急事故处理程序等一系列程序化的规范。只有健全这些规章、制度，并积极落实，才能打造一个成功的企业，才能树立海纳物业品牌。

3、改善物业管理环境。

改善管理环境，就要理顺各方面的关系，使得各部门可以协调配合。减少在不必要的’环节上的开支，用于改善设备、设施。在资金有限的情况下，最大限度的提供优质服务，尽最大努力满足业主的合理要求，以提高收费率，增加企业收入，使企业走上良性循环的道路，能够独立正常运作。

4、提高员工素质。

只有提高员工整体素质，才能形成优秀的团队，才能打造成功的企业，才可以树立海纳物业品牌。提高员工素质可以从以下几个方面入手，一方面，内部培训。经常开展业务知识、专业知识、服务意识学习活动，整体提高员工的业务水平和服务意识；另一方面，就是从优秀的物业公司，请专业知识渊博，实践经验丰富的专家，进行培训，学习优秀物业管理

企业的成功经验；最后，引进人才。企业应引进部分专业知识丰富的优秀人才，以补充新鲜血液，提高企业的活力和创新力，促进企业的发展和品牌的树立。

物业工作个人实习总结篇六

在中平能化物业服务中心实践期间，我担任的主要职务是客服部的主任助理，其次还担任公司临时文员，范文之实践报告:物业服务实践报告。我的工作就是辅助主任，做好客服部的工作安排。其中包括接待来电来访;负责处理业主日常的意见反馈及投诉业务，并在第一时间内通知相关的工作人员及时解决;负责接洽中心所在小区内其他单位提出的临时保洁业务;日常保洁、保安工作的监督与管理，找出不足，发现问题等。临时文员的主要工作任务包括填写客服记录单，每周例会的会议记录整理，起草并张贴公司各类通知(如：停电通知、温馨提示)，起草公司临时文件等等。这次深入企业的实践让我收获颇丰。

在实践过程中，我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。通过实践，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。实践中，我对物业管理工作有了进一步的了解，分析了开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律等。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、中平能化物业服务中心简介中平能化物业服务中心位于新华区体育路北段胜利街西段，前身是平煤集团机关生活服务公司。现担负着集团机关办公区和机关家属区的供水、供电、供暖、制冷、卫生、绿化、房产管理等物业服务任务，物业管理面积达42万平方米，服务用户4000多户。中平能化物业服务中心以“至真至尚服务社会”的企业精神引领企业健康发展，努力实现“缔造和谐物业，惠及百姓民生”的愿

景目标，始终坚持“用心管理、用心服务、用心工作”的服务理念，积极探索“区域化管理、专业化服务、市场化运作”的经营管理模式，不断提高服务水平和服务质量，使机关人员在温馨的环境中办公，使居民在优美的生活环境中体味幸福，该中心先后荣获省级卫生先进单位、连续8年集团公司先进单位称号，该中心所辖乐福小区_年被授予河南省园林小区称号。

中平能化物业服务中心为了在管理上更贴近客户，为客户提供更便捷、更快捷的服务，在管理处成立客户服务中心。客户服务中心作为管理处运作的一种新的管理模式，大大提高了物业管理处的工作效率，提高了管理处的服务质量，赢得了业主的信任和支持，取得了良好的经济效益和社会效益。

客户服务中心是管理处的核心部门，管理处的绝大部分管理工作都由客户服务中心来处理和完成。该管理模式的主要特征是：一站式服务、全程式管理、信息流畅、集中处理、快速应答、及时反馈。其主要职责有：(1)接受业主投诉，通知相关部门处理;(2)对投诉进行跟踪、回访和记录;(3)对投诉进行统计、分析，并向管理处主任提供分析报告;(4)作为管理处对外开设的窗口，对外协调与物业公司、房地产公司、施工单位以及其他部门的关系;(5)各种管理工作的检查、督促;(6)各种资料的档案管理;(7)业主入住等合约签订和证件办理;。

(8)组织管理处的内部培训;(9)管理处各种费用的收取。

二.实践中发现的问题

回顾实践生活，在实践的过程中，既学到了好多知识，也发现了中平能化物业服务中心物业管理工作中的一些小问题：

1.员工综合素质不高、服务意识有待提高。由于中平能化物业服务中心是由原平煤生活服务公司转型过来的，大部分员

工的思想意识还停留在“吃大锅饭”“端铁饭碗的”的时代。虽然中心也开展了多种培训来提高员工的服务意识，但有一部分员工的服务意识还是达不到，和业主的交流沟通总是一副高高在上的姿态，客户服务的员工在服务方面接受的培训不够，不知道服务礼仪礼节，也从来不把业户当成顾客，有时服务态度甚至随着自己的情绪产生变化，导致业主感知服务质量不高。从事客户服务的员工常常知识面非常单一，有些是懂法律法规知识，却无物业管理实操经验;对设备维修一窍不通;还有的连最基本的沟通知识都没有掌握，处理业户的问题时不知如何下手，效率低下。客服人员技能不全、不精，缺乏独立思考能力。管理员不懂得如何组织开展社区活动;维修工上门维修技术粗糙;绿化工不知道病虫害如何打药，如何将花木修剪造型等。很多服务从业人员只懂得一点皮毛知识，这其中包括一些中层领导。

2.管理制度缺乏执行力。执行力是企业日常管理工作的重中之重，在企业管理实践中流行着这么一种观点：“没有执行力，就没有竞争力”。制度建设是企业管理的重要基础工作之一，是一项贯穿企业管理全过程的活动。提高执行力的绝大部分内容就是提高制度执行力。中平能化物业服务中心并不缺乏各种规章制度，缺乏的是对各种规章制度的执行力。很多过于理论，执行起来难度过大。譬如，物业中心的绩效考核制度，每月考核的时候注重一些文字记录，现场考核力度不大，这样下面执行的时候就弄虚作假，把各种记录报表花心思做好就行，绩效考核搞成形式主义，制度只是一堆纸而已，没有实际效果。因为它实质上在告诉员工“这些制度是无用的，只有领导有用”。

物业工作个人实习总结篇七

在信息时代，学习是不断地汲取新信息，获得事业进步的动力。作为一名共产党员、一名国家公务员更应该把学习作为保持自身先进性的重要途径。走上工作岗位后，我积极响应区委、区政府建设“学习型”宝山的号召，结合工作实际，

不断学习政治理论、业务知识和社会知识，用先进的政治理论武装头脑，用精良的业务知识提升能力，以广博的社会知识拓展视野。

马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表重要思想是我党的根本指导思想，也是指导我们工作进步的取之不尽、用之不竭的理论资源。其博大精深的内涵随着时代的进步而不断丰富和完善。只有不断地学习才能认识其精髓，也只有不断学习，才能灵活掌握和运用，成为推动我们事业前进的有利武器。科学发展观和加强党的执政能力建设是上述指导思想在新的历史时期的具体化，是对上述指导思想的丰富和发展。只有对政治理论的学习保持持续不断的热情，深刻地学习和领会其精神内涵，才能保障我们的工作不偏离正确的政治方向，保持“执政为民”的性质。

法院工作是专业性极强的工作，司法的实质是将法律理论运用于具体的社会实践，因而扎实的法学理论知识是成为一名合格的司法工作人员的重要前提。只有在工作中不断地加强法学理论的学习，才能为自己做好本职工作奠定坚实的基础。

社会是一个大学堂。作为一名公务员，要经常性地和社会打交道。与各种各样的人交往，从某种程度上可以决定一个人工作的成功和失败。因而，丰富的社会知识是工作顺利开展的润滑剂。只有以海纳百川的开阔胸怀，接纳吸收各种各样的社会知识，才能丰富自己作为一个社会人的内涵，拓展自己的视野，促进自己工作的顺利开展。

自参加工作后，我继续保持自己在学生时代养成的读书看报的习惯，在工作之余，每天坚持一定时间的自学，以了解和吸收最新的信息。积极参加高院和区委、区政府组织的军训和培训以及宝山青年论坛，在各项培训中积极完成项目任务，参与各种小组活动，了解区情，熟悉业务，树立事业心。对工作和生活进行经常性的反思和总结，在生活中学习生活，在工作中学习工作，在理论学习中关注理论的实践特性，在

实践中对实践进行理论反思，以提高实践活动的品格。

“理论是灰色的，生活之树常青”，只有将理论付诸于实践才能实现理论自身的价值，也只有将理论付诸于实践才能使理论得以检验。同样，一个人的价值也是通过实践活动来实现的，也只有通过实践才能锻炼人的品质，彰现人的意志。

从学校走向社会，首要面临的问题便是角色转换的问题。从一个学生转化为一个单位人，在思想的层面上，必须认识到二者的社会角色之间存在着较大的差异。学生时代只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践，学生时代可以自己选择交往的对象，而社会人则更多地被他人所选择。诸此种种的差异。不胜枚举。但仅仅在思想的层面上认识到这一点还是不够的，而是必须在实际的工作和生活中潜心体会，并自觉的进行这种角色的转换。

虽然自己是法律科班出身，并且取得了国家司法职业资格，但走上工作岗位之后，发现自己在学校所学的理论与实践还是存在很大差距，我在工作中，虚心向单位同事学习，以不断加深对工作性质和方法的认识。虽然，我获得了国家计算机二级资格，但是平时不太注重基本技能的训练，打字速度较慢，我利用下班时间和节假日到网吧练习打字，在较短的时间内，适应了工作的需要□xx年半年的时间我经手处理案件120件，已经较为熟悉法院刑事审判书记员工作的环节和流程。

做事先做人。一个党员和公务员的个人形象直接影响着人民群众对党和国家的形象的认识。一个法院工作人员的形象直接关系着人们对司法公正的判断。高尚的人格获得人民群众认可的条件。我在工作中，始终注意对自己人格的塑造，勤奋工作，谦虚谨慎，对待当事人和颜悦色，以礼相待，自觉以一名国家公仆的角色来要求自己。

今年三月份，我作为新招录公务员在区委组织部的统一安排

下到横沙岛挂职锻炼。在上岛锻炼的三个月的时间里，我们按照区委组织部的总体部署和横沙乡政府的具体安排，结合我们挂职各村的实际情况，精心组织，认真协调，深入群众，扎根基层，了解基层实际情况，学习群众工作方法，磨练个人意志品质。在服务基层的同时，自觉促进自身工作能力的提高和精神境界的升华。

我在横沙乡挂职东兴村主任助理，全面协助村主任的工作。在这段时间里，我全面参与了村里的基层建设、招商引资、法制宣传、纠纷调解以及社会保障等工作，并学习了一批涉农政策法规，对农村基层组织的法理架构和运作机理有了初步的了解，也学到了不少群众工作的方法，对今后在法院的工作多有助益。在上岛锻炼的这段时间里，我担任锻炼小组组长，负责小组内的组织和协调，正是我们诊视团队的力量，使我们克服了锻炼过程中所遇到的不少困难，赢得了横沙乡和组织部领导的肯定。

我们在岛上锻炼的这段时间，正好是保持共产党员先进性教育进行得如火如荼的时间，我们克服了交通不便的困难，积极参加院里的相关活动。通过这个阶段的学习，我深切地感觉到思想境界有了较大的提升。同时，为了将这次活动进行得深入、彻底，我们根据组织部的部署，在岛上成立了保持共产党员先进性教育活动学习小组，根据院里的进度，认真完成了规定动作和自选动作。并以此为契机，从保持党员先进性的高度去认识上岛锻炼活动，将上岛锻炼作为保持党员先进性、践行党员先进性的舞台。从而提升了这次上岛锻炼的意义。

一年的实习期很快过去了，是开端也是结束。展现在自己面前的是一片任自己驰骋的沃土，也分明感受到了沉甸甸的责任。在今后的工作和生活中，我将继续学习，深入实践，不断提升自我，努力创造业绩，永葆共产党员的先进性。