

物业客服社会实践报告(大全6篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

物业客服社会实践报告篇一

改革开放以来，随着我国国民经济持续稳定的发展和人民生活水平的逐步提高，以及人们对居住空间的可持续发展的要求，物业管理逐渐走进人们的生活，为人民服务，并正走向一个逐渐完善，逐渐自我提升的过程。但在这过程中仍存在不少问题。在这次社会实践过程中认识到的一些问题。

迄今为止，中国的物业管理行业已经走过了二十几年的时间，已经具备了一定的规模和形态。今年一月二十日开始，我能够有幸在太西物业公司进行了物业管理实践工作。在实践中，我在管理处指导人员的热心指导下，积极参与了该公司物业管理的相关工作。虽然实践时间不长，但收获颇多，使我对物业管理有了深层次的感性与理性认识。

在这一实践过程中，我了解到了物业管理工作中的具体业务知识，学到了专业以外更多的知识，现将此实践活动的有关情况报告于下：

改革开放以来，随着我国国民经济持续稳定的发展和人民生活水平的逐步提高，以及人们对居住空间的可持续发展的要求，物业管理逐渐走进人们的生活，为人民服务，并正走向一个逐渐完善，逐渐自我提升的过程。但在这过程中仍存在不少问题，以下是我在这次实践过程中认识到的一些问题。

(1) 物业管理宣传工作不到位。很多群众对其认识还不够，

这就增加了物业管理工作开展难度。

(2) 服务人员的人性化意识不强。在实践的接触中，我发现有些服务人员对待业主不够周到热情，有的甚至和业主发生了口角，并且有些服务人员对于业主的事情不能及时的处理，一拖再拖的态度使管理处的诚信产生了严重的危机。

(3) 内部管理不规范。表现为部门分工不够明确，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管理，这样就影响了物业管理的长期健康发展。

(4) 缺乏专业的管理人员。太西物业公司物业管理处的从业人员相对缺少专业知识，大部分是中途开始从事物业管理，尽管经验或许相对丰富，但缺乏系统的理论知识。并且由于观念、资金等问题，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，都在一定程度上阻碍了物业管理的发展。为解决这些问题，规范物业管理，促使物业管理从法制化、规范化的角度不断完善自身的服务水平，堵塞各种管理漏洞，防止质量事故的发生，不妨采取以下措施，以促进小区物业管理得到快速、健康、可持续发展：

(1) 加强物业管理重要性的宣传力度，提高全社会对物业管理的认识。小区物业管理应加强与业主之间的沟通及自我宣传，使群众对这一新兴行业有正确的认识，令每一位业主及社会各方面人士都积极地参与，以消费者的眼光审视物业管理企业的经营行为、服务行为是否规范。并可以通过媒体的正面引导，使群众了解这一行业的政策法规和特点，体会到物业管理行业的酸、甜、苦、辣，取得他们的理解和支持，从而推动物业管理行业健康的发展和壮大。

(2) 重视规范服务人员形象。规范形象包括仪表、语言、行

为三个方面，仪表规范要求服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志；语言规范要求服务人员在接待中语言要尽量热情委婉，包括在与业主产生矛盾的时候；行为规范要求每一个岗位的职工要工作规范，尽显专业风采，并且表情愉悦的工作人员可以平息由于服务缺陷给业主带来的不满和怨言。

(3) 强化内部管理。良好的内部管理，是一个企业生存的保障。小区物业管理必须健全内部规章制度，科学的设置岗位，合理的部门划分，系统地对员工进行培训，在员工的思想中培植风险意识，最大限度地避免因管理责任而导致事故的发生，从而把经营风险降到最低。如保安员在指引车辆停放时，应对车身四周进行巡视，如发现有破损等问题及时向车主指出，以免产生麻烦和纠纷。真正做到“事事有人管、人人都管事”，使每一个责任事故的发生都能找出相应的责任人，并能配合相应的奖罚激励措施。

(4) 加强人力资源管理。首先，应严把员工招聘关。如招聘维修人员须具备相关技术条件，并持有《上岗证》；招聘安保人员对其身高、体能、知识、心理素质等都进行严格考核挑选。其次，要做好员工的入职、在职培训工作。并且，由于知识、技能的不断更新和提高，对在职员工还应提供各类专业性的培训机会，使员工个人素质及能力得以提高，从而使管理处的管理服务水平和效益得以提高。

短暂的实践转眼而过，回顾实践生活，我在实践的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。

通过实践，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。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、辛苦的微利性服务行业。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。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。

由于实践时间短暂，对物业管理有些工作的认识还仅仅停留在表面，更多的时间是在看人做，听人讲如何做，未能更多地去具体处理一些工作，未能领会其精髓，所以不免有一些遗憾。

总之，在整个实践过程中，让我更深入的了解物业管理，让我认识到物业管理确实是一个朝阳行业，对高素质管理人才的需求非常大，就业前景十分看好。我们应该坚信物业管理将有一个崭新的未来，作为物业人，要抓紧机遇，更好的服务物业。一个多月的实践就这样匆匆结束了，整日呆在学校中的我，尝到了生活的现实和不易。或许，这种真切的体会，才是我最宝贵的收获。实习期间，我利用此次难得的机会，努力工作，严格要求自己，这一次参加社会实践，我明白大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，向人民群众，培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。社会实践拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，一个多月的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多东西。

物业客服社会实践报告篇二

20xx年x月开始，我在xx物业经营有限公司综合管理办公室进行实习工作。在实习过程中，我在单位领导的热心指导和同事的大力帮助下，积极参与与日常业务相关的各项工作，并且注意把书本上学到的工商管理理论知识与实际工作相联系，力求在实践中提升自己的能力，升华自己的理论水平。简短的实习生活，使我对日常行政管理工作有了深层次的感性与

理性的认识，让我体会到了作为一个社会人和学生的区别，收获颇多。

我所实习的xx物业经营有限公司，成立于一九九八年，隶属于xx集团总部，是xx省首批荣获国家一级资质的专业物业管理企业，中国物业管理协会常务理事单位□xx省物业管理专家委员会副主任单位□aaa质量信誉企业□xx省唯一荣获“xx省服务名牌”的物业企业。公司下设综合办公室、品牌推广部、计划财务部、企业管理部、质量推进部、人力资源部、培训中心、经营开发部、餐饮部、设备部、安保部十一个职能部门和各个分公司，主要服务项目涵盖高档写字楼、大型工业园区、住宅小区、高层公寓、商场、别墅、城市广场、公园、医院、机场海关等多种类型，项目总数55个，总面积400余万平方米。公司现有员工2300余人，专业管理、技术人员500余人，持证上岗率达到100%。回顾实习生活，感触是深刻的，收获是丰硕的。

实习中，我采用了看、问、学等方式，对公司管理工作的开展有了进一步了解。主要实习情况报告如下：不同的职能办公室具有不同的工作及职责范围，作为公司的综合管理办公室，其岗位使命是实施管理推进，协调内外关系，强化品牌宣传，为公司实现长期发展战略与经营管理目标服务的综合性部门，工作范围大，任务也比较繁杂。综合管理工作是办公室的主体工作，领导要做到决策科学化，离不开各个管理人员的协助。综合管理人员处理着大量的日常事务工作，使得领导能集中精力考虑大问题；另外，还能发挥他们了解全面情况，掌握多方面信息的优势，辅助领导决策，提供合理的建议。综合办公室工作头绪多，任务重，必须抓好以下几个方面：

第一，主动做好领导之间、部门之间的协调工作，帮助领导有计划、有步骤、有重点的抓好各项工作，做到忙而不乱。并从过去偏重办文办事，转变到既办文办事，又出谋划策。

第二、开展调查研究，了解基层职工的学习、思想、工作、生活情况，及时向领导反映，并提出合理的建议。对一些急需解决的问题，应及时与有关部门协商解决。

第三、检查督促各种行政法规和本单位的各项决议、制度、办法、规定的执行，验证决策是否科学合理，是否符合实际。发现问题要及时向领导反映，防止并纠正偏差。

第四、组织起草本单位的工作计划、报告、总结、规划、决议和规章制度，对需上报、下发的文稿进行政策、文字上的把关。第五、对上级机关的来文和下设部门的报告，要及时转给有关领导，根据领导的批示，具体落实承办单位和负责人，并负责催办，如期上报办理结果。

第六、日常工作，如：公司工商执照年审；公司各类上报、外发文件的起草；公司文件、资料的整理、归档工作；组织各类重要文件、合同的会签；办公区日常管理；公司工作人员仪容仪表管理；部门员工考勤管理；年度报刊、杂志订阅，日常管理、上架、入库；公司各类会议的通知，会议决定的督办、反馈等。第七、进行企业品牌管理。负责新闻宣传稿件的撰写；各类公司级的评奖活动；各类重大活动的策划、组织、实施；第八、负责相关法律工作。公司各类民事诉讼案件的处理。综合管理人员除了需要具备以上工作人员的基本条件外，还应有自己特殊的知识修养、技能修养、品德修养、作风修养。因此，综合管理人员要自觉、全面地加强这四个方面的修养，努力把自己造就成为德才兼备，既合格又称职的工作人员，并注重掌握以下原则。

1、要有充分的政策依据和事实依据。

办事是要针对现实状况，或是为了解决某个问题，或是指导某项工作。因此，必须以党和国家的政策公司的规章制度和客观事实为依据，坚持实事求是的原则。

2、要有准确性。

准确，是对工作质量的要求。综合管理人员的准确是指正确体现政策，正确表达领导意图，正确地办文办事，言行有分寸，文字能达意。它在一定程度上保证领导工作的准确性。其涉及的方面很多，简要地说，就是：办文要准，办事要稳，情况要实，主意要慎。而要做到这些，必须态度认真，作风过细，不能疏忽大意，不能马虎潦草。比如说办理公文，就要保证文件的质量，用词要准确，材料要真实，抄写要认真，校对要仔细，力求每一个环节都不发生差错。否则就会贻误工作，甚至酿成难以弥补的损失。

3、要雷厉风行。这是对工作效率的要求。

任何目标的实现，都离不开两个因素，一是准确，二是时限。其中任何一个失误，都会使事情办不成或办不好。时限就是尽可能缩短周期，减少中间环节。因此办事必须具有很强的时效意识，要迅速行动，不可拖拖拉拉，要制定科学的工作制度，理顺关系，分工明确，充分发挥工作人员的重要性和创造性。要简化办事程序，减少不必要的行文和礼节，消除“文山会海”的现象，提高工作效率。尽可能利用电脑等现代技术改变工作手段，实行办公自动化，例如用电脑传递信息、检索资料、编辑文稿等。

4、严守纪律，保守机密。

综合办公室要制发文件，处理文件和管理文件。在各种文件中，大部分具有不同程度的保密性，而且管理人员经常接近领导，看一些重要文件，参加一些重要会议，所以，在公共场合活动时要注意内外有别，把握分寸，对什么应该说什么不应该说要心中有数，切实做好保密工作。短暂的实习转眼而过，回顾实习生活，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。通过实习，加深了我对企业管理知识的理解，丰富了我的综合管理知识，使我对工作有了深层次的感性和理性认识。

文档为doc格式

物业客服社会实践报告篇三

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，对伟柏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，并写下了自己的实习心得。

今年一月十八日下午开始，我在美佳物业伟柏花园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，使我对物业管理工有了深层次的感性与理性的认识。

美佳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。

从实际出发，管理处严格参照ISO9000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、平、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。

做好员工的入职、在职培训工作。美佳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。美佳物业提倡“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。

在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技、美佳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。

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。

美佳物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在20xx年美佳重点开展了“顾客互动年”活动。成立了美佳俱乐部，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。

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规章制度；对新招聘的.安保员进行上岗前岗位的基本培训。

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性的管理，它是与因住房改革而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理，是与建立市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理，物业客服实习心得体会。这种集高度统一的管理全方位多层次的服务、市场化的经营为一体，寓经营与管理于服务中的物业管理，其实是一种服务性的行业。

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，收获非常的大。

物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。同属第三产业，物业管理又具有自己特有的性质，即它是集管理、服务、经营于一体，并寓经营、管理于服务中的产业。为物业所有人与使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业升值。恒佳物业管理公司想业主之所想，急业主之所急。其运作处于良好水平，收费率达到88%以上，业主满意度达到中上等水平。小区环境优美，绿化程度高，设施齐全完备，经常开展各项活动，丰富业主的业余生活，属于高品质小区。其经营目标

是为业主创造一个“安全、温暖、快捷、方便、洁净”的生活小区。

本次我实习的主要工作是接待业主来访、故障申报以及投诉处理。其中，主要应该注意的是热情接待业主，并尽快的帮助业主解决实际问题。针对一些不属于物业负责范围内的问题，进行进一步分析，提出对策与解决方法，大大降低业主利益损失程度。过年前，在领导的指导下，对小区内的安全隐患进行了清除和排解。为小区业主提供了一个干净的环境，度过一个安全而又和谐的新年。同时，也对小区业主缴费情况进行录入与整理，保障每个业主的利益，也同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

文档为doc格式

物业客服社会实践报告篇四

自今年6月份调入xx物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

（一）耐心细致地做好财务工作。

自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合xx的实际，在进一步了解掌握服

务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收□20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。

半年来，我主要从事办公室的工作□xx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：

一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。

小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：

一是搞好小区绿化的日常维护。

二是认真验收交接。

在xx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结

起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□20xx年的工作存在以下不足：

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

物业客服社会实践报告篇五

今年一月十八日下午开始，我在美佳物业xx花园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。

我所实习的美佳物业管理有限公司，隶属于香港沿海绿色家园集团。目前，该公司拥有员工近1500人，在深圳、厦门、福州、上海、武汉、鞍山、北京、大连、长沙等大中城市均有物业管理的项目。管理面积约300万平方米，管理项目类别有大型住宅区、高层商住大厦、商场、公寓、别墅、酒店、高等院校等物业。xx花园是其所管辖的物业管理项目之一。xx花园由2栋19层高的塔楼组合而成，小区面积约29000平方米，居住270户，居住人口近一千人，管理处员工26人，其中：管理人员6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xx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。

□

严把员工招聘关。美佳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。美佳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。美佳物业提倡“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ISO9000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、平、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。

在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技、美佳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。

美佳物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在xx年美佳重点开展了“顾客互动年”活动。成立了美佳俱乐部，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。

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。

物业客服社会实践报告篇六

见习，是一次经历的跨越，是一次知识的累积，更是一次生命的震撼。见习的开始让我们开始了认真。观察护士们的工作动态和性质及医院的情况。感谢辅导员放假前对我们的关照和提醒，让我们提前对未来自己的岗位有了点了解和准备。原本迷茫与无知，现如今满载而归。尽管时间很多短，但收获却很多。

由于对医院的基本情况、医疗管理流程等知之甚少，同时接触社会少，缺乏与患者及其家属、医生、护士等沟通的能力，到医院进行临床见习时显得手足无措。可是，现在见习后，

可以了解医院的工作流程及医务人员的基本职责，尤其是护士们的职责。

刚进入病房，总有一种茫然的感觉，对于护理的工作处于比较陌生的状态，看着护士们忙碌的身影，有着良好的各项操作技能及各种护理工作能力。我才更全面而深刻的了解护理工作，更具体而详尽的了解这个行业。这应该算是第一个收获：学会适应，学会在新的环境中成长和生存。

护士的工作是非常繁重与杂乱的，尽管在未入临床之前也有所感悟，现在观察病房后，感触又更深了。的确，护士的活很零碎，很杂乱，还可以说是很低微，可是透过多数人的不理解，我发现，护士有着其独特的魅力。医院不可能没有护士，这就说明了护士的重要性。医生离不开护士，病人离不开护士，整个环境都离不开护士。这琐碎的工作，有着完整的体系，可谓麻雀虽小，五脏俱全，也正因如此，才能发挥其独到的作用，产生不可或缺的作用。这也算第二个收获：正确认识护理，树立了正确的职业道德观，养成了良好的工作态度。

进入病房，顾名思义，病房护士接触最多的是病人，了解甚深的是各种疾病，掌握透彻的是各项基础护理操作。如导尿管、插胃管、口腔护理，静脉输液、各种灌肠法等各种基础护理操作。目前这些操作很多都没有学，可是以后在临床我们必须得会！从这次的观察中，我知道了今后学习的重要性。每一个操作都要熟练做好。其实，护士的工作是个熟能生巧的过程。我们只有不断的去学习去思考去操作去锻炼，才能拥有牢固的技能！会更加珍惜以后学习的时间，珍惜每一天的锻炼和每个课堂学习的机会。

最深的体会就是要不断学习，不断实践，学无止境。其实我们也知道，学习知识本身就是一个长期坚持，不断探索的过程。一年后的我们也要离开校园，踏入社会，然而社会看重的不仅是我们所学的书本知识，更多的要看我们是否掌握了

适应社会的能力。一旦踏入社会，我们就必须去适应，去融入。那么怎样去做，怎样才能学以致用，就显得极为重要了。其中，最重要的一点就是我们要有踏实的基本功，以知识为后盾，以不变应万变。而这些是我们在学校学习的主要目标。

八月流火, 暑期的背影已经渐渐远去, 当我转身回眸时, 才发现在那个刚刚逝去的夏日里仍然留有自己的身影.。观察中培养我们点点滴滴, 我们将以更积极主动的工作态度, 更扎实牢固的操作技能, 更丰富深厚的理论知识, 走上以后的工作岗位, 提高临床护理工作能力, 对护理事业尽心尽责, 迎接我们美好明天。

范文二

暑假之始, 怀着激动又憧憬的心情, 我们驾车一大早就到了聊城第二人民医院, 学校的老师站在医院门口代表全院在迎接我们, 从他们亲切的问候和热切的举动中, 我们摒弃了多日来的揣测及不安。由于行李很多, 又拾掇了好长时间, 劳累了一天的我们也感觉又饿又疲惫, 但因为聊城二院给我们的第一印象是亲切的, 让远离母校的我们心里有了安慰。我们也暗下决心, 一定要在这好好的实习, 与医院融为一体, 不辜负老师们对我们的期望。

接下来的几天, 是教科科的杨老师按照我们的需要和上岗要求安排统一培训, 由院各科室主亲自指导, 让我们了解了一些医院生存基本常识, 包括:

- 一、医院概况简介。
- 二、学生管理的有关规定。
- 三、治安管理的一般常识。
- 四、医德医风教育。

五、有关仪器的使用知识的讲解。

接下来的两周是分诊，到各个门诊科见习。内科拥有很多分支，更以呼吸、消化、内分泌系统为主，常见的病种有糖尿病、慢支、上消化道出血等。而二院以神内心内为特色科室，医师水平较高。初入此科，有点丈二和尚摸不着头脑的感觉，但在代教老师地指导下，了解了每天工作日程：基本诊断方式等。在每个科室我都学习到了很多不同的知识，很多事书本上没有的经验和技巧，代教老师都和蔼可亲，耐心、细心、专心的教给我各项操作的注意事项和应掌握的内容，在这半年中，使我从一个完全不懂医务社工的学生，直到变成一个可以独立面对病人与家属以及了解如何连结其他资源的「半个实务工作者」，心中确实有点成就感。其间，我也去了急诊科，心血管内科，血液内分泌科，妇产科。印象较深的是在妇产见习时，有人要药流问怎么用药，老师当时很忙就说你去问那个同学，然后就对我说同学，给她解释下。我就以为根据说明书说就可以，然后就那么说了，就是第一天早晨米非司酮首次两片，晚上一片，第二天bid第三天，配伍米索前列醇tid其实用法不是这样的，按照我们课本上是：米非司酮bid*3d,第四天然后配伍米索前列醇tid.这样就可保证90-95%的成功率了。后来是被老师纠正的，印象太深刻了。同时也得到一个教训：不能想当然回答问题。

实践出真知，实践长才干!在第一次临床实践中体会到理论与实践相结合的重要性，领悟到良好护患关系的重要性。没有实践的考验，再多的理论也只是纸上谈兵。良好的护患关系是促进病人康复的关键。我感动，我激动，我会为我即将展开的事业奋斗终生!短短一月的时间与医院医务人员建立了良好的感情，让我离开真有点依依不舍的感觉。走进门诊，少了一份陌生，多了一份亲切;少了一份孤单，多了一份安慰;少了一份担心，多了一份真诚!在这里，我不仅真正学到了知识，还明白了一些道理：踏踏实实做人，认认真真工作!

感谢聊城的第二人民医院给我见习的机会，也感谢各位代教

老师在工作忙碌之时，还要带领见习生，教导我们正确的方向；也很高兴与其他见习生，在紧凑的实习生活中不但互相学习，并且还成为无话不谈的好朋友。虽然实习时间安排紧密，难免觉得疲累，但这段时间却给了我无比大的收获，除实务工作上的学习外，人际关系的拓展、职场文化的百态、还有一些活动的参与都让我获益良多，这样充实的生活，我想会是我人生中一段难忘的时光。