

# 2023年物业管理实践报告心得(通用8篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告帮助人们了解特定问题或情况,并提供解决方案或建议。下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

## 物业管理实践报告心得篇一

为培养我们对专业的认识,提高实践动手能力,xx大学应用技术学院的xxx和xx老师组织我们部分在校生于9月2日起在4线车经过的各个物业公司实习,xxx和我分在一组,定于xxxx的xx物业公司实习。

xx名苑于20xx年交付使用,一共有八栋楼,其中有六栋是22层的高层,楼的风格是点式楼每层有六到八户,有两部电梯供上下楼使用。为其服务的xx物业公司有比较完善的部门系统,办公楼在g栋办公室在4楼,工作人员七人,分别为财政类会计,管理类办公室主任,还有园林、仓库管理员和3名楼宇管理员;工程部在五楼,分为水电类检修人员无土木类;六楼是食堂工作人员一人,主要为公司15名人员提供午餐;七楼是经理董事长办公室;另外在h栋附近有一平房位保安部,室内有完善的监控设备设施提供对车行道、社区广场、电梯等处24小时的监控,外设北门、南门、东门三名定点保安和社区内巡逻保安一名。

实习期间我们学习了许多简单而且实用的技能:

适用范围主要是用于新成立、新接受的物业公司。要求把在工程内平面图、立面图、剖面图、详图等,由各个尺寸折成a4大小,并且把角标翻折在外,便于存储和查找。

当新一位业主准备购买本物业公司管理范围内的房屋时，要求业主、开发商和物业公司三方对房屋一起进行验收，如发现质量问题记录下来由开发商进行维修，由于疏忽后来发现的有业主和物业公司共同负责。进户检查主要项目有插座、电灯、水管、供气管道、报警器等，煤气的供气方式比较先进是采用插卡式供气。水表由物业公司进行统一的安装。xx明苑采用以电带暖方式供热，无供热管道的设备设施。

xx明苑采用全封闭式管理，无论是哪个门出入都要刷卡才能通行，于是开卡和为卡上磁就成了，物业管理人员必须要掌握的一门技能。主要步骤分为：1添加新用户2填写真实的业主信息和电话号码3下载可行程序及业主信息到卡上（即为卡上磁）。

办公室主要有两部电话，但电话响起的时候，就需要工作人员第一时间接起电话“喂，您好。xx物业。”接下来业主反映情况，要做出笔录。及给予合理答复，并采取合理相应可行性措施。

作为一个物业公司的领导任务维护本公司的形象是十分必要的，例如f栋一部电梯主板返回上海三菱主厂检修，导致电梯不能运行。加上新入户的业主装修，要占用电梯运送材料，大大的影响了电梯的使用，于是经业主投诉，三江晚报的记者，来公司采访，采访的主要对象是物业公司的胡经理，记者从多方面多角度对公司进行了解，最后才提及业主投诉一事，胡经理也相应的阐述了本公司的情况，介绍了公司的组成，规模及硬件系统，并对该事件做了合理性解释，并声明已贴出了通知公告业主。

业主与物业公司有时会因为一些事情而发生矛盾，这个也是物业公司经常面对的现象，就要求物业管理有相应的应对办法。例如xx明苑机动车行道采取单行道方式，都要从南门进从北门出，有一次一位a栋的业主想从北门运送点材料，

可是门卫不同意，于是发生了纠纷，最后找到了保安部门经理，经理耐心的讲解了物业公司单行道制度并陈明了厉害，说明公司对业主一视同仁的态度，不容许特例。

实习期间我们还深入了业主的家里。帮助检修线路，上门收取物业费，整理门牌记录，整理业主电话通信单等。

实习结束后，我们在老师的带领下又总结性的参观了，山水家园、金港湾两家xx的a级物业公司。认识到了绿化水平对小区整体水平有很重要的作用。另外还参观了先进的锅炉供暖设备。

最后我们充分的认识到了这个行业，要求我们凡事以业主为中心，一切从业主要求出发，树立“想业主之所想，急业主之所急，做业主之所需”为服务宗旨，不断学习，不断创新，与时俱进，为业主提供整洁、美丽、安全、温馨、舒适的居住环境，为全面建设和谐社会开创物业治理新的里程碑。

## 物业管理实践报告心得篇二

目前深圳市停车场大都属于收费管理。管理处主任安排我做停车场管理员，负责车辆进出管理和停车场巡查等工作。我首先学习了管理公司关于停车场管理方面的制度，如停车场管理员工作职责、停车场管理规定及收费标准等。我向保安主管了解了停车场基本情况，并熟悉了车辆进出口、限高、限速、禁鸣标志、方向指示、停车线和禁停线等停车场标识。深业大厦的停车场有62个停车位，分为地面和地下车位。在熟悉停车场设施和管理处关于车辆管理制度以后，我就开始参与车辆管理的实际工作。作为一个停车场管理员，他的仪容仪表代表了管理公司的服务形象，因此必须统一服装并做到文明规范。在车辆进入停车场时，我用微笑面对每一位客户，向客户行礼，将车辆基本情况做一个登记，比如车辆外观、型号、车牌号码、进场时间以及有无损坏等，对于车辆有损坏的，应告之客户，然后将车辆出入证友好的递给客户。

车辆出场时，看车辆使用者与车辆是否相符(如果不相符应问明情况，与车主取得联系，征得车主同意后放行)，然后查看出场时间，达到收费时间的应按照物价局统一收费标准进行收费，出具收费票据并收回车辆出入证在进行停车场巡查时，要维护进出车辆的秩序及车场设施设备的完好，指挥进场车辆停放在已划好的车位线内并排放整齐，告诉车主关好车门车窗，并带好贵重物品和车辆出入证。我按照公司规范对车场进行不间断的巡查，检查车辆是否停好，有无损坏或缺少部件，发现车辆门窗未关好或被损坏等情况时，立即与车主取得联系，并进行登记。在实习过程中发生了这样一件事情：一车辆的车门被划损，车主认为是在本停车场损坏，要求管理处负责赔偿，当时我不知道如何处理，于是向保安主管报告。保安主管立即赶来了解情况，发现该车位比较窄，且旁边车位已空置，从划损情况看，很有可能是旁边车辆开出时刮损该车辆车门。保安主管通过翻查车辆进出登记表及停车场录像，查出的确是旁边车辆开出时划损，且该车主是楼上一位业主，保安主管即刻与该业主取得联系，起初该业主不承认，保安主管通过耐心的解释并出具停车场车辆出入登记和录像资料，经过协调，该业主同意给受损车辆予以修复，并承担费用。在这件事情中，我感觉巡查工作没做到位，未能及时发现和处理，造成了车主的投诉，如果没有停车场录像作为证据，就会给解决问题带来极大难度。所以车辆出入登记、不定期巡查和技防措施是停车场管理不可或缺的手段。但是在车辆停放过程中时常会出现损伤甚至丢失的现象，最近报道中也经常有类似的案例发生，我认为这要有一个责任明确过程，如果是由于管理工作没做到位造成的，管理公司应该付有一定责任，但是物业管理公司毕竟不是保险公司，它提供的停车场管理服务仅仅是停车场的秩序维护服务，收取的管理费是停车位的租金，并不是车辆的保管和保险费用，因此我认为在发生车辆被盗案件中，物业管理公司不应该承担这种损失。当然这种情况也要具体情况具体分析，前提是物业管理公司提供了它所承诺的管理服务。

随后，我又被安排进行绿化养护管理方面的工作。深业大厦

是一个高层写字楼，其绿化面积较小，但绿化养护工作仍然是管理工作中不能缺少的一块。实习中我主要负责日常绿化养护工作的巡查和记录。我按照绿化管理工作内容、要求及标准对绿化养护工作进行巡查。

首先，我按标准巡查了所有的花草树木长势是否良好，看有无虫害、病态及修剪是否成型。其次，我检查了绿化的保洁情况，主要查看绿地有无枯叶、石块、杂草、纸屑、烟头、花卉的清洁及修剪的枝叶是否随时清除和是否对绿地标识是否干净、整齐。第三：浇水，每天我对绿化养护人员的浇水情况进行检查，注意到绿化养护人员都是在早、晚浇水，并且浇湿浇透。第四，在巡视过程中我发现绿化工每周除草、松土一次，并将树木根部土壤做成锅状，经了解，是为了便于绿化保养人员对树木浇、灌水。

在实习工程中还了解到，除以上日常工作以外，绿化养护人员还要定期施肥：春、秋季节对各种植物施肥一遍，其它季节视情况而定，肥料的选择以有机肥为主，尽量少施化肥；绿化区内的花灌木，以及绿篱、草皮，造型乔、灌木，每月修剪一次，平时发现与总体造型不协调时必须修剪，其它各类植物的修剪主要集中在冬季进行；春、秋季定期每月喷杀二次，平时发现虫害即时喷杀；补种以春季为主，绿地要求保持无黄土裸露；苗木出现拥挤现象时，可进行移植，对不适应环境树木给予更换品种；进入风季前必须对新种的或具有一定高度、冠幅大的乔、灌木进行撑牢。这些都是绿化养护工作中的基本工作。

我在巡视检查中对一般问题(如清除杂草不及时、发现虫害等)交由绿化养护人员立即采取措施加以解决，并对检查结果及处理情况进行登记。从中我不仅学会了很多绿化养护的基本知识和操作，而且对大厦绿化植物的习性和绿化工具的使用有一定了解和掌握。

通过这次物业管理实习，接触具体操作工作，我学到了更多

的物业管理知识。在

停车场管理实践中，我注意到需要建立完善管理制度以规范员工行为(礼貌用语、仪容仪表)和提高服务质量;日常的巡视工作和完善的设施设备能够保证车辆的安全。绿化能营造良好的小区环境，因此要求绿化养护人员要熟悉植物特性，在不同环境中正确的养护方法以及如何操作各种工具。物业管理是一门新的学科和行业，具有综合性、技术性、专业性等特征，涉及的知识面相当广，仅仅从书本上学习理论是不够的;物业管理工作具体而烦琐，需要有耐心，在实际运用和操作中，有许多东西还需要不断探索和完善。这次实习我感觉到时间很短，还没能更多、更全面的接触物业管理工作，今后在从事物业管理工作中，还需要不断积累经验，学习新的知识，做一个合格的物业管理员。随着物业管理的不断发展，我认为今后的物业管理学习更要理论联系实际，在理论学习过程中更多的进行各种具体工作实习，可以多设几项专题实习，并就这种专题实习进行学习讨论，集思广益。通过各种物业管理的案例分析，把当前先进的物业管理知识传输给学生，同时也传输了实际解决问题的方法。

## 物业管理实践报告心得篇三

实习单位：新时代物业服务有限公司实习内容：小区物业管理系统实现

简介：青岛新时代物业服务有限公司成立于1995年，原隶属于国防科工委后勤部，注册资金300万元，国家二级物业管理资质企业，是青岛地区成立最早的物业公司之一。公司现有员工425名，其中大中专以上学历约260人，中级以上职称15人，管理人员平均年龄约33岁，主管人员全部持有物业管理上岗证书，特殊工种专业持证上岗率达到100%。

公司经过多年的发展，目前已成功实现多元化经营与发展，

现下设新时代物业服务公司、居美房产经纪公司、居美装饰公司、居美绿化公司。其中物业管理区域触及“青岛开发区、胶州、胶南、城阳、枣庄、威海”等多个地区；物业类型涉及“住宅、医院、高校、写字楼、工业园”等多种类型。其中，具有代表性的物业项目有“山东科技大学青岛校区学生公寓楼、青岛开发区第一人民医院、胶州中心医院、开发区网通大厦、宝井钢材工业厂房、城市桂冠写字楼”等。公司直管和顾问的物业项目面积累计达160多万平方米。

6月14日，在王老师的带领下，以班级形式来到金日紫都小区进行实习，此次的见习摆脱课堂理论，深入实际物业管理流程，在专业的物业管理人員指导下的首次理论与实践的结合，让我们切身感受到一线岗位制度化管理，收获颇多。

初进小区，首先就感觉到了整洁明朗的小区环境，花园苗圃，水池别致，寻到家的感觉与舒适，尤其是小区建筑采用明朗的简欧建筑风格，配以特色商业街丰富的建筑外立面。另外，金日紫都社区自身配套齐全，除了综合性的餐饮文化特色商业街外，还将建造服务全社区的业主会所和一个1800平方米的高档幼儿园，学习生活，便民利民一体。

随后我们来到物业管理中心列队细听管理主任的介绍新时代物业管理有限公司。以至于我们更好地了解管理模式与管理文化，通过主任和各部门负责人的认真讲解，我们默默的感觉到学习的理论在实际应用中的生疏与好奇，都想亲受工作人员的指导。经过初步了解，新时代物业管理有限公司：3新概念的导入，及时为企业的发展输送新鲜的血液，如“首文负责制”“6s服务、1.2.3.4.5规范服务”等；4完善的客服投诉处理模式，充分发挥“首问负责制”的作用，彻底解决客服投诉问题，保障项目客服质量。同时企业文化卓著：1、企业目标：做最佳物业服务商2、企业理念：以人为本诚实守信追求卓越奉献社会3、企业精神：合作发展诚挚奉献4、企业情操：个人信誉树人企业信誉立业5、企业作风：亲和严谨创新进取自觉奉献6、企业使命：致力于亲情化和专业化的服务不断优

化人类的的生活和工作环境，并由此实现公司的强大和员工生活质量的不断提高7、服务理念:最大限度维护顾客利益最大限度提供顾客方便最大限度做到顾客满意。8、质量方针：服务快捷周到，管理科学高效，亲情赢得顾客。

经过主任以及相关人员的介绍后，针对小区物业新时代物业管理有限责任公司的制度、流程有了初步把握，为实现理论与实践的无缝隙对接，接下来我们在工作人员的安排下深入岗位一线进行现场模拟，管理运作。首先，我跟随公共设施维修部门主管大体巡视了水、电、气、暖总控室，同时还跟随进户进行管道的排查，同时对于入户视频对讲（客人来访时通过门禁语音视频系统连接入户）印象颇深，维修主管说“电梯维修、居民室电暖维修与门窗保养，都要各部门有偿或无偿提供”。其次，我们来到园圃广场，对花园内路灯及自动喷水设备总控进行实体操作，当看到密密麻麻的线路时，我晕了，深感到自己要成为全方位发展的人才，路程还很遥远。

下午时分，对小区安保工作进行深入体验，金日紫都下的所属物业新时代物业服务服务有限公司。配备区内巡防车队，同时，门禁系统、电子眼监控系统与电子巡更系统把小区覆盖在安全“透明”的世界里，百姓安居乐业，氛围融洽，保障了居民财产安全，赢得了民心，同时，优化安保系统，提高了物业管理形象。

完美工作需要核心带领作用，接下来我们见习了客户服务部。物业客服部是物业服务中心各职能部门的牵头单位，通过询问了解到其主要职能有：前台服务、业主（客户）沟通、收费服务、社区文化建设、档案管理、外部关系（业主委员会、办事处、居委会等）联系、特约服务等。客服部负责人还讲到物业服务中心客服部向业主（客户）提供24小时的前台服务。前台服务主要内容有：受理业主报修、查询、政策解答、投诉、收费（退费）办理入住手续、特约服务等接待服务。按收费标准及时向业主（或使用人）收取物业费、供暖费、



能源费（代收代缴）等费用，确保各种应收费用及时到账。建立业主各项应缴费用收费台帐。

最后我们感到了解了许多但又收获了许多，收获了在课堂上没有得到的东西，学到了工作中各部门团结运转才是企业成长的制胜法宝。

短暂而又忙碌的实习结束了，参加了一次专业课的工作，使我们认识到实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的.实习，学到一些在学校里学不到的东西。要学会从实践中学习，从学习中实践。

## 物业管理实践报告心得篇四

xxx物业公司

xxx

20xx.1—20xx.3

实习内容及完成情况：通过在xxx工业职业技术学院物业公司各处的实习，我对各物业管理情况有了初步的了解。在这一过程中，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，我深深体会到了平职学院物业管理的优势，以及在日照的影响地位。虽然平职学院物业公司仅经过了短短几年的发展，却取得了如此大的成绩，这与物业管理人员辛勤工作勇于创新，敢于挑战的精神是分不开的。

1、负责全院师生的后勤保障工作，为教学、科研、教职工生活服务，为培养合格人才作出应有贡献。

- 2、负责全院的水、电、气供应以及水电设施、设备维修。
- 3、负责全院教学楼、宿舍楼等各部位的桌椅、门窗等小修。
- 4、负责向师生提供开水和澡塘的正常开放。
- 5、负责全院清洁卫生，搞好校园卫生工作。

总之，实习这段时间，接触到了很多东西，也学到了很多，第一次真正的感受到了物业工作中的苦与乐。物业管理工作中遇到的好多事情都很小、很繁琐，但每一件事情都需要我们认真的去对待，任何一个小的疏漏都会使小事变成大事。

通过在物业公司一个多月的实习，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“想业主之所想，急业主之所急，做业主之所需”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。

## 物业管理实践报告心得篇五

在实习过程中，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。

我所实习的物业管理有限公司，隶属于xx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。花园是其所管辖的物业管理项目之一。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。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。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。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。

物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在20xx年重点开展了“顾客互动年”活动。成立了俱乐部，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，使我对物业管理的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、辛苦的服务性工作。

## 物业管理实践报告心得篇六

|                     |   |
|---------------------|---|
| 一. 实习内容概要.....      | 2 |
| 二. 实习工作内容.....      | 3 |
| 三. 几点体会.....        | 7 |
| 四. 我对物业管理行业的认识..... | 7 |

实习时间[]20xx年12月至20xx年1月

实习地点：\*\*\*\*物业管理有限公司

实习项目简介：

\*\*\*\*物业管理有限公司成立于19xx年8月，是专业从事物业管理，具有独立法人资格的物业管理企业。公司设有财务部、社区服务中心、经营部、品质部、行政部五个部门，现有员工65多名。公司经营范围包括物业综合经营管理、修缮等业务。

公司成立几年来，一直致力于以一流的管理、一流的服务、一流的信誉为公司方向，尽可能及时周到地为顾客提供优质的服务。在管物业——\*\*花园在\*\*市首家取得了“广东省城市优秀物业管理住宅小区”的荣誉，同时还获得了“\*\*市安全文明小区”、“广州市安全文明小区”等称号。公司注重管理人员的培训，于20xx年3月与广州航海高等专科学校合作在\*\*花园设立了“物业管理实习基地”为公司管理人才以及为即将步出校园的物业管理专业学生提供了良好的学习环境。今年iso9001质量管理体系[]iso14001环境管理体系[]gb/t28001职业健康安全管理体系在公司得到推广和应用，

以提高企业的竞争实力，为广大客户提供更加优质、高效、周到的服务。

此次实习分三个阶段进行：

## 第一阶段：行政部

行政部是我实习的第一站，行政部是负责公司人力资源的管理，科学地做好劳动人事组织管理工作，充分发挥人力资源的效能，实现人力的扩大再生产和合理分配使用人力；做好公司的行政管理，建立健全公司的规章制度，协助公司领导协调各职能部门间的关系，保证公司日常办公的正常开展；并负责公司对外的联络、对外宣传和组织开展社区文化活动等事务；使公司所有在岗员工符合iso9001□iso14001□ohsas18001管理体系运作的要求，并使员工了解符合管理体系要求的重要性的部门。

### 1. 员工的招聘

各部门根据用工的需要，用《内部呈批报告》的形式向公司领导提出招人申请，行政部根据公司领导批准后的报告按部门岗位职责与任职条件，向外界招聘，前来应聘的人员填写，行政部根据《应聘记录表》的资料从中挑选符合要求的员工，以便录用，并填写《入职登记表》交行政部存档（详见流程图）。

### 2. 员工的培训与教育

#### 1) 上岗培训

新员工入职由行政部组织安排为期2天的上岗前培训，培训内容包括：

a□物业管理现状及发展前景。

b□公司管理方针、本年度目标、指标和管理方案。

c□iso9001□iso14001□ohsas18001基础知识及公司管理体系文件。

d□相关的法律法规、公司规章和劳动人事政策等。

e□基本的服务知识，包括职业道德、行为规范、礼貌知识等。

f□工作岗位的具体作业要求及本岗位所涉及的环境因素、危险源的识别。

g□新员工所在工作岗位对环境、职业健康安全的基本处理知识讲解。

## 2) 培训需求与年度培训计划

a□每年1月份各部门将上一年度考核提出培训需求，行政部根据培训需求和上级的要求制订培训计划，报总经理批准后实施。

b□培训计划应陈述培训的对象、培训的目的、培训的内容、培训的时间等内容。

## 3) 专题培训

公司发展新的管理项目，或购买了新的设备、进行技术改造、准备开发新的管理方法时，由各主要负责部门组织，对有关人员进行专题培训，以保证新制度、新方法、新技术设备的正常运行。

4) 每次进行员工培训，培训的组织部门应作好《员工培训记录》，定期将《员工培训记录》交行政部存档。



### 3. 员工的考核

考核分为例行考核、转正考核和培训考核三种，具体如下：

#### a□例行考核

——行政部于每年6月份、12月份组织进行例行考核。

——考核前行政部应提前15天组织成立考核小组，制定考核方案，报总经理批准后实施。

——例行考核的内容应包括德、能、绩、勤四个方面，考核方法应尽可能地量化。

——例行考核完毕，考核小组应对考核结果作分析总结，提出培训需求，并对不合格员工按公司有关规定作出相应的处理。

b□转正考核。在新员工试用期满后，由该员工所在部门的主管领导对该员工该用期间的表现进行全面的考核，从而决定是否录用。考核完毕该部门主管领导应就员工的考核结果与试用期表现以《员工转正考核报告》形式向总经理报告，经批准后该员工转为正式员工。未通过转正考核的员工由公司作出辞退处理。

b□培训考核。行政部组织员工培训后，应组织参加培训人员进行考核，以检验参加培训的员工是否掌握培训的要求，将考核结果记录在《员工培训记录》中相应栏目中，交行政部存档并以此作为员工晋升、加薪的参考依据。

#### 第二阶段：工程维修

工程维修部的主要任务是维持小区内公共设施设备正常运转，为业主/住户提供及时周到的物业设备等维修服务。

## 1. 日常入户维修

### 1) 接报修

a.社区服务中心当值人员接到业主/住户报修后，分类明确，应在15分钟之内开出《维修单》或给予答复处理时间。

b.特殊维修可预先联系有关单位，根据具体情况答复维修时间。（如：电视电话报障）

### 2) 入户维修

b.入户维修人员要做到有礼、有节，对有可视对讲系统的住户可用可视对讲与其联系，在得到同意后方可进入；无可视对讲系统的可按门铃或轻轻叩三声门，并礼貌的问好，说出自己的身份和目的；“您好；我是某某部门，来为您做某某项服务”。

e.功能性维修，以恢复其原有功能为准，外观性维修要与原有部位相比较表应无色差，高低不平现象；维修时应尽量满足住户要求。

### 3) 供排水维修

#### a.更换水表

b)安装时注意水表的水流方向保持一致；

c)维修结束后，打开阀门检查有无渗漏,表针转动是否正常；

d)维修人员要做好用户新启用水表的底数记录。

#### b.水龙头漏水

a)关闭户内水阀阀门，拆卸下水龙头并检查出故障点；

a)关上户内水阀，拆下角阀，查出故障根据实际情况，好确需要更换的重新更换；

b)安装时应注意角阀与水管接合处的密封性和紧密度，以防渗漏；

c)安装完毕后，打开水阀查看有无渗漏。

d)更换软管

a)关闭软管前阀门，拆下软管,查看故障原因；

c)安装时应注意，更换同型号同长度的软管，接头处不可过拧紧，以免拧坏镙丝；

d)安装完毕后，打开水阀查看有无渗漏。

f.马桶漏水维修

a)检查漏水原因后，关上阀门根据情况进行维修；

c)维修完后，打开水阀查看有无渗水现。

g.菜盆排水管漏水

a)检查漏水原因，排水软管破损，胶圈损坏，接头处螺丝松动；

b)安装时应注意盆体与下水管接口处，需用玻璃胶封闭，待胶干后试水检查。

h)维修马桶堵塞

检查堵塞原因，用马桶抽子或疏通机进行疏通，使其排水畅通。

#### i部分楼层停水

a)查明停水的楼层后先关总阀，拆开支阀，并将滤网清洗后重新装上；

b)市政或其他维修造成的停水应通知住户，并作解释。

#### 4) 供电维修

##### a更换电表

a)断开电源拆下电表，确认电表已经失灵时，可选用具有检验合格证的同一型号电表进行安装，安装时注意进出线接法正确。

b)安装结束后合闸后试电，保证住户用电设备使用正常，电表转动正常；

c)维修人员应会同社区服务中心人员做好新启用电表底数的记录。

##### b维修开关

a)分析造成低压开关跳闸或烧坏的原因；

##### c灯管、白炽灯的维修

a)断开电源、取出白炽灯，如果灯丝烧断，可更换同一型号的卡口或螺口灯泡安装上去，试电查看是否正常。

##### d.线路检测

- a)线路停电检修应及时通知住户；
- b)住户开关烧坏的处理见本章4.4.2维修开关进行处理；
- c)电表损坏的维修见本章4.4.1更换电表办法进行处理；
- d)进户线端子接触不良可先切断电源，将接头紧固；
- e)线路短路时可用万用表对线路逐一检查，找出故障原因并及时处理；
- f)当确认故障排除后方可送电。

## 5) 门窗维修

### a) 门铃维修

- a)无电情况时可更换新电池；
- b)电极板腐蚀或接触不良可进行除锈、紧固处理；
- c)因线路短路问题造成的故障，用万用表（兆欧表）检查线路找出故障点并及时处理。

### b) 维修门窗

- 1) 门窗附件有无损坏，不全，进行更换或补装；
- 2) 清除门角和窗轨道的杂物，对门合页和窗轨道注油；
- 3) 更换破损玻璃时注意防止玻璃碎块跌下伤人。

### c) 更换门锁

拆下坏锁后先检查是何处坏，如能修理及时修理，无法修理好的可通知住户更换新锁；

#### d非一般性的维修

委托专业维修队维修，工程维修人员并对所委托项目的维修质量进行监督和跟踪。

#### 第三阶段：清洁绿化部

清洁绿化部的主要任务是维持小区内公共场所、楼道的清洁卫生及小区内绿化带的修剪等养护工作。

#### 2. 清洁绿化园林器械的管理和维护

1) 清洁绿化主管对清洁绿化园林器械进行登记和汇总，并记录于《设施清单》中；

2) 清洁绿化主管制定《清洁园林器械操作规程》，报社区服务中心主任审批后实施；

4) 清洁园林器械使用后，清洁绿化组长负责填写《清洁绿化工具使用登记表》；

#### 3. 农药的管理和使用

1) 清洁绿化主管制定《农药使用标准与规程》，报社区服务中心主任审批后实施；

2) 绿化工按标准使用喷施农药，使用后记录于《绿化养护工作日记表》中；

#### 4. 清洁绿化工作分派和巡视

2) 清洁绿化主管负责对各岗位的工作进行巡检，并填写《清

洁绿化工作日记录检查表》；

## 5. 绿化养护方案的制定

2) 清洁绿化主管按标准配置清洁工，并制定绿化工作流程。

1、增长了知识和才干。一出去，我发现在学校学到的知识很不够，有些课程完全无用，该学的没学到，不该学的学了，发现不足主动去补，都很刻苦，也受益匪浅。像什么iso9000□ohsas18001及iso14001等体系认证，以前在学校就没有接触。

2、我们深切的感受到，物业管理确实是一个朝阳产业，对高素质管理人才的需求非常大，就业前景十分看好。我们应该抓紧机遇，充分利用我们的成功经验，调整专业结构，将物业管理作为我们的品牌专业来建设。

物业管理在我国是一个新兴行业，发展时间不长，在摸索和实践过程中仍存在不少问题，尤其是涉及权益关系领域，各方矛盾和纠纷时有发生。诸如：物业管理企业与开发商的职能不清，业主拒交管理服务费，物业管理企业因小区内业主财产被盗、人身受到伤害而被起诉，物业管理体制模糊、法规不健全及物业企业义务承担某些社会功能的现象等日益突出，在一定程度上阻碍了物业管理行业的发展。

规范物业管理，提高企业权益保护意识，促使物业管理企业从法制化、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，避免企业不应有的损失。同时，政府相关部门要加快物业管理法制建设，使物业管理朝着健康的方向发展，这已成为物业管理企业发展的当务之急。

如何规范物业管理，提高物业管理企业权益保护意识，必须强化如下方面工作：1、要树立风险意识和规范发展意识。物业管理公司是自负盈亏的企业，企业必然面对经营风险，合

理、有效地规避风险，才能获取最大的利润。作为企业有几个重要环节必须把握：

(1) 明确物业管理委托合同。在合同中，企业务必把握细节，明确哪些该做，哪些不做；哪些是常规服务，哪些是收费项目；权利与义务是否对等，例如：物业管理的保安工作，应在合同中明确，只是协助和配合本地公安机关维护公共秩序，而不承担人身安全、财产保护责任。

(2) 规范内部管理，练好内功。企业必须健全内部规章制度，完善组织架构，合理设置岗位，把好人员招聘关，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，发现有破损等问题及时向车主指出，以免产生麻烦和纠纷；在停车场对车辆进出的登记一定要完整、齐备。如果把预防措施做细做好，管理工作做得周到扎实，那么，即使发生了丢车事件，企业就不负管理责任也无需赔偿。

(3) 购买商业保险，保障多方利益。物业管理企业要树立保险意识，化解风险，一般应购买财产保险、机器设备保险、公共责任险等，将可能遇到的风险化解，避免经济上的损失。

2、强化法律法规、行业规范教育培训工作，通过法律来维护企业、员工权益。目前，由于行业法规不健全，无法可依，甚至有法不依的情况较多，企业也往往因为这些现象的存在而轻视或忽视了自身的法律建设。因此，增强员工的法制观念是加强自身权益保护的关键。一方面要加强员工对法律法规的学习，提高法制意识，依法操作；另一方面要勇于利用法律武器来维护自身权益。如：对于无理拖欠管理费或拒绝承担毗邻房屋或共用部位、共用设备设施维护和修缮费用的业主，物业管理企业应依据法律法规、管理制度和业主公约，积极或支持权益受损的业主寻求法律支持。物业管理企业应有意识地组织有关法律法规的宣传活动，加强包括业主在内



的社会大众对物业管理法律法规的认识和理解。

3、完善物业管理法律体系，加大执法力度。全国性的物业管理条例可望今年内出台，有了全国性物业管理条例，就便于统一管理标准和管理规范，加强相关政策法规的协调，避免法规的相互冲突，用法制规范市场环境，规范物业管理操作。建立健全物业管理法规体系，需着重注意如下几点：

（1）物业管理主管部门、政府其他职能部门如需物业管理企业配合政府职能部门的部分工作，应由政府部门出具委托并授权，同时应给予政策上的优惠或适当的经济补偿。

（2）尽快制订、颁布物业管理招投标法规和配套实施细则，用法规和制度来限制和约束不正当竞争行为。

（3）对于业主及业主委员会的职权，应进一步规范和细化相关条款，以明确业主违反业主公约及有关法律、法规，但又不构成刑事案件时，应由哪些部门来处理，或可赋予物业管理企业哪些执行权力。物业管理过程中形成有关决议和方案，经业主大会50%以上成员通过后，对于其他拒不服从的业主，物业管理企业可以采取哪些措施，等等。

4、规范物业管理市场行为，为物业管理企业提供公平竞争的外部环境。物业主管部门应注意用市场观念、市场机制来培育和发展物业管理市场。推行供需双方相互选择、平等协商、根据服务内容和质量确定价格，通过签订合同规范双方行为的制度。政府应积极引导和督促参与竞争的管理企业遵循公平竞争原则，树立竞争公德，遏制不正当竞争。除了应用法律和行政手段外，还须倡导建立道德秩序。这种道德秩序就是重视信誉、注重企业形象、遵纪守法、公平竞争。有了社会公德才能在竞争中树立良好的企业形象，建立稳固的企业信誉，自觉抵制不正当竞争，并将引入法律化、规范化、科学化轨道，创造公平、公正、公开的物业管理竞争环境。

5、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。物业管理企业应加强与业主之间的沟通及自我宣传，使公众对这新兴行业有正确的认识，令每一位消费者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。尤其注重与新闻媒体沟通，利用报刊、电台、电视等各种途径对物业管理政策、作用和服务内容进行大规模的宣传。同时，使新闻媒体了解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、同情和支持，从而通过媒体的正面引导，推动物业管理行业健康地发展和壮大。

## 物业管理实践报告心得篇七

在美佳物业伟柏花园管理处的实习报告)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。

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。伟柏花园是其所管辖的物业管理项目之一。伟柏花园由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。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物业管理实习报告物业管理实习报告。

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、考核标准物业管理实习报告文章物业管理实习报告，。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。

□

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，发现问题及时解决物业管理实习报告实习报告。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。

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。

## 物业管理实践报告心得篇八

XX市XX物业管理有限责任公司成立于XX年5月，位于锡城北门杨木桥小区XX内，东连锡城路，南临沪宁铁路，西靠凤宾路，北依213国道，是独立核算、自负盈亏、自主经营的独立法人企业，资质等级为三级，注册资金为100万元。

近几年来，公司始终贯彻“以人为本、诚信服务”的理念，遵循“优质高效、一流服务、信誉至上”的宗旨，并拥有一批具有大专以上学历，取得全国物业管理从业人员岗位证书的高素质管理人才，造就了一支思想正、技术强、作风好的物业管理队伍，公司先后成功接管了XX□XX二期（民丰西苑）、绿洲花园等小区，取得了良好的社会效益，环境效益和经济效益。面对行业竞争激烈、困难重重的物业管理市场，公司策划了一条良性循环的发展道路。目前，我们正在积极准备iso9001质量管理体系的认证工作，并已取得内部审核员资格证书。公司承诺：严格按照“市物业管理优秀住宅小区”的达标标准，制定和完善各项管理制度，充分利用现代化管理手段，确保工作圆满完成，为业主创造一个文明、整洁、安全、有序的生活环境，营造一个赏心悦目的生活空间。会一如继往、不断创新，力争为锡城更多的业主、住户提供优质、安全、舒适的服务，进一步提升企业形象，精心打造“新桥物业”的企业品牌，使新桥物业成为物业管理行业中一颗璀璨的明星。

“实习是检验真理的唯一标准”，学了三年的物业管理，总是想把所学的知识用到实习中去，这是我调研的目的之一；另外，想对现阶段物业管理行业在社会上的发展状况做一个了解，以便为今后正式走上工作岗位做一个坚实的基础，这是我调研目的之二；物业管理虽然有良好的发展前景，但从物业管理的现状来看，行业内部和社会环境之间有一系列的问题需要解决。只是随着社会经济进一步发展，为物业管理创造良好的外部条件，行业内部不断自我完善，这样，物业管理的美好前景才能变为现实。我想通过此次实习，我会对物业管理有一个新的认识和体会，会从感性认识上升到理性认识，理论联系实际，把自己所学用到社会实习中去，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，用实习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。从小方面讲，为自己以后能有一个美好的未来而努力；从大处讲，也为物业管理行业走上成熟和健康发展之路贡献自己微薄之力。

本次调研我主要调研分析了新桥物业各管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理也有了初步了解。在调研期间，我主要采用了现场采访物业管理人員、进行现场调研等方式，完成了调研工作。新桥物业管理有限责任公司现在有三个管理小区，分别为xx□民丰西苑、绿洲花园。

在实习期间，我深深体会到了新桥物业的优势，以及其在黄巷街道的影响。虽然新桥物业管理有限责任公司仅经过了短短几年的发展，却取得了如此大的成绩，这与新桥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新桥物业发展的问题，现总结整理如下：

第一、内部管理不规范。首先，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。

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，处理好这些关系当然有利于公司的发展，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健康的发展。

第二、责权利不明。责权利不明是影响公司发展的主要障碍。例如：一些房屋维修问题、设施设备配套问题，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，许多多问题都需要层层审批，造成了多头管理，影响了物业管理服务质量的提高和物业管理的健康发展。还有，各物业管理处内部、各岗位之间责权不明，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，工作链断档，工作流程不流畅，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、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，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。

通过在实习中理论的研究和实习的磨合，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。语言形象要求

服务接待人员要讲普通话。比如说在服务人的电话接待中要首问“新桥物业，可以为您做什么”语言要尽量热情委婉，包括在与业主产生矛盾的时候，“新桥物业”应该成为每一个员工的口头禅，这样也有利于企业的形象宣传。行为形象要求每一个岗位的职工要工作规范，尽显专业风采。这一点对我们的保安人员显的十分重要，在小区里保安人员担任着维持公共秩序的职务，所以在工作中要尽量达到军事化的标准，例如不要出现走路吸烟、打闹的场面，以免给业主造成不良的影响。物业是一种服务行业，其行为其实就是一个服务的过程，即服务传递过程。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。此外，服务人员的形象也是公司服务的一个有形展示，向用户传递公司的良好形象。

(2)、健全与物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，其更是以后创优、9000认证的必不可少的环节。所以，对内要建立员工的岗位责任制、工作内容要求并且要确保能落实下去，内部制度的设立要无时不刻的表现出一个绝对服务者的形象——以业主为中心，辐射每一个员工的行为。对于外部，我们要建立装修制度、房屋巡查制度、设备档案管理制度等齐全的公众制度。值得注意的是我们的每一个公众制度的建立都要依据国家的法律法规，措辞要尽可能的人性化。这样有利于建立清晰合理的服务流程，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。

(3)、充分重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。全体业主是整个小区物业的所有权人，而业主大会和业主委员会则是他们的代表机构和代表，也是小区重大决策的拥有者，所以物业管理人員要充分重视其作用，处理好与他们的关系。业主委员会是业主大会的执行机构，同时也是物业企业的监督者和协助者。一些重大的物业



事项（物业维修基金的使用、年度预算、物业公用部位的经营等）必须要业委会审批，否则有时物业的好的想法，可能会变成违法的行为。此外，在日常的管理服务中，要定期或不定期的召开与业主委员会或业主代表的座谈会，以征询在平时管理中的不足和缺陷，来完善自己，同时也要把对业主的合理要求和一些个别业主的不配合现象对业主委员会给予明示，请求其协助解决，做到双方心中有数，必要时要达成书面协议。

2、服务管理要以专业化为方向、寓法制化于其中，走程序化的道路。