

# 物业拼图软件 物业工作计划(优质9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 物业拼图软件篇一

自去年12月份组织架构调整以来，\_\_区日常工作在公司领导正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面质量有明显改善与提高，但在小区车辆管理、公共设施设备管理、部门内队伍培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作细化管理上更是弱项，20\_\_年将是我们物业工作全面提升一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司发展需求。特制定20\_\_年物业管理工作计划：根据公司在新一年度战略目标及工作布署，\_\_区在20\_\_年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

### 一、全面实施规范化管理

在原有基础上修订各部门工作手册吗，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录作为工作重点，做到全面、详实、有据可查。

### 二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，

提高员工工作热情，促进工作有效完成。

### 三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业、服务意识等综合素质提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍综合素质，为公司发展储备人力资源。

### 四、结合小区实际建立严整安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识宣传力度，打开联防共治局面。

### 五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备维护，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，给业主提供优质服务。

### 六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段工作重点是：

1. 根据营运中心下发《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
2. 根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3. 拟定车辆临停收费可行性方案。

4. 配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5. 按部门计划完成当月培训工作。

20\_\_年\_\_区将以务实工作态度，以公司整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

\_\_社区

20\_\_年\_\_月\_\_日

## 物业拼图软件篇二

计划形式是指用文字和指标等形式所表述的组织以及组织内不同部门和不同成员，在未来一定时期内关于行动方向、内容和方式安排的管理事件。下面就是小编为大家带来的物业经理工作计划，希望能帮助到大家！

### 物业经理工作计划(一)

年3月，组织上调任我为社区副主任。回顾在物业公司担任经理的6年来，所取得的成绩离不开中心党委和中心以及机关各科室的大力支持。在这6年中，我时刻不忘作为一名党员干部的神圣职责，虽然班子成员几经变动，但我始终与班子成员团结协作，带领公司全体干部职工以“创一流物业管理公司”为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，拓宽市场，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。

现在，回顾20年的工作，有经验也有不足，我将立足优势，

改正不足，全力本着认真整改的态度，做好物业管理工作，工作计划总结如下：

- 1、做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。
- 2、根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。
- 3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。
- 4、对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。
- 6、积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20年度的物业收费工作。
- 7、提前做好小区电梯报检、年检工作及20度暖气试压、供暖工作。
- 8、根据工作需要其他临时性工作。

纵观201年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和压力的一年。

在公司领导的支持和帮助下，我认为201年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。

带领物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

## 物业经理工作计划(二)

### 一、20年工作计划的指导思想与工作目标

年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服

务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和年工作要点，物业服务中心年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

二、20年工作计划的基本工作思路 今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，年度工作计划的重点是物业服务中心，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

### 三、20年工作计划的具体实施办法

#### (一)进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

## (二)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标

活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

### 燃气安全工作计划(三)

为进一步加强我镇燃气安全生产管理，加快建立燃气安全隐患排查治理工作长效机制，全面提升燃气从业单位的安全生产水平，严厉打击非法经营等违法违规行为，坚决消除事故隐患，杜绝燃气安全事故发生，根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、国务院《城镇燃气管理条例》、《特种设备安全监察条例》、《省燃气管理条例》等法律法规和市《关于进一步加强燃气安全监管工作的实施意见》结合我镇实际，制订燃气安全监管工作实施方案。

#### 一、指导思想

以“科学发展观”为指导，以国家有关安全生产法律、法规为依据，树立安全发展理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，进一步整顿和规范燃气市场秩序，依法履行安全监管职能，消除安全隐患，确保村居供气、用气安全。

#### 二、目标任务

深化专项治理整顿，严厉打击非法违法行为；建立健全由政府统一领导、各部门齐抓共管、全社会共同参与的长效管理机制，实现我镇燃气安全监管工作常态化、制度化、规范化。

#### 三、整治重点

(一)推进隐患排查治理工作长效机制的建立。落实各相关单位安全隐患排查治理的主体责任，建立和完善隐患排查治理工作制度;定期进行隐患排查，建立隐患排查治理工作台账，形成隐患排查治理长效机制。

(二)依法查处燃气企业经营中的违法违规行为。查处充装不合格钢瓶、缺斤少两、掺杂二甲醚等违规行为;查处为未取得燃气经营许可证的单位和个人提供经营性气源的行为;查处销售不合格钢瓶等违法行为。

(三)依法查取小液化气供应网点经营中的违法违规行为。取缔不符合规划、无证照小液化气供应网点;查处价格欺诈、强买强卖、违章倒灌、倒残等损害消费者利益的违规行为;查处超范围经营、擅自在未经核准场所经营、非法改装液化石油气钢瓶、超量存放实瓶等违法行为。

(四)规范宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位等用户的燃气采购、储存和使用安全管理。查处使用不合格燃气和不合格燃烧器具、不符合安全规范的瓶库使用行为;查处不规范瓶组、擅自改装燃烧器具、液相直烧、管道瓶装气混用等违法使用燃气行为。

#### 四、职责分工

各相关职能部门根据法律法规规定的职责，认真组织、有效开展燃气行业违法违规行为的查处。对各村居，机关各办、服务区、镇属各单位工作职责明确如下：

新河派出所、新河交警中队：负责依法查处禁行区域内未按“危险化学品道路运输车辆进入禁行区域时间、路线规定”的运输危险化学品行为;查处液化气运输超载行为;查处未取得危险化学品运输资质、擅自从事液化气运输的行为;负责危化品运输车辆的清理整治工作;规范“三车”(三轮车、电瓶三轮车、三轮摩托车)运送及其运输工具的安全管理;协



助质监、行政执法中队做好对运输途中的气瓶检查工作。

村镇建设办公室：负责村居燃气行业的监督管理，做好日常检查管理工作，确保站内设备设施安全运行；加强应急救援管理，提高应对突发事件的能力。

安监中队：依法行使安全生产监督管理职权，指导、协调、监督、检查全镇燃气行业的安全生产工作，并将燃气安全纳入全镇安全生产监管工作内容。

行政执法中队：负责依法查处未取得燃气经营许可证或不按照燃气经营许可证的规定从事燃气经营活动的违法行为；依法查处经营单位和个人、燃气用户（重点宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位）及有关单位和个人的违法行为。

消防中队：负责对宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位等场所消防安全的监督检查，对不符合消防安全技术标准、存在消防安全隐患的提出整改意见，对严重危害公共安全的单位和经营者，报发证机关依法吊销经营许可证和工商营业执照。

工商分局：负责依法查处未取得营业执照或不按照营业执照的规定从事燃气经营活动的违法行为；在营业执照有效期内被依法吊销、撤销燃气经营许可证或者燃气经营许可证有效期届满的。

各办、服务区：将燃气安全作为安全生产工作的重要内容，负责本服务区的燃气安全监管工作，配备专兼职燃气安全管理员；开展燃气安全隐患排查，每月配合执法中队开展燃气安全隐患专项整治，重点整治宾馆、饭店、小餐饮、小液化气供应站等经营场所；负责重点单位隐患整改跟踪和督查，对治理不落实，整改不到位的，通知相关职能部门依法查处。

## 五、工作要求

(一)提高认识，加强领导。机关各办、服务区，镇属各单位要认真分析燃气安全生产形势和存在的问题，充分认识燃气经营违规、违法行为的危害性和安全监管工作的重要性及紧迫性，牢固树立责任意识。为加强对燃气安全监管工作的领导，镇政府成立燃气安全监管工作领导小组(组成人员名单详见附件)，各办、服务区、镇属有关单位要抽调精干人员成立监管工作机构，切实加强对安全监管工作的领导。

## 物业经理工作计划(四)

### (一)工作目标

- 1.认真学习领会和全面贯彻落实公司经营工作的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务，完成公司确定的指标。
- 2.完善部门工作，培养一支纪律严明、训练有素、热情服务、文明执勤、作风顽强、保障有力的保安队伍。
- 3.做好与公司全体部门在各项工作的沟通、协调、协助工作。
- 4.抓好公司保安队伍建设，做好招聘、培训、训练工作;形成良好的从招聘、吸收人才----培训人才----培养人才----留住人才的良性循环机制。

### (二)主要工作计划措施

一.保安部结合公司实际情况做好20年安全保卫工作。

- 1.各服务处正确处理好与小区业主、租户之间的关系。
- 2.严格控制出入各小区的人员与车辆，杜绝无关人员、车辆进入小区;维护小区的安全，创造舒适、放心的居住和办公环境。
- 3.做好各片区的巡查工作，特别是对重点部位的检查，夜间、

节假日期间加强巡查力度，确保安全。

4. 与公司全体员工、合作单位、租户形成群防群治，联防保卫巡查制度。

5. 做好治安管理工作、消防工作及监控系统管理和保密工作。

二. 配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支稳定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的保安队伍，确保公司业务经营正常运作。全面总结20年保安工作存在的薄弱环节和不足之处，加强部门工作、工作纪律、岗位责任、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动全体保安队员工作的积极性和主动性，增强服从意识、服务意识、责任感，使全体队员用饱满的工作热情全身心地投入到日常的工作中。

三. 公司保安部参照行业规范将对在职保安员进行一系列的学习与培训。物业保安培训工作的总体目标是培养高质量的、合格的保安人才，岗前培训和在岗轮训是提高物业保安素质的重要途径。

1. 在日常工作中引导保安员提高服从意识、服务意识、文明执勤、礼貌待客，从而提高服务能力，在工作中尊重客户，教育员工从心里明白我们所做的工作，都是为了客户的满意。

2. 结合部门的实际情况对保安人员的仪容仪表、礼节礼貌、行为规范等问题进行不定期的检查，提高全员落实制度的自觉性。

3. 每季度公司举行有针对性的军事队列、消防等比赛活动，从而激发公司各服务处保安队伍的团队意识和荣誉感，增强积极向上的工作热情和向心力。

通过行之有效不断深化的管理，培育一种良好的职业精神，

使公司全体保安人员自觉养成高标准、严要求、求真务实的工作作风，树立文明、严谨、务实、高效的保安队伍新形象。

## 物业拼图软件篇三

序号 项目 内容 时间 备注

### 一 房屋及公共设施的维修保养

1. 制定房屋及公共设施的维修保养计划；
2. 养护和维修计划方案；
3. 维修基金的管理；
4. 房屋的维修管理；
5. 房屋的养护服务物业交付使用之日起

### 二 机电设备的维修保养

1. 设备的基础资料管理；
2. 设备的运行管理；
3. 设备的维修管理；
4. 设备能源和安全管理。物业交付使用之日起

### 三 安全事务管理

1. 治安管理；
2. 交通车辆管理；

3. 消防管理。物业交付使用之日起

#### 四智能化设施管理

1. 日常使用操作；

2. 维护；

3. 系统完善。物业交付使用之日起

#### 五大厦环境管理

1. 绿化管理；

2. 清洁卫生管理；

3. 环保管理。物业交付使用之日起

#### 六财务管理

1. 财务帐务

2. 费用收取。物业交付使用之日起

#### 七大厦文化活动的开展

1. 举办宣传；

2. 举办大厦活动；

3. 提供大厦服务。物业交付使用之日起

#### 八服务及完善配套物业交付使用之日起

2、验收与接管程序

接管验收是指物业管理公司接管开发单位、承建单位(或个人托管)的新建房屋(或原有房屋)时,在竣工验收的基础上以物业主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。

接管验收是物业管理过程中不可少的一个环节。我们sq物业管理公司不仅要尽早地介入物业的建设,而且要充分利用其在接管验收中的地位严格把关,决不允许马虎从事,得过且过,避免公司今后遭受损失。

### 3、制定物业验收计划及接管手续书

物业验收技术小组会同赛博韦尔管理处,根据物业管理合同的要求制定相应《物业验收计划》,在验收计划中明确验收的步骤、验收的项目、验收项目所依据的标准、验收的责任人员,验收计划应由验收技术小组组长审核,并报总经理审批。验收小组应在接管验收前15天制定出接管验收手续书。

### 4、资料的接管验收

开发商(大业主)通知物业公司接管验收。验收技术小组会同mxy商业物业管理处按验收计划进行资料的接管验收,认真审查验收、移交方提供的产权资料和技术资料,并记录在《验收交接记录》中,对于个别一时难以备齐的资料,在不影响整个接管验收工作的进度下,可由交接双方议定,限期提交并做好记录备查。

### 5、物业的预验收

1、物业验收技术小组分专业,按验收计划要求依据设计图纸对房屋质量、使用功能、外观质量、公共配套设施设备等进行预验收。

2、验收技术小组依据国家标准《建筑安装工程质量检验评定标准》、《房屋接管验收标准》对物业的实物进行验收,主

要验收设备和主材的规格型号、容量、制造厂一并清查数量、安装位置等。

3、在预验中查出不合格项目，由验收小组填写各类遗留问题统计表，返回给移交单位，限定日期由移交单位或工程施工单位进行整改，并商定时间复核。

4、对预验收的单种设备进行试运转验收，主要验收设备的安装质量和运转中设备的主要技术指标。对不符合的指标及时得出书面意见，要求移交单位组织设备制造厂家或施工单位进行重新调试，达到规定的要求。

## 6、物业的验收

1、在预验收的物业遗留问题统计表之遗留问题落实实施后，物业验收技术小组进行验证并在房屋遗留问题中记录结果。整改合格后，按验收计划进行正式的物业验收。

2、楼宇的实物验收，按验收计划进行，做到三符合。一是图纸与设备规格型号、数量符合；二是工程的主要设备的安装位置与安装质量符合；三是设备包括设备联接的整个系统的技术性能，应与设计的功能符合，验收结果记录在《验收交接记录》中。

3、在实物验收过程中发现不合格立即提出书面《遗留问题整改报告》限期整改，并在《验收交接记录》中记录。

4、岗位移交在完成资料交接。

## 物业拼图软件篇四

20\_\_年7月15至8月15，我在贵阳盛地诚物业管理有限公司进行了一个月的暑期社会实践。

在经过一段时间的学习之后，或者说当学习告一段落的时候，我们需要了解自己的所学需要或应当如何应用在实践中。因为任何知识源于实践，归于实践。所以要付诸实践来检验所学。这段实践时间可以说是我读书以来最辛苦也是最充实的一段时间。辛苦是因为刚踏上工作岗位，有很多方面不能很快适应；而充实则是在这段时间里，我学到在校园无法学到的知识和技能，更提高了自己各方面的素质。同时实习也给了我一定的工作经验。为将来谋求一份好职业打下了基础。现将这些日子在工作中取得的成绩和不足做个小结。

在这一个月里我主要的工作内容是在办公室打印公文和发传真，领办公表格以及送文件至各级领导，签收文件等。有时还作为大厅销售引导员，负责为前来办理审批及其他事务的来人，做引导工作，如办理某业务的程序和途经等，对不熟悉业务和环境的客户、首先给予热情的帮助指导按照业务程序应该哪个窗口办理指明路径，或亲自将其引到某窗口直接帮助办理，还有领导安排的其他工作。

第一天去上班的时候，刚开始我还觉得蛮紧张的，再和他们的交流之后，我渐渐的放松了自己。后经领导的安排到对外销售部门后、并也接触了一些简单的部门销售工作，像办公室的打印、复印、文件的整理收发等工作，使自己简单的知到了销售的工作性质、和相互间的紧密配合与协调工作的实质，更使自己知到了销售工作真是严密细致一絲不苟是缺一不可环环连扣的重要性，否则将会对公司的方针政策的贯彻落实是失误，会给公司和广大员工的经济利益造成的经济损失更是不可估量的。

我每天都坚持提前上班，可以在其他人到来之前，把每个办公桌收拾整齐，这样办公室的人一到来就可以立刻投入工作。其实，我一直认为每个人都有他自己的优点，而且都有发挥它的地方，而我的实践经历正应了我的想法。当然，由于刚到中心办公室，对工作惯例不熟悉，有些事情我也处理得不是很恰当，但我勤于向他们请教，通过这一段时间的工作、



经领导的关心和支持、使自己学到了许多知识和工作经验、“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。这次实习后才能深刻体会这句话的含义。我知道第一次出错并不可怕，可怕的是一错再错。在平时，我仔细地观察办公室人员的办公方式，希望能够精益求精。

在办公室，闲的时候就会看看网上的一些销售工作的相关资料等，作为一个非市场营销的人员首先要学习专业的市场营销的知识，还需了解所要销售的产品才能去了解市场去把握市场；作为一个公司的决策者，需要了解市场的动态和自己公司的生产运作，才能使公司稳固发展，不造成产能不足或者产能过剩的现象。

熟练办公软件的使用，因为在办公室我工作主要以打文件为主，我知道，这不仅只是简单的写写东西，还要对公文格式和形式熟悉。在实践的前几天时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，我还是在别人的指挥下和指点下工作，很生疏，而且有时候要出去送资料，处理的事比较繁琐，工作量也大，还好有公司的领导和同事前辈指导，工作任务倒也都勉强过关了，但感觉有点忙乱。这一段时间所学到的经验和知识大多来自领导和办公室工作人员的教导，这是我一生中一笔宝贵财富。不过在实习1个星期后，感觉工作就做的基本顺利了，因为对中心的工作已经有所了解和认识，销售工作感觉就像个审批超市，把以前分散的销售商统一起来，记录该公司要买的零部件，又要把所有的公司加起来送到发货部门，这样方便公司的运作，，很耽误时间，也耽误事，更累人，但是这样更有利于发货以及对外销售，也符合快速发展的社会经济的需要，而我也身在其中也能为大家做点事，我自己心里也蛮开心的。

因为公司有很多部门，，办理不同的审批销售正在不同的部门，所以后来在销售较多的时候，我还作为销售引导员，为前来买零部件的客户提供问询和指路的服务，作为引导员最重要的要求就是礼貌和热情了，微笑相迎，热情指引，还有

熟悉业务流程，只有这样才能高效的为访客服务和提供帮助。

实践这段时间让人感受颇多，从开始的新鲜、好奇、紧张到后来忙碌、开心到最后的念念不舍。但不管怎么样，在这6个月的实习中，我学会了很多，也体会了很多，对自己的也更加了解和自知，也第一次像父母那样，正儿八经的参加了工作，有了同事，真正参与到社会的建设和发展中。总之这是一次重要而愉快的经历，随后根据学校返校要求，结束了实践。

## （二）体会和心得

实践对我的成长有着很大的帮助，作为马上要走出大学校园的大学生，更多需要的不是书本的知识，而是社会的磨练。这一个月作为我们这些大学生走出大学的第一课，不管以后是考研的、还是找工作的，都有长足的影响。了解了社会到底是怎么样的；知道了该怎么样与社会上的人交往；更主要的，这些都为我们将来踏入社会打下了坚实的基础。

我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班；如果不小心出现了错误，也必须负责纠正。

我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在政府服务于民的理念已是共识，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。

我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。同时在这次实践中使我深深体会到我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，同时也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。发现学习和交流的重要性和必要性。发现一些实践生跟老师像朋友一样相处，老师有什么事都喜欢找他们帮忙，有什么机会也会首先想到他们。并非他们巴结或有后台。而是他们用朋友的态度相处。另一方面一个人掌握的信息多、技能多，能帮助别人的地方也多，帮助别人多了，别人也愿意帮助你，而你的人脉也广了，掌握的信息也越来越多。这样就形成一个良性循环。要改变一个人的行为首先得改变他的思想，大多数时候你以什么心态对别人，就会得到怎样的回报。深刻的意识到自己再不能处于独处的状态了。独来独往，别人不主动自己也不理会。把自己个在自己自己的小空间了。总担心别人的看法，把别人想的难以接近。开放的态度使人更快更好的成长。

### （三）目标任务

我希望通过本次的实习，提高自己的思想文化水平、业务素质 and 实际工作中的动手能力。通过理论与实践的结合，进一步提高自己的对社会和自我的认识，培养发现问题、分析问题和解决问题的创新思维和实际工作能力。在实习期间，努力做好所实践单位分配的工作任务，以便提高自己的实践能力和综合素质，帮助自己以后更加顺利地融入社会，服务社会。

## 物业拼图软件篇五

为培养我们对专业的认识，提高实践动手能力，\_\_大学应用技术学院的\_\_和\_\_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□zzz和我分在一组，定于\_\_的\_\_物业公司实习。

\_\_名苑于20\_\_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\_\_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：

### 1、整理内务。

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。

### 2、进户。

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，\_\_明苑采用以电带暖方式供热，无供热管道的设备设施。

### 3、为业主开卡和给卡上磁。

\_\_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）。

### 4、接听电话。

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直接起电话“喂，您好，\_\_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。

### 5、接受记者采访。

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通告业主。

### 6、调节纠纷。

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，就要求物业管理人有相应的应

对办法。例如：\_\_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\_\_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。

## 物业拼图软件篇六

一、完善企业机制，强化基础管理综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。

明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，

不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。

强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造\_\_\_\_的工作环境。市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

二、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，

参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为公司的日渐发展储备人才。公司的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。公司在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前公司(含外聘)员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度，扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客(业主)。所以物业公司具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

三、应对物业公司目前存在的问题进行分析和今后的工作展望目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使部分服务部分达不到需求。员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。公司目前处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场。

- 1、准备物业公司运行(特别是开盘期间)所需的办公设施和办公用品
- 2、去知名物业公司参观学习
- 3、拟定物业公司组织架构和销售期间物业管理人員编制配备



- 4、各岗位操作规程的制定，部分装裱上墙
- 5、为开盘招聘和储备保洁、保安、工程人员(保安、保洁各2人)
- 6、选定管理、保安、保洁人员、维修工作服装；
- 7、保安执勤用品、保洁物资准备
- 8、拟定培训计划，拟定保安、保洁、办公相关资料和表格，请设计公司设计同和物业“logo”
- 9、拟定开盘物业配合方案、营销期间物业管理工作和临时工作纪律
- 10、对保洁、保安、工程、办公人员进行相关专业技能培训和现场指导
- 11、拟定销售期间物业管理服务统一说词

物业工作计划模板

## 物业拼图软件篇七

--物业管理有限公司成立于1999年，注册资金50万元，具有物业管理国家资质，是一房地产开发有限公司的下属公司。

--房地产开发有限公司是一市最大规模的房地产开发及投资企业之一，公司注册资本为2000万元，拥有资产2.12亿元，具有房地产及其他基础设施综合开发的国家贰级资质。公司成立至今已先后开发建设完成了唐钢高层、裕华附楼、裕丰楼、怡和楼、阳光大厦、绿锦园、唐人起居、风华时代等众多商业、民用或综合项目。多年来，公司秉承“百年大计，质量第一，回报社会，服务人民”的开发指导思想，倡

行“人本主义”的开发理念，实施品牌战略，在社会上赢得了不蜚的口碑，历年多次获得省市“先进单位”殊荣。

我所在的小区唐人起居是2011年建成并投入使用的，它位于翔云道南侧，西邻卫国北路，东邻华岩北路和建设路，周边有一医学院、一学院、一大学等院校，交通便利，紧邻大润发等购物场所，其地理位置十分优越。该小区由五栋板式小高层住宅组成，每栋9层带电梯，总面积约4万平方米，现浇钢筋混凝土剪力墙结构，地下停车库停车位占总住宅套数的60%，由北京中华建规划设计研究院设计，一建设集团施工。小区内环境幽雅，园区中有一个大的健身广场，设有大量健身器材，为业主的休闲娱乐提供了场所。该小区是一个智能化全封闭式管理的小区，小区内部设有八大安防系统，并有保安24小时站岗巡逻。小区属于高档社区，其物业费为每月1.65元每平方米，但公司只收取1.5元。

一物业管理有限公司——唐人起居管理处共设有三个部门：经理室、综合部和监控室，根据各部门的需要配备了相应的工作人员。

## 二、实习内容

在一物业管理有限公司实习期间，我对物业公司各个岗位的工作都有了一定的了解，并且都亲自进行了实践。

第一周经理安排我熟悉公司情况和各项规章制度，了解唐人起居小区的整体情况，以及各个部门的工作内容。通过和同事交流及对小区的参观，对公司和整个小区有了一个全面的认识。

第二周经理分配给我一些简单的工作，主要是协助其他同事工作，如：整理资料，张贴一些通知、规章制度等，帮助房屋管理员联系维修师傅，在监控室帮助监控员监控小区情况等。

第三周经理安排我接听电话，要求我做好记录，及时向综合部或经理汇报情况。同时经理还教我如何和业主沟通，如何解决一些问题等。第四周至第六周我被安排到各个部门去了解各岗位的具体工作，我先后去了监控室、保安队、保洁部、维修部、绿化部。在监控室我了解了我们小区的各种智能化设备，同时认识了小区内安装的八大系统，通过在监控室的学习对智能化管理有了一个全新的认识。在保安队、保洁部、绿化部了解了各个岗位的具体职责和工作内容。在维修部过的最有意思，每天跟着维修师傅去给业主修东西，使课堂上学到的许多设备设施的知识在实际生活中都得到了运用。维修师傅还会定期对小区内的各种设备设施进行检修，维护保养等。

总之，实习这段时间，接触到了很多东西，也学到了很多東西，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。

### 三、实习体会及建议

#### （一）、实习体会

1. 通过实习，我认识到物业服务企业要通过不断培育自身核心专长，创特色服务，以此来提升其核心竞争力。

物业服务企业可以利用网络、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。

## 2. 要加强物业服务企业与业主之间的沟通交流。

物业服务企业可以在小区内设立生活服务中心，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。通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强物业服务企业与业主、业主与业主之间的沟通交流，营造一种浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

## 3. 物业服务企业要重视对设备的日常管理。

对于设备管理，要建立设备卡片，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。

## 4. 物业服务企业要建立完善的安保队伍。

安全管理处的保安全管理设巡逻岗、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，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等。强化其服务意识，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工作外，还应为业主提供各种服务。

## （二）、物业管理工作中存在的问题及建议

### 1. 物业管理中存在的问题

（2）责权利不明。这是影响物业服务企业发展的主要障碍，它包括两个方面：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，这种建管一体的局面，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，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。

(3) 缺乏专业管理人员。由于物业服务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。

## 2. 对改善物业服务企业现状的建议

(1) 明晰权力和责任。一个物业服务企业欲走品牌之路，就必须独立发展，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，承担其作为物业服务企业应负的责任。此外，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“人人有事做，事事有人管”，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。要树立自己的物业品牌，必须要以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，还应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，才能树立自己的物业品牌。

(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。减少在不必要环节上的开支，将其用于改善设备、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，能够独立正常的运作。

(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，才可以树立物业服务企业自己的品牌。提高员工素质可以从以下两点入手，一是引进人才；二是内部培训。

(5) 建立企业文化。物业服务企业的服务特性决定了其必须从文化层面上去提高员工素质，只有建立起适合本企业特点的企业文化，从文化的高度和层面来突出企业价值观，以此规范员工的服务水平、服务态度和服务意识。这样才能促进企业的正常运行、高速发展。

总之，一个优秀的物业服务企业其管理要“寓管理于服务”之中，以专业化管理方式向业主、使用人提供全方位配套服务。物业服务企业在关注自己的服务是否能让业户更满意的同时，应以有效的现场管理降低公共能源的消耗，从而减轻业主、使用人的经济负担，以达到自我完善、自我运转、自我发展的目的。

### 三、实习收获

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。

在物业公司实习这段时间，我接触到了物业管理中的各种工作，并在同事的帮助下都亲自实践了一遍。在这一过程中，我学到了物业管理工作中的具体业务知识，丰富了我所学的专业知识，也为以后的工作奠定了基础。在实习期间，我也体会到了宏达物业的优势，这与宏达人辛勤工作、勇于创新、与时俱进、敢于挑战的精神是分不开的。由此我们可以联想到物业做为21世纪的朝阳产业，需要的不正是这种精神吗！

在物业公司的实习过程中，我还学到许多智能化管理的知识，课本上的那些理论知识得到了很好的实践，如：保安对讲系统、出入口控制系统、停车库管理系统、电视监控系统、防盗报警系统及巡更系统等，这些楼宇智能化设备的使用，大大增强了小区内的安全性，也提高了物业安防管理的质量。

## 物业拼图软件篇八

实习公司：一物业服务有限公司

实习岗位：时代天街项目客户服务中心

实习地点：一市大兴区永兴路5号院

实习时间：20一一年10月30日-20一一年6月30日

### 二、实习单位简介

#### （一）一物业服务有限公司简介

一物业是一业务全过程管理的重要一环，是一品牌的重要组成部分，也是“善待你一生”理念最直接的体现。

为了把“善待你一生”的理念贯穿于为业主服务的自始至终，1997年——建立了自己的物业管理公司，十余年中，——物业获得了很大的发展，其专业、用心、超值的品牌形象日渐形成。如今，随着业务的全国化布局，除重庆外，——在成都、——、西安、上海等也建立了物业服务公司，把——招牌式的物业服务不断复制到各地。目前，——各地物业服务公司管理的物业面积已超过850万平米，而且随着新项目的集中交付，今后两年会出现物业管理规模会出现更大幅度增长。

——物业十余年中不断摸索，建立起独具特色的物业服务模式和业务能力，公司目前管理的业态已涵盖高档公寓、顶级别墅、办公写字楼、大型综合商场、公园、市政建筑等多种物业类型。出众的高品质物业服务，为——物业赢得市场和客户的广泛认可，业主满意度历年均达92%以上。

——集团（香港联交所股份代码：960），创建于1994年，成长于重庆，发展于全国，是一家追求卓越、专注品质和细节的专业地产公司。集团总部设在——，现有员工6900多人，业务领域涉及地产开发、商业运营和物业服务三大板块。公司于20——年11月19日在香港联交所主板挂牌上市。

经过十几年的潜心发展，——形成了集投资规划、开发建设、商业管理和物业服务为一体的全过程运作能力和系统、高效的多业态综合开发能力，产品覆盖了普通住宅、写字楼、高层公寓、花园洋房、别墅、综合商业及大型城市综合体等多种业态，每一种业态都拥有城市标杆性的代表作品。

## （二）——物业时代天街项目简介

——时代天街项目总体量约67万平方米，其中商业总体量约30万平方米，属于——屈指可数的新地标级商业中心，且自持很大比例商业，预计将联合众多战略合作商家，打造集综合超市、餐饮中心、大型影院（具体以入驻商家为准）等为一体的全能型生活平台。



### 三、实习目的

（一）完成毕业设计和实习报告

（二）从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的基础。

（三）亲身体会由一个学生转变到一个职业人士的过程。

（四）检查自己的思维能力、创造能力、实践能力等各方面综合能力。

（五）从另一个角度更好的认识自己，扬人所长，避己所短，挖掘自己的潜力。

### 四、实习主要内容

（一）客服前台工作内容

1、接听热线电话、接待来访客户。

2、报事系统录入、满意度回访。

3、物业费、有偿服务费系统录入收取。

4、特色服务的办理：家政的录入及派工、入室维修的录入派工、代办类服务办理（水电燃气等）、快递核实接受等。

5、业主卡、服务人员出入证的办理、装修办理等。

（二）项目文员工作内容

1、项目人员招聘：招聘海报□kt版及易拉宝的设计制作；网上招聘信息的维护；候选人邀约面试、面试安排及面试结果的通知等。

2、信息维护：入离职的办理、花名册的完善更新、员工核薪、五险一金统计、及时激励5s的奖惩汇总、员工档案资料的整理归档等。

3、工作安排：项目人员的排班及考勤、会议安排并整理会议纪要、项目月报的撰写。

### （三）片区管家工作内容

1、业主信息的维护：更新维护业主的基本信息、熟知每户业主的基本情况。

2、客户关系维护：定期电话联系、入户拜访。

3、现场巡查：巡查所管辖的片区，发现问题并及时解决。

4、跟踪未完成的报事，并定期向业主反馈处理进度。

4、物业费的收取。

5、投诉的沟通处理。

6、组织业主活动的方案设计。

### （四）工地开放日、收房流程

1、现场布置设计、物料准备、人员安排。

2、物业首次亮相的服务设计。

3、消除业主陌生感的服务方案设计。

4、为业主带来方便的温馨提示。

## 五、实习总结与感悟

## （一）实习期间的总结

实习真的是一种经历，只有亲身经历才知其中的滋味。带着一身稚气，带着青春的热情，我踏上了人生第一个工作的征途，迈入了一片更为广阔的舞台。那天上午，我怀着激动与忐忑的心情，与同学共同到一一物业服务有限公司总部办理了入职手续。我曾经构思过实习时的悠闲与轻松。

殊不知，现实给我敲响了警钟，我发现书本上所学的知识就像大海中的一滴水，与现实有很大的差距。在这段实习期间给我最大的体会主要有以下几点：

1、书本上的知识只是大海中的一滴水而已。开始我认为自己学的是物业管理专业，从事这份工作应该很轻松，相对其他专业的实习生会有很大的优势，但我进入一一后我发现课堂上学到知识太片面了，很难应用到实际工作中。太多太多的东西应该去学习，非常后悔在学校浪费了应该去学习的时间，做为职场新人更应该踏踏实实的去学习。在这短短几个月的时间里我觉得真可以比的上我在学校三年所学到的知识。

2、时间的价值到底有多高？答案是“没有方法能使时钏为我敲已过去了的钟点”。今天应做的事没有做，明天再早也是耽误了。开始实习的前半个月基本上没有时间概念，今天处理不完的事留到第二天，慢慢发现每天都有新的工作任务，并且任务也越来越多，这使我意识到了时间的宝贵、效率的重要性，为了保证完成工作中的任务，有一个多月的时间晚上经常加班到22：00左右，那段时间很累，但完成任务后非常有成就感。时间就是能力等等发展的地盘。

3、学会以最简单的方式与同事及领导沟通交流，不要让复杂的思想破坏工作的快乐。一一的一大企业文化就是“简单直接”，我非常认同这种企业文化。我的入职引导人也一直向我传递：“工作中对事不对人，不在背后议论他后人是非，不被黑暗的一面所影响”。

一个团队力量的无穷大。--在面对棘手问题时，不是某一人去解决承担责任，而是互帮互助共同面对。

5、沟通是客户关系维护的重要桥梁。我的性格比较内向，沟通能力相对较差，这也是我做为客服的一个非常大的弱点，不过我觉得在这几个月的时间里通过与业主和同事的共事上，我成长了不少，我相信只要摆正心态我就可以快速成长起来。

6、善于利用资源和不断创新，--物业通过让业主扫描二维码进入微信平台发布物业相关通知的服务设计，另外今年重庆--新上市的app也将是整个地产与物业的又一个创新亮点。

7、物业服务并不是一种简单而固定的服务，只要你去思考很多服务设计亮点可以落地实行并且打动业主，确实为业主的生活带来方便。进入--后我非常感慨他们的服务设计和细节的关注。--物业的每个员工都在思考，在刚进入--时真的被他们大脑风暴所震撼，--物业能取得今天的成就的确离不开他们的服务设计。

## （二）实习期间的感悟

虽然我即将走向社会，但作为一个刚踏入社会的年轻人几乎没有任何社会经验。可在实习期间的每一件小事中，能够体会到人际关系、机会、评价、竞争、成功、失败等。各种我们在今后经常会遇到的事件，相信这些宝贵的经验会成为我今后成功的重要基石。实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段宝贵经历，而这次实习的意义，对我来说已不再是完成学分、完成毕业实习的任务，而是我们真正在实践中开始接触社会、了解社会的一次重要机会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，增长了见识，开阔了视野，为我以后走上工作岗位打下了坚实的基础。

# 物业拼图软件篇九

尊敬的各位领导：

## 一、基本情况

20\_年是不平凡的一年，在这一年中，经物业部全体员工共同努力，在公司其他部门的大力配合下，完成了二期接管验收及持续四次的集中入伙工作；完成地上停车位出租及车辆出入口收费管理；物业费及其他经营收费的收缴、催缴工作；配合公司完成iso9001文件编写及认证工作；小区日常管理及日常服务；与业主的持续有效沟通及密切内部关系。

工作中，兢兢业业，真抓实干，处处维护万达品牌，时时注重公司形象，较好地完成了年度工作任务。

## 二、20\_年完成的主要工作

### 1、业主一般责任投诉、协助处理投诉的解决处理。

全年处理各类投诉近1500起，其中，物业服务类投诉15起。大部分属于协助处理投诉，也就是与施工单位之间的协调联系工作。20\_年1月至9月，服务中心接到投诉(报修)3768起，其中关于质量问题3647起，占99.15%。

### 2、重点业户的走访。

全年走访重点业户30余户，主要与业主进行有效沟通，协调解决业户的困难，征求业户对物业服务的意见，征得业主的理解和支持。通过走访，及时了解和掌握业主的想法和需求，为改善服务方式、提高服务质量提供依据。

### 3、协助完成iso9001文件编写工作。

自6月份开始，利用1个月时间，配合品质部完成了《环境工作手册》、《工程工作手册》、《客服工作手册》、《保安工作手册》、《消防工作手册》等相关内容的编写工作。这些文件的编写工作主要是利用下班后的时间完成的，有时加班到很晚，最晚的一次加班到凌晨2：20。在文件编写期间，几乎每天都是打出租车回家。辛苦的付出得到了回报，7月份公司第一套体系文件颁布实施，为各部门各岗位的工作提供了标准和依据。

#### 4、二期接管验收及入伙工作。

能够带领物业部全体员工，按照制度及项目公司的要求，完成了二期项目的两次接管验收工作。能够做到事前有计划、有培训，事中有控制，事后有评价。每次验收都亲自到现场参与验收工作，本着对公司负责，对业主负责的态度，力求全面、客观、真实在反映项目的质量情况，并且及时将验收情况汇总后呈报公司领导。二期已经接管的住宅及公建项目总面积147074.38平方米，其中住宅1028套，商铺及地上车库174套。

今年组织了4次集中入伙工作，已经发售的25栋住宅共818户，办理入住手续的687户。能够较好地解释业主入伙过程中提出的有关物业管理方面的各种问题。

#### 5、一期地上停车收费的组织与实施。

地上停车收费工作从7月份开始进行宣传准备，8月份进行划线，9月份进行车位出租，共149个车位，目前已经出租了117个车位。经过艰苦细致的解释工作，现在大多数业户都能够理解和支持地上停车收费。

#### 6、物业部成立之后四个二级部门的协调配合。

物业部是由原来的工程环境部、服务中心、保安保洁部3个部

门组合而成，设置为工程部、服务中心、保安部、环境部4个二级部门。如何使4个二级部门协调配合，形成合力就成了摆在我面前的一个主要问题。主要从两个方面着手，一方面是抓制度的学习和落实，另一方面是搞好内部团结，处处身先士卒，做好榜样。通过5个多月的磨合，物业部现在已经能够形成合力，能够做到互相补位，互相支持，互相通气。能够做到工作中讲原则，生活中讲感情，关心所属员工的生活，尽力帮助员工解决工作上、生活上遇到的困难，得到了员工的信任和支持。

## 7、《论语》学习。

按照集团的要求，学习了《论语》，结合自己学习体会，写了两篇体会文章。

《〈论语〉与现代企业家的管理艺术》、《对〈论语〉修身思想点滴认识及其现代价值探讨》。

## 8、保安员的制度培训。

9000体系文件颁布实施后，组织保安员进行了4天的集中培训，亲自进行宣讲。保证公司的制度能够在基层得到贯彻实施。

## 9、物业部成立后的目标责任书的合并落实工作。

物业部成立后，及时将原3个部门与公司签定的目标责任书合并执行。目标责任书中的三项主要指标都已经完成，一是物业费收缴率，一期按套数计算收缴率达到95%；二是业主综合满意，11月份业主抽样调查显示，综合满意度达到了90%以上；三是成本控制，小区电费开支没有超出年初确定的指标。

## 三、一年来主要收获和体会

### 3、整顿房管员队伍，提高服务接待水平。

#### 四、工作中最大的收获

经历了物业管理中的前期介入、接管验收、入伙工作、日常服务与维修、9000文件的编写等工作的全过程，为日后提高管理水平积累了经验，经历就是财富。

#### 五、工作中遇到的最大困难

遇到的最大困难就是与相关部门的协调配合。物业公司、业主、施工单位、项目公司四方，物业公司处于弱势，物业部又是物业公司的一线部门，经常不被理解和信任。被误解或得不到信任是件很痛苦的事。

#### 六、存在的主要问题

- 1、还缺乏对物业管理行业的深刻理解；
- 2、在与其他部门沟通协调上还存在问题；
- 3、个别问题爱叫真，显得死板，得罪了不少人；
- 4、灵活运用法律法规及行政规章处理各类问题上还缺乏经验；
- 5、管理方式方法上存在简单化倾向。

#### 七、下步工作打算

- 1、全力配合公司完成小区争创全国优秀物业管理小区工作；
- 2、进一步做好各岗位人员的培训工作，在提高服务质量上下功夫；
- 3、加强与业户的沟通，融洽关系，采取多方法、多渠道提高物业费收缴率；



4、持续推进地上停车位出租及车辆出入口收费管理工作；

5、重点解决好保安员的形象及尽职尽责问题；

全力完成20\_年度其他工作目标。