

2023年物业管理实习报告 物业项目经理 竞聘报告(大全5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来看看吧。

物业管理实习报告篇一

尊敬的各位领导、各位代表：

大家好！

在20xx年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部署，结合xx实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。具体主要抓了以下几个方面的工作。

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。为我市物业管理的发展做出应有贡献。

(1)为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自己到我单位缴纳，同

时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2)为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3)催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。为此，我办积极向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。现正在实施当中。

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

- 1、大力提倡业主委员会的成立。
- 2、严格控制好物业管理用房的配置情况。
- 3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识。
- 4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度。
- 5、清理整顿全市的物业管理行业市场。
- 6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入。

物业管理实习报告篇二

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的20xx年已经过去。一年以来，重庆盾安物业管理有限公司在兄弟单位盾安重庆房地产开发有限公司的大力帮助下，秉持着盾安之道，抓管理、树形象，成功接管同创高原项目，扩大了公司在行业内的知名度；全体工作人员团结一致、克服苦难、提升品质、规范管理，投入了汗水和智慧，各方面工作取得了新的成就。看到公司蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

现将本人20xx年主要工作述职如下：

二、分管工作计划完成情况及主要内容梳理

（一）平稳接管退管，强化后续工作

在上级领导的指导帮助下，新年伊始本人就着手筹备同创高原项目的接管工作。我们与同创房产、同创物业的多次艰苦谈判，于xxx年xx月xx日签订移交协议，并及时完成物业服务主体的手续变更和高原项目的管理处组建。针对同创方对高原项目管理失控的状态，我们克服人员少、时间紧的困难，于3月底提前接管了同创高原项目；管理层与同创方反复协调、沟通和督促，终于在6月落实了同创方关于工程遗留问题整改的基本节点；通过对工程整改进展的及时跟进和督促，以前久拖未决的整改工作逐步开展了起来；我们带队的工作组对业主逐户进行了走访和沟通，让业主们感受到我们重庆盾安的诚信，逐步对盾安物业员工的工作作风有了认可。

根据公司战略调整，九龙城项目在合同到期后将不再进行物业管理，公司于3月就着手准备九龙城项目的退管工作。本人与政府主管部门及中梁山街道办事处进行沟通协调，得到了他们的支持，并对项目存在的工程遗留问题进行梳理，协调

房产、施工单位对遗留问题进行整改，确保了九龙城的平稳移交，完成了公司既定的方针战略。

我公司原定于20xx年9月的撤场工作，由于政府相关因素导致服务时间延期，本人多次参与业委会及政府主管部门的协调工作。最终，于12月10日正式退出九龙城的物业服务工作，圆满的完成公司制定的退管工作。

队中。

为保证在较短时间内满足各岗位的人员需求，解决护卫岗位严重缺员的情况，本人在招聘工作中拓展思路，与保安公司签署了用工协议，加强人防工作来弥补技防措施的不足，确保小区安全防范工作正常开展。由于高原项目遗留了较多的工程质量问题，存在小区技防设施缺失和不到位的情况，给小区安全防范工作带来较大难度，因此发生了户内被盗等事件。在重庆房产的支持下，通过加高外围围墙、开通/增设智能化系统、增加并启用门禁系统、实施住户出入小区刷卡等一系列措施，使小区安全防范工作得到及时改进和提高。并适时开展小区活动、加强业主自身安全防范意识和防范方式的宣传指导，拉近了业主与盾安的距离，增强了业主对重庆盾安物业的信任度和满意度。

（二）规范内务管理，提升企业形象

按照公司相关管理制度，完善了公司合同、印章、档案及合作方的管理办法，督促企管部、品管部、市场部进行档案的归档整理；认真做好各类合同的审阅工作，保证公司各项收益如期实现，通过持续和相关政府职能部门的良好沟通、联络，树立良好的外部企业形象。同时严格贯彻质量管理体系，保证了全年无重大违规事件和重大有效投诉发生。通过与物业总部的有效沟通，及时进行信息反馈，准确反应公司各项工作进展状况。

在推进物业管理信息化工作中，组织企管部及时录入仓库管理和资产台帐相关信息，并确保物资进出库操作规范，如实反映库房实际情况；规定企管部需定期盘点公司固定资产及低值易耗品，确保“账物卡”一致。

为顺应公司经营和发展的需要，利于公司引进各类型人才和提升企业形象，也为公司升级二级资质奠定基础，拟定在商业存量资产比较集中的同创高原建立招商中心，进一步加强对接管项目的现场管理，以便顺利开展招商工作。在总部领导的关怀和支持下，公司将本部搬迁至同创高原项目，仅用20天时间完成了新楼装修、公司搬迁、后期室内布置等相关工作。宽敞明亮、整洁规范的办公环境为进一步提升企业外部形象拥有了物质基础。

（三）培养复合人才，打造优质企业

重庆盾安物业管理有限公司面对人力成本大幅上涨的不利局面，本人在寻求适度提高员工福利以确保现有员工队伍稳定的同时，拓宽招聘思路，通过走出去的方式，缓解了招聘难题；同时与高校联动，提供实习岗位，提前挑选符合条件的人员，为公司进行人才储备。共参加媒体招聘5次，现场招聘5次，录入职员工71人（离职38人），完成人员储备25人，关键岗位人才引进率83%，新员工入职引导满意率达到100%，基本保证了各部门工作的顺利开展。

同时做好员工的考勤和绩效管理，完成20xx年人员编制及薪酬总额调整工作。根据实际工作情况，针对相关岗位（如“驾驶员岗位”）合理调整绩效考核内容，进一步加强员工绩效管理工作。

建设学习型的企业是盾安集团的长远战略目标和既定工作，为了给员工创造学习机会，挖掘员工潜能，本人年初制定了除内训师队伍外的员工培训计划，各部门负责人踊跃承担一定的培训工作，全年度各项培训340次，半年人均培训时间30

小时，完成新进员工入职培训工作3次，完成全员培训4次（包括企业文化宣贯、商务礼仪培训、质量体系培训、消防安全培训）。

根据员工个性和岗位的差别，我积极与各管理处协调，组织专业培训，加强培训力度，完善培训机制，注重培训反馈与提高，逐步提高各部门人员的综合素质。并且，根据员工发展意愿提供培训机会，在注重培养物业管理专业人才的同时，积极鼓励员工利用业余时间参加各类社会培训学习，进行自我提升。目前，通过国家特种设备（电梯）操作管理培训并取证的1人，通过国家物业管理师考试的2人，参加全国会计专业技术资格考试（中级）考试的3人，参加会计上岗证考试并取证的2人，进行自考本专科学学习的5人，进行计算机等级考试学习的1人，进行物管人员上岗证学习的1人。通过各式培训，增强了员工专业知识，提升了员工综合素质，形成了良好的学习氛围。

（四）弘扬盾安之道，建设企业文化

为提升员工对企业文化建设的参与热情，本人拟定开展管理论坛活动。年初，组织员工学习“盾安之道”及吴总裁讲话精神，并结合“诸暨福邸花园2.13失窃事件”，深刻领会盾安之道，培养员工诚信有德，以此为今后工作的指导方向。围绕“品质提升”议题，引导员工挖掘工作中的不足之处、热心、用心、尽心做好本职工作。以打造品牌物业为长远目标、以品质提升为近期目标，以优秀员工为榜样，努力提高岗位胜任能力，成为企业有用之才。

在盾安企业成立24周年之际，组织了主题为“我与盾安共成长，我为盾安添风采”的活动，让员工们畅谈对“盾安之道”的理解和认知，以及在企业关怀下的成长和感受；同时开展了以“庆司庆、迎国庆”物业服务技能比赛为主题的司庆活动，员工们以饱满的激情，娴熟的服务技能向广大业主展示了盾安物业人的风采。以吴总裁在盾安集团20xx年创新

发展大会上的工作报告精神为挈领，通过大家的集思文益、献计献策，充分探讨了明年重庆公司的创新工作计划，进一步明晰了明年的创新思路。

为使新员工快速融入盾安大家庭，我在组织相关部门宣传企业文化的同时，并召开工会活动，让新员工融入盾安文化，成为一名合格的盾安人，以加入盾安大家庭为荣；为融洽邻里关系，向其他项目展示盾安的风采，借儿童节之际组织题为“儿时经典老游戏大挑战”的社区活动，业主与盾安人欢聚一堂，加深了彼此的情谊。围绕“端午节”举行的包粽子比赛和客服人员礼仪比赛，在增进员工和业主联系的同时，体现了竞技精神、提升了工作技巧，使业主也沉浸在盾安的文化之中。为丰富员工业余文化生活，培养团队协作能力，组织成立的“盾安物业足球队”，在与兄弟物业公司的足球友谊赛上首战告捷，极大增强了团队凝聚力和队员自信心，扩大了盾安物业在行业中的知名度。

（五）创新工作机制，服务企业大局

在《员工成长体系》持续深化及补充完善的创新工作中，本人针对员工专业知识、职业生涯发展愿望等特点，结合各自岗位要求进行合理有效地人才结构调整。全年共实现轮岗10人，转岗8人，培养人员达成率80%以上，部分员工走上管理岗位，担负重任，在职业生涯道路上迈出了可喜的一步。本年度，经考核筛选，我们评选出首批内训师2名。在下一步工作中，力争在以专业为本的基础上，探寻科学管理与专业技能相结合的培训思路，逐步建立适应企业特点的培训体系。

为全面提升盾安物业的服务品质，在重庆房产和物业总部的大力支持下，我们于20xx年12月聘请cbre为物业管理顾问，借鉴cbre的管理经验和方法，明确了半山公馆项目的物业管理模式以及物业管理服务的基本内容、服务标准，设计了物业管理框架性方案。在半山公馆规划设计与施工建设过程中，就物业的结构布局、使用功能、工程设备设施及材料等提出

改进建议。积极参与关于半山公馆施工建设联系会的会议，及时了解项目施工建设情况、跟踪现场施工质量和施工进度，提出合理化建议。

半山公馆作为盾安物业转型升级的新项目，我们通过强化培训、苦练内功、外塑形象、提升客户满意度，使物业服务的品质提升得到有效保障，使员工在服务意识、服务规范、服务技巧等方面得到进一步提升。

（六）严格品质监督，提升企业管理

本人先后完成《品质提升计划》、《品质管理检查标准及考核标准》的编写和《管理处工作手册》的修订工作，通过借鉴行业内先进企业的经验，并结合公司的实际情况，对管理处工作手册内容进行部分调整，加强文件的系统性和标准化程度；设计品质月报数据分析统计报表，直观反映服务状况，便于各责任部门及时改善。

责令品管部加强对各个服务过程的品质监督，尤其是特殊服务过程的受控和外包服务的监督工作，保证公司质量体系运行有效。按要求完成管理处服务品质督察检查工作，对查出的问题认真如实记录，与部门负责人进行良好沟通，分析问题出现的原因和解决问题的办法。

物业管理实习报告篇三

尊敬的领导：

您好！经过多日的思考，我决定辞职。做为项目经理我的日常工作如下：

- 1、确保项目目标实现，保证业主满意这一项基本职责是检查和衡量项目经理管理成败、水平高低的基本标志。

2、制定项目阶段性目标和项目总体控制计划项目总目标一经确定，项目经理的职责之一就是总目标分解，划分出主要工作内容和工作量，确定项目阶段性目标的实现标志如形象进度控制点等。

3、组织精干的项目管理班子这是项目经理管好项目的基本条件，也是项目成功的组织保证。

4、及时决策项目经理需亲自决策的问题包括实施方案、人事任免奖惩、重大技术措施、设备采购方案、资源调配、进度计划安排、合同及设计变更、索赔等。

5、履行合同义务，监督合同执行，处理合同变更项目经理以合同当事人的身份，运用合同的法律约束手段，把项目各方统一到项目目标和合同条款上来。

6、如实向上级反应情况

在为公司做了几个项目以后，身心疲惫，决定辞职以后休息一阵子。希望在我辞职的这段时间里头公司能够为我找一个接替人，以便于做好交接工作。希望公司能够批准我的辞职请求，谢谢！

此致

敬礼！

辞职人□xx

20xx年xx月xx日

物业管理实习报告篇四

20____年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行

项目经理责任制的改革浪潮下，____项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20____年3月1日，我受公司领导委派来到____项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法

保证收费率的提高，11月收费率已达95.6%。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年7月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

20____年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止11月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入391.38万元，利润率4.61%的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止12月初完成交房1600余户，办理装修1018户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单24份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施30余次，罚款和赔偿收到6250余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，开发商逐步与各施工单位办理公共设施的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽最大努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

4、外包单位、维保单位、便民服 服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

日常管理、服务工作规范化

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理方法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在

明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止12月初项目经理部合计罚分77分，奖分57分。另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。随着管理与服务的有效结合，业主的满意度有了较大的提高，截止12月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

四、审视自我，认清不足之处和明确改进方向。

1、个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。

2、小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。

3、园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将继续开拓思路，争取在广告、网络覆盖、特约服务等方面为企业创收。

回顾20____年，____项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经历了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将继续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的发展做出更大更多的贡献！

物业项目经理述职报告2

物业管理实习报告篇五

本人20____年10月到____物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持____物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

一、经营方面

20____年，____物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20____年____物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2____物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班

组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

二、管理方面

20____年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20____年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1积极梳理各项管理制度和流程，根据____实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

三、服务方面

20____年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与09年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20____年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，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！

物业项目经理述职报告5