

最新暑假物业实践报告(优质5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。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。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

暑假物业实践报告篇一

首先，业主收到入住通知后，应当在规定的时间内带齐有关证件和资料到销售中心、物业管理处办理入伙手续，如果在规定期限到来的前3天内，业主尚未办理入住手续的，销售中心再次发函或致电通知尚未办理入住手续的业主前来办理入住手续，并做好相应记录。业主办理入住手续须带以下证件：《关于办理入伙手续的通知》、《购房合同》原件和复印件各一份、业主家庭成员的身份证原件及复印件各一份，一寸彩照每人各一张、委托他人办理的，须带业主委托书。

其次，入住手续的办理。验证：物业管理员在业主之前未办理入住手续时，应首先对以下证件进行检查：《购房合同》原件、业主的身份证原件、委托他人办理的，还须检查业主的委托书。检查无误后，物业管理员将《购房合同》原件，业主及家庭成员的身份证原件，单位营业执照副本返回业主，证件复印件及业主委托书存入档案。将业主提供的照片中的一张贴在《业主家庭情况登记表》内。再次，交纳入住费用：物业客户服务应指引业主到物业财务部交纳入住费用，财务部根据收款项目开具收款收据，一般情况下，入伙费用包括以下项目：煤气开户费（属代收代缴费用，小区无此配套项目的不予收费）、有线电视初装费、装修垃圾清理费。管理费：预收六个月物业费等等。再次，验房收档：物业客户服务在业主交完入住费用后交于工程组，由物业工程组带业主验收房屋，并请业主将房屋存在的问题填入《业主入伙验房

表中□□b□房屋经验收合格的，管理员应请业主在《业主入伙验房表》中签字确认□c□验收中发现问题，应立即协商整改□d□整改完毕，再通知业主二次验收，二次验收不合格的，由客服中心跟踪改进，至合格为止。再次，发放钥匙。业主领取钥匙时，应在《钥匙领用表》中签字。再次，签署《业主公约》再次，资料发放。管理员将以下资料发给业主保存：《住户手册》、《服务指南》、《业主公约》、《住宅使用说明》、《住宅质量保证书》。

在xx物业公司工作了两个月以后，我毅然决然地选择了离开，是因为我工作很累，而是因为我的心累了。经过一个星期的艰难寻业，我在新地物业管理有限公司应聘上了房管员，可是，公司领导说我是实习的，在毕业证拿到之前不给予转正，由于我在成熟小区工作，所以，主要工作就是催费（尤其是下半年），还有一些维修事宜要动用维修基金。

经过这长达大半年的时间的实习，我觉得收费难的原因在于：

- 1、物业费太高，业主认为物业服务费的高低跟物业管理企业的资质有关。
- 2、房屋质量。
- 3、业主不了解物业管理的实际含意。

为了加强收费效率，我觉得我们应该对不同性格的业主进行不同的沟通。比如：

- 1、理性型：这样的业主占绝大多数，凡事好说好商量，只要“晓之以理，动之以情”，敞开胸襟，坦荡行事，因误解而产生的摩擦、干戈自然会渐渐瓦解、冰释。
- 2、忧郁型：这样的业主看什么都是灰色的，甚至处处只看到事情的阴暗面。他们或因家庭、婚姻出现矛盾，或因事业或

工作出现变故，心情烦躁就找物业管理公司撒气，甚至无理取闹，作为提供物业服务的一方必须敢于承受、一如既往地耐心服务。

3、情绪型：这些业主常常随着情绪变化而变化，在与物业管理交流时，态度也随着个人心情变化而起伏变化。

4、暴跳如雷型：这样的业主，往往在事情还没有讲清楚之前，就开始无理谩骂，拍桌子、瞪眼睛。总体来说，我觉得对待不同的业主采取不同的沟通方式，才能更有效地解决问题。积极有效的“沟通”是化解矛盾的最佳良策，作为一名称职的物业管理人，不仅要求自身具备良好的“沟通”能力，更要在日常工作和点滴事务中不断地培养公司员工的“沟通”能力、不断地锻炼他们，使所有物业管理人都能不断探索并掌握“有效沟通”的技巧，让“业主满意”恒久定格。

其实，最关键的是要提高服务质量、加大收费管理，尤其是对于无理拖欠费用的业主可通过以下三种方法收取：

(1) 一般性追缴。当上半年费用被拖欠时，物业公司在下半年向业主、住户发催款通知单。此单将上半年费用连同滞纳金以及下半年费用一起通知业主、住户，并经常以电话催缴和登门催缴。回访时以及在电话中要注意文明礼貌。

(2) 区别性追缴。物业公司对拖欠费用的业主、住户，要区分不同情况，采取不同措施。对于费用大户，要亲自登门，进行解释和劝导，争取其理解和支持。

(3) 对于不是由于物业责任而不交物管费的一些“钉子户”，要实行三步走：首先登门拜访业主，了解业主不交物管费的原因，针对原因对其动之以情晓之以理，态度诚恳的为业主解释不交物管费是不能解决问题的，并对其心中存在的不满之处一一解答。如果业主仍然坚持不交物管费就实行第二步对他们发放律师函，限期交纳物管费，这样对于一些理亏的

业主会主动交纳拖欠的物管费。如果业主、住户经收费员上门催缴仍然拒付，那就实行第三步由物业公司根据相关管理制度以及相应的法律程序处理。

最后，我觉得物业管理是服务行业的同时，也是一门艺术，是永远讨论不完的话题。虽然我们无法实施完美，但是我们依然不断探索，寻找服务的真谛。用我们的专业知识和诚心管理为业主提供服务。这就是我一直追求的目标。

暑假物业实践报告篇二

我从今年的年初就进入了-物业公司工作，如今马上临近过年了，一年的时间也马上就要结束了，也就意味我刚好在这工作满了一年的时间，在这一年里，我尽快的跟上了大部队的步伐，不断的提高自身的物业工作管理水平，虚心求教，花费了比别人更多的时间去感受这份工作，现如今我已经完全我适应了这工作，并能够自主的去寻找小区内存在的缺陷，现在我将我这一年的工作做个总结：

一、自主学习，奋力适应工作

由于我也是年初加入的这个行业，可以说是一窍不通，但是我丝毫没想过放弃，我既然选择了这个行业，我就要想办法尽快的适应这份工作，首先我会在上班期间主动跟着同事们一起行动，效仿他们的工作方式，不懂的地方我就请教，我会每个人都问一遍，毕竟每个人都有每个人不同的见解和他们自己总结出来的方法，我再从中选择适合自己的就行，下班之后我也不闲着，我在网上看那些物业人员的培训视频，外加自己去图书馆借了基本有关这个行业的书籍，我逐渐的对这份工作有了拨云见日的感觉，一切开始在我眼前清晰起来，我慢慢的找到了自己的定位，明确了自己今年的发展重心与方向。

二、尽职尽责，致力给业主最好的服务

我的工作主要有点中转站的意思，负责转达领导对我们下达的通知，如果电梯里面被困人员了，第一时间也是联系的我们，客户出入遇到问题了也是找我们，我们算是物业最基层人员的领导层，我随机应变的能力决不能差，我每天要处理的事情多的很，在这一年中我处理了多起事故，比如上半年一栋居民住房楼因电梯故障，发生了三次电梯困人事故，但是均在三分钟之内得到解决，我也把这个事情向上级反映了，经过一段时间的检修后，从来未发生类似的事情了，一旦遇到事故，迅速处理是关键，以免造成居民的. 慌乱心理。

三、存在的不足以及对来年的打算

由于我的工作经验还是太少了，真的比不上那些以及在这工作好几年的同事，他们在遇到问题后的解决方案至少有三套，几乎都不会遇到解决不了的问题，我还要学习的地方还是太多了，比如两家业主之间的矛盾问题，我就不知道从何下手，居民们反应的小区内流浪猫流浪狗现象，我至今还没找到解决办法。

在来年我一定要做到，做好每一节业主的走访工作，记录他们觉得当前小区物业存在的不足，他们的感受才是最直观的，他们的意见我们是一定要听取的，监控系统设备我认为可以进行一次全面升级，小区内部还是存在着不少的视野盲区。

作为物业客服专员，我的工作职责主要是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，保持公司良好的形象。

在这几个月的工作中，我总结出一些工作经验：首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作：分析、调查问题的原因；若问题有涉及物业管理的相关法律法规，应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解

决方法；最后当然是具体方法的落实。工作结束后总结每次处理经验，为日后的处理相类似问题做基础。投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，通过经理及同事的指导和帮助，建立一个工作步骤可以使工作尽量做到最好。明确业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足业主的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。预防在先，充分做好达到要求的各种准备，积极预防所有可能发生的问题。在处理问题中要第一次就做对，不能把工作过程当试验场。强化培训，对自己的专业知识要补充再补充，使我的工作尽可能的做到最好。定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并及时向经理提出制定相应的预防措施。以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。规范操作：进一步完善操作规范，提高工作效率，合理运用管理软件，使工作难度简化。

没有物业投诉其实是每个物业企业的愿望，也是我们物业公司的愿望，也是我的一个愿望。可是真正能够达到这样的物业企业是没有的，因为业主的心理和行为是公司无法确定的，公司和我们工作人员只能通过努力增加自己服务的质量，提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。无投诉是每一个物业公司追求的目标，它要求物业公司能够完完全全地为业主服务，业主就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。只有这样我们才能更好的为业主服务。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。

在实习过程中知道了工作的辛苦和喜悦。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结合。在学校中我们只能学到理论知识，而真正实践了才知道理论知识只是一个指路的灯，而路还是要自己去走。实习增长了我的知识和才干，我发现在学校学到的知识很不够，有些课程的学习还远远不

够，该学的还有很多，发现不足主动去补，在工作中边做边学，会受益匪浅。

实习期间，让我学到的不仅仅是专业上的知识，也让我学到了与人共事，与同事和领导沟通交流的方式。在学校长大的我，对社会的接触总是很少，也总有许多格格不入的地方，对这种相处方式不够适应。在中维物业管理公司生活的这段日子，让我理解了在社会上生存和为人处事的方式方法，这段经历给了我很深很大的影响，我知道在工作和学习中自身还存在着很多的不足和缺点，这让我会本着谦虚进取的态度，在这条道路上走下去。这次实习中除了了解了很多关于物业服务管理方面的知识而且还认识了很多朋友、老师，我们在一起相互交流，相互促进。因为我知道只有和他们深入接触才会更加了解工作的实质、经验、方法。也正是因为他们的帮助我才可以快速的融入到工作中去。今后在从事物业管理工作中，我还需要不断积累经验，学习新的知识，做一个优秀的物业管理人。

暑假物业实践报告篇三

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，使我对物业管理工作的有了深层次的感性与理性的认识。

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。

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。

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。

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。

三、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。

四、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动。

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。

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。

暑假物业实践报告篇四

xx曾说过：实践是检验认识的唯一真理！学习只是一种途径，我们真正的目的就是能够学以致用，能够在实际工作中应用自己的所学一展所长。成为当今社会上所需要的会计优秀人才。然而，会计是一门应用性很强的技术专业，不能照本宣科，依葫芦画瓢。真正的实战经验实习，将是我们踏入会计

领域工作前所必不可少的锻炼！

它能使我们在实践中更好地了解社会、在实践中巩固知识；它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

学习目的：

进入大学两年，学习的专业课程有《基础会计》、《中级财务会计》、《管理会计》、《成本会计》、《财经法规》，对于会计的基础知识我已有了初步的认识。但在不断的学习和探索中发现了许多问题，对会计工作流程还不是很了解。为了将自己所学到的理论知识真正地运用到实践中去，作到学以致用，我决定实习。

我希望通过实习，在实践中锻炼自己、检验自己、吸收知识、弥补不足。充分了解什么是现代社会所需要的财会人员，为日后的工作打下坚实的基础。

鉴于以上原因，我开始关注报纸、杂志、电视、互联网，等多种媒介的招聘信息，希望自己能获得一个会计实习的机会。刚开始的时候，并不顺利。真正大型的公司、企业、工厂，他们所要招聘的是有一定工作经验的熟手会计人员。对于一个还在校攻读会计专业的我来说，根本就是新手，乏人问津。但这也更坚定了我的信念，使我更加体会到会计专业的重要性，并不是有学就专业！这也使我充分意识到实习的重要性！

功夫不负有心人□20xx年的寒假，我得到了一个在xx市xx区xx生产基地为期x个月的实习机会。这对我来说真的是来之不易因此分外的珍惜。

公司情：

第一天上班，内心忐忑不安，感到既新鲜又紧张。新鲜的是能够接触很多在学校看不到、学不到的东西，能够在实际工作中检验自己两年的所学。紧张的则是，没有经验，万一做错，或做不好事，很容易就会被人讨厌甚至责骂！最重要的是，我不愿因为自己而给别人带来麻烦！我希望能给人一个诚实、端庄、守信、细心的好印象，我觉得这是一个职场新人应该最起码具备的。因此，我特地买了一套用于日常工作的套装来体现我对这项工作的认真；同时也询问了妈妈的意见，将自己的仪容仪表展现为即大方又充满活力。爸爸告诉我，职场的新人最忌讳的就是不守时，上班迟到。所以，我起了个大早，便前往公司宁早勿晚！我的前期准备奏效了。公司的人明显对我很满意，这稍稍安慰了一下我一直悬而未决的心。

公司很大，我被分到了物业管理办公室。后来我才知道，这里并不只有一间公司，而是分租给了其他的几个企业进行经营。物业管理办公室里设有一个财务部长，两个会计人员以及一个出纳。我有点失望，我一直期望能加入一个大团队学到更多的知识呢。而不是像现在这样，在一个几乎只配备了基本会计人员的小办公室里碌碌无为，像是只能定期收收别人租金、水电费似的。很快，现实就颠覆了我的想法，原来人员不多，做的事却不少；办公室虽不大，但学到的知识却不少。

办公室里的时会计负责带我，不知是否因为我与他的姓同音的缘故，他对我特别照顾。他先带领我去熟悉周围的环境，并带我去拜访了承租我们公司厂房的公司。对此，我有些不解其意。但他却乐此不疲地逐一将我介绍给各间公司不同部门的职员。在回到物业办时，他才语重心长地教导我说，人际关系不能只局限于这小小的办公室，就算办公室很大，也要走出去接近外面的人，尤其还是经常会跟自己打交道的人！人认识的多了，事就好办多了！刚来的第一天，他就给我上了一课。告诉了我团队的重要性与人际关系的重要性！

实习内容：

写错数字就要用红笔划横线，再盖上责任人的章子，这样才能作废。而我们以前在学校模拟实习时，只要用红笔划掉，在写上作废两字就可以了。

写错摘要栏，则可以用蓝笔划横线并在旁边写上正确的摘要，平常我们写字总觉得写正中点好看，可摘要却不行，一定要靠左写起不能空格，这样做是为了防止摘要栏被人任意篡改。在学校模拟实习时，对摘要栏很不看中，认为可写可不写，没想到这里还有名堂呢！真实不学不知道啊！

对于数字的书写也有严格的要求，字迹一定要清晰清秀，按格填写，不能东倒西歪的。并且记帐时要清楚每一明细分录及总帐名称，而不能乱写，否则总帐的借贷双方就不能结平了。

所有的帐都记好了，接下来就结帐，每一帐页要结一次，每个月也要结一次，就是所谓的月清月结，结帐最麻烦的就是结算期间费用和税费了，而且一不留神就会出错，要复查两三次才行。别以为掌握了计算公式就以为按计算机这样的小事就不在话下了，常有人因为粗心大意反而算错了不少数据，如果在不确定的情况下，你可以先用铅笔进行记账，以妨出错时不好改。

时会计说，会计的责任重大，别看只是单纯地动动笔，但关系的内容可广了，责任更是重大。若是一不小心，可能连自己违法犯纪了都不知道呢。到那时后果才是真的严重！时会计的语重心长，使我有如醍醐灌顶，不敢再有所懈怠。吸取了今天的教训，在回家后，立即拿起了已被我搁置在旁很久的会计专业的书籍再次翻读。以免自己再犯其它错误，还是防患于未然比较好。毕竟会计不仅要对自己负责，更要对别人负责。时会计的教导让我认识到会计从业人员的操守甚为重要。要细心，耐心，还要有恒心，具备了这三心才能作好

一个优秀的会计人员呢！

暑假物业实践报告篇五

一、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。随着经济体制的改革发展、城市的现代化、人们对居住空间的可持续发展的要求，伴随房地产商品经济发展的必然产物——物业管理要得到迫切的改变，已成为一种必然的趋势。

尤其在市场经济的条件下，大多数人将成为物业的产权人和使用权人，因此，如何在激烈的市场竞争中立于不败之地，创造合理的规模效益，已经成为现今物业管理的关键问题。在社会分工和市场细分不断加强的总体背景下，只有针对不同的物业类型、不同的消费人群、以不同于他人的管理模式，才能树立企业自己的一面旗帜，建立自己的经营理念，那就是要走企业的品牌化道路品牌是什么？依据美国市场营销协会的定义：品牌是一种名称、标记、符号，简单的说就是一种商品的牌子，以自己特殊的商品形态区别与竞争对手的标记。但是在市场经济发展的今天，品牌已不再是一种简单的区别标志，而是企业客户和价值（文化价值、经济价值）的来源。物业管理是一种服务，它以物业为管理对象，以广大业主为服务对象而定位于社会人群。由此，创建这种服务的品牌也不外乎三个方面：知名度、美誉度、忠诚度。深圳万科发展到今天之所以能成为行业中的佼佼者，其中一个重要的因素是依靠了其服务的品牌效应。在多次的招、投标中，其能做到“未见其人，先闻其声”靠的是它的知名度，在以后的日常管理中能得到广大的业主的支持与信赖则主要依赖了它的美誉度，于是不断提升的忠诚度为它赢得了越来越多的客户，终就铸造了中国物业的“巨无霸”。但是创建一个品牌并不是朝成夕就，而是需要一个长期的过程。现实中一些令人无庸置疑的事实放在我们的面前，物业市场不规范、经营机制不健全、细的法律法规不具备、广大业主的物管意识低等因素已经成为企业走向品牌化的约束“瓶颈”，尤其是北方的

地区，在总体水平低的情况下，对于一些中小城市做成物业品牌更是难上加难。日照虽然是位于沿海的港口城市，但就经济发展、人口规模来说还是一个中小城市。于是在这样的情况下要做成一个物业的品牌，除了要克服大的环境困难外，还要最大程度上优化企业的内部结构和人员配置。对此，笔者在公司的四个物业项目实习的进一个月的时间里感受颇深。

以下笔者就在工作中亲身感受的问题予以陈述：

(1)、物业人员的形象不规范。包括服务人员的仪表、语言、行为形象。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌。

(2)、规章制度不健全。主要包括对内(员工规范、岗位职责、奖惩机制)和对外(管理制度、业主公约、处理程序等)。

(3)、物业管理工作宣传不到位。比如说维修基金的收取，在没有全部收缴齐之前，不要存在时间上的停滞，要无时不刻的向业主宣传到位，其中包括采用传单、报纸、宣传栏的形式。

(4)、服务人员的人性化意识不强。对待业主不够周到热情，有的甚至发生了口角。在实践的接触中，服务人员应答业主的事情不能及时的处理，比如说报修，一拖再拖使公司的诚信产生了严重的危机。

(5)、物业经营收入单一，难以摆脱亏损的局面。举例说同发物业它的建成已有十几年的时间，大多数的公共设施已经老化，光靠1.1角的服务费亏损是在所难免。

二、通过在实习中理论的研究和实践的磨合，笔者认为这些基本的问题已经成为海纳物业走向品牌化、从分散型经营到集约化发展的制约因素。如何解决这些问题，规范物业项目的运作，树立海纳物业的品牌形象。通过近段时间的实习，

笔者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，所使用的工具要印有企业的标识。语言形象要求服务接待人员要讲普通话，由于在公司的项目上买房的大多是外地人，所以这一点显的很重要。比如说在服务人的电话接待中要首问“海纳物业，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，“海纳物业”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责，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无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。在实习中，城市花园的首问责任制就值得为其他的物业项目所借鉴，即每一个与业主接触的服务人员都要成为服务流程上的一个点，实现服务无缝隙。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。鉴于现今山海天和城市花园的业主委员会还不是健全，重大的事情尽可能的要经过入住业主多数的同意。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。

(1)、以专业化为方向，首先要打好它的专业基础，即让大多数的员工掌握丰富的专业知识和专业技能，因此企业要建立气氛活泼、富有弹性的学习型网络。比如说公司内部要定制各种及时、快捷、方便的书刊、报纸等专业的学习媒介，配置现代的信息网络(因特网、局域网等)使各个项目的先进的观点成为公司的共享信息，通过学习让广大员工的思想“站在海纳，跳出海纳”，以一个领先行业的思想和心态去做好工作中的每一件事。此外，公司还应定期或不定期的组织培

训班、外出学习，特别值得一提的是对于外出学来的东西，不能搞纯粹的“拿来主义”，一定要适时而变、因地制宜，主要要符合本公司和本小区的实际情况，偏离实际的再先进的思想方法也要忍痛割爱，否则只会浪费大量的人力、物力。在实习期间，笔者接触到的项目上很少有专业的书刊和书籍，因此这一点显得特别重要。对于专业技能，因为其是服务质量的基础，所以我们要鼓励员工提出改革技能的办法、参加国家的技能考试，对取得一定成绩的员工要给予奖赏，由此形成一个“学以为用、从用中学”的良性循环。再次，专业化还要求明确部门结构、完善专业重组。举例来说，山海天项目由于人员配置少，一个人要负责几个部门的事情，所以在一些档案的管理上以致出现了些许的混乱。因此，对于部门结构要有明确的划分即办公室、服务中心、保安部、绿化保洁部、经营拓展部等，并且各部门要形成自己的责任和岗位规范且有相应的配套设施。最后，专业化重组就是要针对各个部门所使用专业的特色，展开专业知识的整合，使每一个员工具备一专多能，比如说保安、绿化、工程部门在部门明确的基础上可以做到“人人都要学、事事都能懂”，在负责人员不到位的情况下，可以处理应急情况。

(2)、寓法制化于其中，就是要求公司的每一个行为都要与法律政策有直接或间接的联系，这也是我们在工作中始终都能占据主动地位的关键，尤其在处理不可协调的纠纷中其作用更是可见一般。物业企业每时每刻要有法律自我保护意识，即在每一个潜在的法律纠纷中我们要有作为。举例说在城市花园，笔者看到一些复式的楼层的楼梯都是毛坯的而且比较狭窄，如果在业主看房或是验收时，就存在了一个潜在的跌伤危险，而我们的物业没有给予任何的警告，这就是我们的不作为，一旦发生事故我们就要承担责任。如果我们给予醒目的警告，那我们只可能不承担责任或是承担连带责任。同样的情况比如在我们的清洁员刚刚弄完的湿地上、冬季结冰的小区路上等等，我们都应该对潜在的事故有作为。所以法律上的自我保护意识应该被我们的每一个员工牢记在心，以避免不必要的麻烦。

3、首打营销牌，要走多条路。品牌的创建说到底就是营销的结果，当然这包括了企业的市场、文化、行为营销等各个方面。通过营销，企业可以提高自己的知名度，扩大市场份额，使海纳物业形成一种口碑效应，在不多增加的客户基础上从而形成自己的规模效益。在品牌营销的同时，我们还要学会多条腿走路，目前海纳的四个项目部(山海天、同发、林海小区、城市花园)大多处在亏损状态，这是因为业主入住率低、公共设施老化等原因造成，所以在企业的运作中光靠单一的服务费为生存来源是不可行的。通过实习，笔者认为同发物业的工程部做法值得借鉴，那就是作完本小区的工作的同时，充分利用人力资源承接企业外的维修等工作为企业创收，在最大的程度上减小了亏损。由此可以想到一些其他的做法比如做房屋中介、广告位出租、家政及其他的特约服务，这都可以成为企业的一个收入来源。当然一些不乐观的事实也摆在我们的面前，在企业多面经营的的同时，肯定会遭遇来自市场、政府各个方面的阻力，这就需要我们的管理人员展开积极的公关工作，为企业的发展营造一个宽松、稳定的空间。

4、针对小区的特点，因地制宜，建立各有特色的物管区域。如果说把公司现有的和未来的项目物业收敛到一面旗帜下塑造海纳物业的品牌的话，那么我们不能搞“一刀切”的形式，要采用“牵牛鼻子”的方法论去管理。通过实践，笔者有自己的一点体会：

(1)、山海天项目，其购买者大都是为投资而来，因此使业主的房屋升值成为了关键，具体说就是空房和环境管理成了重中之重。在实习中，笔者看到伴海山庄的有些草地已经荒芜，这可能是由于前期开发遗留的原因，也可能是由于管理不善的原因，但是这肯定会给业主造成不满，由此就给物业收费带来了难度。因此，我们的重点应该放在房屋的环境管理上。

(2)、城市花园项目，物业刚刚建成，前期投入较大，硬软件健全。于是为创优、9000认证提供了良好的条件，如果在取得成功的基础上，合理的提高服务费，那么也会让广大的业

主心服口服。因此，城市花园创建一个全功能的优秀社区，应该成为可能。

(3)、林海小区，业主入住率较高，物业历史长，因此怎样和业主处好关系是一个关键的问题。那就要求我们的物业人员以社区文化为中心，积极转变服务态度，处处为业主着想，活跃小区的氛围。对于一些经常外出的业主，我们要加大物管工作的宣传，见缝插针，避免因管理空白带来的误会。综上所述，以各个小区的特点为工作的基点，才能丰富我们的服务体系，树立企业品牌形象。

5、区域发展，近学青岛，远学深圳。青岛和日照同为黄海沿岸的港口城市，虽然在经济发展、人口数量上有不小的差异，但在人文环境、地理位置、气候条件上有着一定的相似，因此物业的生存年限、植被的生长等各个方面也大致相同，所以说在物业的管理上应该有着一定的地缘关系。青岛近几年来，物业管理的发展可谓日新月异，每年都有数个小区被评为省级、国家级示范单位，而且其物业行业从企业、政府到学校已经能够形成一个整体运作机制。完善的法规政策、健全的运作机制为青岛物业的发展，提供了舒适的“温床”，近几年来，一些香港、深圳的企业相继落户青岛足可见其水平之高。因此，在地域上首先瞄准青岛，引进其先进的管理模式、经营理念，在经过可行性分析后为我所用，对我们来说还是有很大裨益的。其次，远学深圳。1981年，深圳第一家物业公司的建立标志着深圳已成为中国物业的先河之地，由那后，经过二十几年的发展，造就了深圳万科、金地、中海等一批中国物业的巨头，源渊的发展历史、丰富的管理经验、与国际接轨的管理模式使之成为中国物业的学习榜样。近几年来，深圳物业的“挥军北上”应该说为我们的学习提供了良好的机会，因此我们要积极学习深圳物业在治理北方物业方面的经验和教训，加强企业间的交流，形成共享网络，为我们品牌的创建引他山之玉。