

2023年物业社会实践报告 物业管理专业的实习报告(通用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。那么报告应该怎么制定才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

物业社会实践报告篇一

根据学校教学安排□20xx年下学期我等20名同学被安排到xx市工商联进行实习。在工商联的会上，我被荣幸的安排到xx集团□xxx集团将我与xxx同学安排到其下属的子公司xxx物业管理公司的市场管理部。

市场管理部由14名员工组成，分别有经理1名，市场管理主管1名，收费主管1名，综合管理员1名，市场管理员6名，收费员4名。市场管理部直接由总经理管理，在公司管理结构中处于相当重要的地位。市场管理部对市场经营活动的管理好坏直接关系到xxx物业管理公司的生存与否。因此，市场管理部将市场管理与收费管理作为工作的重点，一切工作围绕这两点展开。

根据公司岗位职责划分规定，市场管理部有以下职责：

- 1、负责对公司招商入场的后续经营管理全盘把控。
- 2、负责公司所接管商业地产的经营管理。
- 3、负责经营户经营范围的规范。
- 4、负责经营户入场、退场、转让等经营行为的管理。

- 5、负责经营户装修期间的监控、督察。
- 6、负责经营户门前三包的落实。
- 7、负责与经营户定期进行沟通，了解经营情况，为公司经营决策提供第一手资料。
- 8、负责经营户满意度调查的执行分析。
- 9、负责所管辖区域内收费工作的全面工作。

然而，根据我在xxx物业管理公司四十天的实习与观察来看，给部门的职责在实际工作中不光局限于以上的职责。如：配合政府机构对其范围内的人口普查，帮招商部收集市场信息等。而其所规定的“负责与经营户定期进行沟通，了解经营情况，为公司决策提供第一手资料”等并未能进行执行。究其原因，我以为该条例所规范的内容对于市场管理员过于抽象，这使得文化程度不高的市场管理员难以把握具体的度。况且，其沟通的内容涉及到经营户的商业秘密，这使得市场管理员难以与经营户进行实质性的沟通，这也导致了该条例无法被真正地执行过。

另外，市场管理范围内的有些工作负担其实对于本来应该承担的工作负担大得多。譬如，空中街市经常漏水，一到下雨天，空中街市就到处漏水，这使得市场管理员忙不过来，同时也使得广大业主对公司的积怨越深。其实究其原因在于建设工程质量不过关，导致了市场管理员工作负担加重，浪费时间与精力，也使得公司声誉受损。

当然这并不能说市场管理员就不应该管理这样的事情。只想说明的是，市场管理员的工作、职责与其他部门的配合是密切相连的，合理的划分各部门的职责范围是相当有必要的，而且在公司划分职责范围时却并没有说明各部门应该相互配合，以及如何配合，这使得在实际工作过程中各部门经常发

生冲突，难以协调。虽然公司每天都说“团队进取”，却没有在制度上作出规定与规范。真正的团队进取并非是口头上说那么容易的。

通过四十天在市场管理部的实习与观察，对市场管理部的工作方式、处理问题的方法与态度也有了些思考，笔者认为有以下几方面的问题：

1、市场管理部队伍素质不高。这里所讲的素质并非特指文化素质，因为市场管理并不需要很高的文化程度。平时在办公室的时候，有业主来访，大家却很少主动询问业主，而是大家继续着自己手上的活，或者继续聊天。这就在一开始就给业主心里留下了不好的印象，在解答业主的过程中，很少有人会主动起身让座，或者倒水，这怎么能够感受到公司对业主的尊重呢？在巡视市场的过程中，市场管理员的行为不够细致，或者说不够恰当，在笔者看来是没有体现出作为一名市场管理员应有的素质。在细微处没有体现出公司对广大业主的关心，又怎么能够寄希望于业主在以后配合公司的工作呢？市场管理员的素质高低直接关系到公司形象与利益，然而市场管理员的素质却存在着巨大的问题。

2、关于早会的问题。从星期一到星期五每天早上8点都要开早会。一般情况下是由部门经理来讲话。在讲话的过程中，各员工不是东张西望就是左看右看，不能集中精力认真聆听领导的讲话。当然这不能说明我们没有用心的听领导讲话，而是暴露出一个问题即纪律观念的问题。无规矩不成方圆，无纪律何来的秩序呢？早会有着早会的纪律，然而我很少看到他们遵守着早会的纪律。

从这样的小事不难看出市场管理员的纪律观念是如此的淡薄，同时也看到了公司在制度执行方面存在着很大的问题。每天进行早会的目的在于传达信息，布置具体的工作任务，激发员工的工作热情。然而在早会的开展过程中开展方式却存在着问题。通常是由经理一人讲话，讲完之后早会也就结束了。

在本人看来这样会很大程度上下属员工的失落感。如果员工能够经常可以在早会发表自己的见解，与经理及广大员工进行当面的交流，这样可以达到增强员工对公司的荣誉感和责任感。

3、时间观念不强。在这四十天的实习过程中，我感触最为深刻的是不光市场管理员，而且很大部分的员工的时间观念都不够强。每天看完早会，我的同事那些市场管理员都纷纷去吃早餐，公司明文规定是8点上班，然而对于市场管理员来说，至少要到8点半才是上班的时候。

到了中午吃饭的时候，还没有到规定的时间，市场管理员都是急急忙忙的赶着去吃饭。再比如开会，虽然本人只参加了一次较为正式的部门会议，市场部的员工都是拖拖拉拉的赶到。如此之时间观念，我们很难想象市场部的员工的办事效率有多高。

4、关于考核与激励问题。来到公司快一个月的时候，本人没有见到过公司对市场管理员的具体考核。偶尔见到的两次也就是走形式。当时办公室来人检查，市场管理员办公室是乌烟瘴气，可能有点夸大了，但是绝对违反了公司的规定。然而本人看到公布的结果却是相安无事。

通过与同事探询公司的考核激励制度的时候，我才终于明白原来公司就不存在什么较为正式的激励与考核制度。同事来到公司也快一年也没有得到公司什么奖励与惩罚之类。没有考核与激励的措施，公司又怎么能够保证员工能够圆满的完成任务呢，又怎么能够保证员工对工作的热情呢？结果造成了市场管理员办事经常是拖沓，效率不高，公司开展工作都是很难进行，而各部门都是相互冲突，相互指责。

临到实习快结束的时候，由于公司收费任务不能很好的完成，于是就赶紧给市场管理员下达完成指标，并以此为考核标准。然而我的同事市场管理员却都是纷纷抱怨不能够完成任务，

这对于公司来说又是一个问题。其实很多问题都是连续着的，前面的工作做好了，后面的工作也就不是问题了。如果前面的考核制度完善好，以及前面的工作做好，也就不会突然给市场管理员们巨大的压力。

物业社会实践报告篇二

我所实习的xx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。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。xx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。xx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。xx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。

在实习中，我看到一套由XX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。

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，使我对物业管理工有了深层次的感性和理性认识。

。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，为全面建设小康社会开创物业管理新的里程碑。

物业社会实践报告篇三

经过这段时间的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

（一）实习单位介绍

1、实习单位：东莞xxx酒店

xxx酒店是帝豪集团旗下一家以商务休闲服务为核心的，融住房、餐饮、娱乐、休闲等多种服务形态为一体的五星级综合型酒店。酒店综合实力强劲，配套设施完善，建筑风格独特，文化底蕴深厚，是珠三角地区最具规模、最具品位、最具气质的五星级酒店之一。

酒店投资逾7亿元人民币，总体占地面积175亩，建筑总面积12万平方米，绿化面积5、8万平方米，位于全国最具经济活力的城市——东莞市大朗镇美景大道中段，毗邻松山湖高科技产业园区，紧邻京九铁路与莞深、常虎高速公路，交通十分便利，距深圳、东莞主城区30分钟车程。

酒店各种功能设施齐全，拥有：各类客房469间（套）；可容纳千人会议的国际宴会厅以及10间大小会议室；中外主题餐厅5个，共计2388个餐位；78间高档ktv包房的帝豪梦剧院；雍容华贵的高端私家休闲会所——帝豪皇家会所；新休闲主义生活城帝豪休闲都汇；健身房、山顶花园游泳池、桌球室、乒乓球室、沙弧球室、棋牌室、网球场、美容美发中心等康体设施；适合客人商务、休闲、社交的大型生态花园。

酒店自然环境优美，人文环境温馨。酒店整体环境设计遵循“回归自然，融入现代”的理念，紧扣“生命、自然、阳光、现代”的主题，追求“山水？人物？建筑”的自然融合，将树木、花草、流水、山石、亭台、轩榭与现代建筑有机结合，既彰显了岭南式园林的精髓，也表露了21世纪商务时代的自信与从容。

开业以来，酒店秉承“至诚至信，精益求精”的服务理念，总计接待中外宾客逾200万人次，其中接待政要及社会知名人士计近千人次，举办大小宴会1500余次，得到了国内外社会各界的广泛好评，荣获了“绿色饭店”、“中国酒店星光奖”、“国家特级酒家”、“国家五星级饭店”等多项荣誉。

开业时间□xx年

行政区：东莞大朗镇

商业区：东莞大朗镇地区

（二）实习职位介绍

（一）上岗前培训

帝豪有完美的岗前和边上岗边培训的专业培训基地：岗前培训的内容包括以下几个方面：

- 1、酒店创业史及酒店业务；
- 2酒店组织机构及酒店管理制度；
- 3、拟任岗位的工作情况、业务知识。

（3）礼仪说教

（二）女宾日常工作

- 1、接待客人：欢迎，引导，准备服务用品：礼貌，口齿清楚
- 2、准备各种沐浴蒸汽等：仪器操作到位
- 3、随时准备服务状态：耐心，留心，专心
- 4、卫生清洁：注意细微地方的清洁

（三）酒店女宾客户接待工作

老师介绍酒店服务员接待客人礼仪的基本要求。而酒店的各级主管提供酒店服务礼仪相关信息。我真的受益匪浅。

酒店服务员接待客人的礼仪有如下几条基本要求：

- 1、客人到达时，要热情主动地问候客人。这可以说是礼貌服务的第一步。问候时要使用“先生”、“小姐”等礼貌称呼，使用“您好”、“早上好”、“晚上好”等问候语。
- 2、接等客人时，要全神贯注，与客人保持目光接触。
- 3、平等待客，不得有所歧视，无论是白人还是黑人、贫穷或是富有、国内同胞或是外国游客，都应一视同仁，平等对待。
- 4、为客人服务时，应遵循先主后次，先女后男的原则。
- 5、还有电话礼仪，敲门礼仪，电梯礼仪等

1、礼仪：中国是礼仪之邦，礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。中国的礼仪博大精深。老师向我们描述了礼仪的文化与酒店的联系。

我们学到了课本没有的知识。

3、英语：酒店里外国客人比较多我们在平时要会一点问候语等。大学生的我们只会皮毛。在实习过程我们得到了同事的赞美和领导的称许。但我们认识到运用的重要性。英语能力也提高了。

时间：年12月

地点：东莞xxx酒店

“十年树木，百年树人。”我以学生的身份踏入社会。走进了全国最顶级的酒店里学习和接触更多的东西。转眼间，几个月的时间就这样过去了，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。时间就这样过来了，用什么词语来形容也没有用“现实”二字更为确切。从去年十二月我拿起背包随从着老师来到东莞，到如今再次收拾背包准备返回的时候，心里确不是个滋味。自己毕竟做了一段时间的酒店人，对于帝豪，我依旧有着感情。所以直到现在，我始终为自己是一名帝豪人而自豪。我要感谢院校，感谢花园，是你们给了我这样的机会。从礼宾部到了酒店的党工团办办公室，我很幸运的可以在一年的实习中接触了两个部门完全不同的工作，这两个部门的实习让我接触了很多东西，让我学到了很多东西。在礼宾部，我钟爱着这份工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我。在党工团办办公室，我接触了酒店的行政工作，学会了怎样去做事，学会了怎样去做人。

我还记得自己刚踏入社会，走向酒店门槛的时候，自己总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在帝豪里得心应手，而不明白最大的学问是在生活中，最厚实文章却是在书本以外，现在我懂了，是花园告诉了我们“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新”的道理。在家里，我们只走得平路，上不

得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的大都市，有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是花园告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之；凡人为恶，不自毁而人毁之”的道理。作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为花园，是帝豪酒店员工用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，也坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

我热爱自己现在从事的工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我，当我满头白发却依然站在酒店的大堂里与我们熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我们人生最大的满足。我始终以自己能够终生去做一名专业的服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的是惊喜，而我们也客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，但无论是现在的实习，还是以后的工作，我们都会为自己曾经是一名xxx人而骄傲，我们的精神也一定像红棉一样绽放。我们也都将倾尽全力，去延续我们肩负的使命：以真诚服务与我们的职业，我们的酒店，乃至整个旅游业。

感谢我的院校，感谢美丽的xxx酒店，也感谢在这里生活一年的城市——东莞，还有你们，我在东莞结交的朋友们，你们，是有了你们，我才会做的更好，当然还有最支持我的家人。

回去以后，我一定继续延续我的使命，为我喜爱的服务业奋斗，希望与中国的酒店业共勉！

初步接触了酒店业和东莞xxx酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人进来的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

东莞xxx酒店是一个新生的涉外五星级酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对东莞xxx酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部

门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

东莞xxx酒店的管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的’。

六、总结

自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我开始了我这个假期的社会实践一走进酒店行业。

所谓实习工作总结，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。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

在酒店里，别人一眼就能把我认成是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我的脸上就能看出来，呵呵，也许没有经历过社会的人都有我这种不知名遭遇吧！我并没有因为我在他们面前没有经验而退后，我相信我也能做的像他们一样好、我的工作是在那做女宾，热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累，我觉得这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来、在酒店里虽然我是以传菜为主，但我不时还要做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁的工作，在学校里也许有老师分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉的去做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力！

记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归

保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中，这一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了在课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

通过这次实习，我明白了工作的不容易。在以后的工作中，我一定努力，做好个人工作计划，力求将工作做到更好。

物业社会实践报告篇四

物业管理服务合同是一种新型的民事合同，物业管理服务合同主体间的法律关系可界定为物业管理人和物业管理服务人之间的关系。下面是有20xx物业管理专业实习报告，欢迎阅读。

今年暑假，我在海森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。

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。

通过公司各处的实习，我对各处的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，我深深体会到了海森物业的优势，以及在日照的影响地位。虽然海森物业仅经过了短短几年的发展，却取得了如此大的成绩，这与海森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海森物业发展的问题，现总结整理如下。

第一，内部管理不规范。首先，海森物业受日照整个物业管理发展的影响，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。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，包括处理物业处与集团公司之间的关系，物业与行政部门的关系，与有关业主之间的关系。处理好这些关系当然有利与物业管理的发展，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的健康发展。

第二，责权利不明。责权利不明，是影响企业发展的主要障碍。这包括两个方面，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，这种建管一家的局面，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，影响了物业管理的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，工作链断档，工作流程不顺畅，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，基础薄弱，正常运行困难。首先由于部分物业开发较早，设备、设施老化，使维修难度加大，维修成本高，给各方面工作带来了很大压力。其次，前期遗留问题较多，物业管理仅凭自己的力量难以解决。物业管理与开发商之间，与建设单位之间，与业主之间矛盾重重，物业管理收入微薄，使物业管理收入不抵支出难以正常运行，企业举步维艰。这就使得物业管理难以改进设备，改善服务，导致了服务水平低，业主投诉率居高不下，对服务不满意，进而导致部分业主拒交物业管理费。这样就使得物业管理陷入了恶性循环之中。第四，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。

还记得是去年的6月2号我们随学校一起走的同学都一起满怀期望的来到物业公司，最开始的一个月最漫长，我做过收费员，做过门岗，做过监控员，基本上懂得了这些工作的流程，只要上班尽心就可以做好。可是一个月以后，我开始遐想了，我不能就这样接受这一切，我需要寻找学习的机会，寻找提升的机会，就在这个时候，公司给了我们十个人一次机会——竞选物业管理员。我们都尽心的准备了，借这次机会，我通过网络，加强自己对专业知识的了解。最后，功夫不负有心人，我被提拔到客服部实习了。

刚去客服部的时候，什么都不懂，只是接电话，前台接待，对客服部的相关事宜有了了解，可是，事与愿违，没有过多久就把我们调到了原来的岗位，心里开始不舒服了。不过在那里，我熟悉了最基本的装修流程和这样办理入伙。比如，办理装修流程为：

一、装修申请

- 1、确认业主身份(如业主委托他人办理装修申请手续，应提交身份证原件和授权委托书);正确指导业主或装修负责人填写《装修申请表》;请业主提交装修平面图。
- 2、与业主及装修负责人签订《装修管理协议》一式两份，如业主是自装应签订《装修保证书》并盖章。
- 4、将业主装修申请及图纸一并交给工程部进行审核。
- 5、工程部审核签写《装修审批通知书》后由客服部一并将业户装修申请全部资料交总经理审批，审批通过后通知业主与

装修负责人一并到管理处办理装修手续。

二、办理装修手续

1、请业主到物业财务交清费用：1) 装修押金。2) 装修垃圾清运费：按建筑面积计算。

2、管理处签发《单元施工许可证》、《装修审批通知书》给业主；需告知业主《单元施工许可证》须张贴在入户大门口。

3、装修单位须办理工人出入证：提交一寸彩照2张、身份证复印件1份、出入证押金、出入证工本费。

办理入伙的流程——

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a) 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》。

在物业公司工作了两个月以后,我毅然决然地选择了离开,不是因为工作很累,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。

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。

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。

物业社会实践报告篇五

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，物业管理实习报告范文。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xx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□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□xx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，实习报告《物业管理实习报告范文》。

做好员工的入职、在职培训工作□xx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□xx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。

在实习中，我看到一套由XX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。

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，使我对物业管理工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，我发现美佳物业无论是在管理经验，还是人才储备、基础管理上都已储备了雄厚的资源，是物业管理行业中的一位后起之秀，它的发展前景非常广阔。但在深圳，美佳物业的品牌不太响亮，若美佳物业挖掘新闻，借用传播媒体，扩大其知名度。那么，将在物业管理行业新的规范调整期占有更大的市场，让更多的居民享受到其优质满意的服务。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。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，为全面建设小康社会开创物业管理新的里程碑。