

# 物业管理实习报告 物业管理实习工作总结 (模板5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 物业管理实习报告篇一

本人于2\_年7月至2\_年9月在广东省东莞市中信物业管理有限公司实习，其中秩序维护员4个月，客服2个月。短短的半年一晃眼便过去了，在这期间有欢笑、也有汗水。喜的是作为中信的一员，与公司同甘苦、共患难，在工作中学到了许多有关物业管理的知识和实践操让我对物业管理有了更加全面透彻的了解；苦的是我也在工作中经历大大小小的难以处理的事情和与公司一线员工一起工作，体会到了作为秩序维护员的那份艰辛与劳累。

20\_\_年7月2号经过一天的休息和调整后被分到阳光管理处暂行两个月的实习工作。很快，我们便以一个积极、热情的心态进入了工作状态。短短的两个月，我主动了解我管理处职能范围、机构设置、人员编制等基本情况，并且严格遵守我处的各项规章制度。其中我主要接手了vip客户接待这一工作，负责对于维修单的回访验证及各项资料诸如物品放行条、保修、巡查维修记录表、日常巡查签到表、清洁卫生、绿化检查表等的整理。在工作中遇到了种种困难，如在给业主打电话时经常会遇到业主大发牢骚，而我，也在慢慢的累积经验，学会了倾听，学会用语言耐心的向业主解释，用我的真诚去认真的对待每一位客户。在客服前台，我更学会了用微笑面对客户，耐心的向他们解释管理处的一些规定是为业主着想，帮助业主开物品放行条、给住户卡授权、办理车卡等等。

可实习毕竟不只在—个部门，怀着百分之一百二的不愿意，我和其他几个同学来到了保安交通部进行实习。时间，20\_\_年9月1日。在保安交通部，是第一次真真正正的和中信的一线员工—起工作，多少个日日夜夜，多少次不断的抱怨，多少汗水，都是我们在保安部的点点滴滴。虽然，这个部门人员繁杂，这个部门工作艰辛，这个部门充满钩心与斗角，但是我们的工作还要进行，我们的实习还要进行，我们，还是中信的一员。在这个部门，与—线员工—起工作、吃饭、休息，渐渐的，我开始融入这个让人纠结的复杂集体。

而现在，我即将告别中信物业管理公司，告别我的实习期，我即将离开东莞，这个梦想起点的城市。我我相信，我的实习虽然结束了，但是，我的工作并没有就此结束，等待我的，是梦想的延续。在此，—感谢客服部李可新、蒋凌志、陈晓东，感谢同学刘光、代杰、李阳、汪涛、刘姗姗、柳晓燕、严立勇，感谢—班班长赖家艺，感谢中信阳光管理处，感谢东莞市。谢谢你们—路陪伴我度过半年的实习期，让我不再孤独。我，不虚此行！

## 物业管理实习报告篇二

### (—) 实习单位

\_\_物业管理有限公司\_\_分公司

### (二) 实习时间

实习起止时间：20\_\_年2月至20\_\_年6月。

### (三) 单位性质

\_\_物业管理有限公司成立于\_\_年\_\_月\_\_日，是\_\_物业和\_\_集团合资而成的公司，是\_\_市最早从事物业管理的专业化的公

司之一，是唯一一家无房地产开发公司背景的专业公司，为国家物业管理一级资质企业。多年来，公司利用特区优势，积极引进港澳台先进的物业管理经验，逐步成长为\_\_特区物业管理行业中规模最大、业务最齐全、声誉最突出、服务面向全国并逐步将业务渗透到海外的优势企业集团之一。

#### (四) 实习部门及岗位

本人的实习职务是\_\_物业管理有限公司\_\_分公司物业部的物业管理员。

### 二、实习目的

在校期间，我学习了多门有关物业管理的课程，例如，物业管理实务、房地产经营与管理、社区管理、房地产营销、小区绿化维护与管理、业主关系管理、物业基础设施与自动化管理、物业管理法等。还学习了一些与管理有关的会计基础、经济学、公共关系学等。我希望通过积极参与物业管理相关工作，把自己从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，用实践检验所学到的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。使自己对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识，让自己成为一个合格的物业管理员。

### 三、实习单位综述

#### (一) 企业的组织架构设计和人员配置

总经理领导各分公司经理，分公司经理直管七大部门：

(1) 项目策划部

(2) 质量管理部

(3) 保安管理部

(4) 机电工程部

(5) 人力资源部

(6) 财务管理部

(7) 业务培训部。除此之外行政中心是独立于总经理与分公司经理之间的。这样的组织架构优点：管理机构简单，管理费用低；指挥命令系统单纯，命令统一；决策迅速，责任明确，指挥灵活；直接上级和下级关系十分清楚，维护纪律和秩序比较容易。缺点：一个人的精力有限，管理工作简单粗放；成员之间和组织之间横向联系差；难以找到继任者。

公司有别于从房地产开发商派生出来的一般性的物业管理企业，是以专业化经营为发展方向的。目前，公司现有总人数是5000多人，包括研究生8名，本科生200多名，大中专生1800多名。总经理办公室有总经理一名，助理两名。各分公司有副总经理一名，助理一名，各大部门设有总监一名。行政中心设有总监一名。公司人力资源是足够的，但专业性人才还是缺少。

## (二) 企业的企业文化和管理制度

公司以“服务大众，造福社会”为基本使命，本着“严谨、朴实、团结、协作”的精神，立足广东、面向全国、放眼世界，以其出色的专业服务精神，为建设和谐、安全、文明的社会而耕耘。公司在\_\_年\_\_月，被选为\_\_省物业管理协会理事单位。\_\_年\_\_月，被选为全国物业管理协会理事单位，成为\_\_市唯一一家进入全国性行业协会的理事单位。\_\_年\_\_月，被评为全国物业管理一级资质企业。

公司的管理制度主要分为以下四种：

## 1、规范管理机制

严格按照有关法律法规、制度、合同的要求和约定，明确管理职责和服务标准，确保管理过程的规范性和制度化。

## 2、质量管理机制

按iso9001建立质量保证系统，实行标准化管理。 3、激励机制

按以人为本的管理思想，营造和谐的工作环境，通过目标激励、岗位激励、效益激励等手段，提高员工工作的主动性和积极性。

4、监督约束机制 公司设立日检、周检、月检制度，按质量标准对服务中心及各岗位员工进行绩效考评并与工资挂钩，做到奖罚分明。

### (三)企业内部的沟通情况和运营状况

公司有设置内部网络、内部共享服务器等多种形式，促进信息的内部共享、交流和任务传递。部门内部沟通做的比较好，每天早上有早会，每个星期有例会，每月有培训，上司关心下级的工作压力，常与下级沟通交流。但部门与部门之间沟通还不够，就是大家要完成一项大项目而因合作聚在一起外平时很少交流的机会。公司还会通过组织团队旅游的方式，促进员工亲情及和谐关系，提高团队合作的效率。举办司庆典礼活动、员工家庭日活动等，提高员工对企业的自豪感和归属感。

## 四、实习内容

在我刚到\_\_实习的第一个星期主要内容是熟知一些基础的法律法规，特别是\_\_地区的法律法规，如：电费、水费的收取，

垃圾管理，装修规定等；熟知企业的简介，\_\_物业管理有限公司是一家怎样的企业，公司概况，公司的实力，公司的专业技术能力，公司资金实力，行业信誉及经营业绩等等；熟悉楼盘的情况，例如，每一栋楼叫什么名、简称、楼房结构，一些场所分布如监控室、仓库、健身室、会所，楼盘有何设施设备，放置等。还有熟悉办公室工作流程，有接待访客的流程、物品借还的流程、装修办理流程、入伙办理流程等等许多方方面面。

在熟悉一些基本工作后，我的主要工作是负责业主接待工作，做到仪表端庄、态度和蔼、热情大方、反应敏捷、处事稳健；负责为业主办理入伙、入住、装修手续；按接待来访规定，做好来访登记，对电话预约的来访要及时通知有关领导或部门，对突然来访者，要报告有关领导或部门后，再约时间接待；负责接待及处理业主咨询、投诉工作，并定期进行回访；完成办公室临时交办的工作。有时还会去巡查一下楼房，查看一下空置房情况、看一下各栋公共场所设施的情况如果有问题叫人及时维修等。

在实习这段时间，我意识到工作真的很不容易，比上学时困难多了。在实习中，自己遇到不少问题，例如，由于自己的不细心、不够严谨，在写放行条时没问清楚，导致有业主把还没收楼的样板房里的东西拿走了。好在主任了解后，跟业主说明情况经调解后，业主把东西给拿回来，才没造成损失。还有就是许多因为业主投诉而导致的问题，比如说已经来报装好几次可视对讲机，可是维修部还没去装；有楼上业主把水往楼下倒弄湿楼下业主的东西；有业主投诉鱼塘里有青蛙叫吵着他，要我们去抓青蛙等。

我自己真正意识到做一名物业管理员真不容易，特别是与业主沟通。我从中得出了几点结论，那就是：听清楚，在接待业主投诉时，应耐心听业主讲完，听清业主投诉的内容，不得打断业主说话，更不能急于表态；问清楚，待业主讲完后，要进一步问清有关情况，切忌与业主正面驳驳，应客观冷静

地引导业主叙述清楚实际情况;跟清楚,受理精度投诉要一跟到底,直到问题得到解决并回复业主为止,对不能解决的投诉,应婉转地向业主讲清楚,并确定下次回复的时间;复清楚,对业主的投诉在充分了解有关情况后,应及时把处理过程及结果清楚地回复业主,以表明业主的投诉已得到足够重视和妥善的解决;记清楚,处理业主投诉后,应把投诉的事项、处理过程及结果清楚地记录于业主意见受理表内,由业主加盖意见后收回存档;报告,重大投诉必须马上报告主管或公司领导。

## 五、实习收获与总结

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地实践,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。

但是在实习的过程中我发现了\_\_公司的不足之处,例如:

(3)制度的不合理,总公司所制定的规章制度是相对于珠海而言的,对于清远这个相对不发达的地区,有些规章制度不怎么适用。因此我建议:

### (一)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、保修维护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。

## (二) 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。

## (三) 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，提高员工素质还可以从以下两点入手：一是引进人才；二是内部培训。

(四) 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，物业管理企业关注自己的服务是否能让业主更满意的同时，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。

在\_\_物业管理有限公司实习过程中，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。

## 物业管理实习报告篇三

本人在珠海丹田物业管理有限公司负责管理的美丽湾花园管理处实习，实习期间：由该管理处的主任刘海川先生带领并指导我开展为期一个月的实习工作。在实习前，刘主任概要介绍了物业管理工作的方方面面具体细微工作，并着重指导我从事房屋设施设备管理和绿化管理实习工作。在这一过程中，我学到了物业管理工作中具体业务知识，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。在学习和工作过程中，加深了对物业管理工作的认识：物业的附属配套设施与设备是物业不可缺少的重要组成部分，配套了完善的、先进的各种辅助设施和设备，可以满足住宅小区内人们生活水平的提高和满足了人们的各种不同的需要；而物业的绿化管理，又可以美化环境，为业主、使用人创造清新优美的生活、工作环境。

### 一、 设备设施管理

住宅小区的设备设施主要由：给排水系统、燃气系统、空调通风系统、消防系统、电气工程设备系统、智能化楼宇的技术设备系统、电话通信设备等构成。

房屋设备类别、编号、名称、规格、附属物所在的地点、建造年份、开始使用日期、中间停用日期、原值和预计使用年限、预提大修更新基金、进行大修次数和日期、报废清理情况等等。重要设备维修资料档案管理。包括：(1)报修单。对小区内的防盗设施、对讲机、闭路电视、电梯、管理处的各种电器设备等，每次维修填写的报修单，月底都要统计记录一次，直到一季度后还要装订，然后放在物业维修管理部门

负责保管以备存查。(2)运行记录。值班人员都要在当班过程中，填写设备的运行情况，如电梯的运行情况，每月一册，每一个月统计一次，到年底装订，最后还要交由物业管理企业设备运行部门保管好，以备存查。(3)技术革新资料。设备运行的改进、设备革新、技术改进措施等资料，有设备管理部门汇总存查。

其次，要对房屋设备的运行管理。房屋设备运行管理的主要内容是：建立合理运行制度和运行操作规定、安全操作规程等运行要求和标准，及文明安全运行的管理，并建立定期检查运行情况和服务的制度等。其中，对于设备安全管理，除了加强设备安全检查和操作人员、维修人员的安全操作、安全作业的训练和管理外，还要建立安全责任制和对用户进行安全教育，向住用户宣传一些危险设备(如电梯)的安全使用知识。

再次，房屋设备的维修管理。根据设备性能，按照一定的科学管理程序和制度，以一定的技术管理要求，对设备进行日常养护和维修、更新。如通信设备，在实习过程中就接触了通信设备的维修管理。发现通信设备出现了问题，便迅速联系电信局派人进行维修，以便尽快恢复正常通信，方便住户的生活工作。维修完毕还要对出现的问题进行记录，保存资料，以备存查。

接到故障投诉后能在10分钟之内到达现场，属一般故障立即排除，复杂的故障立即向领导汇报，由领导组织力量排除。使住户的问题能得到及时的解决。

## 二、绿化管理

丹田物业也十分重视物业的绿化管理。物业环境绿化养护管理是一项经常性的工作，宝源物业管理公司根据所管物业的类型、规模和绿化管理要求，做到合理组织人力、制定相应的工作计划，责任落实，管理到位，保证绿化工作的正常开

展和物业环境绿意盎然。宝源物业公司设置了绿化部，下面有养护组、花圃组。养护组负责对小区内的绿地、树木、花草等所有绿化进行养护和培育，做好对损坏花木、践踏草坪者的劝阻教育和处罚工作；妥善保管、使用好各种器具、肥料和药品。花圃组负责培育各种花卉苗木，定时对花圃进行修剪和护理，而服务组人员，负责种花、插花、养花、摆花，并不断学习、提高花饰技艺，收集花卉苗圃市场行情，做好相关工作。

在实习中，接触了对绿化的灌水与排水，合理灌溉，保证植物的正常生长；对绿化进行施肥，利用化学肥料，如氮肥、磷肥、钾肥等，适当、合理施肥，使得植物生长茂盛，让人仿佛置身于绿色的海洋之中；对植物还要进行除草和修剪整形，一来可以减少养份的损失，二来可以美化小区，突出小区管理的特色。

通过一个多月的实习，我从理论联系实际的角度着眼，我对管理处的工作提出一些建议都得到刘主任的认同。而且我本人从理论过渡到指导实践，又从实践上升到总结理论，对物业管理行业的认识有了一次飞跃。

## 物业管理实习报告篇四

20xx年初我就到物业有限公司进行实习，在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保管理进行了实习。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。

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，对管理处的物业管理工计划的开展

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、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。

### 二、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。

### 三、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。

## 物业管理实习报告篇五

通过在雅荷城市花园的一个月实习 工作中对于物业管理有了更深的认识,物业管理不仅仅是一种服务行业,它也是一个人性化的工作,在工作中我不仅学会了如何去与人交流,而且还对自身的修养有了一定程度的提高。

雅荷城市花园有着丰富的人力和物力资源,在人力资源方面,员工不仅仅是技术性的,他们更着重于去培养员工的素质,他们追求的不仅仅是服务的质量,而是在服务质量好的前提下再加上服务态度,服务效率,在日常的维修,维护巡检中,每天都会有专人去维修,维护以及检查。对于一些公共设施,设备的维护与管理,更是一步到位。在短短一个月的时间里,我学到了很多的东西,但还有一些还是学的不到位,在实习中我主要深入到保洁,保安,绿化和客服,在各方面我都学到了很多对我有益的东西。

通过在雅荷城市花园的实习,我了解了他们以“科学的规范管理,优质高效的服务,安全文明的环境,持续发展的要求。”为管理服务方针,工作人员都本着“想业主之所想,急业主之所急,做业主之所需”回顾实习,对我有很多的帮助,使我学会了很多的东西。实习中我不懂的就问,发现了什么问题就及时的向领导 反应,使我对雅荷花园物业有了更深一层的了解,同时对管理处设施设备的管理,事物管理,保安管理,保洁管理,绿化管理有了初步的了解。

在实习中,我看到雅荷城市物业制定“一站式”物业管理服务制度,从根本上提高了小区物业管理的水平和服务质量,制定服务体系标准化,精细化,信息化,来实现高效率的服务质量。今年,公司还提倡员工开展“讲制度,讲品质,讲

预算，讲协作。”的经营方针，从而提高服务的质量，效率，以及业主的满意度。

对于设备设施的管理，在实习中我看到物业部着重改善设备管理制度，对各类设施设备做好日常维修，维护和保养，每天定量的检查，巡视，并认真的做好记录，发现问题急时解决。雅荷物业拥有雄厚的人力和物力，包括一些管理和技术人才，结合物业法律法规，对在线员工进行定期培训，随着市场竞争的越来越激烈，知识技能的不断更新，公司会给每个员工提供各类型专业的学习，培训机会，雅荷物业同时还提倡在“工作中学习，从学习中工作”。每位员工都争做学习型员工，形成一种积极向上的好风气和赶超的竞争气氛，从而进一步提高了员工的素质和能力。

从实际出发，管理处制定严格的规章制度和岗位规程，工作标准，考核标准，考核办法。实行定性和量性结合，增强考核的可操作性，使员工有一种危机感，紧迫感，从而提高员工的工作积极性。

一个月的实习转眼即逝，在实习生活中，我学到了很多，同时也看到了自己哪些方面的不足，通过这次实习加深了我对物业管理知识更深一步的了解，让我认识到理论和实践相结合的重要性，还丰富了我的物业管理知识，同时也了解到物业管理工作的的重要性。

物业管理是一种微利的无形服务行业，也是一种全方位多方面的管理行业，所以在物业管理工作中要谨记物业管理无小事，要时刻把业主放在第一位，以业主要求为中心，一切从业主的要求出发，在工作中要不断学习，创新，争取做一名优秀的管理人员。