

最新物业社会实践报告(通用8篇)

通过竞聘报告，我们可以向用人单位介绍自己的专业背景、成就和发展目标。下面是一些关于开题报告写作的例句和写作模板，供大家参考和借鉴。

物业社会实践报告篇一

管养等各类物业服务。但由于物业管理在我县起步比较晚，发展相对滞后，出现了大大小小的矛盾和问题，现已成为影响居民正常生活的焦点问题，亟需采取有效对策来加以改进和解决。

一、基本现状

截至目前，我县已建成小区和各单位家属楼137个，建筑面积123万平方米，规划住房12711套，入住44489人。入住人口占城区总人口的64%。建设方式主要为：90年代各单位在后院集资建设的房屋占15%，商品房占70%，小产全权房占10%，保障性住房占5%。

我县物业管理有三种模式。一是由物业服务企业管理，全县有物业服务企业13家，资质全部为暂定三级，从业人员244人，虽然服务小区只有26个，但这些小区住宅总面积约59万平方米，近乎占建成商住楼总面积的一半。二是自主管理、自治小区70个，这是小区管理的主要形式，占全县建成住宅小区的一半，管理住房面积约52万平方米，占到建成商住楼总面积的四成左右。三是无人管理小区，涉及小区41个，面积约12万平方米。

二、小区管理存在的问题

通过统计数字可以看出，目前全县绝大部分住宅小区处于自主管理或无人管理状态，关乎六、七千户群众的切身利益。

就物业公司管理的26个小区而言，也有收费难、管理难、业主与物业错位、服务缺失等诸多问题。这些问题不仅直接影响到居民的居住环境和生活质量，而且叠加累积极易造成群体上访，影响全县稳定大局。分析我县住宅小区及物业管理，主要有以下五方面问题：

（一）准入门槛低，服务不规范。我县现有13家物业公司，资质全部为暂定三级，从业人员244人，注册资本都在50万—100万元，平均每家公司员工不到20人，规模小，实力弱。物业管理人员大都为退休人员和下岗工人，没有经过正规培训，不懂物业服务，更谈不上持证上岗，整体人员素质令人堪忧。物业服务大都仅仅限于看大门、搞卫生，业主很少见到物业公司管理人员。小区院内车辆乱停乱放、闲杂人员自主进出、小商小贩吆喝叫卖、小孩随意玩耍等现象比比皆是。即使卫生打扫也不彻底，大多只是清早扫一遍，而且只扫院子和道路，不管角落和楼梯，小区环境难尽人意。门卫基本上就是开锁大门、收取停车费，安防防范流于形式，失盗事件屡有发生。

（二）收费标准高低不一，收费难度大。一方面，物业公司收费项目不一，收费标准自定，高低参差不齐。高层小区收费项目最多的有物业服务费、地下室服务费、生活垃圾费、电梯费等，合计达1800元，个别小区赶上了咸阳市的收费标准；除此以外，对出入车辆还要收取停车费。小区收费有的按面积计征，有的按户平摊，收费标准参差不齐，上下之间相差数倍，群众反响比较强烈。另一方面，管理无抓手，收费难度很大。旧小区水、电、暖分户管理，自主购买，物业收费全凭自觉，收费难度很大，一些小区甚至连取暖费都难以及时收取，影响居民生活。新建小区借鉴西安、咸阳经验，对水、电等实行智能卡统一管理，减少了物业收费难度，管理比较方便，但是个别物业公司在水、电收费中有私自加价行为，监管难度大，业主不满意。

（三）基础设施不健全，物业公司不愿管。一是规划设计不

到位。规划是龙头，规划建设乱，则物业管理乱。主要表现在各单位后院家属楼，临街见缝插针单体楼工程，由于受地形狭窄和建设规模小等因素影响，小区的绿化、亮化、停车位和物业用房等基础设施无法配建，规模小、成本高，物业管理无利可图，甚者可能亏本，导致物业公司不愿进驻管理，这是造成小区自治或无人管理的主要原因。二是建设工程质量有硬伤。建设工程质量问题本身属开发商应承担的责任，但工程交付使用后，因质量问题，物业服务企业与开发商推诿扯皮，业主维权和利益诉求无人理睬，这类事件往往酿成上访案件。如鸿运大厦电梯质量问题，水电苑地面渗水问题，恒海家园自来水管道的漏水等问题，上访时间长达几年，问题得不到妥善解决。三是提前交付埋隐患。按照国家规定，在工程交付使用前，开发商必须组织相关单位人员进行消防单项验收和电梯单项验收，最后进行工程总体验收。但调查中发现，我县好多开发项目未经任何验收而擅自交付使用，业主入住后，因室外工程未完工，楼内天然气未安装到位，有线电视未安装到位，电梯和消防未验收等问题，引发集体上访。比如迎春花园、银鑫名苑和盐业大厦等开发建设项目，曾多次群访。

（四）业主结构多元化，维权主张难统一。由于业主来自社会各个阶层，社会经历、收入水平、文化修养等不同，认识问题、处理问题的方式、方法也不尽相同，导致物业管理工作难度加大，而且规模越大越难管理。一是站位不同，意愿相左。小区空地有车的想留车位，电动车主要建车棚，其他住户还要收费，意愿不一，相互争执，难以协商。二是业主错位，反“主”为“客”。大多数业主对自己的权利和义务认识不清，不知道自己该享受什么权利，履行哪方面义务，甚至淡定处之，对小区集体事项不闻不问，听之任之。相当一部分小区业主委员会不能正常履行职责，几年难以召开业主大会。三是良莠不齐、素质欠缺。物业服务企业本身是有偿服务，部分业主没有形成对物业管理有偿服务意识，缺乏社会公德，只要服务，不愿交费，抱有蹭热、蹭物业的市侩意识。据调查，县城各小区物业费收缴比例大多在70%至90%。

如西街紫薇花园住户88户，今年收缴68户，缴纳比例77%。最好的隘巷新村、姜嫄雅居收缴比例90%。

（五）宏观环境有影响，管理体制未理顺。房地产市场与物业管理是皮与毛，唇与齿的关系。有的小区因房地产市场不景气，建成后入住率低，物业服务经营管理成本高、支出大，服务质量就差，如永丰御景苑。有的项目资金短缺，进展缓慢，不能按期交房，如紫薇花城。有的虽然按照合同约定时间交房，但因工程质量和配套设施不完善，导致物业管理难度增大，比如迎春花园、银鑫名苑和盐业大厦等。特别是“小产权”房，由于没有完全产权，规划设计和工程质量难以监管等原因，遗留问题较多，管理难度很大，已经成为物业纠纷的“多发地”。另一方面，实事求是地讲，物业管理工作机制尚未形成。根据中省市关于进一步加强物业管理的文件精神和要求，按照“重心下移、属地管理”的总体原则，坚持以物业行政主管部门为行业指导，属地镇（社区）为主体进行社会管理的总体要求，形成以属地社区居委会为主的“部门（单位）、镇、社区居委会”三级物业管理体系。但是在现实工作中，全县物业一旦有问题，镇和各社区居委会管理职责缺失，由县物业行政主管部门直接处理。这样的管理缺位，在一定程度上助推了我县物业管理的混乱局面，这也是我县物业管理问题得不到长期有效解决的直接诱因。

三、对策和建议

农民向城镇转移、居住向小区集中是城镇化发展的必然要求。基层管理应适应形势发展的要求，逐步实现以村委会管理为重向以社区、住宅小区为重的转变，更好地服务社区居民。对于我县的辖区物业管理要分类指导，区别对待，标本兼治，稳步推进。

（一）积极探索建立物业监管体系。一是完善机制。物业管理要遵循“重心下移、属地管理”的总体原则，坚持以物业行政主管部门为行业指导，属地镇（社区）为主体进行社会

管理的总体要求，建立以属地社区居委会为主的“部门（单位）、镇、社区居委会”三级物业管理体系。二是摸清底子。在理顺工作关系的前提下，由房管所负责，各镇（社区）居委会配合，针对城区新老小区进行地毯式调查统计，将各小区的名称、住户信息、住房情况和物业管理情况等信息全部登记造册，然后按照各居委会所划定的片区将小区的信息分解到各居委会，由各居委会制定具体的实施方案，负责实施小区物业监督管理工作。三是强化业务指导。建议参照外地经验，将房管所升级为科级建制单位，便于协调部门关系，提升物业监管水平。

（二）严把物业服务企业准入关。凡是进入xxxx县的物业服务企业必须在物业行政主管部门注册登记，对于不登记备案的服务企业，一律叫停不得进驻小区开展工作。对于新建开发项目，在发房屋预售证前，要求开发企业对小区进行前期物业招标，选定服务质量好、态度好、信誉好、且管理规范的企业从事物业服务。同时，缴纳一定的履约保证金，规范制约物业服务企业行为，便于调处物业与业主的纠纷，防止骗取物业管理资金行为的发生。

（三）加强对物业公司人员的培训。受收入水平、群众理念、收费标准等因素制约，在当前和今后相当一个时期，物业服务在我县可能属于微利行业。但作为服务企业，只有不断提高自身素质，提高服务质量，才是立身之本，只有服务质量提高了，广大住户才会认可。物业行政主管部门应每半年组织一次物业管理知识讲座，提高从业人员的自身素质；每年组织一次省级物业从业人员的培训，力争在2—3年内全部实现物业人员持证上岗。

（四）强化物业费收缴管理。物业费收缴是困扰物业服务的最大难题，直接关乎物业管理的正常运转。要解决好收费问题，必须解决好以下三个问题：一是标准。现有物业管理收费标准分类较粗，质量要求不严，物价部门应对此调研，细化标准要求。二是抓手。大中城市的小区实行智能卡管理，

物业收费比较容易。我县新建小区水、电实行统一管理，经适房小区还一并纳入了取暖管理，物业收费几乎没有什么障碍。问题是老旧小区水、电、暖全部分户管理，自主购买，没有制约手段，收费普遍比较困难。可以对这样的小区实行改造，水、电、暖统一管理或统管其中的1—2项，财政予以适当奖补。改造后聘请物业公司进驻管理。三是监督。小区应该设立公示牌，收费项目、收费标准全部公开，谁交谁欠张榜公开告知，用途结余定期公示，消除业主的思想疑虑。同时，要接受业主委员会的管理，努力提高物业服务管理水平，为业主提供一个舒心的良好环境。

（五）强化对业主自主管理的引导。业主是小区法定的主人，调动业主的积极性，增强业主的主人翁意识对于提高小区管理水平至关重要。首先，要加强引导，做好老旧小区物业管理的推行工作。由居委会牵头，负责组织和指导本辖区内住宅小区业主大会成立、业主委员会的首届选举和换届、改选工作，督促收缴辖区内物业专项维修资金。指导和监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理或者选聘物业服务企业，调处物业管理服务中的矛盾纠纷。在有条件的小区，试点建立小区党支部或临时党支部，发挥党员作用，搞好自主管理。其次，要搞好宣传。通过采取行之有效的宣传手段，加大宣传力度，提高广大业主对物业管理相关法律法规的知晓率，消除认识误区，更好地行使权利，履行义务，树立正确、健康的消费理念，创建宜居小区，构建和谐家园。

（六）加大推进老旧小区整治力度。由县物业行政主管部门牵头，各镇（社区）居委会配合，按照因地制宜，逐步实施，分类管理的原则，采取由物业公司管理、原建房单位管理、业主自治管理等多种途径，对现有旧住宅小区进行摸底调查，分类排队，集中整治。其中：对基础设施比较完善，大多数业主同意实行市场化管理的老旧小区，应积极引入物业公司管理；对基础设施不健全、大多数业主不同意实行市场化管理的老旧小区，应以确保小区卫生清洁和治安秩序为基本服务，由业主委员会自治管理；对单位集资建设的住宅

楼，由其原建设单位自行负责物业管理涉及事宜。同时，加强对规划的执法管理和房地产市场监管，规范并逐步取缔“小产权”房，严格质量监管，完善基础设施，消除硬件缺失，为开展物业管理奠定良好基础。

文档为doc格式

物业社会实践报告篇二

今年一月十八日下午开始，我在xx物业xx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，使我对物业管理工有了深层次的感性与理性的认识。我所实习的美佳物业管理有限公司，隶属于香港沿海绿色家园集团。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。

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。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。

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。

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。

物业社会实践报告篇三

改革开放以来，随着我国国民经济持续稳定的发展和人民生活水平的逐步提高，以及人们对居住空间的可持续发展的要求，物业管理逐渐走进人们的生活，为人民服务，并正走向一个逐渐完善，逐渐自我提升的过程。但在这过程中仍存在不少问题。在这次社会实践过程中认识到的一些问题。

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。今年一月二十日开始，我有幸在太西物业公司进行了物业管理实践工作。在实践中，我在管理处指导人员的热心指导下，积极参与了该公司物业管理的相关工作。虽然实践时间不长，但收获颇多，使我对物业管理有了深层次的感性与理性认识。

在这一实践过程中，我了解到了物业管理工作中的具体业务知识，学到了专业以外更多的知识，现将此实践活动的有关情况报告于下：

改革开放以来，随着我国国民经济持续稳定的发展和人民生活水平的逐步提高，以及人们对居住空间的可持续发展的要求，物业管理逐渐走进人们的生活，为人民服务，并正走向一个逐渐完善，逐渐自我提升的过程。但在这过程中仍存在不少问题，以下是我在这次实践过程中，受物业所有人的委托，依据物业管理委托合同，对物业的房屋建筑及其设备，市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。在这个概念中涉及到了合同，这不得不说明法律与我们接触到的生活息息相关。离开了法律。我们的每一项管理工作将很难开展。

下面我就针对我在物业公司的实习生活与法律联系比较紧密的东西与大家分享一下。

实习生活一

在实习工作中。我们遇到了一件比较赤手的案子，一个路人从小区穿过，当时风比较大，天比较晚。回想起来还下着蒙蒙细雨。不幸的事情发生了。路人被从空中掉下来的花瓶砸伤了头，当时小区内的保安都惊呆了，感到很害怕。我们的保安迅速拨打了急救电话，病人很快被送进医院，事情远远没有我们想的那么简单，受伤者的家属把我们物业告上了法庭。我们在查追案子的时候，调取监控录像的时候发现花盆掉落的具体位置并不清楚，由于家家户户都中了很多花，而且大家都不知道自己具体种了几盆花，大家都不承认是从他们家掉落的，我们当时都想不到解决的途径，当时还有同事问我是法官该如何判案子，我当时也不知道怎么回答，后来法院在判案子的时候下达的结果是由每家只要种了花的都得赔，我觉得这个案子就处理的很公平。问题在一定程度上等

到了解决。这也是我第一次切身的体会到物业与法律的紧密型。受益匪浅啊。

实习生活二

第二个案子也是涉及到业主和物业公司的。当时一个业主把车子停在了小区内非物业管理的固定停车场。第二天业主的车子被盗了。业主跑过来找物业扯皮。我们当时的态度很坚决，坚决不赔，这个东西不在我们的管理范围之内，所以我们没有义务赔偿。业主把我们告到了法院。我们用监控录像等一系列证据证明了这个东西不在我们的职权范围之内，后来我业主败诉，我们得到了公正。

这些发生在我们身边的案子和事件有很多，涉及到的法律方面的东西很多。我们一直认为法律学生出来后不好就业，其实很多东西都与我们学习的专业密切相关，特别是像物业这种新型行业越来越离不开法治社会。人们的法律观念开始兴起。都为我们法律专业的学生开阔了就业渠道。

在这几个月的社会实践实习生活中，让我切切实实的感受到了。我们对待任何工作都要谨慎，认真，抱着负责人的态度，我们不用畏惧，一切都要靠事实说话。没有什么是我们做不好做不到的，只要我们在我们自己的职权范围内做好工作。问心无愧，我们将来不管从事哪一行，我们都可以做的很好。很出色。在实习的生活中，也让我认识到了我平时学习的不足，不能很好的与实践相结合，把所学的东西运用到实践中。在以后的学习中我会有针对性的来学习，我相信我能做的更好。

物业社会实践报告篇四

随着国家经济建设的迅猛发展，国民收入的不断增加，人们越来越重视生活的质量，当人们已满足衣食温饱之后，便对住宅环境及其所在的社区文化提出了更高的要求。物业管理

在我国虽然是一个新兴的服务行业，但也有20多年的发展历史，应该说也积累了一些经验，它随着国家经济建设的迅猛发展，国民收入的不断增加，人们越来越重视生活的质量，当人们已满足衣食温饱之后，便对住宅环境及其所在的社区文化提出了更高的要求。物业管理在我国虽然是一个新兴的服务行业，但也有20多年的发展历史，应该说也积累了一些经验，它由兴起到发展，现已成为现代居民生活不可缺少的服务行业，物业管理究竟能否走可持续发展道路？作为一名物业管理专业者，在即将毕业之际，我作了一次实习调研。

xxxx年xx月至xxxx年x月，为进一步巩固所学知识，理论联系实际，我在xx市xx物业管理有限责任公司进行了为期半年的访问学习。在实习期间，我们受到了xx市xx物业管理有限责任公司的热情接待。通过到公司各物业管理处的实习，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。

一、调研对象的基本情况

xx市xx物业管理有限责任公司成立于20xx年5月，位于锡城北门杨木桥小区xx内，东连锡城路，南临沪宁铁路，西靠凤宾路，北依213国道，是独立核算、自负盈亏、自主经营的独立法人企业，资质等级为三级，注册资金为100万元。

近几年来，公司始终贯彻“以人为本、诚信服务”的理念，遵循“优质高效、一流服务、信誉至上”的宗旨，并拥有一批具有大专以上学历，取得全国物业管理从业人员岗位证书的高素质管理人才，造就了一支思想正、技术强、作风好的物业管理队伍，公司先后成功接管了xx□xx二期（民丰西苑）、绿洲花园等小区，取得了良好的社会效益，环境效益和经济效益。面对行业竞争激烈、困难重重的物业管理市场，公司策划了一条良性循环的发展道路。目前，我们正在积极准

备iso9001质量管理体系的认证工作，并已取得内部审核员资格证书。公司承诺：严格按照“市物业管理优秀住宅小区”的达标标准，制定和完善各项管理制度，充分利用现代化管理手段，确保工作圆满完成，为业主创造一个文明、整洁、安全、有序的生活环境，营造一个赏心悦目的生活空间。会一如继往、不断创新，力争为锡城更多的业主、住户提供优质、安全、舒适的服务，进一步提升企业形象，精心打造“新桥物业”的企业品牌，使新桥物业成为物业管理行业中一颗璀璨的明星。

二、调研的目的和意义

“实习是检验真理的唯一标准”，学了三年的物业管理，总是想把所学的知识用到实习中去，这是我调研的目的之一；另外，想对现阶段物业管理行业在社会上的发展状况做一个了解，以便为今后正式走上工作岗位做一个坚实的基础，这是我调研目的之二；物业管理虽然有良好的发展前景，但从物业管理的现状来看，行业内部和社会环境之间有一系列的问题需要解决。只是随着社会经济进一步发展，为物业管理创造良好的外部条件，行业内部不断自我完善，这样，物业管理的美好前景才能变为现实。我想通过此次实习，我会对物业管理有一个新的认识和体会，会从感性认识上升到理性认识，理论联系实际，把自己所学用到社会实习中去，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，用实习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。从小方面讲，为自己以后能有一个美好的未来而努力；从大处讲，也为物业管理行业走上成熟和健康之路贡献自己微薄之力。

三、调研的方法和范围

本次调研我主要调研分析了新桥物业各管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理也有了初步了解。在调研期间，我主要

采用了现场采访物业管理人员、进行现场调研等方式，完成了调研工作。新桥物业管理有限责任公司现在有三个管理小区，分别为xx□民丰西苑、绿洲花园。

四、调研的结果及分析

在实习期间，我深深体会到了新桥物业的优势，以及其在黄巷街道的影响。虽然新桥物业管理有限责任公司仅经过了短短几年的发展，却取得了如此大的成绩，这与新桥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新桥物业发展的问题，现总结整理如下：

第一、内部管理不规范。首先，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，处理好这些关系当然有利于公司的发展，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健康的发展。

第二、责权利不明。责权利不明是影响公司发展的主要障碍。例如：一些房屋维修问题、设施设备配套问题，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的健康发展。还有，各物业管理处内部、各岗位之间责权不明，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，工作链断档，工作流程不流畅，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、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，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。

五、调研体会及建议

通过在实习中理论的研究和实习的磨合，我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。语言形象要求服务接待人员要讲普通话。比如说在服务人的电话接待中要首问“新桥物业，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，“新桥物业”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务，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不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。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。

本新闻共2页,当前在第1页12

(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，所以物业管理人员要充分重视其作用，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。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

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“站在新桥，跳出新桥”，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，否则只会浪费大量的人力、物力。在实习期间，我接触到的小区管理处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，绿洲花园由于人员配置少，一个人要负责许多方面的事情，所以在一些档案的管理上以致出现了些许的混乱。因此，对于部门结构我觉得要有明确的划分，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。举例说在绿洲花园，我看到小区路面坑坑洼洼，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。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。

物业管理是一个特殊的服务行业，它集劳务、智慧、管理为一体，管理和服务的对象是“人”，最终目的是“满足他人的需要”。这里谈到的“管理”，绝不是单纯的“约束”。“管”是约束，“理”则是疏导，只有把约束和疏导有机结合、融汇，才能实现有序、有效的管理过程。所以其经营管理的复杂性就不同于一般的生产制造型企业，它的经营和管理是系统的、科学的、活性的、充满人情味的，是一个既涉及自然科学又涉及社会科学乃至心理学、行为科学的广泛领域。

未来我国的物业管理水平将逐渐与世界水平接轨。因此，发展的道路是漫长的，我们每一个从业人员都应抱着为之不懈努力的决走越好！

物业社会实践报告篇五

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、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质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，服务人员对答允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务，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不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，必要时要达成书面协议。

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

文档为doc格式

物业社会实践报告篇六

今年一月十八日下午开始，我在美佳物业_____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 作有了深层次的感性与理性的认识。

我所实习的美佳物业管理有限公司，隶属于香港沿海绿色家园集团。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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

物业社会实践报告篇七

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。在实践期间，我深深体会到了海纳物业的优势，以及在日照的影响地位。虽然海纳物业仅经过了短短几年的发展，却取得了如此大的成绩，这与海纳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纳物业发展的问题，现总结整理如下。

内部管理不规范。首先，海纳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。

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。

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。

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。

这些问题，影响着海纳物业的发展，为改善我公司的物业管理状况，树立公司物业管理品牌，不妨采取以下措施，以促进企业快速、健康发展。

1.

明晰权力和责任。海纳物业欲走品牌之路，就必须走独立发展之路，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，承担其作为物业管理企业应负的责任。另外，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“人人有事关，事事有人关”理顺物业管理流程，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。

要树立海纳物业品牌，必须要健全规章、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，才能树立海纳物业品牌。

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。减少在不必要的环节上的开支，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，才可以树立海纳物业品牌。提高员工素质可以从以下几个方面入手，一方面，内部培训。经常开展业务知识、专业知识、服务意识学习活动，整体提高员工的业务水平和服务意识；另一方面，就是从优秀的物业公司，请专业知识渊博，实践经验丰富的专家，进行培训，学习优秀物业管理企业的成功经验；最后，引进人才。企业应引进部分专业知识丰富的优秀人才，以补充新鲜血液，提高企业的活力和创新力，促进企业的发展和品牌的树立。

5.

建立企业文化。物业管理企业的服务特性决定了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，海纳物业走品牌之路，就应全面改善管理，明确公司之间、部门之间、岗位之间的职责与权利，建立健全各种规章制度，理顺、协调各方面关系，形成高素质的优秀管理队伍，建立起适合海纳物业特点的企业文化，树立全新的海纳物业形象。另外，由于海纳物业所辖小区较多，各处的物业、业主各具特色，建筑物业差异较大。所以，还应根据各处的特点采取不同的改善措施。下面仅就对各处的初步了解，浅谈以下各处的发展思路。

林海物业规范管理，精益求精

林海小区，属我公司开发较早的物业小区，管理面积较大，居住人群复杂，管理难度较大。但相对其他几处小区，林海的物业管理起步较早，相对成熟，并且已经取得了相当的成绩。林海的物业管理比较成型，各部门的设置、岗位的配置相对合理。在日照也称的上物业管理的典范。但与其他优秀的物业管理相比不足也是非常明显的。仍有许多不足之处需要改进。针对林海小区物业管理的实际可以采取进一步规范管理，精益求精的策略。具体的说就是，一方面企业内部进一步完善各项规章制度，并加强落实，理顺工作流程，使其管理流程更加顺畅；向更优秀的同行企业学习，规范服务行为，向更高水平的物业管理企业看齐，争取在当前能独立正常运行的情况下，进一步提高赢利水平。另一方面，在细节上下功夫，提高服务质量，例如，员工服务意识、服务态度等方面。只有这样，服务质量才能提高，企业才能进步。

山海天物业理顺思路，创新管理

山海天物业，在各处之中，是较为特殊的一处。作为别墅区的山海天，设备、设施配套齐全，各项智能化设备管理超前。尽管该处服务管理质量要求更高，但由于其入住率较低，使得管理相对轻松。这一特殊性，就要求山海天的物业管理，

当前来说不能采取象其他物业公司的正常的管理模式，因为该处的物业管理主要是对物业的管理，包括房屋维修、绿化管理、清洁卫生、保安等的管理，很少有直接针对业主的服务。这种情况下的物业管理，就应该重新理顺思路，根据本身的实际情况进行创新管理，比如说，在一些公司设置的部门、岗位，在这里可以不设置或者尽可能少的安排人员，也可以将一些岗位合并，以减少开支，当然这必须是在不影响正常服务质量的情况下。所以，山海天别墅的物业管理，可以采取适合其特殊性的管理模式，开展创新管理。

城市花园高起点，严要求，创品牌

相对其他几处的物业，城市花园从硬件、配套设备设施上都是相当优越的。不仅绿化到位，各种智能化系统，如防盗报警系统、可视电子对讲系统等配套齐全。另外，该处的定位较高，物业接手较早，能够及早发现存在的问题，而且，管理人员服务意识较强。这些为城市花园物业管理的发展奠定了坚实的基础。这就要求此处的物业管理必须高起点，严要求，创海纳品牌的典范。可以大胆的引进外地优秀物业管理正规科学管理模式，定位要高，从成立之初，便以做优秀物业管理企业要求自己，从管理制度、管理模式、人员要求、岗位配备都向最优秀的物业管理企业看齐，极力将城市花园做成海纳物业的精品。城市花园将是海纳物业最具潜力的一处，是海纳物业创品牌的关键。不免从以下几方面入手。第一、重视对内管理。良好的内部管理，是企业生存的保障。加强企业内部管理制定规范的管理制度，科学的岗位安排，合理的部门划分，引进专业技术强的管理人才。打造一个优秀的团队，这一点对于正在形成中的城市花园物业管理是极为关键的。第二、强化对外服务。进一步提高员工的服务意识，为业主提供全方位立体式人性化服务，为业主创造安全、舒适、便捷的生活、工作、学习环境。只有这样才能树立起企业的良好形象，打造海纳物业的经典品牌。

同发物业求生存，促发展

同发物业由于开发较早，管理几次变更，历史遗留问题严重，使其生存处在举步维艰的地步。首先，物业陈旧，房屋、设备维修压力大，许多与业主的矛盾，物业是没有能力解决的，这就更加加剧了物业与业主的矛盾。其次，同发物业与公司关系错综，使得其在业主与公司之间艰难的生存。对于同发物业独立生存将是其面临的重点问题。因此，必须在尽量压缩成本的前提下，最大限度的为业主服务，并且协调好各方面的关系，以求的生存促使企业正常运行。

总之，海纳物业的品牌之路，尽管面临一系列的问题，但这必将是一条康庄大道，也是生存和发展的必然要求，相信通过全体海纳人的努力，必将取得成功！

物业社会实践报告篇八

五月二十六日，星期天。我们在教室集合并由王老师给我们做实习前的准备和动员。我们两个班级一共分成了六个小组，每班三组，每组大约十人左右。王老师给我们细心讲解了实习期间不同阶段的任务以及需要注意的问题，包括：问卷调查、严肃考勤、准时集合、着装统一·····此刻，万事俱备，只等实习周的到来。

五月二十八日，星期二。因为天气的原因，周一的计划取消。早上九点，我们组在三号宿舍楼前准时集合，由组长带领我们去翰林苑进行问卷的调查。以前并没有去过翰林苑，只是时常会听老师提起翰林苑是学校老师的家属区。初入翰林苑便觉得这里的环境很好，绿化的不错，别墅林立，鸟语花香。进去之后，我们各自拿好手中的问卷便开始分头行动，人手三份。我首先找到的是一位四十岁左右的阿姨，她很爽快地答应我给我做问卷，紧接着我又找到了两位中年叔叔，他们也没有拒绝我的要求，很快我就顺利的完成了问卷，能这么快做完我感觉心情很舒畅，觉得翰林苑居民的素质都很高。大约两个小时左右其他成员也做完了，我们便一起安全回到了学校。

五月二十九日，星期三。早晨九点，我们组就在海都餐厅集合，进行了问卷分析。大家分工合作，有统计选项的、有计算百分比的、有合计结果的·····大家都积极合作，大约一个半小时左右我们便分析出了问卷的数据结果，并形成了一份调查报告。通过此次的小组合作，我切身体会到了团结的力量，体会到了集体的力量，作为小组的一员，能为小组做出自己的贡献，我感到非常荣幸和自豪。

五月三十日，星期四。早晨八点，我们在老师的要求下，统一着装校服，准时在学校东门集合。集合时同学们个个面带笑容，大家对此次去今日紫都都充满了期待。

集合完毕后我们便出发了，在去的路上我们队伍整齐，行走有序，完全没有出现扰乱秩序的现象，大约走了二十分钟左右我们就到达了目的地——今日紫都。

到达这里之后，感觉这个小区整体还不错，楼宇设计都比较现代化，基础设施建设的也比较不错。最令我们惊喜的是，这里的物业工作人员竟然在小区大门的一侧用红底黑字的纸卡贴出了欢迎我们的标语，我们瞬间感到“受宠若惊”啊，对这个小区以及其物业管理企业的好感大增。

在王老师的带领下，我们进入了物业公司，这个物业管理公司的名字叫做：新时代物业。物业公司在二楼，我们首先来到的是二楼的一处大的平台，这里有两张棋牌桌，两个乒乓球台。我们站好队伍之后，首先给我们讲话的是新时代的一个主任，他给我们大体上讲解了新时代的情况，并未多说。之后便是实习岗位的分配。这次的实习一共有四个岗位：前台服务，机电维修，保安巡查，保洁卫生。另外，为保证同学们能充分了解物业管理工作的内容，我们的实习岗位在下午的时候是要进行调换的。上午，我选择的是保洁卫生。

不同的岗位有不同的物业管理人来带领，我们保洁人员的领队是一个年过中旬的阿姨。她将我们带到一个类似于附房

的屋子里，然后再让不同的保洁人员来单独带我们。选中我的是一位看起来已经年逾花甲的老大爷，个头不高，头发大多已花白，有些许的驼背，不过看起来精神饱满，并无老年病态之像，操着一口流利地道的城阳话。他招呼我并让我上他的电动车，说是要载着我去工作的地方。我心里还挺高兴：没白来啊，还能享受一下坐车的待遇，挺好。谁承想，悲剧在后面等着我呢。

保洁的大爷把我载到了小区最北面的高层住宅下。进入楼栋，他找了一个长条的拖把给我，然后就带我进入了电梯，我一看他按的电梯楼层我的心瞬间忐忑了：十八层！在电梯上升的过程中我就在想：到底会让我干什么呢？不会是从十八楼开始让我一层层地拖楼道吧？就在我胡思乱想的时候，“叮”，电梯开了，我连忙收回思绪，等待保洁大叔的指示。大叔把我带到一个楼梯口，然后指着楼梯的台阶告诉我，给我的工作就是用拖把将每一个台阶上的灰尘大体抹干净，从十八楼一直到一楼，并且手把手的教了我怎样是正确的用拖把打扫台阶灰尘的方法：首先是我要弯下腰，一手拿着拖把的棍，一手拿着拖把用来拖地的抹布的一端，然后用另一端来扫灰尘。其实开始的时候我并没有觉得这个活会很累，于是我便迅速地工作起来，用大叔教给我的方法开始扫台阶。刚干的时候并没有觉得累，并且干的还挺快。不过这种轻松并没有持续多长时间，慢慢地我开始感觉要有点发酸，小腿有点发软，汗水也慢慢开始增多，这大约是扫到一般的时候开始出现的感受，其实，我本来想歇歇的，可转念一想，就剩下一半了，赶紧一口气干完，赶紧结束。于是我便弯腰继续，等到了打扫到了三楼的时候，我终于看到了胜利的曙光，体力反而又回来了，很快我就到扫完成。完成之后，我将拖把放到一边，然后直起身，直腰的时候感觉腰有酸又疼，好像快要断了一样，我只好一点点的将腰直起。还有我的两条腿感觉好像不是自己的一样，完全失去了知觉。虽然有点累，但我毕竟完成了，我感到很有成就感，于是便拿出手机来想拍一张照片留作纪念，当我将手机拿在手中才发现，原来我的手也不听使唤了，拿着手机的时候我的手直

发抖，根本不能对手机进行操作，过了一小会才恢复过来。我看了看表，我打扫完这十八层，大约用了半个小时左右，离集合还有一段时间，于是我便去找大叔看看还有什么可帮忙的。令我没想到的是，找到大叔以后，他告诉我这栋楼是双楼梯，也就是说，我还要再扫一次十八层。扫就扫吧，反正都已经扫过一次了。不过这一次打扫的时候我明显感觉吃力了许多，感觉拖把好像变重了，腿也变重了，当这一次我扫到一半的时候我一时汗流浹背，汗水已经浸透了衣服的后面，头上的汗珠也不断往下掉，我只好暂时休息一下，在休息的时候我就想：年龄那么大的大叔每天都要重复着这样的工作，简直是太辛苦了。我不由得佩服起这些最基层的保洁人员，正是他们的辛勤劳动才换来了小区的干净整洁。想想自己在学校花着父母的钱，过着衣食无忧，少爷公子般的生活，真是觉得非常惭愧。干完活后除了感觉累之外更多的则是内心的充实。休息了一段时间后，保洁大叔带我去洗了手，我和大叔也聊了一会，通过大叔我了解到他们的工资是最低的，大约每月一千三百元，保安大约是一千八百元，机电维修人员大约是两千，前台服务也是两千。他们干着最累的活却拿着最低的工资，很让人同情，但从另一个角度来说，拥有一技之长在现代社会中显得尤为重要。和大叔聊完之后我们就集合回校了。无比期待下午的工作。

下午一点半我们迎着炙热的阳光再次来到新时代物业，这次我拿到的工作是前台服务，带领我们的是一位漂亮的大姐姐。前台服务人员穿的很正规，很统一，清一色的正装。

那个姐姐带我们来到前台之后，给我们安排了位置，教我们大体的工作流程：首先是要端正坐姿，在有业主来的时候站起身来问好，请问他有什么事情，然后帮助业主解决；再者就是要接听电话，电话一般都是业主打来咨询或寻求帮助的，接电话时第一句：您好，这里是新时代物业，要记下业主的诉求，以及业主的楼号，单元号，门号，有专门的记录本，放下电话之后，便要根据业主的诉求来联系物业相关部门来给顾客解决问题。我大约接了十个电话，大体可以归结为：

房子出现问题，装修押金，装修扰民，咨询物业费的缴纳这几类。虽然说前台是在室内，有桌子，有椅子，有水，但是要去面对各种各样的人，需要一直保持良好的态度，非常锻炼人，我想以后如果还有机会的话我一定还要进行这种类型的实习。拖欠物业费是每个物业公司都面临的问题，我问了带我们的姐姐，她告诉我们他们会催促业主，如果催促无用便会起诉，但是她说的时侯吞吞吐吐，眼神飘忽，脸色微红，其实我已经在上午的时候了解过了，如果业主拖欠物业费物业公司还是会采用断水断电的方式来解决这个问题。这种方法固然有效，但是也确实侵害了业主的合法权益，不甚可取，但目前却并没有一个很好的方法来解决这个问题。下午四点我们结束了一天的实习，同时也和工作人员们合了影。

从周一到周四我感觉过得非常充实，让我明白了团队合作的力量，我切身体会了真正的物业工作，觉得他们也是很辛苦，早上八点忙到下午四点，但这份工作确实是一份为他人服务的工作，俗话说得好：予人玫瑰手留余香。当我为别人解决了一个问题之后我会很有成就感，会感到自豪。新时代物业应该说是一个比较不错的物业和管理公司，管理也挺人性化，信息化。但也是存在着问题：技术维修人员较少，业主反映的问题不能在很短的时间内解决，存在有的工作人员不认真工作的现象，尤其是保洁人员出现这种情况较多。

我认为存在最大的问题就是缺乏专业的物业管理人才，一个物业公司若要发展好必须要有专业的人才来进行支撑，所以我最大的建议就是：更多的招聘物业管理方面的人才，引进先进的技术，注重员工的职业培训。

在此，感谢老师给我们这次的实习的机会，感谢同学们的团结合作，感谢新时代物业给与我们的大力支持。

文档为doc格式