物业公司的实习报告汇编十篇

在当下这个社会中，需要使用报告的情况越来越多，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。一听到写报告马上头昏脑涨？以下是小编为大家整理的物业公司的实习报告10篇，仅供参考，欢迎大家阅读。

物业公司的实习报告 篇1

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。

第一，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。

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。

物业公司的实习报告 篇2

实训后我对物业管理的认识：物业管理在我国是一个新兴行业，发展时间不长，在摸索和实践过程中仍存在不少问题，尤其是涉及权益关系领域，各方矛盾和纠纷时有发生。诸如：物业管理企业与开发商的职能不清，业主拒交管理服务费，物业管理企业因小区内业主财产被盗、人身受到伤害而被起诉，物业管理体制模糊、法规不健全及物业企业义务承担某些社会功能的现象等日益突出，在一定程度上阻碍了物业管理行业的发展。规范物业管理，提高企业权益保护意识，促使物业管理企业从法制化、规范化的角度不断完善自身的服务水平，堵塞各种管理漏洞，防止质量事故的发生，避免企业不应有的损失。同时，相关相关部门要加快物业管理法制建设，使物业管理朝着健康的方向发展，这已成为物业管理企业发展的当务之急。

如何规范物业管理，提高物业管理企业权益保护意识，必须强化如下方面工作：

1、要树立风险意识和规范发展意识。物业管理公司是自负盈亏的企业，企业必然面对经营风险，合理、有效地规避风险，才能获取最大的利润。作为企业有几个重要环节必须把握：

(1)明确物业管理委托合同。在合同中，企业务必把握细节，明确哪些该做，哪些不做;哪些是常规服务，哪些是收费项目;权利与义务是否对

等，例如：物业管理的保安工作，应在合同中明确，只是协助和配合本地公安机关维护公共秩序，而不承担人身安全、财产保护责任。

(2)规范内部管理，练好内功。企业必须健全内部规章制度，完善组织架构，合理设置岗位，把好人员招聘关，系统地对员工进行培训，在员工的思想中培植风险意识，最大限度地避免因管理责任而导致事故的发生，从而把经营风险降到最低。如保安员在指引车辆停放时，应对车身四周进行巡视，发现有破损等问题及时向车主指出，以免产生麻烦和纠纷;在停车场对车辆进出的登记一定要完整、齐备。如果把预防措施做细做好，管理工作做得周到扎实，那么，即使发生了丢车事件，企业就不负管理责任也无需赔偿。

2、强化法律法规、行业规范教育培训工作，通过法律来维护企业、员工权益。目前，由于行业法规不健全，无法可依，甚至有法不依的情况较多，企业也往往因为这些现象的存在而轻视或忽视了自身的法律建设。因此，增强员工的法制观念是加强自身权益保护的关键。一方面要加强员工对法律法规的学习，提高法制意识，依法操作;另一方面要勇于利用法律武器来维护自身权益。如：对于无理拖欠管理费或拒绝承担毗邻房屋或共用部位、共用设备设施维护和修缮费用的业主，物业管理企业应依据法律法规、管理制度和业主公约，积极或支持权益受损的业主寻求法律支持。物业管理企业应有意识地组织有关法律法规的宣传活动，加强包括业主在内的社会大众对物业管理法律法规的认识和理解。

3、宪善物业管理法律体系，加大执法力度。全国性的物业管理条例可望今年内出台，有了全国性物业管理条例，就便于统一管理标准和管理规

范，加强相关政策法规的协调，避免法规的相互冲突，用法制规范市场环境，规范物业管理操作。建立健全物业管理法规体系，需着重注意如下几点：

(1)物业管理主管部门、相关其他职能部门如需物业管理企业配合相关职能部门的部分工作，应由相关部门出具委托并授权，同时应给予政策上的优惠或适当的经济补偿。

(2)尽快制订、颁布物业管理招投标法规和配套实施细则，用法规和制度来限制和约束不正当竞争行为。

(3)对于业主及业主委员会的职权，应进一步规范和细化相关条款，以明确业主违反业主公约及有关法律、法规，但又不构成刑事案件时，应由哪些部门来处理，或可赋予物业管理企业哪些执行权力。物业管理过程中形成有关决议和方案，经业主大会50%以上成员通过后，对于其他拒不服从的业主，物业管理企业可以采取哪些措施，等等。

4、规范物业管理市场行为，为物业管理企业提供公平竞争的外部环境。物业主管部门应注意用市场观念、市场机制来培育和发展物业管理市场。推行供需双方相互选择、平等协商、根据服务内容和质量确定价格，通过签订合同规范双方行为的制度。相关应积极引导和督促参与竞争的管理企业遵循公平竞争原则，树立竞争公德，遏制不正当竞争。除了应用法律和行政手段外，还须倡导建立道德秩序。这种道德秩序就是重视信誉、注重企业形象、遵纪守法、公平竞争。有了社会公德才能在竞争中树立良好的企业形象，建立稳固的企业信誉，自觉抵制不正当竞争，并将引入法律化、规范化、科学化轨道，创造公平、公正、公开的物业管理竞争环境。

5、加强物业管理重要性的宣传力度，提高全社会对物业管理的认识。物业管理企业应加强与业主之间的沟通及自我宣传，使公众对这新兴行业有正确的认识，令每一位消费者及社会各方面人士都积极地参与，以消费者的眼光审视物业管理企业的经营行为、服务行为是否规范。尤其注重与新闻媒体沟通，利用报刊、电台、电视等各种途径对物业管理政策、作用和服务内容进行大规模的宣传。同时，使新闻媒体了解行业的政策法规和特点，体会到物业管理行业的酸、甜、苦、辣，取得他们的理解、同情和支持，从而通过媒体的正面引导，推动物业管理行业健康地发展和壮大。

最后我想借此机会说：我们要给自己正确定位、搞好理论学习、明确目标聚腾飞之力，学好礼仪积细节成大器。随着社会物质文明、精神文明和社会文明的不断发展，人们越来越觉得有人建房子就必须有人为我们管理房子不然那不就一年新两年旧三年坏多不划算，一辈子好不容易买栋房子不能就这样子啦。所以这就需要我们这一批专业人来管理，我们不学好能行吗?加大对物业管理的宣传让中国13忆人口都知道物业管理，小孩也是我们潜在的客户这样才能做到变物业被动消费为主动消费，引导业主消费。要让他们知道“幸福生活源于物业发展，精彩人生始于携手共创”为业主提供高品质、高标准、舒适、文明和谐、安全的生活。

物业公司的实习报告 篇3

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、奖罚机制）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。在实习的接触中，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习的磨合，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。

物业公司的实习报告 篇4

一、 优化客户管理和服务流程。

物业管理利用“一站式服务”web系统管理房屋资源信息、客户数据信息、财务管理、以及服务管理即服务报修申请等信息系统。各种模块系统记录相关的数据资源。房产资源主要记录与房屋建设、竣工检验，房屋维修等;客户数据信息则记录该小区内业主与租户的信息;财务管理记录各种收入与支出明细;服务管理记录用户报修与维修服务进程的记录。该系统具有方便、快捷的优点，能为物业管理服务提供数据支持。但在我看来，但是仍有很多方面需要改善。比如服务管理模块系统开放程度不够，用户利用此报修并不多，主要还要通过电话由专人接受报修与跟踪。如此一来，信息化应用就不到位，各种资源成本在信息化的助力下并未得到有效的降低。对此，应该完善服务管理系统，重新设计服务流程，分离管理与服务系统，加强宣传与开放，促使用户更多的利用该系统报修。

二、 推行、倡导“以人为本”服务理念。

物业管理必须树立以人为本的服务理念，倡导人性化服务，实施以人为本的服务措施，提高服务效能，把客户的满意作为物业管理的最佳追求。美佳物业管理公司利用相关数据指标与员工绩效考核有效的结合，通过严格的规章制度实现。并推出“最佳安保”和“健康物业管理模式”标准化服务模式，使员工在意识层面上确立什么样的服务符合业主的需求。充分发掘安保人员的服务意识与专业技能，以建立首屈一指的安保服务社区。注重生态与人文的和谐和互补，塑造健康的人居环境，达到生活与健康同在，生活与艺术同在，生活与自然同在。

三、优化安保系统，提高物业管理形象。

保安作为小区的把门人，肩负着小区的安全保卫工作，同时也是物业管理团队的对外形象窗口，也直接影响业主对物业管理公司的信任程度。所以建立健全物业管理安保系统，包括安保设施设备、安保人员素质与队伍建设。是物业管理公司工作开展与企业发展的重要条件。

四、事务管理工作精细化。

在物业管理实际工作中，面对都是一些简单而重复的琐碎事情，物业管理成员每天仍然用非常饱满的热情，认认真真做好每一件事情，为业主提供良好的居住环境做好后勤工作。这些都有赖于从操作程序上制定明细的流程，创立和实行精细化管理，从细节做起，从小事做起，从平凡事做起。同时，公司设立严格的奖惩制度，规范员工的作为，使其知有所为，有所不为。

短暂的实习使我从实践中总结过去所学的知识，扩宽了对物业管理的视角。目前，我从事的是计算机信息服务行业，所以在对服务的理解与应用上有更多的切实感受，在服务行业，虽然我们做的工作面对的是物，但最终我们是为客户服务的，所以我们要在做好物的工作的基础上，更多的要做人的工作，毕竟人是服务的根本所在，物业管理也一样。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我走进并做好物业管理奠定了坚实的基础。

物业公司的实习报告 篇5

实习公司及岗位概况

厦门友朋四方物业管理有限公司成立于1999年9月，是具有国家一级物业管理企业资质，全面通过ISO9001（20xx版）质量体系认证和ISO14000环境管理认证体系的物业管理企业。公司拥有员工近700名，是一支具备丰富物业管理经验的专业队伍。公司成立以来，坚持“以人为本、业主至上、服务第一”的宗旨，运用自己独特的经营管理服务理念、文化价值理念、先进的管理服务模式以及高效的企业运营机制，致力于打造物业管理服务行业最具核心竞争力和知名品牌的企业。

公司承接的物业类型涉及写字楼、高层公寓、住宅小区、别墅、工业园等，管理项目遍及福州、厦门、漳州、泉州、龙岩和温州等地市，管理楼宇面积已达300多万平方米，其中“兴鸿广场”、“皇达大厦”在获得“20xx年度全国物业管理示范大厦”称号后，并于20xx年、20xx年二次通过国家复检，继续保持“全国物业管理示范大厦”称号；“安宝大厦”和“中闽大厦”分别在20xx和20xx年获得“福建省物业管理示范大厦”称号；“基金大厦”、“新乐大厦”、“立信广场”和温州“同人花园”均获得市级优秀管理示范项目。自公司成立至今，所管理的兴鸿广场、远洋大厦、皇达大厦、基金大厦、新乐大厦、安宝大厦、中闽大厦、立信广场、泉州明鑫花苑和福州金钻世家和省地税办公大楼等均得到了业主、用户和开发商的高度评价。20xx年，在全国性物业招标中中标“温州同人花园”21万平方米的物业管理项目中，成为福建省第一个走向省外的物业管理企业。

“友朋四方”以社会化、专业化、市场化为基础，具有强烈的市场竞争和服务意识，并通过强化整体管理水平和提供优质服务赢得了相当的市场份额。经过全体员工多年的不懈努力，现已成为我省物业管理企业中发展速度最快、管理水平最高、诚信服务最好、品牌效应最显著的物业管理

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/367043030135006164