# 物业管理实习工作总结范文

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-09-20

*写总结有利于我们学习和工作能力的提高，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才不会流于形式呢?下面是小编给大家整理的物业管理实习工作总结，希望大家喜欢!物业管理实习工作总结120\_\_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...*

写总结有利于我们学习和工作能力的提高，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才不会流于形式呢?下面是小编给大家整理的物业管理实习工作总结，希望大家喜欢!

**物业管理实习工作总结1**

20\_\_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\_\_管理处的物业管理工作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。

1.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“一站式物业管理资迅系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资迅管理、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、利用客户资源的资迅系统。

管理处全面提倡“一站式服务”、“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。

2.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。

3.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。

**物业管理实习工作总结2**

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，使我对物业管理工作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\_\_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lS09000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“一站式物业管理资迅系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资迅管理、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、利用客户资源的资迅系统。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20\_\_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。

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。

**物业管理实习工作总结3**

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，学校课堂上很少有机会动手去锻炼自己，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，不断

的去提高自的专业知识。通过一个多月的实习，我从理论联系实际的角度着眼，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质的飞跃

刚刚来实习对于我来说一切都是新奇的，作为一个九零后我从来没有吃过什么苦，就磕磕绊绊的长大经过这次实习后我明白了很多，让我知道要想有多大的成果，就需要付出多大的努力。进了\_\_让我在学校浮躁的心平静了下来，我开始脚踏实地，认认真真去做领导交给我的任务。在\_\_实习期间。我发现接触到的和我在学校学习的有很大的差别。这段期间让我的学校理论知识得到了提高，升华。深入接触了社会，了解了社会，锻炼了自己的实践能力，运用自己所学的知识解决实际问题，提高了自己的分析和处理问题的能力，锻炼了自己的实际工作能力。在实习期间，我遇到很多我不会，不懂得问题我就会去问我的同事，去问我的领导。我坚信敏而好学不耻下问，会使自己得到提高。刚开始实习的期间我比较怯生、害羞，和同事打过招呼就不说话了，我是怕影响他们工作，不了解工作环境不能顺利交流。我认识到了自己的不足，面对沉默不语的尴尬我也有责任，后来我开始主动与同事交流，介绍自己，聊聊家常，关心下工作，给别人留下了很好的印象。遇到困难的主动去帮助，这样你不仅帮助了自己也帮助了别人还融洽了与别人的关系，别人也乐意与你交往。做客服让我知道对于我们来说拥有一个良好的工作心态很重要，在平时的工作中我都要求自己保持谦逊，安心对待每一个工作细节积极面对每一个挑战。通过实习让我学会：

第一：工作时一定要一丝不苟，认真仔细。一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错。有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻，还会影响他人，甚至受老板批评责备，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。

第二：在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率第三：要虚心好学，不耻下问。遇到不会的要主动去问别人

第四：要有丰富的专业知识和专业技能，这会使你的工作更加得心应手。一个人在自己的职位上有所作为，一定要对自己职业的专业知识有所熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握，这样你才算是一位合格的工作人员。在工作的时候，拥有丰富专业知识和业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源，在处理各种难题和困难都能很顺利地去应付。

第五：本次实习增强了我的团队合作精神，培养了我的动手实践能力和细心严谨的作风以及怎样与人相处并迅速的融入到其中

很感谢学校的这次实习，虽然时间很短，但让我了解了社会，提高了自己遇到问题如何分析，解决问题。对物业有了很好的了解，为以后的工作打下坚实的基础。我以后会好好学习专业知识，为以后的工作而努力，感谢公司的领导和同事这段时间对我的照顾和培养，我会为自己的明天而努力的。

**物业管理实习工作总结4**

今年暑假，在学校校长室和实训处的安排下，我到芜湖市信息技术职业教育学院进行为期一月的物业管理学习。主办方的教学从文化理论知识讲授，物业管理小区现场实践，专家讲座三方面入手。我是第一次接触物业，因此十分珍惜这次难得的学习机会。一月下来，受益匪浅，总结起来有以下几点：

一、文档的管理。

文档的管理是很重要的一个方面，是质量文件和服务标准的一项重点内容。老师先给我们讲述了文档管理的内容和文档管理规范，然后带我们参观了芜湖市几家比较有名的物业管理小区的文挡管理。耳闻不如所见!他们专门安排一位管理人员来整理文档，根据自己的情况分了三大类即管理档案、业主档案、外来文件，一共有三十个文件夹。各类文件序号排列清楚整齐，想找哪类文件很快就能找到。而且文件夹里面的内容齐全。

二、物业相关收费。

物业管理费是物业管理工作中最重要也是最棘手的问题。我们第一次接触物业管理，对于物业费的收缴，只是学习了书本知识，实际操作的艰辛不是我们能想象的。老师也带我们亲自实践了一回。有些业主是物业费和水电费一起缴，一次性可以完成，有些业主却是一样一样地缴，而且有些业主是一次缴一点，难度的是有些业主提出一些不正当理由拒缴物业费。这就需要我们管理人员有足够的耐心和他们沟通解释，通过种种方式方法赢得业主的理解和支持，使他们缴纳应该交的费用。我明白了一个道理，作为物业这个服务行业，沟通技巧在日常工作过程中占据着十分重要的位置。以业主为重，服务第一，有效沟通是我们必须坚持的原则。

三、物业管理设施、设备。

物业设备既包括室内设备，也包括物业红线内的室外设备与设施系统，具体主要有给排水、供电、供暖、消防、通风、电梯、空调、燃气供应以及通信网络等设备，这些设备构成了物业设备的主体，是物业全方位管理与服务的有机组成部分。在设备管理上芜湖市物业小区建立和完善设备管理制度，并对各类设备都建立设备卡片是一大亮点。各种设备都有详细的台帐记录。翻开他们的检查记录，定期检查、保养、维修、清洁一一详细记载。我们参观去了设备机房，地面及设备上是一尘不染。地下两层停车场，进出口标志牌清晰，自行车、电动车和汽车停车区域划分明确，各类车辆整齐有序停着。而他们的车管员交通手势规范，在上下班高峰期，正确指挥地下车出入。

四、物业法律、法规。

上世纪八十年代物业管理行业在我国南方兴起，现在已在全国形成规模，并走向规范。国务院根据我国国情制定颁布了《物权法》和《物业管理条例》，从而为物业公司与业主正确处理纠纷提供了依据。通过学习我们了解到物业管理法律体系的几个方面：一是建立房屋及维修管理的法律、法规和规章;二是建立设备设施管理法律、法规及规章;三是建立环境卫生管理的法律法规及规章;四是建立保安保卫、消防管理的法律法规及规章;五是建立行业管理办法;六是建立业主委员会的管理办法;七是建立覆盖各类行业的管理法规及规章。

五、创建物业管理品牌。

通过学习我认识到，创建物业管理品牌是今后很长一段时间物业管理行业发展的方向和重点。品牌是企业的无形资产,也是企业赢得市场的利刃。因物业管理是一新兴产业,
目前还不 够完善,它的社会地位也不高,加上物业管理的赢利微乎其微,因而很多物业管理企业都忽略了
品牌的创立。事实上,在物业管理市场逐步形成、市场竞争日趋激烈的今天,创企业，建优秀PM小区，现已成为我国PM企业的管理目标和奋斗方向。品牌能让人们保持忠诚和充分信赖,
好的品牌能够传达出企业的价值、文化和个性。建设部举办的物业管理与ISO9001认证研讨会,吹响了鼓励和推动物业管理企业通过IS09001国际质量体系认证,提高企业知名度,实施物业管理品牌战略的号角。

一月时间很快过去，我带着收获而归。下一步我将留意与物业管理有关的信息以借鉴来完善我暑假所学到的知识，如果将来我们学校开展物业管理教学，我会尽自己全力使之有声有色。同时，也将不断提高自己的能力，使个人工作有更出色的表现。

**物业管理实习工作总结5**

时光荏苒，转眼间我已经在物业实习近五个月的时间了，
非常感谢公司领导的关心与指导，以及同事之间团结愉快的合作。五个月的实习让我学到了不少也提高了很多，我感到书本上学到
的理论知识与客观实际是有一定差距的。实践中学到的东西更具 有实用价值，这有助于我日后走出校园踏入社会做好准备。

刚开始工作时，让我感觉到，新的环境有许多不同之处，在工作中我很注重向周围同事的学习，多留意，多看，多思考，多学习，以便能尽快熟悉和了解公司的情况及管理制度，用较短的时间融入到这个团队中，也便于今后能再这个环境中更好的学习与工作。

在实习期间我从事了客服这个岗位，经过这五个月的磨练使我对物业管理有了一个全新的认识，同时对自己有了一个更客观更全面的了解，对自己以后的发展也有了一个初步的打算和规划。在这段时间内我常常在想我们到底要给业主提供什么服务?为什么社会上会那么多的纠纷发生在物业管理中?以下就是我的实习心得与体会：

1、有效的沟通

沟通工作对我们物业管理工作来说至关重要。一方面，作为客服人员，要时时刻刻为业主着想，及时与业主沟通以保证我们的服务质量。另一方面，公司内部需要有效的协调与配合把各个部门和人员安排好使我们沟通的重要责任，这有助于我们团结一心提高我们的服务质量。

2、走动式服务

经过在客服岗位五个月的学习时间让我对交房之后的维修工作有了一个全面的了解，必须身体力行走上一线岗位，亲自体验，发现问题并及时与业主沟通、回访，最后为其解决问题，从而达到业主的满意度。因此只有亲自走到一线岗位去才能有效切实的体验并熟悉各个岗位的工作流程，对以后工作的顺利开展也有着积极的影响。

3、细节决定成败

物业管理本身就是一个服务性行业，服务的对象是我们的业主，就是我们的上帝。物业服务工作看似很简单，但要持之以恒的做的出色干的漂亮是不简单的。物业管理重在细节，重在琐碎，物业纠纷很多情况都是忽视细节造成的。下水道堵塞，卫生间门口需要铺过门石，这些只需要我们平时注意到细节，做好防范，多提一个醒就可以了。有些事我们需要做到前面，做到未雨绸缪。

4、换位思考

为业主着想，才会有商机，才会达到共赢的局面，我们是业主的朋友，业主的健康，业主的烦恼等等，都应该被我们关心。其实在人与人复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为业主着想，从业主的立场出发，换位思考一下，大多数情况下都会得到他们的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗?遇到问题不妨来个换位思考，如果我发生这种情况，我会怎么做?往往业主的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的表现，另一方面也体现了我们工作的不足之处，例如：今晚我打电话给业主提醒他明天交报停费，业主以从交房到现在没有为其整改房修问题为由拒交报停费。因此，这也是对我们工作不足的一个警示。

总之，经过这五个月的实习期，我觉得我能够胜任自己目前所 担任的工作，能够积极主动的完成自己的工作，并全面配合公司的
要求来开展工作，与同事能够很好的协调与配合。当然，我自身也 存在很多的不足之处，在今后的学习与工作中，我会进一步严格要
求自己，争取在各方面取得更大的进步。对人：与人为善，想业主 之所想，急业主之所急;对工作：不做最好，只做更好，不断提升
自己的综合素质，为公司的发展尽自己的一份力量。

style=\"color:#FF0000\">物业管理实习工作总结

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找