

# 最新物业调查报告 物业管理调查报告(通用8篇)

撰写竞聘报告需要我们思考自己的职业目标和未来发展方向。想要写一份出色的整改报告吗？不妨先借鉴一下小编为大家收集的范文，看看别人是如何写作的。

## 物业调查报告篇一

方正镇线业物业小区143个，246栋楼，12,014户，建筑面积1,227,452平方米。其中实行分户供暖的有177栋（86个小区），未实行分户供暖的有69栋（57个小区）。有114个小区成立了业主委员会，51个小区由建设单位管理，32个小区由物业公司管理，有60个小区由业主自行管理。有资质的物业公司共6家，分别是兴隆物业公司、广辉物业公司、隆庆物业公司、平安物业公司、一家人物业公司、龙兴华辉物业公司。

到保驾护航作用；二是配合各社区组建业主委员会，并对所成立的业主委员会进行注册备案存档；三是审查申报各物业服务企业是否有资质证书、是否合法经营，当物业服务企业与业主之间发生矛盾和纠纷时，督促业主委员会为他们进行调解；四是督促和收缴专项房屋维修资金，并对维修资金的收缴和使用进行监督和管理；五是对全县40平方米的老楼进行检查，发现有损坏的及时督促、组织产权单位和开发商或物业法务企业尽快维修。

经过走访和调查，我县物业服务的内容主要包括：

3、物业公用部位和相关场地的清洁卫生、垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通。

4、公共绿化的养护和管理；

- 5、车辆停放管理；
- 6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
- 7、装饰装修管理服务；
- 8、物业档案资料管理。

目前，我县各小区采取收取物业管理费的形式来维护日常物业管理的各项活动支出，物业管理服务费收取标准因服务项目和质量标准不同而不同，标准从每平方米0.15元至0.50元不等。

## 物业调查报告篇二

炎炎六月，本是光山羽绒材料经营最火爆的季节，昔日漫步光南路和弦山南路羽绒材料大市场，一派熙熙攘攘、车水马龙的繁荣景象，如今，整个光山羽绒材料大市场冷冷清清，生意惨淡，是什么原因造成光山羽绒材料市场的经营一落千丈？为了全面掌握我县羽绒行业的准确情况，为县委县政府制定发展羽绒产业政策提供决策依据，光山县羽绒产业聚集区管委会会同光山县羽绒行业协会对我县羽绒材料经营户和有关企业进行了全面深入的实地走访调查。现将调查情况报告如下：

- 1、服装市场的国际国内大环境
- 2、低端布料涌入光山
- 3、新产品的大量出现
- 4、少数不良商户毁坏了羽绒材料市场的信誉
- 5、消费者观念的转变

近十年来，随着我国经济的高速发展，广大人民群众的收入不断增加，生活水平不断提高，对生活的要求不再只是吃饱穿暖的问题，而是吃讲养生，穿讲时尚，所以，过去那种做工粗糙、品质低下的产品逐渐失去了市场，中档羽绒服逐步占领消费主流市场，由于受暖冬的影响，许多地方的冬天并不十分寒冷，再加上室内、车上有空调，穿着保暖内衣和外套就可以过冬了，相对降低了广大消费者对羽绒服的需求。

由于我县的羽绒材料大市场是一个自发形成的市场，其实就是一个无管理的自由市场，任何商户都可以随意进出，门槛低，无监管，最终造成市场无序竞争现象严重，部分羽绒材料经营户要求政府出面，组织工商、质检等部门，成立联合执法队，取缔一批无照经营商户，打击一批经营假冒伪劣羽绒材料商户，引导广大商户走诚信经营之路，重铸我县羽绒材料大市场的信誉和口碑。

1、加强市场监管。建议由县工商局、质监局在羽绒材料市场联合组建质量服务站，专司布料抽检、送检职责，打击假冒伪劣、缺尺短码、欺诈顾客等违法行为，从源头上净化市场氛围。要尽快筹建省级羽绒制品检测中心，为光山羽绒制品提供质量检测服务。

3、创新经营模式。要学习借鉴推广连锁经营+电子商务+加工基地的产销模式，发挥现代物流业的优势，将传统的`前店后厂模式转变为前店后方模式，即光山为羽绒服装生产配送大后方。另外，现在的充绒户将来只需带着一台电脑、一本画册和几十件样品，在全国各地租下一个个小门面，就可以现场定做我们光山生产的羽绒服，大部分的充绒师傅，将成为我县羽绒服装加工企业的工人，再也不用背井离乡出去打工了，在家就可以挣钱。实践证明，过去那种打一枪换一个地方、以毛丝充当羽绒及一次性服装必将被市场淘汰，而长期定点、优质高绒、半成品及诚信经营才是现场充绒业持续发展的最佳出路，也是唯一出路。

4、打造生产基地。今年上半年，已经有寒羽尚服饰有限公司、维尼特服饰有限公司、东圆利昇服饰有限公司三家企业在官渡河产业聚集区破土动工，下半年，将有金通实业有限公司、中原弦歌实业有限公司、鑫福源服饰有限公司三家企业上马。随着总投资10亿元，10个年产100万件羽绒服的羽绒产业园建成投产，光山羽绒服生产基地将基本建成。总的来说，光山的羽绒产业是机遇与挑战并存，谁能抓住机遇，谁能转型升级，谁就掌握了市场主动权，经过3-5年的发展，光山将以羽绒服生产加工基地和防寒服装批发市场为定位，跻身中国服装市场有影响的县市行列。

## 调查附记

1、根据中国羽绒工业协会姚小蔓秘书长的建议，光山羽绒材料市场有其独特性，把市场做好，是做大做强羽绒产业的前提，为此，调查组认为，有必要组织参观学习有关羽绒材料专业市场的先进经验。

2、根据中国服装协会原常务副会长蒋衡杰的建议，光山生产防寒服有巨大的优势(含绒50%以下的羽绒服以及光山生产的填充物为羽丝、羊毛绒、喷胶棉服装)，调查组认为，应该立即着手制定防寒服生产标准，包括毛丝产品标准。

4、光山人单打独斗秉性需要改造。著名的广州港白路服装贸易市场，有近400家商户，与光山羽绒材料市场规模相当，其中75%为光山人，但内部却盛行互挖客户、互挖人才，互相压价、恶性竞争，导致经营每况愈下，多数商户处于半盈半亏状态。例如有一款服装的加工费由20xx年的25元/件逐年下降到现在的18元/件(工人工资17元/件)，即便如此，光山人仅以16元/件拿下单子，这种赔本赚吆喝的经营方式令人不可思议。光山充绒业长期形成的排挤、拆台、降价等极端自私的竞争方式即单打独斗在这里表现的淋漓尽致。革除单打独斗秉性，树立抱团发展理念，是光山羽绒业必须面对的课题，转变方式、转变观念、提高素质、提高质量是光山充绒业面

临的抉择。

## 物业调查报告篇三

我们知道居民小区是市民生活的主要场所，与城市居民生活息息相关。良好的小区环境，和谐的人居氛围，既是市民健康素质的体现，也是城市文明的彰显，而这一切都离不开健全的物业管理。在实习老师的指导下，我们小组对益阳市的物业管理市场进行了初步的调查。此次我们主要通过实地实践调查、询问该区居民以及到小区物业公司走访询问等方式开展。

为了了解益阳市的物业管理的基本情况，我们主要调查了梓山苑小区、中天国际花园和龙洲汇龙苑，针对我们此次访问的那些小区，我将逐一进行分析。

先以梓山苑为具体例子。梓山苑国家安居小区（以下简称梓山苑小区）是经国务院批准、由益阳市人民政府统一组织建设的我市第一个国家安居工程项目，是国家和省、市人民政府扶持中、低收入阶层中住房困难家庭安居的德政工程和民心工程。1998年完成第一期工程，并开始第二期工程建设。是经济适用房，梓山苑小区是一所具有齐全的生活配套设施的小区，小区位梓山苑小区位于益阳市朝阳开发区内，在风景秀丽的梓山湖公园东侧。物业管理费为0.18元/平方米，小区拥有80东住宅。

该小区物业存在以下不足之处：1. 由于小区建设的定位是经济适用房，所以建设密度较高。 2. 进门口有板报宣传：建省级文明城市，建温馨美好家园，朝阳路社区创省级文明城市平安社区工作。但是小区内的宣传栏上贴有大量广告，没有人进行管理和清理。

3. 小区三处地方配有小型的健身设施但是规模较小和设备较少。 4. 保安全管理不严，小区对外来人员的进出不进行管理，

小区分配有两个保安室，前门的保安为24小时值班的，后门则天黑就会下班。仅有一个保安巡逻。并且只有进门口有一个摄像头，防盗报警系统不到位。

9. 没有统一的安装空调的位置，空调摆放不整齐  
10. 小区物业管理中心相对简陋，机构设置较为简单，只有设有主任、副主任、财务室、保洁、保安、绿化这七项职务。

11. 小区新的业主委员成立不久，新的业主委员会的头一次业主大会在八月份召开完毕。

总的说来，该小区的建设和设计均较为不合理，列处于经济适用房当中，整体物业水平不够，只维持了基本的清洁和日常的保安等生活基本要求。物业管理公司对待居民的投诉和居民的困惑、问题未能进行及时有效的解决。物业管理公司本身机制不够合理也是物业水平上不去的一个重要原因。但是他所提供的服务与其所收的物业管理费还是相当的。梓山苑小区的物业管理费相对于其他小区来说是相当低的，比如说，龙洲汇龙苑的物业管理费小高层是0.6元/平方米，电梯高层是1.0元/平方米。当地居民表示，如果物业管理公司能够提供更为优质的服务的话，居民愿意增加物业管理费。

由于小区建成年代较久，物业管理基本管理已经成型，小区的基本配套设施、生活设施较齐全，有小型超市、菜市场、水电修理、美发、红十字会、诊所、按摩、服装等。小区内还有一所小学，还拥有民办幼儿园。小区道路较干净，达到了小区居民的要求，并得到好评。小区居民保持卫生也做的很好。小区较为安静，适合居住。小区的供配电、电讯、电视、燃气和给排水均由地下管网系统入户。一楼设有应答防盗门和信箱。标有安全标志“学生出入，车辆慢行”、标有提示牌：“做文明市民，建文明城市”。小区内有一个小型的人造湖，湖的周围种有柳树，湖上有小桥，湖面还算干净。

然后简单介绍下其他一些小区如新建成的中天国际花园和龙

洲汇龙苑，它们的物业管理公司为绿岛物业管理公司。

中天国际花园位于益阳市城市主干道桃花仑东路，赫山庙地区。项目建筑面积66000平方米，由沿街的一幢综合楼及四幢小高层住宅构成。其建筑采用新古典主义三段式风格，融合了西方建筑语汇与东方神韵内涵。项目地处市中心，生活配套齐全，生活设施应有尽有；益阳商业步行街、步步高超高、金鸿百货、国美电器、肯得基、赫山一小、益阳师范、益阳三医院、菜市场、银行、移动、餐饮、娱乐等配套一应俱全。

由于该小区是新建小区，所以设施设备为新的，绿化和小区设计布局还是很好的。小区的外墙搭线、空调摆放安装也有很统一。应该提示的地方均设有黄色警报线和提示牌。但是楼盘还处于尾盘销售时期，物业管理中的保安措施还是存在一定的漏洞。经我们实地调查，小区内没有垃圾桶，只有一个角落有一个垃圾站。而且小区内的消防栓也只有两个，小区巡逻人员的签到处位于楼盘后面的一个墙上，显得很不合理。小区保安不过问小区人员的出入情况，小区出入比较不规范，存在一定安全隐患。

龙洲汇龙苑，地处益阳市赫山区中心地带，龙洲路凯莱商务酒店的对面，与桃花仑路和益阳大道形成黄金三角的格局，交通十分便利，生活较为配套完善。项目毗邻赫山商业中心与益阳高端商业动集的华天商圈，华天大酒店、凯莱商务酒店、步步高百货、肯德基、新一佳超市、沃尔玛、钻石王朝、罗马大帝、等均位于项目周边，项目还将修建临街商业区，能较好的满足业主生活的各种需求。该项目的一期工程基本入住，配有24小时的保安制度。保安对于进出的人员会进行严格的查控，保安防盗措施和报警系统相对处理的不错。但是由于二期工程还在建设当中，对一期的居住还是有一定影响的，比如建设的垃圾和灰尘使得道路不是很干净。一期只有两栋小高层，建设面积相对较少，公共休闲面积、绿地面积也相对较为稀少。小区内的消防设施也很少。

益阳市小区物业管理存在的问题及原因随着城市建设快速发展，房地产市场的逐步完善以及市民生活水平的不断提高，小区物业管理矛盾也日渐突出，其中既有业主和物业企业主观上存在的问题，也有客观环境制约带来的问题；既有历史遗留的老问题，也有发展中产生的新情况。

总的说来益阳市的物业管理的发展不是很快，居民对物业管理的概念也很模糊，物业管理服务质量一直提升不上去，物业管理公司对待业主所反映的问题也不进行及时的处理，致使业主对物业管理公司存在相当大的不满。具体表现在以下几方面：

第一：物业服务态度有待提升，物业管理还需进一步规范。我区物业公司数量虽不少，但规模不一，发展不够规范，仍处于初级市场阶段，还没有普遍实行招投标制度，企业与业主的双向选择机制尚未全面形成。某些物业管理企业员工缺乏客户至上意识，服务态度不端正，服务用语不文明，服务行为不规范，对业主的正当要求不能满足，对业主的投诉也置之不理，更谈不上主动帮助业主排忧解难。物业管理公司如果只是收了钱只搞搞卫生，那样还不如直接聘请清洁工。因此物业管理公司应当明确自己的职责，履行自己的责任。

第二：居民的物业意识需要进一步提高，物业企业运营难度增大。部分业主对物业管理认识不到位，个别居民仍然觉得物业管理是你们要搞的管理，我干嘛要花钱买买别人来管我，还没有完全明白“花钱买的不是管理而是服务”的意识，有的居民认为只要缴纳了管理费，物业公司就必须处理业主遇到的任何问题，特别是开发商遗留的房屋建筑质量问题一并转嫁到物业企业身上，给物业收费带来麻烦。收费困难已成为不少物业公司运营中的一个难题。几年来，物业收费标准一直没变，但保安、保洁职工的最低工资标准不断上调，使物业运营成本进一步加大，企业拿不出高薪来聘请人才，也不能开展良好的培训，于是就造成从业人员素质偏低，能力得不到提高，导致物业管理服务无法良性发展。



第三：部分小区设施不配套，检查维修十分不及时。由于历史的原因，老旧居民小区基础设施不配套，安全防范设施匮乏，大多是敞开“不设防”住宅小区，无法实行封闭管理，小区环境秩序混乱，治安案件时有发生。小区绿化布局不合理，常年失养，地被植物逐年减少。收费率低，物业企业基本上只是对小区进行维持型管理。小区支干道路、宅前道路出现不同程度的破损，小区公建配套用房及房屋本体屋面、楼道墙面等公共部位陈旧、破损严重。地下管网不畅，经常出现下水堵塞或雨天积水问题。居民小区内公共设施设备，逐步老化、损坏，随着时间的推移，这些维修、改造的资金还没有保障。如改造、维修不能实行，将导致今后这些小区的基础环境越来越差，严重的话会形成恶性循环，影响居民的正常生活。就是新建的居民小区也不同程度地存在这个问题，为物业管理增加了一定的难度。

第四：社区居委会与物业公司、业主委员会之间的关系没有很好的理顺。有的居委会把本身负担的计划生育、宣传等工作，交由物业公司来代替，物业公司很有怨言。个别外地入区物业公司与居委会配合不够，也在一定程度上影响了相关工作的开展。不少小区仍未按规定成立业主委员会，部分业主委员会不是经过全体业主选举产生的，监督协调职能弱化，不能正确履行职责和有效代表、维护业主利益业主委员会流于形式。很多小区业主主人翁意识不强，放弃物业管理自主权，对成立业主大会参与物业管理漠不关心。业主大会召开难，作用发挥不够，业主委员会并没有实行真正意义上的自治管理，业主和物业管理企业之间的矛盾和问题因缺少沟通而无法解决，为小区物业管理和发展带来隐患。

（一）加强对物业管理服务的学习，提高对物业管理的认识。大力发展物业管理事业不仅是保障市民安居乐业，建设全国最好开发区、构建和谐社会的重要手段，而且是树立城市良好形象，增强城市吸引力，改善投资环境的有力举措；是增加就业岗位，给下岗、失业人员提供就业、再就业机会，缓解就业压力的有效途径；也是发展服务业，增加第三产业总

量，促进地方经济发展的一个新的亮点。区有关部门应当从战略高度，切实加强领导，进一步统筹协调，重视物业管理，抓好物业管理。

（二）充分发挥业主委员会的作用，提高业主自治能力。建立健全业主委员会和业主委员的工作职责和资格认定。保障业主委员会能够正确和有能力的履行职责。同时为切实保障业委会的正常运作和发挥积极的作用，还必须建立激励机制和约束机制，保证业委会工作的公平性和及时性。二是建立并严格执行物业管理企业与业主和业主委员会的沟通制度。物业管理企业要摆正位置，尊重业主委员会的意见，自觉接受业主的监督，定期汇报，听取意见，切实改进服务质量。业主委员会也要对物业管理企业的管理要求做好宣传、解释、协调工作，发挥自律作用，团结和引导全体业主遵守“业主公约”和各项管理制度。

（三）进一步理顺社区居委会与物业公司和业主委员会的关系。社区管理与物业管理不可替代，需要互相配合。要明确物业公司不能承担本由社区居委会负担的工作，社区居委会也要根据自身职能，协调搞好小区物业管理工作，形成企业、业主委员会、居委会三方紧密联接的共同体，形成合力，管理服务效能才得以充分发挥。

（四）努力提高物业管理服务质量。要知道物业管理服务重在“服务”而不是“管理”。因此要加强物业管理服务质量，首先，继续深入开展创优达标活动，鼓励物业管理企业拓宽服务领域，开展特约有偿服务和家政服务及电子商务配送服务，满足小区居民不同层次消费的需求。其次，进一步提高管理人员的素质，同时加强对作业层人员的业务培训和职业道德、服务意识教育，使各企业真正树立业主至上，服务第一的理念。然后，物业管理企业要安排专人24小时值班，及时解决群众反映的问题。物业行政主管部门要完善投诉处理制度，对群众反映的问题督促查办及时解决。还有，在智能化管理系统、电子商务等开发上加大投入，促进物业管理科

技含量的提高，努力满足群众的需要。

（五）不断改善小区物业管理的公共设施。增加投入，加强老旧小区物业管理设施的改造力度。尝试采取居民参与设计、投资和建设的公众参与方式，充分调动广大居民的积极性。所需的资金，建议从城市建设维护费中拿出一部分、住宅开发商与业主各自分担一部分，逐年逐步地有计划地实施改造，为实施物业管理创造良好的基础条件。

（六）做好宣传，营造良好的社会氛围。首先应该要坚持正确的舆论导向，重点宣传物业管理法规、政策和优秀物业管理企业、优秀物业管理人员的先进事迹，争取获得广大群众对物业管理这一新兴事物的理解和支持。其次，要宣传业主对房屋产权享有的权利和义务，增加业主的自觉维权意识。再次，增加物业服务内容透明度的宣传，对管理规章、服务项目以及收费依据、收费项目、收费标准等，都要在小区内的布告栏内张贴或以其他方式让业主知道。最后也是至关重要的一点就是要把宣传教育的重点放在思想观念的更新上，尤其要确立住户向业主、单位公管向小区物管、无偿服务向有偿服务的转变意识，既有房权、利益的转换，又有义务、责任的转换，从而形成一种良性循环的良好条件。

通过此次实地调查走访，我们主要调查小区环境和物业管理情况，我获益良多。我对益阳市一些小区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。我们了解到益阳市物业管理方面的一些现有状况，我市物业管理服务水平还有待提高，我们应该多向物业管理已经成熟和发达的城市和小区学习他们优秀的管理理念和服务方式。此次实践调查活动不仅提升了我们的社会实践，自我管理能力还培养我们团结协作的精神，社会实践调查绝大多数不是一个人所能担当的，而是需由多人合作的才能完成的。在调查过程中，我们身为大学生应该礼貌待人，体现当代大学生的素质，以良好的风貌和真诚的心去与人交流和沟通，才能获得有效的信息。

## 物业调查报告篇四

审批中心为各窗口统一制作了审批流程图，印发了审批事项告知单和服务指南，实施了服务承诺八项制度，推进了政务公开，方便了办事群众。六是加强对入驻部门和窗口工作人员的考核监督。按市领导要求，借鉴南方经验，已将各部门入驻审批中心情况纳入全县重点工作目标管理考核范围，并占一定的分值；在发展党员、评先、评优、评模、选拔后备干部、提拔干部等方面，应将审批中心单列并在中心进行考核，使表现突出的窗口工作人员能得到奖励、提拔和重用。七是贯彻落实好全市行政审批服务工作会议精神。全市行政审批服务工作会议之后，审批中心按照上级会议要求，迅速开展工作。中心领导多次深入有关入驻部门，与部门主要领导进行沟通、协商，就审批项目进驻、人员落实、电脑配置等问题研究解决办法，在审批中心的积极运作下，有些单位近期将审批项目纳入审批服务大厅集中办理。八是发挥审批中心平台作用，切实加大招商引资工作力度。经过我们确定专人、多方寻找门路、积极运作，已初步与长春一家客商达成投资协议，并在乌鸦泡镇建一木材加工企业，投资金额200万元。九是认真总结并在全市会议上介绍了我县审批中心建设经验。我县是哈市各县(市)中首家正式揭牌对外办公的行政审批服务中心，市政府有关领导认为xx县委、县政府对审批中心建设高度重视，起步早、进度快，工作推进力度大、效果明显。在今年全市行政审批服务工作会议上，市领导在讲话中对我县工作给予了充分肯定，我县《依法行政便民利商开启行政审批绿色通道》的工作经验在会上作了交流。

目前我县行政审批改革工作的整体情况而言，虽然运行较为平稳，但与先进发达地区相比，与我县经济发展相比，与投资者、居民的期望相比，与县委、县政府的要求相比，还存在较大差距，致使改革缺乏一定的深度和广度，多数企业和民众对行政收费项目之多、手续繁杂问题意见较大，主要表现在以下几个方面：

1、少数单位认识不够到位，缺乏改革热情。少数单位负责人大局意识、组织纪律意识淡薄，过多地强调困难性、习惯性，对县委、县政府有关审批项目进驻和办理政策、规定执行不力、落实不到位。

2、行政服务中心管理的职能不强。行政服务中心与各窗口单位只是一种协调服务的关系，虽然县委、县政府赋予了一定的管理权力，但实际上很难运用到位。

3、前店后坊现象仍然存在。有些单位没有在中心设立窗口进行集中办公、公开办事。少数单位为保住自身的审批权力，对一些重要的审批事项仍未做到应进尽进，存在小权进、大权不进，将重要的服务项目、关键的办事环节，仍放在本单位办理，把行政服务中心窗口作为收发室，两头受理、收费标准不一的现象依然存在，严重弱化了中心的服务功能和服务质量。如地税部门在行政服务中心设立了窗口，而国税却没有。地税进中心，但税务登记却没有进。

4、项目设置不合理，综合功能发

挥不明显。行政服务中心设立之初，被片面地理解为集中收费，在项目设置上过多地考虑收费项目，行政审批职能相对弱化；极个别窗口单位内部管理松懈，机制不顺，前方和后台缺乏衔接；导致一站式服务功能不能充分发挥，在项目衔接上，出现断链现象，集中、高效、协同的服务链条和网络还没有完全成型，未能充分发挥出集中、整合的综合服务功能。

5、普遍缺乏改革的主动权。依据国家有关规定，行政审批事项的设置与取消，其权力在于省以上行政机关。而县及县以下只是具体的执行者，根本无权规定或调整上级机关设定的审批程序，更谈不上取消审批事项或进行其他处理。基于这种状况，改革其实是一种自上而下的行为，如果上级机关不给予必要的授权，县及县以下的行政审批单位只能被动地进行改革。少数单位对一些并不需要由其审批的项目，其上级

主管部门却要求有其审批意见。对同一审批事项涉及前置审批的，特别是民爆器材、矿山、化学危险品的经营审批，国家有明确的审批条件和期限规定，一味地强调简化程序和压缩时限有一定困难。

## 物业调查报告篇五

天津东方海陆集装箱码头有限公司是天津港第一家合资的专业码头装卸公司，公司主要从事集装箱船舶装卸业务，同时提供订舱、码头内拆装箱、空箱管理等多元化增值服务。东方海陆坐落于天津港北疆港区东部，拥有4个专业化集装箱泊位。下属部门有技术部 操作部 行政部 财务部 物业部 人事培训部 而物业部作为服务行业来说，应该把业主的事情当成自己的事情来办，政府部门有“群众无小事儿”的服务理念，我们也应该有“业主无小事儿”的服务理念，这也适用于我们物业企业。

一个好的物业公司，该具备哪些工作能力和素质？哪些细节是物业公司在日常管理服务中容易忽略的？如业主投诉处理、社区安全维护、物管公司的专业性和知名度、维修基金运用合理性、物管人员素质、以人为本的服务理念、社区文化建设、公共设施管理、绿化管理、创意服务等方面进行全方位介绍。为此我对企业物业管理工作中存在的一些问题进行分析考虑并提出相应的对策和建议。

“以人为本”才是正道

点去进行公司物业服务。关于物业公司的调查报告

在现阶段，企业对物业服务的需求已经扩大，仅仅是基本的服务已经不能满足他们的需求。物业公司必须进行自我增值，为业主度身定做多样化的服务形式。

“创意”考验用心程度

创意服务是在贴心服务基础上的一种增值表现。在房价高企的今天，购房者多是以改善生活条件、追求生活享受的多次置业者，因此，他们对物业管理的质量和服务种类都极为看重。在目前的市场情况下，众多开发商都意识到，小区的物业管理水平如何，将直接影响到业主是否住得舒心。如在元宵节、中秋节等传统节日举办许多活动，在增加业主过节气氛的同时，也使业主加强了对社区的认同感。

必须要做到及时、有效。无论建议是否合理，物业管理工人都应以理性的思维耐心倾听、

询问。在受理了业主的维修通知之后，受理的人员应迅速及时处理。

### 员工实际技能决定公司专业性

里的工作人员实际技能。拿电梯来说，如果一个载人电梯突然出了故障，如果物管公司能够拥有一定的技能，就可以及时救援业主，为业主提供更加安全和可靠的生活环境。拥有一支既有技术又懂管理、还能提供细节服务的专业级物业管理队伍，这样才能赢得了业主的称赞。

### 绿化管理要因地制宜

小区特定的环境决定了绿化保护必须作为物业管理的首要任务来抓，具体措施包括通过宣传、报道等方式来提高小区居民爱护绿地、爱护家园的意识。其次，绿化养护也很重要，绿化养护既要做到勤，又要注重科学。

### 做好物业维护最重要

物业维修基金的动用，在物业管理的有关条例中有明确的规定，需要得到三分之二以上业主的同意。对物业管理公司来说，在这一过程中，重要的是做好物业的维护，如果出现问

题则要作出公正的评估，为业主提供合理的建议，才能在自身的角度上保证物业维修基金的合理运用。并且将维护基金“还之于民”。

“提供安全、舒适的办公环境，善尽企业责任，共享经营成果”

“顾客第一，服务第一，行动第一”

### 高科技设施呼唤高素质人才

早期的物业管理很简单，仅仅为户主守楼、护院、收发信件、代收水电费等等。而现在，大量新材料、新技术在建筑工程中运用，大量高科技、智能化的设施、设备进入居民住宅，进入楼堂馆所，从而使得物业管理的范围已扩大到小区安防、清洁、绿化、工程维护、财务统计、社区文化等多个方面，内容涵盖智能化监控、计算机管理、消防巡检、交通指挥、管网维修养护、设备的保养与使用及更新等等。没有高素质的专业人才，很难实现现代化的物业管理。

行政管理工作可以说是千头万绪、纷繁复杂。企业行政人员每天都面临着大量的、琐碎的、不起眼的事务。但是，这些事务只不过是行政管理这棵大树上的枝枝叶叶而已。概括起来说，行政管理在企业中主要有管理、协调、服务三大功能；其中管理是主干，协调是核心，服务是根本。究而言之，行政管理的实质就是服务。

专门的行政管理部门（通常称为办公室、总经理办公室、行政人事部之类）担负着企业行政管理的组织实施、具体操作，是行政管理工作中的一个部分、一个环节，是整个行政管理系统中的一个小系统。

行政部门应该兢兢业业、认真细致地做好种种行政事务工作，把领导和员工从繁重、琐碎的行政事务和生活琐事中解脱出



来，可以集中精力、轻装上阵，研究国内外市场形势，考虑公司的发展战略，探讨公司的组织架构，任用公司的各级干部，实施公司的经营方针，解决公司所面临的重大问题，以及专心做好每一笔重要业务等等。为了做好纷繁复杂的行政工作，行政部门的领导不能东一榔头西一棒子，茫无头绪地整天瞎忙；或是被领导一会儿支到东，一会儿支到西；结果村村起火，处处冒烟，吃力不讨好，不知道自己整天都忙了些什么。行政部门的领导应该有“泰山崩于前而色不变”的定性，不管风吹浪打，胜似闲庭信步，有自己的主见，能够根据事情的轻重缓急，做好安排，指挥若定。为了能达到这种境界，必须建立健全和认真执行行政部门的各项管理制度、岗位责任制度、工作程序以及一系列规范化表格、图表等，从而建立起行政部门的“法治”秩序。更重要的是，要培养出一支高素质、高效率的行政人员队伍；同时要搞好科学分工、管理层次和合理授权。一旦行政系统的一系列硬件(如办公设施、生活设施)、软件(如规章制度、工作程序)、人员队伍、分工协作和管理层次等等建立健全起来，整个行政管理体系在很大程度上就会象一部自动机器一样运转，只在较少的场合才需要部门领导和上级领导辅以“人治”。一个行政部门的管理能够做到这种程度，可以算是有一定水平了。然而，行政部门如果仅仅满足于这样一种管理水平，那还是不够的。行政部门还必须在“管理”、“协调”和“服务”三方面再上一个档次，才算是一个合格的现代企业的行政管理者。

## 物业调查报告篇六

通过对源泉小区的住户和居民进行询问和走访调查，源泉小区目前的物业管理公司为金桥物业管理公司，该公司的法人为刘源，该物业管理公司在管理小区的过程当中存在着很多的漏洞和不足，例如对小区安全管理方面没有尽到自己应有的责任，卫生服务也相对差，各种的便民服务也难以让人满意，基础设施维护不到位，对居民的要求和提出的问题不能及时正确的解决，通过分析，造成这些现象的原因也是多方面的，其中有一部分为外部原因，但是大部分还是与物业公

司的经营管理本身有关。通过与该物业公司管理人员的交谈，同样也了解到在物业管理工作中他们所遇到的难题，也了解到一部分他们公司的发展现状和水平。通过对双方材料的研究和整理，我们小组成员对该小区所存在的问题提出了我们自己的几点可行性建议。希望能够对小区今后的管理工作有指导和借鉴意义。

20xx年12月5日星期三上午八点我小组成员前往延吉市源泉小区进行研究调查，在达到小区门口后，我们就发现一个特别令人匪夷所思的事情，该小区的出入口前居然没有设置电动门等任何出入管制设施，而且另我们更为吃惊的是，当我们进入小区的时候，竟然没有任何物业管理人員前来询问我们的身份及目的，那就更别谈要求我们填写出入人等信息登记表等必要的程序了，我们可谓是不费吹灰之力就轻松的成功‘混入’该小区，我们首先绕小区走了一圈，之后我们就发现了一个问题，该小区没有任何的休闲娱乐场所和设施，而且该小区的’楼层和角落处的垃圾不时的映入眼帘，此时，该小区‘脏乱差’的印象已经在心中形成。后来发现该小区还存在乱停车、乱放自行车的现象，后来发现小区内部不时的有人员在流动，于是我们采取了现场随机调查询问的方式，向12名小区住户询问了他们对该小区的不满意之处及他们理想中该小区的模样，。之后我们对小区用户描述的问题和现象进行了实地的勘察，发现确实存在着诸如楼道的墙壁陈旧、甚至脱落等现象，由于不便进入小区用户的住房内，所以有些问题未能进行实地的勘察，此乃无力之举。后来我们找到了该小区的物业管理处，向物业管理人員介绍了我们的身份和来意，并就以上调查和总结的问题与该物业管理人員进行了详细的交谈，经过分析和交流，该小区物业管理人員承认在物业管理工作中确实存在着不足和应当改进之处，但是也向我们耐心的介绍了其中有些问题并不属于他们职责范围之内，也向我们口述了在物业管理过程中遇到的问题和难题，我们分别对上述问题一一进行了讨论，得出了令人比较满意的结果。交谈之后，双方都很愉悦，在向对方道别后，我们返回学校对调查的记录和笔记进行了整理，大概内容分类如

下：

- 1、该小区存在的主要问题
- 2、这些问题存在的主要原因
- 3、如何正确处理这些问题

经过现场调查和住户的反映，总结出以下问题：

- 1) 部分楼梯间墙壁陈旧，应该进行粉刷
  - 2) 小区没有保安人员，给小区安全管理带来隐患
  - 3) 小区内停车秩序混乱，应加强管理
  - 4) 常有人到小区散发广告，住户反映，也存在不安全因素
  - 5) 小区老鼠和蚊蝇较多（特别是蚊子），环境脏乱，建议加强管理
  - 6) 小区内出现业主丢失自行车情况，要求加强管理
  - 7) 小区随处可见垃圾，卫生服务需要加强
- 1) 该小区的楼房已经有一定的楼龄，出现此现象是合理之情。
  - 2) 该小区没有保安人员是因为物业管理费中无此项目。
  - 3) 小区停车秩序混乱是因为没有专门的停车位，也没有负责车辆管理的专职人员
  - 4) 常有闲杂人等到小区散发广告是因为该小区入口没有电动门等限制措施，也没有做好相应的出入人员登记表。

6) 小区经常出现丢自行车现象，一方面是因为对进入小区的人员没有进行很好的监管，另一方面原因是因为该小区没有一个专门停放自行车的自行车棚，自行车乱放，给小偷以可乘之机。

7) 造成垃圾乱丢的现象是因为一方面该小区的卫生服务本来就不到位，造成破窗理论的上演，另一方面该小区没有张贴注意环境卫生等宣传标语，使人们不注意，最主要原因是因为该小区的垃圾箱太少，而且分布不合理。

1) 可以和业主一起商量，在各位业主集体同意的情况下，向每位业主收取一定费用后联系建筑公司尽快施工。

2) 可以和各位业主商量，在征得各位业主同意的情况下，向每位业主增加收取保安人员的物业管理费用。

3) 可以建立小区车辆管理制度，对小区有车的业主进行档案登记，对每个车辆固定车位，并安排专职人员负责。

4) 小区入口设置电动门，对进出人等进行人员登记。

5) 通知小区业主把各种废弃食物集中放在统一的一个位置，安排专门人员及时进行处理。必要时可以放置驱蚊和防鼠药物。

6) 在小区的合理位置开辟一个场所，建设一个自行车棚，这样就可以避免乱放，也可以减少丢自行车现象。

7) 安排保洁员要及时清理角落和小区垃圾，在明显位置张贴保护环境的公益性标语，并在人员活动多的地方多设置垃圾桶数量。

文档为doc格式

## 物业调查报告篇七

我镇目前成型的小区共有12个，包括2个高层小区（光亮·阳光佳苑、巨鑫雅苑）、1个集资房小区（祥瑞花园）、9个商品房小区，分属7个开发单位；共有已售、待售住房近4000套（幢）。

我镇的住宅小区物业管理从20xx年开始起步，经过10年的探索发展，物业管理逐步深入民心。通过实施物业管理，居民的居住环境变得更加整洁，城市形象也得到了较大改观。物业管理已成为人们日常生产、生活中不可或缺的有机组成部分。

提供的服务达不到要求，再加上这些小区业主对物业管理的认识和意识比较薄弱，物业交费率很低，规范化的物业管理难度较大，基本上没有正规的物业管理模式，只是形式上的请1-2个人即当保安，又做清洁。如：春夏秋冬四院等住宅小区，在进行物业管理时，只能实行基本服务（如简单的保洁和维修等项目）和低收费。

05年后修建的12个小区中，到目前为止有自己的业主委员会只有祥瑞花园1个小区。二是新建商品住宅小区较规范的物业管理模式。新建的住宅小区由于配套设施完善，环境较好，没有城市街道穿过，相对独立集中，再加上前期物业开展较好，收费水平和收费率也较高，物业管理服务工作基本能够维持正常。

个月无人居住可按70%收取物管费，但由于与业主联系不上，收取物业服务费的难度较大。物管公司虽然也试图通过发文书通知、打电话通知、请人转告等形式催缴，但绝大部分业主根本不予理睬，普遍抱有“我不住就可以不交管理服务费用”的错误思想，致使这些新建小区的物管收费率非常低，企业经营难以为继。

为了使国家《物业管理条例》等法律法规在我镇得小区得到有效宣传，使物业企业成为宣传、贯彻《物业管理条例》的主体，我镇采取以点带面，利用国庆、中秋及普法宣传日等节假日开展宣传活动，并通过横幅、报纸、宣传单，由政府牵头、物业公司联合举办“构建和谐小区、共建美好家园”为主题的物业服务知识竞赛活动、物业服务进百家等多种形式，集中开展物业管理政策法规宣传活动。近一年来，发送宣传资料近1.5万份，举办了以“构建和谐小区、共建美好家园”为主题的首届物业服务知识竞赛，通过开展这些宣传活动，对进一步加强物业管理、落实物管法规起到了良好的宣传效果。

我镇小区起步较晚，12个小区只有祥瑞花园小区由业主投票，组成了业主委员会，其中：主任1人，副主任1人，财务1人，委员5个，基本上每1-2年召开一次业主大会，共同探讨本小区物业管理情况；2个高层小区（阳光佳苑、巨鑫雅苑）于20xx年8月份交房，目前入住的业主还没有达到80%，所以还没有形成业主委员会，不过正在前期的筹备当中；起于小区都没有业主委员会。

责巨鑫雅苑小区），其中禾顺物业管理公司是重庆光亮集团下属子公司，公司财政能得到保障，但因目前小区入住率不足80%，加上小区有17个工作人员的工资等，公司处于入不敷出的状况；和宜物业公司是与房地产开发商签的合同，同样由于入住率不足80%，加上小区6个工作人员的工资等，公司处于入不敷出的状况。

目前2个高层小区的物业管理服务已经进入正规化，能保障好小区内的清洁卫生、庭院看护等，基本能协调好业主与业主之间的纠纷，能提供一个较好的小区生活环境。

目前我镇的物业管理服务费用，祥瑞花园小区由业主委员会统一收取，交业主委员会财政保管，支付保安和清洁的工资，物管费用和工资基本持平；2个高层小区由物业管理同意按重

庆市物业局的价格统一收取，交到公司财政，公司财政再同意支付员工工资和其他维修费用等，现在是一个入不敷出的情况；剩下的小区物业费用由社区工作人员收取（基本收不全），用于支付小区保安、清洁工的工资，同样也是基本持平。

1、没有正规的物业管理，未成立业主委员会，小区物业管理比较混乱。

最终开发商撤下所有的物业管理人员，由业主自行管理。目前9个小区基本上都是由业主选1-2个人作为小区的物业管理人员，即为小区的清洁工，又为小区的保安，只负责小区的清洁卫生、看家护院，对小区的民事纠纷、工程维修基本都交给社区或者镇政府，增加了社区的工作量，反过来问题没有解决好，业主还不满意。业主意识较差，物业管理得不到群众支持。

2、部分小区物业管理费收费难。

12个小区，除了2个高层电梯小区物业费收取按照重庆市物价局核准外，其余10个小区物业费基本上是按照建筑面积来收取，100平方以上收取300元每年，不足100平方的收取280元每年。由于没有正规的物业管理公司收取物管费，也没有业主委员会，业主自身市民意识不强，“花钱买服务”的意识比较死板，比如说有的小区业主开始交了物管费，但是由于某些业主没有交导致心里不平衡，或者说自己过分要求得到更多的服务而没有提供，继而开始不交物管费；有的是口头说交，但没有实际行动。

征收的物管费用，有物管公司的直接上交物管公司，物管人员的工资统一由物管公司发放，2个高层小区目前的经营情况基本上都是公司要倒贴，像阳光佳苑，17个物业管理人员每年的工资发放达到30多万，而物管费全额收取才有24万多，资金缺口近8、9万元，其他如小区内水电费用，公共设施维

修费用也由物管公司缴纳。没有正式物管公司的，像祥瑞花园小区有业主委员会，费用由委员会统一支付保安和清洁工的工资，剩余的作为小区内的维修费用；其他小区的物管费，能收上来的交由社区管理，然后按时给保安或者清洁工发放工资，有的小区也会楚翔缴纳的物管费用不够支付保安或者清洁工工资的现象，导致小区无物管。

### 3、集资房小区成政府包袱。

某些小区（如祥瑞花园小区）开始修建的时候为集资房，业主没有购

买大修基金，目前房屋因工程质量问题，外墙脱落、房屋漏水、消防管道破损等修葺的资金没有着落，实际上成了政府的包袱。

### 4、规划超前性不够，车位配备普遍不足。

由于开发时间较早，规划超前性不够，业主生活水平的提高，购买私家车的人员越来越多，导致镇内大部分小区车位配备不足。12个小区除了2个高层电梯小区有自己的地下停车位，其余十个小区都没有统一的小区车位，小区内车辆乱停乱放的现象比较严重，甚至有的车子停到了小区周边的公路上，增加了城市管理的任务。

#### 1、业主市民意识不强，业委会难成立。

业主自身市民意识不强，是各小区未成立业主委员会的一个重要原因。随着生活水平的稳步提高，部分农民“洗脚上田”，在掘到“第一桶金”后在镇里的小区置业，变成了“业主”。但其固有的一些小农意识并没有因为成为“业主”而被抛却，比如擅改房屋结构、私拉乱接电线、乱养猫狗宠物等；对物业管理则爱理不理，一不高兴就拖欠物业管理费，或到管理处大吵大闹，严重的就堵塞小区门口。“物



业是服务，花钱买服务”的共识还没有成熟或者理解得比较死板。但这些业主却没有组建业主委员会，联合起来与物业管理公司平等沟通的意识。

2、历史遗留问题未有效解决，多方矛盾纠缠不清。

## 物业调查报告篇八

随着生活水平与消费意识的提高，人们对小区管理提出了更高的要求，物业管理方式就是在这种趋势的催化下诞生的。对于这种新生的小区管理方式，人们褒贬不一，引起了广泛的争论。对此，我们进行了关于物业管理方面的社会调查，现将调查成果与结论报告如下：

物业管理与传统的小区管理方式（如家委会）相比有很大的区别。首先，物业管理公司是一个企业，自然是以营利为目的，所以所提供的服务是的。而家委会只是一个组织，是政府的一个部门，是非盈利性的；其次，由于物业公司是一个企业，所以有权力，也有义务为业主提供服务，而家委会却没有这样的义务。由上述区别中我们发现：由于物业管理是性服务，那么其总体服务水平一定在无偿服务之上，也就是说，物业公司提供的服务更加专业、更加周到。

为了使业主能够对自己提供的服务满意，物业公司都在积极地做实事，小区建设就是最好的例子。以我们调查的世纪城小区为例，物业公司已为业主提供了体育器材、室等设施，并计划提供更多文体、商业类设施，大大方便了住户。也正是因为物业公司做出的努力，使得相当一部分住户逐渐接受了这种新生的小区管理方式。

由于物业时新兴事物，所以有些细节问题还不是很清楚，业主与物业公司之间的冲突屡有发生。但纵然是这样，物业管理业凭借着齐专业的服务赢得了大多数人的青睐。可以相信，随着法律条文的完善与管理、服务项目的增加，物业管理市

场将会更加规范，住户也会获得更大的利益。到那时人们的居家生活将会更加舒适，让我们翘首以待吧！