

城市管理调查报告 城市学院物业管理调查报告(优秀9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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？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！

城市管理调查报告篇一

调查对象：延吉市源泉小区

调查人员：王红

调查目的：

指导教师：李昌南（教授）

周阳

1、源泉小区物业管理现状

调查提纲：

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。通过与该物业管理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。

调查过程及内容：

2012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员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，向物业管理人员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进行了详细的交谈，经过分析和交流，该小区物业管理人员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

主要问题：

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

问题主要原因：

- 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。

5) 环境脏乱，积水较多是滋生蚊虫较多的原因，住户居民把不吃的食物到处乱

丢，引起食源，是造成有老鼠的原因

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。

合理化建议：

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。

城市管理调查报告篇二

过去，学校的物业一般由学校的后勤管理部门进行管理，但是，近几年学校的物业管理越来越社会化，学校的管理者认识到，在学校中引入现代化物业管理，可以提高物业管理的服务水平，保障学校教学和科研工作的顺利进行，创造清洁、优美、舒适方便、文明安全的校园环境。

学校作为物业产权人及使用人的代表，负责选择物业服务企业，对物业服务企业进行委托、指导、监督和检查，并协助物业服务企业进行工作。

学校物业管理的范围包括房地产范围内全部教学、科研、生活房屋及其附属设备和公共设施，并对房屋及其设备以及相关的居民环境进行维修养护和管理，承担校园物业的保安、防火、绿化养护、清扫保洁以及产权人和使用人日常生活必需的便民服务。为了加强校园的物业管理，我院选择了点亮物业管理公司为校园提供物业，进行合理的管理，点亮物业公司设有综合办公室、财务部、工程部、物业管理部及各项目管理处等职能部门，公司现有管理人员具有多年的物业管理服务经验，操作技术人员具备丰富的实际工作经验。

点亮物业管理公司自成立以来，一直致力于科学规范的管理，注重亲情和谐的服务，以“客户为本，优质高效”为管理服务宗旨，在多年的物业管理实践中，点亮物业管理公司汲取先进的管理服务理念和科学的管理模式，逐步建立了完善的质量管理体系，并形成了公司独特的企业文化和品牌优质，更得到了广大客户的大力认同。

点亮物业管理公司质量方针明确，其为：科学规范管理、真诚高效服务。企业精神可佳，其为：服务、协作、诚信、创新。企业目标为：追求卓越，勇创新高，构建和谐。点亮物业管理公司希望自己公司的管理服务为广大客户营造更加优美、整洁、和谐的人居环境。点亮物业管理公司把握客户需求，不断提升企业综合能力，实现客户需求到客户满意的转化，成为最受客户信赖的物业管理服务企业，该公司以诚信立本，以规范为径，拥开放心态，与客户共赢，注重细节，力求完美，在速度的范围内做到最好，最有效，积极响应客户意见，落实行动。

点亮物业管理公司的服务项目是：

(3) 业主填好《业主基本情况登记表》，登好《业主公约》和《物业服务合同》；

(5) 有意使用固定车位者，选取固定车位，交纳有关管理费

用。

作为我院的物业管理服务企业，点亮物业管理公司做到了对学生公寓的管理、教学楼的管理、设备的管理、绿化环境的管理这四个大点，首先是对学生公寓的管理，学生公寓的管理包括学生公寓的安全管理、卫生管理、住宿管理，各种公用设施零星维修工作，学生公寓家具维修、采购及其管理，学生床单、被罩的接收、洗涤和发放等工作。学生是学生公寓的使用人，对学生公寓的管理也包含对使用人的要求。因此我院点亮物业管理公司就对学生公寓进出楼的来访人员验证登记，禁止无证来访者及推销商品者进入公寓，电脑、行李、包、箱、公寓家具等大件物品出入时要核实登记。向学生明确提出安全要求，如不准在公寓内使用电炉子、电加热器等大功率电器；不准在公寓内乱拉、私拉电源线、电话线、电脑网线；不准在公寓内吸烟、点蜡烛、焚烧垃圾和废纸、信件等。这些都是电亮物业管理公司对学生公寓禁止的要求。物业服务企业负责公寓楼外周边的卫生保洁和楼内大厅、走廊、卫生间、洗漱间、楼梯以及公共部分的暖气片、灭火器、门窗等处的卫生保洁。住宿管理方面，严禁在宿舍内养宠物，严禁私自留宿外来人员等。

其次是教学楼的管理，要求教学楼内外的卫生保洁，定期检修电梯设备，妥善保管电梯机房钥匙及电梯门钥匙，任何非操作人员不得私自使用。

第三是设备的管理，每天检查各楼层，注意电线等设备设施是否有损坏，同时记录需维修得电灯、线路，并及时修理，保障电得正常供应。

第四是绿化环境得环境，点亮物业管理公司协助学校做好了绿化美化得总体规划和设计，美化了我学院的校园环境，特别是及时对老化树木进行修枝，保证了学生的安全，枯死树立淘汰后，及时补栽了新树，使校园确保整体协调。

点亮物业管理公司在本院的管理上有其独特的特点，（1）管理时段性强，学校教学的作息时间很有规律，同时还有寒暑假。因此，物业服务企业根据学校的这种特点安排好自己的各项工作计划。依据学校教学的作息时间，划分不同的时间段，合理地安排设备设施的维修保养、日常清洁及校园的安全保卫工作。（2）对安全管理的要求很高，学校的青少年集中的场所，青少年学生充满活力，行动敏捷，动作幅度大，在学校物业管理实际操作过程中，点亮物业管理公司考虑到学生的人身安全问题，对设备设施的维修保养很重视。（3）物业管理具有互动性，由于学生的活泼好动，有些时候会造成学校设备设施的损坏，点亮物业服务企业充分注意到了这个问题。

我院为加强发挥学生的能动性，加强对学生的引导教育工作，使学生自然融入本院的点亮物业管理工作中，并自觉的制止有损于学校物业的行为。为此我院点亮物业管理公司做到了周全的服务。使学院物业十分完美。

城市管理调查报告篇三

西钢西园小区物业管理调查报告

近年来，西宁特钢的发展日新月异，西钢房地产的大力开发已形成了一个新的经济增长点，大大地改善厂区居民居住条件，因而，住宅小区物业管理的问题也应运而生。物业管理公司相继成立。物业管理事业的发展，在为居民创造整洁、文明、安全、生活方便的居住环境等方面发挥了重要作用。然而，也有些物业公司责任心不强，管理松散，纠纷不断，存在着让广大业主不满意的问题。

一）我市物业管理的现状

为了维护住宅小区消费者的合法权益，必须进一步了解我市物业管理中存在的问题，了解住宅消费者对物业管理的意见

和要求，以便反馈给政府有关部门，为政府有关部门制定政策，加强对物业管理公司的指导和监督。为此，我根据今的工作计划，于今年第三季度在我工作的单位西宁特钢附近开展一次住宅生活小区物业管理问题的入户问卷调查。对“西园小区”的住户，进行了调查。

本次调查以问卷和走访约谈的方式进行，历时三个月，对西钢辖区的380户人家，共计786人进行了调查，调查结果如下：

- 1、在被调查的380户中，业主自主选择物业管理公司只60户，占 16%，由房地产开发公司指定的有320户，占84%。
- 2、在380户中，有312户，反映该住宅生活小区曾成立业主委员会，并享有选举权，占82%。有220户，占57.8%的业主反映享有监督物业管理公司履行物业服务合同的权利。
- 3、在380户中，有231户反映住宅小区存在擅自改变小区内土地用途；302户反映小区内存在擅自改变房屋及配套设施的用途、结构、外观；毁损设施、设备、危及房屋安全的行为：有253户反映小区存在私搭乱建、乱停放车辆、在房屋共用部份乱堆乱放、随意占用、破坏绿化、污染环境、影响住宅小区景观、噪声扰民的现象。有278户反映有的住户不照章交纳各种费用。有72户反映住宅小区屡屡发生小偷小摸现象，有13户认为保安人员能及时处理，也有51户认为保安人员处理不及时。
4. 有293户反映房屋及公用设施、设备修缮不及时；占77%
5. 有206户反映物业管理制度不健全、管理混乱。
-
- 6、物业管理公司的额外收费情况：在委托物业管理公司代收供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等，有75户认为

物业管理公司没有收取手续费；而有17户反映有收取额外费用。

7. 有22户能主动到物业公司缴费，5.7% 欠费不交的有8户占2.1%

8、380用户对住宅小区物业管理公司在房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目的维护、修缮与整治服务方面进行综合评估，结果是：有74户，占19.5%的业主对该物业管理公司的服务表示满意，有80户，占21%的业主对该物业管理公司表示比较满意或基本满意，有226户，占59.5%的业主对其物业管理公司的服务表示不满意。

二) 调查中发现的问题：

在调查中，根据业主反映，这些住宅生活小区的物业管理很不规范。主要表现为：

1) 治安问题严重：小偷小摸现象屡有发生，小贩、废品收购、捡破烂的及其他闲杂人员自由出入住宅小区没人过问。

2) 卫生脏、乱、差：有的生活小区垃圾没有定点投放，土头没有及时清理，楼道乱堆放杂物、宠物乱拉大小便，生活污水随意排放。

3) 绿化地管理不善：有的绿化地没有栽种花草树木、杂草丛生，几乎成为荒芜，有的花草树木没有很好养护，以致退化、枯萎。有的占用绿化地搞建筑。

4) 改变房屋用途：有的物业管理公司将地下室、藏物间出租经营餐饮业，造成油烟污染小区空气，噪声扰民，有的占道停放车辆，阻塞交通。

5) 物业管理制度不健全：有206户业主反映，该小区物业管理混乱，存在私搭乱建、乱停放车辆，房屋共用部份乱堆乱放，随意占用，有的房屋及公用设施、设备修缮不及时。

三. 对物业管理发展的分析和建议

前的管理和被管理关系转变成签约关系。物业管理也包括了垃圾清扫清理、卫生整治、小区安全等。业主所缴纳的物业管理费相应的提高，却不只是象征意义。业主对物业管理业不满的地方也可以进行投诉。

随着物业管理的发展，目前全国物业管理企业总数已超过2万家，更多企业仍如雨后春笋般涌现，物业管理也必然进入品牌竞争时代。21世纪将是我国物业管理品牌竞争的时代，是我国物业管理专业化、市场化、社会化、法制化和现代化不断成熟的时代。

例如天津市金厦物业管理公司。天津市金厦物业管理公司成立于1994年，是天津市物业管理“十强”企业，具有天津市物业管理一级企业资质。公司创立了具有金厦特色的物业管理模式，目前管理高层、多层住宅小区及办公楼等多类型项目，同时开展物业管理咨询、室内装修、房屋租赁等多种经营。所管理的金厦里涉外小区获得了“全国城市物业管理优秀示范住宅小区”称号。几年来公司不断开拓创新，先后实现了全市七个“第一”：第一家实行袋装垃圾；第一家成立小区居委会；第一家成立社区医疗保健中心；第一家业主大规模捐赠花木；第一家实行义务监督员制度；第一批名列榜首被评为“物业管理优秀示范住宅小区”；第一家在全市首次大型公开物业管理项目竞标中一举夺标的企业。

作为基层直接管理社区的政府，要看到社区的这种社会基础性关系的变化，并支持、保护它们的发展，严格依法进行管理。这样，我们就可能朝向国际一流社区发展！我建议从如下几个方面加强物业管理工作：

（一）、多方入手，解决收费难问题。收费难是物管多方面矛盾的反映，也必须多方面入手解决。一是规范物管自身的收费行为，加强自律，树立“诚信企业”的良好形象，让业主信赖；二是增加资金使用的透明度，严格按照规定，进行收支情况的公示、公开，让业主明明白白消费；三是加强内部管理，提高服务质量，让业主真正享受到“质价相符”的服务，感到物有所值；四是做好宣传工作，让业主懂得交纳物管费是应尽的义务，权利义务是一致的，拒交物管费是可耻的，不是正当的维权行为；五是物管公司可以用法律起诉的方法追缴物管费。

利，特别要帮助把好业主委员会人选关，防止动机不良的人、素质低下的人进入业委会。开发商或物管公司要把握好配合和参与的程度，以免业主投诉其“操纵”选举。具体应做好四项工作：一是做好宣传发动工作，动员业主积极参与，二是按照筹备小组的要求做好服务工作，完成一些具体的工作，三是提供业主产权以及产权份额，并提醒未交管理费的候选人及时交纳物管费。物管公司要把业主委员会选举当成是与业主沟通的机会，最大限度的争取业主的信任与支持，而不是引发误会，激化矛盾。业委会建立之后，物管应加强与它的沟通，在自觉接受监督的同时，也主动帮助业委会成员学习物业管理的法规制度，提高相关素质，以利相互的理解沟通。同时，建议将业委会纳入居委会指导和管理，居委会可发挥其在沟通业委会与物管方面的积极作用。

（三）、建立经常有效的沟通机制，形成业主与物管共建小区的工作格局。与住户群体的良好沟通是物管企业的立身之本。大家虽已认识这项工作的重要性，但同住户保持制度化沟通的不多，这有违物管行业的发展趋势，必须引起业内的高度重视。如何开辟更多的沟通渠道，有几点建议：

1、以经常性的社区文化活动和精神文明建设活动为载体，作为沟通的主渠道。物管设计和组织小区文艺演出、体育比赛、业主兴趣活动等，业主可广泛参与，在活动中交流思想，结

识朋友，被实践证明是业主之间、业主与物管之间沟通的极好方式。社区活动应作为制度确定下来，坚持下去，并作为物管工作的一项量化指标考核。

2、拓展传媒沟通方式，如建小区宣传栏、公示栏，发行小区报等等，及时将物业的管理思路和最新动向向业主公开，社区的大事让大家早知道，并可通过传媒，解答业主关心的热点问题等。

流值班，为高层领导直接接触群众或进行工作调研提供平台，也可大大提高公司领导的亲和力，改善业主与物管的关系。定期入户调查至少每年进行一次，这主要是进行业主满意度测评，这种沟通范围最广但深度不够，主要是从宏观上把握业主对物管的评价。当然，根据各自物管的实际和工作需要，还可以创造出很多有效的沟通方式，目的就是，消除隔阂，增进共识，求同存异，建立业主与物管的合作伙伴关系，形成共建“安全、文明、祥和”小区的工作格局。

参考文献：

《物业管理概论》作者：胡龙伟，姜东民中国电力出版社2007年1月出版

城市管理调查报告篇四

自从我在毕业工作后，在物业管理工作开始，我从一个小小的物业管理员走到经理职位，是付出了艰辛的努力的。我在工作上和业务上已经完全的熟悉摸透了物业管理的步骤了，只要我按照我制定的工作计划来施行，那么我的工作就好做很多。有效实施各项业务工作，现拟定以下工作计划：

一、xx项目

1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

- 3、跟进部分绿化植物的补种和改造。
- 4、做好外围红线报警的使用与维护,包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。
- 5、制定安全警报现场跟踪与核实,明确解除警报及记录操作相关要求,避免作业疏忽。
- 6、督促做好12-15幢相关附属工程,包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。
- 7、跟进落实好会所泳池的开张营业,并做好相应的管理与维护工作,包括门票发售、泳池水质处理等。
- 8、跟进做好小区健身器材的安装。
- 9、督促做好各种费用的追收。

二、三个小区公共事务方面

- 1、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况,以对比分析、寻找差距,为下一步工作提高作出更可行的具体措施。
- 2、制定《保安器材管理规定》,包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等,并认真贯彻实施,明确责任关系,谁损坏谁负责,杜绝各种不合理使用现象。
- 3、全面推行租赁经营服务工作,召开全体工作人员总动员会,明确租赁服务意义目的,统一思想,集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程,确保工作正常进展。
- 4、为提高费用收缴率,确保财务良性循环,以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

5、以专题会议形式,组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格,明确责任关系,杜绝各种同类负面案例再次发生,全面提高管理服务质量。

三、xx华庭项目

1、拟定“xx华庭首届业主委员会成立方案”及筹备会一系列工作措施,为创建“市优”工作打好基础。

2、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如:绿化组长到位、管理处负责骨干到位等),确保项目工作正常运行。

4、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装;并督促管理处及时颁发通知,要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续,该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

四、xx居项目

1、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

2、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理,维护物业的完好。

3、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强,发挥标识识别作用,强化凭办理租赁手续方可停放,加强收费工作。

4、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作,杜绝各种长期免费停车现象,维护秩序正常。

5、督促全面检测该项目红外报警系统情况,找出问题所在,并

做好相应改善,确保系统的灵敏度和正常运行。

6、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除,以免影响整体观容。

7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

8、与财务协调,及时做好坏帐处理。

五、其它事项

1、协调相关部门完成好各项工作任务。

2□xx“士多”招商登记等工作配合。

3、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

以上计划,也许会存在着不足和瑕疵之处,敬请上级领导审核指示,我好改正不足。

物业管理很重要,这是早就下了定论的了,我们必须时刻把小区居民的生活质量提高上去,他们买了我们下去的房子,就应该受到更好的服务。做到小区卫生一尘不染。做到小区没有任何安全事故发生,做到小区不会有任何的偷盗事件发生,那就是我们最应该做的后勤保障工作。

我们的工作做得好不好,就看我们执行工作计划认真不认真,只要我们认真执行了,工作了,那么我们的小区物业管理工作一定会做的更好!

计划

工作了这么多年,我也已经把期货经纪有限公司营业部工作业务都摸透了,要不然我怎么会一步一个脚印走到现在。我

的工作能力得到了领导和同事的赞扬，所以每一年的期货经纪有限公司营业部工作计划基本都是我来，因为我的工作经验比较厚。

根据我以前的期货行业从业经验和这几年在现货贸易工作的经历，个人认为：首先营业部要有个好的定位。在电子化交易蓬勃发展的今天，一定要搞好网络建设，充分利用网络资源。其次，要依据当地实际情况做好目标计划。再次，打造优良的员工对付，主要是营销队伍的建设和管理。最后是服务的完善，服务包括工作的各个方面：客户电话、现场咨询管理服务，各协同部门配合等诸多方面。

第一、关于重点机构客户开拓

1、对本地接触过期货相关行业的机构进行逐一盘点，并由专职客户经理进行上门拜访，并在时机成熟的时候开展机构投资报告会。

2、针对区域情况积极开发机构客户市场，通过进一步的接触和了解，挖掘机构客户潜力，将业务在更深、更广的层面合作。

第二、利用网络资源，推进市场发展

以业务团队为核心，大力推行网络市场的开拓，发展非现场交易客户，让成本与业绩挂钩互动，这是业务工作的重头戏。

1、期证业务拓展，在股指期货推出来前后，加强营业部所在地各证券机构的拜访力度，构建良好的关系，以期为后续工作奠定良好的基础。充分利用证券机构网点，共享客户资源，由点入面地开展业务。在条件成熟的时候，选择1-2个证券机构作为试点，在试点地区派驻专业的骨干人员1-2人，证券机构营业场所现场促销，进行非现场交易业务的开拓。

第三、关于营业部培训工作

营业部客户的投资意识和抗风险能力、员工的成长与进步与后期培训工作密不可分，在适当的时间，针对不同人员展开相关培训。利用网络资源共同学习新的知识，全面打造学习化、专业团队。

第四、营销团队的建设

一个企业的生存和发展必须要有强有力的营销团队支撑。根据期货市场情况和营业部发展的需要，在可以通过各种招聘渠道补充基础市场人员，在3天内完成基础培训，然后由骨干人员带1-2人基础市场人员迅速开展营销活动，做到本周招聘本周启用，人员素质在实战中提高。基础市场人员进行严格的优胜劣汰，团队内部形成若干个专业化程度较高的业务小组。营业部所有员工必须要做到一专多能，在工作中相互配合和支持，整个营业部就能形成，强有力的战斗力。

第五、营业部服务平台的搭建

在做好原有客户服务的基础上，理顺客户的“售后”服务，让服务流程化、日常化、差别化。不断加强与现有客户的联系，增强营业部的凝聚力，实现以现有客户为核心，不断吸引新增客户的目的。

2、针对机构客户。营业部要以宣传公司的背景为主，与机构客户保持定期联络，逐步树立起公司的品牌与形象。把握好机会，争取到时为机构客户提供合理可行的投资分析报告和投资操作建议，为机构客户营造一个安全可靠的赢利氛围。

1、细分个人客户，推出定期拜访计划。普查所有客户，对其进行分类，并将每一类客户的服务落实到每一个员工，同时制定行之有效的服务计划，包括电话联系，短信息，甚至是上门拜访，举办期货沙龙等方式，使每一个客户都能感受到

营业部对客户的关心与服务。同时，利用营业部的咨询平台，为客户提供合理的操作建议，在做大客户群体的同时也丰富我们服务的内容，实现老客户带来新客户的良性循环。

第六、关于营业部咨询的工作

为了跟好地对营业部客户进行比较细化的咨询服务，搭建良好的咨询平台，形成咨询的专业化。

一、整体原则

1、以行情软件为依托，结合各阶段行情特点，逐渐形成一套行之有效交易公式与交易模式，并形成一定有特色的研究能力。

2、充分消化吸收公司现有的各项资讯、发挥各员工的潜力，分工合作的展开贴近市场的咨询服务，以期提升交易量，为客户提供切实的服务，树立公司良好的工作形象。

3、形成有特色的投资文化。

二、咨询工作拓展思路

1、建立良好的咨询反馈机制。在与客户的交流过程中，咨询人员要将客户的意见及时汇总并反馈到相关人员及部门，一方面认真解决客户的问题，另一方面检验基础咨询的实际效果。

2、咨询首先从日常服务做起，扎根于基础咨询。根据分工，有各自的侧重面研究，主要针对期货品种和主力机构的情况进行划分。

3、与营业部客户形成紧密咨询服务关系，咨询直接达成与客户交流的通道，让客户感受到我们期货公司的咨询服务无处

不在。

营业部作为期货公司的直属经营机构，尽管有一定的客户资源，但运营成本现在普遍高，主要是场地租赁费用、人员工资及福利费用。作为期货公司一特殊的金融行业，任何在人才上的吝啬，都能造成人才的流失，特别是国内期货市场面临即将到来的空前发展机遇。

城市管理调查报告篇五

目前，我市许多小区业主与物业企业之间的矛盾日趋严重，群众与企业的呼声越发增多，翠竹北区等小区收缴率从四年前的80%下降到58%，勤业一、二、三村的收缴率只有30%，甚至像金色新城等这样的新小区的收缴率也不到50%；近几年来，我市不断发生物业企业撤离小区的现象，如荷花池公寓、广景山庄、芦墅广景苑等小区。

分析物业管理矛盾的根源，主要是以下几个因素：

1、法律法规不完善。一方面缺乏与物权法相配套的实施细则，我市又无立法权；另一方面，我市规范性文件的建设工作，在一定程度上滞后于小区物业管理和停车新的发展需求，致使实际工作中出现有法难行、无法可依的现象。

与上级政府部门相关的具体事务上，显得无能为力。

3、市场主体不对称。业主个体直接面对物业企业或开发商必然处于明显弱势，而我市目前业委会尚未普遍建立。业主自治意识不强，据调查，62%的业主对业主委员会不清楚、不参与。对业委会的设立、监督以及主要人员的权利和义务没有形成统一有效的规范。业主委员会的自治能力、内控能力、团队精神和依法维权水平不高，业委会成员服务全体业主的动力不足，年纪轻、能力强的现职人员更不愿加入业委会。另一方面，物业企业进入市场的门槛很低，实力不强，规模

不大，素质不高，管理人员、高学历层次、技术职称等方面的比例都低于全国水平，物业管理行业的诚信度和公信力不强。

4、市场环境不和谐。某些新闻舆论的. 导向有偏差，部分群众对物业管理行业存有偏见，“享受免费午餐”的习惯在相当范围内存在，物业的“佣人”地位和劳动成果得不到应有的尊重，少数离退休干部、现职领导、司法人员和教师等机关公职人员，带头欠缴物业费，产生了一定的负面影响。

5、市场制度不健全。物业企业进入市场的门槛过低，市场的进退制度不规范，对业主和物业企业制约有效的社会诚信系统未能建立。追讨恶意欠费的司法程序过长，成本过高，企业难以维权。对开发企业的责任追究制度不完善，人民群众反映强烈的房屋质量差，随意更改规划设计，公用配套设施数量不到位、技术标准不达标等问题得不到有效解决。一些小区建管不分掩盖着前期遗留问题，或转嫁给后进入的物业企业，开发项目前期的物业管理招投标制度有待全面推进。业主与开发商、物业企业的纠纷在基层和司法诉讼层面上得不到高效解决。物业管理菜单式的分项消费制度未能建立，业主不能明白消费、透明监督。许多物业企业把出租公共共用设施和停车管理费作为重要的收入渠道，千方百计扩大路面停车，帐目不清，隐瞒收益。

6、政府管理不完善。在扶持、监管物业管理产业上，一些政府部门存在着职能错位、缺位和越位现象，扶持物业管理这一劳动密集型产业的政策没有形成，对小区内违规违章现象执法不力，把某一些义务和负担转嫁给企业，对物业管理费和停车费的价格调控水平还不够高，一些部门的工作协调不到位。特别是基层行政组织事务多、经费少，就搞违章搭建或出租老小区仅有的公共用房公共设施，以补充管理经费不足。

7、公用设施不配套。在老小区和次

总之，从根本上说，公用设施上的硬件不足和二、关于解决停车难和物业管理问题的目标、原则和3、交警、城建城管、社区相结合的工作机制。目前，我市许多老小区和次新区即使用足区内停车资源，也不能满足全部需求；尤其是实施规范停车后，必然产生对部分车主的“挤出效应”。因此，依靠区外道路道板、公共空地和周边单位合作停车是一个现实选择。建议，建立交警、城管、社区相结合的工作机制，先由街道组织社区公示并上报小区停车泊位的短缺数量，再由交警对动态交通影响作出评价后，按照便民利民、公开透明、能划尽划的原则，提出道路道板划定泊位的方案，最后会同城管和街道、社区实施，同时建设部门要给予配合，对道板泊位下的管线承重能力进行评估。

城市管理调查报告篇六

为进一步推动我市城市管理工作，提高城市管理工作水平，10月中旬，根据市人大常委会年初工作要点安排，我委就加强城市管理工作情况进行了调研，现将有关情况报告如下：

我市在城市管理方面做了大量工作，采取了许多有效措施，取得了一定成效。

（一）城市管理机构初步建立。

为进一步加强我市城市管理工作，依据国务院、省政府有关在城市管理领域相对集中行政处罚权的规定精神，市委、市政府于xx年7月批准成立了张家口市城市管理行政执法局，为参照公务员管理、挂靠市政府办的正处级单位，履行城市管理政策研究制定和行政执法监督检查职责。城管局下设市城管执法支队，为科级定向补助事业单位，核定编制35人。桥东区、桥西区、高新区也分别成立了城市管理行政执法局。

（二）基础设施建设日趋完善。

城市交通路网体系基本形成，先后修建了城市快速路，完成了钻石路、西坝岗路、张宣公路、清水河两岸道路等城区“九纵六横”以及张宣公路拓宽改造工程，改造道路总长度110公里；实施了贯穿市区23公里的清水河综合治理工程，建成30座橡胶坝、11道拦沙坝，蓄水量达到800万立方米，明湖和洋河治理工程均已启动；城区污水处理、集中供热、供气、供水等管网建设得到加强，公园、广场、桥梁、公厕等公共配套设施建设得以强力推进。

（三）景观环境整治成效显著。

截止到9月底，共拆除道路两侧违章建筑、临时建筑、危陋建筑20多万平方米，拆除户外广告5600余块；完成了12座桥梁、14公里河道栏杆及主干道路、大型建筑物、城市出入口的亮化工程；在中心城区开展了绿化景观整治工作，种植各类苗木2100万株，完成今年确定绿化任务的102%；在主城区开展了国庆花展活动，共摆放大小主题花坛80余组，摆放各类花卉40余种350万盆（株）；对清水河两岸等楼体实施了“穿衣戴帽”工程，完成既有建筑改造217座，粉刷墙体12.66万平方米。

（四）专项整治行动扎实推进。

积极开展中心城区露天烧烤整治工作，共清理露天烧烤90余处，责令整改、规范经营商户350户；积极开展倡导文明养犬活动，制定了《中心城区开展倡导文明养犬活动方案》，发放宣传材料3000余份；开展了建筑垃圾遗撒专项整治行动，下发整改通知书800份，查扣违章车辆18部；严肃查处违章建设行为，共检查在建工程65项，下达责令停止建设通知书57份，发现未办理规划许可的违法建筑35项；开展马路市场、流动摊贩集中整治行动，累计规劝清理游商、游贩和占道经营11000人次。

（五）城市环境卫生明显好转。

坚持以定人、定岗、定路段、定标准为核心的“四定”责任制，不断提升路面清扫保洁质量，主次干道、重点地段实现了24小时保洁；加强农贸市场、城乡结合部及卫生死角的治理，卫生状况有了明显改善；认真落实“门前三包”责任制，制定了《张家口市“门前三包”责任制实施方案》，先后三次开展了对辖区沿街商户“门前三包”落实情况的执法检查，在探索建立群众化长效管理机制方面取得了新进展。

在城市建设迅速发展的同时，城市管理相对滞后的问题日益突出，已在一定程度上制约了建设效益的发挥，阻碍了城市化总体水平的提高。

（一）城市管理工作重要性认识不到位，社会支持参与度不高。

城市管理工作的重要性还没有真正在全社会形成共识，特别是在当前城镇面貌“三年大变样”的新形势下，城市建设战线长、任务重、压力大，各级政府及其部门正在全力以赴推进、集中力量攻坚，尚没有足够的时间精力去研究和推进城市管理，对城市管理缺乏系统谋划和强力推进，致使城市管理滞后于城市建设，重建设、轻管理的问题普遍存在。同时，由于宣传教育等诸多方面的原因，部分群众对城市管理认识程度和支持度、参与度不高，市民文明素质有待进一步提高。

（二）体制不顺，职责界定不清，管理职能分散。“两级政府、三级管理、四级落实”的城市管理体系未能真正形成，市和区两级政府、区与街道、市和区城管局之间的城市管理和执法职责亟需进行系统界定，城区街道和社区的积极性没有得到充分发挥。现有部门的职能配置不尽合理，城市管理涉及的市容市貌、环境卫生、园林绿化、市政设施、市场管理、噪声和环境污染、养犬及停车场管理等职能，相应地分散在建设局、公用局、园林局、城管局、工商局、环保局、公安局等部门，职能过于分散，造成职责不清，又没有综合的职能机构予以牵总协调，工作难以衔接，部门之间相互推

诿和扯皮的现象时有发生，削弱了城市管理功能。市、区城管局之间没有行政隶属关系，难以实现对中心城管执法的有效指导和协调。

（三）规划控制不严，配套设施建设滞后，加大了城市管理难度。

尽管我市在规划方面做了大量工作，但由于详细规划出台的滞后性，往往使规划中应遵循的原则、布局和功能得不到全面体现，特别是在城中村、城乡结合部等区域乱搭乱建、违规建设、无序开发的问题非常突出，进一步加大了城市拆迁改造成本，增加了城市管理难度。另外，我市集贸市场、公厕、停车场、垃圾转运站等配套设施建设总量不足且布局不合理，导致市容环境卫生管理与民生之间的矛盾突出，马路市场、占道经营、随意停车、乱堆乱放等问题屡禁不止，严重影响和制约城市管理水平的提高。

（四）城市管理投入不足，城管机构职能缺位，执法力量薄弱。

由于历史欠帐多，我市环卫等基础设施普遍存在简陋老化、数量不足等问题。随着城市的扩容，城区新建道路、桥梁等市政设施大幅增加，城市管理运行成本大大提高，但城市维护费没有同步增加，远远不能适应现行城市管理的需要。城管机构的职能有待加强，我市虽成立了城市管理行政执法局，但未进入政府序列局，人员工资和经费财政未实现全额拨款，执法主体资格不合法，行政处罚权该集中的不能完全集中，也没有赋予其相应的城市管理职能。市城管局及桥东、桥西、高新区三个区的城管局共有行政执法人员160名，城管执法力量严重不足，装备陈旧落后。

（五）城市管理的制度体系需进一步完善，一些长效管理机制不能很好地落实。

我市城市管理执法目前主要依据的是国家和省的一些法律法规，与之相配套的实施细则、制度办法不健全、不完备，缺乏针对性和操作性；原有的若干城市管理方面的规范性文件，其内容已不能适应当前工作的需要，特别是随着城市化进程的加快，城市管理面临新的形势和任务，未能顺应形势，建立有利于深入推进城市管理的新机制、新办法，如精细化管理工作制度和作业标准、环卫和市政公用设施维护市场化运作细则、城市管理的考核激励和统筹协调机制等等。原有的一些长效管理机制落实不到位，居民养犬、露天烧烤、交通秩序等不能实现规范化管理，“门前三包”落实力度需进一步加大。

（一）健全城管领导机制。

进一步加强对城市管理工作的领导，市一级应成立由市长任主任，分管副市长任副主任，相关部门为成员的城市管理委员会，作为高层次议事协调机构，定期研究城市管理的重大事项，加强对相关部门的综合协调和考评，着力解决城市管理工作中重要问题。城市管理委员会下设办公室，为日常办事机构，组织落实市城市管理委员会确定的有关事项。

（二）理顺城市管理体制。

着力推进城市管理重心下移，真正建立起“两级政府、三级管理、四级落实”的城市管理体制，明确划分市、区、街、社区城市管理的职责和权限，把管理工作向下延伸到“末梢”，增强条块管理的互补性。应结合政府机构改革，按照“管理、服务、执法”三位一体的“大城管”格局，全面整合现有城管资源，组建完善新的市级城市管理机构，赋予其足够的管理和执法职能，使其真正承担起城市管理的“牵总”作用，同时在条块之间、部门之间建立有效的联系沟通、事前告知和定期通报制度，切实解决目前条块分割、职能交叉、职责不清、协调不力的问题。

（三）加强规划执法管理。

充分发挥规划在城市建设和管理中的龙头作用，在制定和执行规划时通盘考虑市区市容市貌和环境卫生问题，既要适应城市经济社会快速发展的要求，不断加大规划设计投入，放开规划设计市场，提升规划层次和水平，形成完善的规划体系，又要高度维护规划的严肃性和连续性，全面加强规划管理，加大规划执法力度，强化规划工作层级监管，严肃查处违法用地和违规建设，坚决维护公众利益。

（四）完善基础配套建设。

今后应进一步加快基础设施配套工程建设，尽快完善一批城市发展迫切需要的公用设施和市政设施，当前特别要对集贸市场、停车场、公厕、垃圾转运站、公共绿地、休闲活动场所等进行统筹规划，加大资金投入，加快建设进度，切实解决马路市场、停车难、公共活动场所少等问题，增强城市服务功能，使市政公用基础设施能充分满足居民生产生活的需要，为城市管理提供物质保障和服务平台。

（五）强化城管资金保障。

应按照与城市建设和发展步伐相适应的要求，实行多元化的城市管理资金投入机制，逐步加大城市管理的投入。城市管理经费要随着城市建设加快、规模扩大、任务增加、养护标准提高和管理手段更新而相应适度稳定增长，使城市建设与城市管理相互补充、协调发展。确保城市管理行政执法部门合理的经费需要，逐步改善城市管理行政执法装备和办公条件。充实一线城管执法人员，对执法人员的工资、经费财政应全额划拨。

（六）推进城市精细化管理。

今后应按照精细化管理的要求，加快制定城市精细化管理的

制度和办法，重点研究建立数字化城市管理信息平台，明确各类管理目标的责任主体、作业标准、管理措施，从线到面、从面到点，建立可查询、可评价、有考核的监督管理体系。积极探索市场化运作机制，城市绿化养护、环境卫生保洁、市政设施维护等，要实行管养分开，推向市场，通过招标选择专业公司或社会组织进行维护，形成统一管理、多家经营、有序竞争的运行机制。

（七）建立完善制度体系。

根据城市经济社会和城市管理工作发展的新情况所提出的要求，尽快组织专业人员，对城市管理的有关法律法规进行系统研究，修改、完善我市城市管理的规章和办法，制定实施细则。建立完善长效管理机制，研究制定加强城市市容和环境卫生工作的考核办法，建立强有力的考核奖惩机制，通过建章立制、落实责任、严格考核，确保长效管理各项工作措施落到实处。

（八）注重宣传教育引导。

切实加大对城市管理的宣传教育力度，增强广大市民的道德意识和综合素质，引导广大市民自觉遵守城市管理各项规定。学习先进城市的成功经验和做法，坚持以人为本，与广大市民进行广泛的交流和互动，加强与广大市民的沟通与联系，使广大市民支持理解、主动参与城市管理工作，形成爱我家园、人人维护城市形象的浓厚氛围。

城市管理调查报告篇七

前言□xx年在武汉呆了5个月，寒假回家又住了半个多月，分别体验了大城市xx□中小城市xx□xx和小城镇xx河的生活，通过耳濡目染和参观交流，使我对于新常态下城市化发展有一些新的思考，一言以蔽之，要以城市化引领城镇化，以城镇化促进城市化，实现新型城镇化和城市化同步并行发展，而

不是一味的以gdp和城市规模为标准，也就是说城市有城市的样子，城镇有城镇的特色，乡下有乡下的本色。

正如武汉城市口号所言，武汉的确是每天都不一样，就以我所在的武汉大学为例，最近五年新建了图书馆总馆、万林艺术博物馆、校门口牌坊也换了，还建了珞xx站地下通道，我们充分享受了城市化带来的种种便利和福利，并且心安理得，可是，另一方面，我们却又“享用”着着雾霾、带有味道的自来水，图书馆平时要抢位子坐，校园里车流不息，以及没完没了的施工场地这些很奇葩、很矛盾的现象。

同样的情形在麻城市和xx县城出现。麻城市建了南站和北站两座火车站，是xx省仅次于xx和xx的第三大交通枢纽，可是仅有的一座汽车站却破败不堪、连正规安检程序都省略了；联通郊区xx镇和市区的唯一一座大桥却只能单行一辆车，以至于我们的车过桥排队排了一个小时。同样，在罗田县城一方面我很欣喜的看到义水外滩的新建为城市增色不少，看到宽阔的绿化带和还算清澈的河水，可是另一方面，公园偏僻一点的地方却到处尿迹斑斑，方圆一里路难找到公厕；还有母校xx一中操场上修葺一新，贴满了花花绿绿的宣传画，可是后山上却堆满了垃圾。

以上所列举的只是城市化大潮流的冰山一角，但是通过这些现象，我们可以认识到城市化在取得一系列成绩的同时还面临着一系列问题，还有很多事需要去做。

第一，经济发展和环境保护并重。今天的xx河就是明天的xx□今天的罗田麻城就是明天的`xx□但是如果xx□xx也像xx那样交通拥堵不堪，雾霾遮天蔽日，天空浓烟滚滚，我们的城市化又有什么必要呢？我们的未来又有什么希望呢？现在回乡尚且能够见到青山绿水，蓝天白云，呼吸着清新的空气，享受着鸟语花香，可是倘若依然没有反思，继续这样发展下去，若干年后，我不知道还能不能见到这一切。就以城镇生活垃

圾为例，我想我们可以借鉴武大经验，因为武大是武汉生态相对完整同时环境保护比较好的一张名片。第一，提高公共卫生意识和素质。武大师生素质整体上比较高，大家都比较自觉；可是在乡镇只要你不把垃圾倒在别家门口是没有人管你的，可是你能指望乡镇居民像武大师生那样自觉吗？文明意识和环保意识的培养至关重要；第二，加强配套设施建设。武大有保洁人员，有众多垃圾箱、垃圾车和吸尘车等一系列配套设施，而在乡镇即使有垃圾箱，堆满了也常常没有人定期清理。第三，加强公共卫生管理。村一级乃至乡镇一级基本上没有公共卫生管理措施，更不用说实施了。

第二，改善交通，建卫星城镇。交通拥堵很大一方面原因是城区人口过于集中。城市功能过于集中，以xx为例，以县城为中心城区，以附近乡镇为卫星城，实现公交化、一体化，这样就可以大大减少中心城区交通和环境资源压力。同样，在xx镇，是不是可以再建一座大桥，或者干脆就以xx镇为xx市副城市中心之一，将市图书馆、博物馆、福利院这些公益福利场所建在这里，既方便又安静还可以有效缓解城区交通压力，岂不是一举多得？xx县城东饼子铺新建了县图书馆，山水相依，场地开阔，同时又为大别川百里生态画廊增光添色，这一经验值得xx借鉴。

第三，加强规划，综合治理。这方面需要向新加坡和迪拜学习，它们在城市建设之初就定位于国际化大都会，迪拜的道路可是同时通行十几辆车，假如xx有这样的前瞻性和规划，也就不会到处是工地了，如果一开始就规划好，城市不就要安静很多吗？资源浪费不是要少很多吗？只要充分发挥主观能动性，把握好整体与局部这一对矛盾，同时积极学习先进经验，我们一定能建设美丽城市。

结语：回忆过去，九十年代xx县城只有破破烂烂几条大街，xx乡也只有两排刷满了大红宣传标语的砖瓦房，大街上遍地都是摩托车，三轮车、麻木、还有驴子拉车，21世纪xx年

代的今天家家户户早已盖上楼房，甚至是小别墅，大街上到处都是小汽车，三轮车和麻木基本上看不到了，这是城市化带来的进步和成绩，表明我们城乡人民物质生活水平获得了较大的提升，尽管我们依旧面临着层出不穷的新问题。展望未来，在大城市规模不断扩大，中小城市逐渐和大城市接轨，公交化，高铁化的同时，也希望依旧有更多的珞珈山水出现，有更多的“中国达沃斯小镇”出现，有更多的庄园出现，有更多的诗意的栖居场所出现。

城市管理调查报告篇八

尊敬的各位领导、同志们：

今天，我们召开这次会议的任务是，总结城市管理工作，表彰先进集体和先进个人，部署20____年城市管理工作。下面，我代表局党委和局班子，做城市管理工作报告。

一、城市管理工作基本情况

年初以来，城市综合管理局上下坚持以改善人居环境为目标，

推行精细化、人性化管理，持续开展综合整治，城市管理工作全面加强，人居环境显著改善，为我市创建“省级卫生城市”做出了贡献。

(一)城市管理各项工作取得可喜成绩。今年，我们在城市管理各项工作中，重视解决了去年工作中暴露出的诸多突出难题，不但重点工作取得突破，各项常规工作也取得长足进步。

1. 关注细节，环卫工作实现历史性跨越。

清扫保洁工作打了一个翻身仗。按照局党委年初提出的环卫工作常态化目标，我们开展大量调查研究，组织召开卫生管理员座谈会，查找并梳理出垃圾源问题，管理真空问题，管

理力度不够三大突出问题，有针对性地采取了三项工作措施：一是全面推进了精细化管理改革，首次推行清扫保洁三次验收制度，严格区分清扫与保洁，狠抓具体工作标准的落实，关注并着力解决了一系列细节问题。二是加强了对环卫工作的调度指挥。管局实行每日例会，集中调度，具体安排。管局及环卫局的领导和管理人员全力投入，坚持深入一线，经常巡视，靠前指挥，使具体问题发现率、积存率大幅下降。三是统一协调，全力配合。清掏清运工作主动到位，消灭了越冬积存垃圾。加大综合执法力度，较好地解决散发广告、乱倒垃圾、沿途撒落等突出问题，为清扫保洁提供了有力支持。经过全体环卫战线干部职工的艰苦努力，我市的清扫保洁合格率已由去年的60%提高到目前的90%以上，清扫保洁范围也开始从主街路向巷道延伸，向社区扩展，越来越多的百姓从中受益。

其它环卫工作再创佳绩。征费工作创历史新高，预计全年收费473万元，三产创收114万元，合计收入587万元，比去年增收80万元。环卫基础设施继续得以改善，新建中转站22座，增设果皮箱700个，覆盖了所有硬质路面。环卫队伍得到新的锻炼，不但展现了良好的精神面貌，而且切实提高了战斗力。

2. 关注难点，综合执法创造多个“第一”。

执法大队干部职工在工作任务重，人员力量少，社会压力大的困境面前，发扬不怕苦，能战斗的敬业精神，注意工作策略，讲求工作方法，与市场派出所密切配合，有条不紊地开展专项整治，使多项看似不可能的工作变成了现实，管理难题被逐一解决。第一次全面清理橱窗广告，由于讲究方法，不但清理的速度快，而且没有引起社会太大波动。第一次有力遏制喷涂张贴小广告和散发小广告行为，拘留喷涂野广告人员15人，传唤张贴散发小广告人员50多人次，教育清理占卜算卦人员20多人次，效果相当显著。第一次着手严管机动车沿途撒落和带泥上路行为，街路垃圾源得到有效控制。第一次全面清理乱摆乱放及店外经营行为，西沿河街、建材街

的店外经营，尤其是购物中心店外经营这一顽疾被彻底清除。第一次彻底清理中心区的劳务市场，由非牵头部门到主力军，经过多次反复较量，顶住不断变化的压力，出色地完成了任务。

3. 关注热点，市政管理成效显著。

加大了对居民生活影响较大的市政设施维护工作力度。新修23条水泥巷道，铺装71条彩砖巷道，修补上百处破损路面，灌缝6万多延长米，修复更换井具近200套。市政设施管理处还不等不靠，主动协调局属各单位开展义务劳动，粉刷护河设施，节省了市政维护开支。

4. 灵活务实，棚改拆迁稳步推进。

棚改办和拆迁办公室认真宣传落实棚户区改造相关政策，主动邀请纪检部门全程监督，注意工作方法，注重发现和解决工作中出现的新矛盾、新问题，在工程启动晚的不利条件下，顺利完成了3.5万平方米的改造任务。实际工作中，我们的干部职工工作主动超前，敢于承担责任，受了不少委曲，为保持稳定和棚改工作顺利完成做出了贡献。

5. 务实创新，房产工作取得新进步。

水改造及外墙维修工作。此外，在现有工作基础上，认真查找分析物业工作面临的主要问题，较为清晰地提出了下步工作思路和措施，为物业工作进步做好了准备。

7. 防范风险，担保业务成效显著。停办了风险较大的业务项目，加强事前的查验审核，加大对违约贷款的清欠力度。担保工作既保持平稳，又有明显进步。

8. 重视组织作风建设，党务工作扎实

开展。我们结合职能抓党建，为圆满完成各项工作任务提供了强有力保证。一是加强基层组织建设，成立市政、拆迁和物业担保3个支部，增强了党组织的凝聚力。二是加强流动党员管理，共解决了9名和组织失去联系的挂靠和退休党员的组织关系。三是组织开展学习培训。请州内专家在基层部门开展业务培训，请部队教官在执法部门开展军训，组织局内有经验的干部进行工作技能培训，实行局党委成员轮流上党课，进行思想作风培训，提高了全员整体素质。四是配强基层单位班子。在纪检等部门的监督下，坚持用人所长，将多名年富力强、表现突出的干部调整到新岗位，很好地发挥了干部工作的杠杆作用，为各项工作增加了推力。

(二)全面落实了人性化管理原则。今年，我们牢固树立“以人为本”的管理理念，在管理“人性化”方面做出了不懈努力。一是管理观念人性化。明确提出管理就是服务，强调管理只是一种手段，服务才是目的，切实解决把文明执法与管好城市对立起来的问题。明确要求执法人员执法做到“打不还手，骂不还口”，这些都在执法人员和管理人员的工作中得到了全面体现，赢得了社会各界更多的正面评价。二是管理决策人性化。我们把满足多数人的需求做为决策的出发点，在决策中充分吸纳多方的意见和建议，力求决策科学民主。举办城市管理面对面活动，公布热线电话，不定期征求社区意见，把群众想的变成我们做的。诚聘义务监督员，主动接受人大、政协和新闻媒体的监督，使我们的管理工作更多地体现了民意。三是管理手段人性化。贯彻教育为主的人性化管理原则，努力让管理对象了解法律规定，自觉遵纪守法。以每季度为一管理时段，实行第一次违规不处罚。贯彻疏导为主的原则，在加大专项整治力度的同时，尽量满足群众的合理需求，开辟免费市场，重新开放早市，批设部分流动摊点，适度放开“双休日”店外促销活动，设立50多处小广告张贴牌，新上15个公厕指向牌，做到了管而不死，活而不乱。四是管理运行人性化。上调环卫临时工工资，补交环卫职工养老医保资金50万元，减免特殊群体费用近3万元。

各项人性化措施的实行，在很大程度上消减了群众的抵触情绪，越来越多的人开始理解，甚至主动支持城市管理工作，改写了城市管理工作长期受孤立、受指责的历史。

(三)坚决推行了精细化管理改革。在党员领导干部包保社区、城市管理进驻街道的基础上，推行了精细化管理改革，使城市管理工作直接延伸到社区，每天都体现在社区。一是细化管理范围。推行“包片到人”责任制，精细确定执法人员和卫生管理员的管理区段，解决了遇事无人管的管理真空问题。二是细化管理内容。以表格和验收单的形式，明确管理事项，量化工作标准，解决了工作内容遗漏和标准评价人为化的问题。三是细化监督考评。制定精细化管理工作考评及应用办法，建立政府监督、部门监督、舆论监督、社会监督“四位一体”的监督考评体系，实行每天每人考评，每月汇总。四是细化利益分配。实行考评结果与个人利益挂钩，奖优罚劣，打破大锅饭，解决了干好干坏一个样的问题。

回顾20的城市管理工作，可以说我们取得了一定的成绩。这些成绩的取得是上级领导有力支持的结果。无论是管理机制变革，公益岗位投放，基础设施维护，还是具体问题的解决，每一点变化和进步都凝聚着领导的关心和支持。这些成绩的取得是团结奋斗、密切合作的结果。在繁重的工作面前，局属各单位做到了工作分工不分家，交叉任务不推拖，不讲条件，只讲奉献，没有杂音，表现出很高的觉悟和强烈的大局意识。这些成绩的取得是全体干部职工，尤其是一线职工，全力以赴、敬业奉献的结果。为了提高城市管理质量，从管局到基层单位，从领导到普通职工，都投入了比去年更多更大的精力。我们许多同志起早贪黑，没有休息日，牺牲了与家人团聚的时间，付出了相当多别人所不知的努力，但大家从不计较个人的得失，表现出令人敬佩的忘我工作精神，这些值得我们所有城市管理战线干部职工倍加珍惜。

在总结成绩的同时，我们必须正视本年度工作中存在的不足和问题：一是工作摆布不平衡。局党委对环卫和执法工作关

注的比较多，而对其它工作投入的少，有得亦有失。二是精细化管理不够完善，离自动运行的目标还有不小的差距。三是城市管理队伍参差不齐。四是执法主体尚未明确，没有规范统一的执法依据。这些问题都需要引起我们的高度重视，并在今后的工作中全力予以解决。

二、20____年工作打算

20____年，我们将继续遵循中共____市第十三次党代会和市十六届人代会确定的方针，深化改革，完善机制，解决难题，确保城市管理工作再上一个新台阶。

(一)全面提高常规工作水平。

1. 提高环卫清扫保洁工作标准。一方面要扩大清扫保洁覆盖面积，向机关、企事业单位等无人管理区延伸，做到管理无真空。另一方面要提高工作标准，逐步采用国家级卫生城市验收标准。

2. 继续开展综合整治活动。一是全面规范清理广告牌匾。利用2个月的时间开展专项整治，本着后易后难的原则，先抓两条街路的试点，之后全面铺开。二是开展主要街路和重点场所停放秩序专项整治。三是开展“规范管理一条街”综合整治，加大宣传和曝光力度，增强市民的卫生意识和城市意识，把“规范管理一条街”建设成培养市民良好习惯的基地，建设成展示____人文明形象的窗口。四是继续开展沿途撒落、带泥上路专项整治，减轻环卫工作压力。与所有带泥上路重点单位签订合同，5月份工程大面积开工前整改完毕。

3. 继续加大市政维护力度，为市容市貌全面改善提供支持。

4. 加强物业的行业指导，提高市民的物业自管能力，完善共用部位共用设施维修基金的征缴制度，提高物业管理水平。

5. 继续实施人性化拆迁。尽量减少强制拆迁和群体上访事件的发生，为做好棚户区改造工作创造条件。

6. 加强商品房预销售管理，严格房地产综合验收工作，推行商品房预售网上备案，规范房地产市场秩序。

7. 加强党的建设，特别是加强党风廉政建设，在人事管理、重大事项决策等方面，自觉接受纪检部门的监督，实行党委扩大会通报及内部通报制度，增加透明度。

(二) 开展质量效率管理年活动。

明年，党委和局班子工作重点，要从抓环卫、抓执法的具体工作，向抓全局工作效率提高上转变。把局属各单位主要领导和局机关科室负责人纳入精细化管理体系，实行每周调度例会，对工作内容、目标、时限做具体调度指挥，提高党委对全局工作的控制力，做到步调一致，提高效率。

(三) 努力提高全员素质。明年，要以提高发现问题能力、文明管理能力、规范管理能力为主要任务，切实强化队伍培训工作，不具备三项基本能力的不准上岗。同时要完善督察机制，在对一般问题督察的基础上，将文明和规范管理行为纳入督察范围，实行精细化管理。

(四) 完善精细化管理机制。着重从两方面着手，一是提高管理系统不用人为干扰自动运行的能力。二是建立鼓励发现问题的导向机制，对发现的正在解决的问题不处罚，调动全员主动发现问题的积极性。

(五) 加大宣传沟通力度。加强宣传，创造良好外部环境，对于城市管理工作至关重要。明年我们将切实改进和加强宣传工作。各单位主要领导要亲自抓宣传，同时要注意培养骨干宣传员队伍。管局将每季度召开一次宣传调度会，由各单位主要领导汇报宣传工作。通过有效宣传，争取社会各界对城

市管理工作的理解和支持，为一线干部职工创造更为有利的外部环境同志们，新的一年正在向我们走来，展望明年工作，我们的任务将更加光荣而艰巨。我相信，新的一年，我们管局全体干部职工一定能再接再厉，以更加饱满的精神状态，迎接新挑战，再创新佳绩，为我市经济建设和社会发展做出新的更大的贡献。

城市管理调查报告篇九

一、什么是城市管理工作？

城市管理工作是一项系统的社会工程。通过开展“城乡环境整治工程”、“城管知识进校园、进机关、进社区”等活动，教育引导广大市民、经营业主树立城市意识和文明意识，革除陋习，倡导新风，为人民群众创造一个优美、和谐、有序的人居环境，为促进通江县经济社会发展创造良好条件。

二、城市管理包括哪些内容？

城市管理主要包括市容环境卫生管理

、公安交通秩序管理、城市绿化管理、城市建设规划管理、城市市政管理、工商行政管理、食品卫生管理、环境保护管理等八个方面的内容。

三、开展城乡环境综合整治的意义和目的是什么？

迅速解决城乡“脏、乱、差”现象，努力塑造整洁、优美、文明、和谐的`城乡新形象，有效改善城乡人居环境和发展环境。

四、城乡环境综合整治的内容有哪些？

人不乱行、环境优美。

五、城乡环境综合整治的目标和原则是什么？

总体目标是：“规范有序、清洁卫生”；要求是：“摊不出店、货不出柜、车不乱停、人不乱行、纸不乱贴、棚不乱搭、线不乱接”；原则上是：“全民动员、合力攻坚；严管重罚、依法治理；建管并重、标本兼治；常抓不懈、机制创新”。

六、《城乡环境综合整治》五个清扫的主要内容是什么？

清扫大街小巷、清扫卫生死角、清扫阴阳沟、清扫楼面台榭、清扫房前屋后，确保街面、巷落、建筑物干净整洁。

七、《城乡环境综合整治》要实现的七个变化是什么？城镇居民素质明显提高，城镇管理合力明显增强，城镇功能明显完善，城镇秩序明显规范，城镇卫生明显好转，城镇人居环境明显改善，群众对城镇管理满意度明显提升。

八、城乡环境综合整治的督查问责方式是什么？

县上成立了城乡环境综合整治督查组，对全县城乡环境综合整治工作实行一月一评比、两月一通报，采取经济上处罚、政治上问责的办法，对首次在评比中环境最差的5个乡镇和5个县级部门经济上处罚3000元；若在以后的评比中再次进入最差的乡镇和县级部门，在原经济处罚的基础上每次增加经济处罚元。对在环境卫生综合整治评比中，连续三次被评为最好的乡镇和县级部门，县上将一次性奖励现金10000元。

九、货运车辆如何办理入城证？

货运车辆入城由县城管局负责管理。货运车主需持驾驶证、车辆行驶证、保险证（单）到县城管局办公室进行办理，入城许可证实行一月一次限量办理。

十、市民“十不”行为规范是什么？

一是不随地吐痰；二是不乱扔乱倒；三是不乱贴乱画；四是不乱停乱放；五是不乱穿马路；六是不乱摆摊点；七是不损坏公物；八是不攀折花木、践踏草地；九是不讲粗话脏话；十是不酗酒滋事。

十一、怎样做一个高素质的通江人？

“城市是我家，管理靠大家”。每一个生活、工作在通江的市民都有责任和义务维护好我们共同的家园，遵守城管法律法规，理解、支持并积极参与到城镇管理工作中来，纠正并抵制不良行为。

通江县城市综合管理局提供