

小区物业管理调研报告(实用5篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

小区物业管理调研报告篇一

一、住宅小区物业管理特点

随着现代居住方式的不断改变，物业管理既有普通服务型行业的特点但又有着不同于其他服务性质工作的特点，主要体现在以下几点：

1. 社会性。

住宅小区是人们居住、生活的聚集地，居住在小区里面的人从事着各种各样的行业，人口结构十分复杂，是整体社会的一个重要组成部分。不同的居民有着不同的素质、不同的需求，所以在小区的物业管理中就会有社会化的现象发生，因此说，物业管理具有很强的社会性质。

2. 整体性。

现代大型住宅小区的功能具有多样性，会根据周边配套需求，不但可以居住，也可以办公、娱乐休闲等等。小区物业管理的内容包括了：日常的卫生保洁、绿化、安全保卫、公共设施的维护、规范进出小区的车辆行为、管理业主房屋装修业务等等，这些内容组成了一个管理整体，需要小区物业管理处提高综合服务质量，提升业主的满意度。

3. 服务性。

住宅小区业务管理的目的就是为了满足业主们居住、生活的需要，所以物业管理要以为业主们创造一个优美、舒心、安全、满意的居住环境为己任，这也是物业管理最终的整体目标。而且，物业管理要在合同规定的范围内提供基本的服务之外，还要结合小区特点和业主需求提供有针对性的个性化服务。

4. 复杂性。由于住宅小区内居住的人员素质、需求各不相同，对物业服务内容和标准要求也不一样，有些对服务标准要求高一点，有些则低一点，而且由于小区业主的收入水平和物业管理消费意识存在着差别，对物业管理收费标准也多持有不同意见。另外，住宅小区的物业管理在实施过程中也会涉及到市政管理、水电气供暖供应、公安、街道办事处等部门，所以说小区物业管理具有相当的复杂性。

二、基于业主满意度的物业管理措施

小区的物业管理处是为小区内集体业主提供服务的，跟其他服务性质的工作一样，目标都是为了提高业主的满意度，具体而言可以从以下几方面措施入手。

1. 规范小区车辆管理。

随着经济收入的提高，越来越多的居民都拥有了自己的轿车，在一些大型小区，进出车辆非常的多，占道乱停乱放现象严重，甚至在上下班的高峰期还会出现小区道路拥堵和车辆碰擦情况，车多位少问题相当突出。为解决这些问题，首先作为业主要自觉将车停放在划定的停车位置，物业管理处要制定管理措施惩罚占道停车行为；其次，增加监控摄像头，物业人员加强小区内的巡逻，发现占道停放车辆和堵住车库门的情况要进行规劝，对碰擦事故进行取证；最后，限制外来车辆停放到小区内，在车位和空间有限的情况下优先满足小区内业主需求。

2. 维护小区卫生环境。

小区的卫生环境是需要广大业主共同来维护的，随便扔点小垃圾虽然是小事，但是如果大家都这么不自觉的话，就会造成严重的卫生问题。小区内有一些场所是供休闲散步用的，保洁员上午才打扫干净，下午就会因为个别业主随意丢食品垃圾，变得很脏，或是垃圾只丢在垃圾桶旁边，在夏天季节总会发出恶臭。维护小区卫生环境，首先就要求业主共同自觉戒除随意扔垃圾的习惯，将体积较大的垃圾，比如纸箱之类的不要堆放于楼道，也不要随意丢弃在垃圾桶旁；其次，是保洁员要经常擦拭垃圾桶，引导业主往垃圾桶丢垃圾时掀开垃圾盖；最后，物业管理需要定期指派专业人员进行小区消毒和绿化修整，防止蚊蝇滋生。

3. 物业与业主多些沟通谅解。

物业管理处在日常的管理工作中要多站在业主的角度考虑问题，业主也要多支持物业人员的工作，多给予理解，这样才会令到小区多了份和谐。业主和物业人员都有不同的脾气和处理方式，在对一些问题的处理上，多几分谦让、多几分理解，心平气和的共同探讨解决的方法。比如，因为管道线路维修需要暂时停止水、电、气、暖的供应时，物业管理处要提前通知业主做好准备；比如，会产生噪声污染的一切房屋装修项目禁止在周末进行，以免影响到业主的休息；对于业主投诉的问题，物业管理处应当及时处理并给予答复等等。

4. 消除隐患，保障小区的安全。

物业管理的重要职责之一就是保障小区业主人身和财产的安全。住宅小区发生失窃、甚至命案的事时有发生，一旦发生这种问题，物业有着不可推卸的责任。业主缴纳了物业费，物业就有义务承担和履行保障小区安全的责任。因此，物业要制定相应的安全管理措施，消除潜在的安全隐患。比如，在重要位置安装监控器，一旦出现失窃事件，调取录像取证；采用登记方式对外来拜访人员进行登记管理；加强巡逻，震慑偷盗行为的出现；小区如有水池，要做好围蔽措施，防止小孩

失足跌入溺亡事件发生等等。

三、结语

物业管理工作关系到小区业主居住、生活的质量、秩序和安全，物业人员在日常的管理工作中要立足于业主的需求，采取有效的措施不断提高物业管理质量，提高业主的满意度。

小区物业管理调研报告篇二

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！

住宅小区物业管理情况的调研报告怎么写

住宅小区物业管理情况的调研报告范文

小区物业管理调研报告篇三

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

为促进国务院《物业管理条例》《*省物业管理条例》的贯彻落实，规范我县物业管理工作，打造和谐宜居环境，按照县委的要求和县人大常委会主任会议安排，人大常委会抽调有关方面人员组成调研组，于*月份对县城住宅小区物业管理情况开展了专题调研，*月*日，人大常委会主任*，副主任*、沈少武率领市人大常委会部分组成人员和部分县人大代表对县城住宅小区物业管理情况进行了专题视察，召开了座谈会，听取了县政府及相关部门的工作汇报，视察组成员及人大代表提出了很好的意见建议。现将这次调查情况报告如下。

一、物业管理工作的基本现状

据调查，全县城区共有住宅小区*个，住宅面积约*万平方米，已登记备案的物业服务企业*家，从业人员*余人。当前物业管理模式主要是政府主导、专业物业企业管理、开发企业代管三种类型。其中*等*个保障房和移民安置小区由政府主导实

施物业管理；

**个商品房小区由物业企业负责物业管理；

**个小区由开发企业代管，其它*个小区和单体建筑均无物业管理。总体来看，经过各方面的共同努力，县城住宅小区物业管理从无到有，实行物业管理的区域不断扩大，物业管理效应初步显现，尤其是政府主导管理的保障房和移民安置房物业管理较为规范，群众比较满意，商品房小区物业管理也在进行积极尝试，取得一定成效，为宜居*建设和社会稳定发挥了积极作用。

二、县城住宅小区物业管理工作中存在的主要问题

我县物业管理工作中起步较晚，整体上看，基础条件差，管理水平低，利益诉求多，问题十分突出，矛盾错综复杂，现状令人堪忧，物业管理工作中与县域经济社会发展形成极大反差，群众意见较大，已经成为城市建设和管理最为突出的问题，主要表现在以下几方面：

（一）从行政管理层面看，存在四个突出问题

一是政府对物业管理工作中重视不够，一些领导、干部认为物业管理工作中是主管部门的事、是开发商的事、是小区自己的事，政府没有主动履行监管职责，加之主管部门力量有限，小区物业管理基本处于无序状态。多年来，县、镇政府均没有专门研究和出台加强我县物业管理工作的具体政策措施，对物业管理工作中缺乏有力有效的组织领导、工作指导和制度保障，主管部门也存在对物业管理工作中研究不深、工作力度不大、方法单一等问题。

二是物业管理政策法规宣传不到位。从视察调研情况看，政府、社区、物管人员、业主委员会成员以及业主代表，普遍对物业管理法规不知或知之甚少，各级宣传普及物业管理法规不积极、不主动，普法宣传也没有涉及物业管理的内容。

三是物业监管职能职责不清，目前我县的物业管理工作主要依靠房管局进行行业直管，物业管理行政管理体制缺乏县、镇、社区、小区条块结合、层层负责的行业监管网络，缺乏物业管理矛盾协调机制和应急防御机制。部门之间没形成监管合力，物价部门没有制定我县物业收费标准，收费管理混乱，住建部门对小区建设规划不尽合理，在工程验收时对小区物业管理配套设施验收把关不严，没有按规定进行验收，为以后的物业管理埋下隐患。三创办、房管局、社区在物业管理工作中协作不够紧密。

四是镇、社区组织还没有发挥应有的作用，省物管条例规定，镇政府及社区在物业管理中应组织协调业主大会成立，调解业主、业主委员会与物业服务企业间的纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，但目前镇及社区都以人手少、工作忙等为由不愿承担物业管理相关职能。

（二）从开发商和物业服务企业层面看，存在四个突出问题

一是一些开发商从自身利益出发，随意变更设计，建设了一些达不到规划标准的住宅小区，如物业管理用房、社区活动用房不到位，公建配套设施产权不明晰，房屋及小区水、电、排污系统建设质量不高，绿化档次低，维修资金不及时足额到位等等，造成后续管理纠纷多、难度大、成本高。

二是住宅小区基础设施不配套，成为物业服务品质无法提升的硬伤。一个突出问题是停车难，目前随着私家车的迅速增多，许多住宅小区中，包括新建商品房小区的停车位严重不足，停车问题已成为破坏小区环境、困扰物业管理的一大难题，这在老旧小区表现得尤为突出。一些开发商在出售房屋时极力避免签订“前期物业管理协议”，有关前期物业管理必须具备和提供的服务落实不了。因小区水电气统一管理设施不全，即使大多数业主同意管控水电气破解收费难问题，也不能有效执行。

三是物业管理模式落后，经营活动不规范。部分建设单位、开发商把自建小区的物业服务变成了经营行为，这种自建自营，建管不分的落后模式还普遍存在。全县*多个小区中，只有不到*个是聘请物业企业管理，加之我县住宅小区大多规模较小，服务项目少，服务费标准低，收缴率低，造成企业管理成本高，形成亏损，公平的市场竞争机制、良性循环机制无法建立。大部分分散式小区，都由住户分单元、分楼推选楼长或聘请退休老干部职工管理，所谓的管理大多也只是负责收取一点卫生费，做一些简单的上传下达，都是义务服务，难以长期坚持。部分物业企业管理人员简单认为物业服务就是看大门、打扫卫生、收取管理费用等简单的事，对住户反映的问题不能积极主动解决，管理跟不上，服务工作远不能满足居民的实际需求。调研的*多个小区，社区或物业服务企业对小区建设的基本情况不清，大多小区没有制定物业管理活动的相关制度或公约，少数有制度或公约的也落实不到位。

四是有资质的物业管理企业少，服务质量不高，物业费收支不公开不透明，物业服务企业运转困难。部分物业企业摆不正自己的位置，认为自己是管理者而对业主颐指气使，缺乏主动服务、积极服务意识，从而滋生了众多的矛盾。

（三）从业主层面看，存在三个问题

一是业主自治而未治。召开业主大会、成立业主委员会难，业主自治组织不全，业主大会、业主委员会作为新型的市民民主形式，是与物业企业对等的、维系物业管理市场完整性的重要主体。但是目前我县*多个小区因为无人牵头组织、缺乏经费、区域太小太零散等原因均没有成立业主委员会，就是已经成立了业主委员会的小区，由于缺乏对业主委员会有效的监督制约措施，其业主自我管理、自我约束的机制尚未形成，民主协商、少数服从多数的议事原则很难实现，业主自治只能是良好的愿望而已。

二是业主对物业管理认识模糊，不能正确处理维权意识与责

任意识的关系。调研统计，有*%以上的业主对《物业管理条例》不了解或知道一点，对物管企业的服务要求往往会超出合理范围。例如：在调查中，各个小区反映最多的顶层住户出现楼顶漏水的问题，在业主与物业交涉未果时，往往会采取拒交物业费的方式来处理。有些业主认为我不交物业管理费是因为我不住或者不需要物业管理。使业主与物管企业之间关系僵化，陷入恶性循环的怪圈。

三是少数在职和退二线公职人员不缴纳物业管理费，说明对公职人员的教育管理还需加强。另外，随着全县安置区的增多，部分人既失地又失业，会加剧物业矛盾，应引起重视。

三、意见和建议

（一）要加强组织领导，尽快制定出台物业管理办法。物业管理事关千家万户切身利益，事关城市管理水平和形象，事关“三宜”*建设成败，直接影响着*社会经济全面发展和小康社会目标的实现。同时，从多年的实践看，物业管理在维护社区秩序，协助公安等有关部门防范刑事犯罪，防止可能发生的治安、火灾、燃气泄漏、水电故障等恶性事故中发挥着十分重要的作用。因此，加强物业管理具有十分重要的现实意义。县政府及相关职能部门要高度重视物业管理工作，认真学习现行法律法规，深入调研工作中存在的问题，结合实际进行“顶层设计”，尽快起草制定《*县物业管理实施办法》，按程序提交县人大常委会审议后实施要从加强领导、理顺体制、政策措施、明确职责、夯实任务、加强监管等方面做出具体规定，便于政府部门、开发企业、物业企业和业主各方履行责任、权利和义务，使物业管理步入规范化和法制化。

（二）要明确管理职责，切实解决物业管理工作中亟待解决的问题。一要加强规划管理，要严格执行城市规划、小区建设以及物业管理方面的法律法规，对已建但没有开展物业管理的小区，在建和规划建设的小区，非小区的居民集中区、独栋电梯高层楼房等，分别采取相应措施加强监管、规范和

完善。二要加强价格监管，物价部门要加强对物业服务企业收费行为的监管，研究制定物业服务项目标准和对物业服务指导价格，供业主和物业服务企业参考。三要强化公职人员引领，要充分发挥党员干部和国家公职人员在小区内的模范带头作用，引导物业管理工作健康发展。四要实现有效管控，电力公司、自来水公司和天然气公司要研究小区物业统管住户用水、电、气的机制，对业主大会同意通过管控用水、电、气收取物业费的要积极配合确保执行到位。五要坚持抓点示范，在县城筛选*-*个基础条件较好的小区进行物业管理方面的综合试点，通过试点总结经验，为全县物业管理提供样板。六要尽快化解一批突出矛盾，相关部门要认真落实《在全县开展房地产领域信访突出问题专项整治方案》，及时化解西江盛景家园、万景国际、滨江新城等物业管理方面的矛盾和信访问题，有效预防和遏制其它小区物业管理矛盾和苗头性问题发生。七要迅速开展专项整治行动，三创办、住建局、城关镇、各社区要迅速行动起来，及时整治红花小区“脏、乱、差”和打通滨江大道通道，成立滨江新城业主委员会，古堰集镇社区占用公共场地建设住房、桃源市场污染源治理、西单农贸市场违规占用通道建房等突出问题。同时，公安、司法、水利、电力、市场监管、广电等部门和各镇、社区等单位要主动履行职责，协同推进物业管理工作。对一些违犯城乡规划、物业管理法律法规的人和事，相关行政执法部门要联合执法，加大查处打击力度，强力推进宜居*建设。

（三）要依法严格监管，规范开发商和物业服务企业行为。一要规范小区设计，住建（房管）部门要加强监管，采取多种措施，强制开发商严格执行《城乡规划法》《城市房地产管理法》《物业管理条例》等城市建设法律法规，按照规划建设小区。开发商应树立物业意识，在小区规划时同步设计物业用房，按规定建设物业用房，为物业管理提供硬件保障，并做好前期物业服务。二要规范承接验收，开发商要加强与物业管理企业的沟通协调，在转、承接物业时，应当对物业共用部位，共用设施进行查验，以减少不必要的物业矛盾和纠纷；

三要规范服务行为，物业企业要通过加强业务培训，提高从业人员专业素质和服务水平，严格履行物业服务合同约定，为广大业主提供相应服务并达到服务承诺标准，对服务等级、服务内容、收费项目、收费标准、收费依据、价格举报电话等进行公示，对业主和业主委员会提出的合理要求要及时整改。住建（房管）部门要在公共场所建立开发商、物业服务企业曝光台，完善不良记录和不诚信档案，凡有不良记录者，今后不得在本县从事房地产和物业管理行业。

（四）要强化教育宣传，不断提高业主自治意识和自治能力。一是物业主管部门、宣传、广电部门和各镇各社区要深入广泛宣传《国务院物业管理条例》《*省物业管理条例》等法规，以及即将出台的《*县物业管理实施办法》，提高物业法规知晓率。电视台要适时开办物业管理专栏，宣传普及物业法规，加大曝光物业管理陋习。物业主管部门要强化对相关工作人员、物业管理企业、业主委员会成员和业主代表的教育培训，促进依法履职、规范管理，增强业主的物业管理法律意识，引导他们共同关心支持物业管理工作。物业管理服务企业要树立质量与品牌意识，提高服务质量，取得广大业主和业主委员会的支持和配合。二是通过召开业主大会、组织学习、教育培训、组织引导和制定居民公约，成立业主委员会，引入物业管理公司等方式，逐步实现小区日常事务自主管理。三是加强公职人员教育管理，充分发挥党员干部主观能动性和示范引领作用，积极参与和支持物业管理服务工作。四是结合新民风建设，建立小区业主“红黑榜”，对热心小区事业、带头缴纳物业费的业主予以表彰鼓励，对无故不缴纳物业费的业主进行通报曝光，引导建立良好的小区风气。

小区物业管理调研报告篇四

下面是小编为大家整理的，供大家参考。

为促进国务院《物业管理条例》《*省物业管理条例》的贯彻

落实，规范我县物业管理工作，打造和谐宜居环境，按照县委的要求和县人大常委会主任会议安排，人大常委会抽调有关方面人员组成调研组，于*月份对县城住宅小区物业管理情况开展了专题调研，*月*日，人大常委会主任*，副主任*、沈少武率领市人大常委会部分组成人员和部分县人大代表对县城住宅小区物业管理情况进行了专题视察，召开了座谈会，听取了县政府及相关部门的工作汇报，视察组成员及人大代表提出了很好的意见建议。现将这次调查情况报告如下。

一、物业管理工作的基本现状

据调查，全县城区共有住宅小区*个，住宅面积约*万平方米，已登记备案的物业服务企业*家，从业人员*余人。当前物业管理模式主要是政府主导、专业物业企业管理、开发企业代管三种类型。其中*等*个保障房和移民安置小区由政府主导实施物业管理；

**个商品房小区由物业企业负责物业管理；

**个小区由开发企业代管，其它*个小区和单体建筑均无物业管理。总体来看，经过各方面的共同努力，县城住宅小区物业管理从无到有，实行物业管理的区域不断扩大，物业管理效应初步显现，尤其是政府主导管理的保障房和移民安置房物业管理较为规范，群众比较满意，商品房小区物业管理也在进行积极尝试，取得一定成效，为宜居*建设和社会稳定发挥了积极作用。

二、县城住宅小区物业管理工作中存在的主要问题

我县物业管理工作起步较晚，整体上看，基础条件差，管理水平低，利益诉求多，问题十分突出，矛盾错综复杂，现状令人堪忧，物业管理工作与县域经济社会发展形成极大反差，群众意见较大，已经成为城市建设和管理最为突出的问题，主要表现在以下几方面：

（一）从行政管理层面看，存在四个突出问题

一是政府对物业管理工作重视不够，一些领导、干部认为物业管理工作是主管部门的事、是开发商的事、是小区自己的事，政府没有主动履行监管职责，加之主管部门力量有限，小区物业管理基本处于无序状态。多年来，县、镇政府均没有专门研究和出台加强我县物业管理工作的具体政策措施，对物业管理工作缺乏有力有效的组织领导、工作指导和制度保障，主管部门也存在对物业管理工作研究不深、工作力度不大、方法单一等问题。

二是物业管理政策法规宣传不到位。从视察调研情况看，政府、社区、物管人员、业主委员会成员以及业主代表，普遍对物业管理法规不知或知之甚少，各级宣传普及物业管理法规不积极、不主动，普法宣传也没有涉及物业管理的内容。

三是物业监管职能职责不清，目前我县的物业管理工作主要依靠房管局进行行业直管，物业管理行政管理体制缺乏县、镇、社区、小区条块结合、层层负责的行业监管网络，缺乏物业管理矛盾协调机制和应急防御机制。部门之间没形成监管合力，物价部门没有制定我县物业收费标准，收费管理混乱，住建部门对小区建设规划不尽合理，在工程验收时对小区物业管理配套设施验收把关不严，没有按规定进行验收，为以后的物业管理埋下隐患。三创办、房管局、社区在物业管理工作中协作不够紧密。

四是镇、社区组织还没有发挥应有的作用，省物管条例规定，镇政府及社区在物业管理中应组织协调业主大会成立，调解业主、业主委员会与物业服务企业间的纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，但目前镇及社区都以人手少、工作忙等为由不愿承担物业管理相关职能。

（二）从开发商和物业服务企业层面看，存在四个突出问题

一是一些开发商从自身利益出发，随意变更设计，建设了一些达不到规划标准的住宅小区，如物业管理用房、社区活动用房不到位，公建配套设施产权不明晰，房屋及小区水、电、排污系统建设质量不高，绿化档次低，维修资金不及时足额到位等等，造成后续管理纠纷多、难度大、成本高。

二是住宅小区基础设施不配套，成为物业服务品质无法提升的硬伤。一个突出问题是停车难，目前随着私家车的迅速增多，许多住宅小区中，包括新建商品房小区的停车位严重不足，停车问题已成为破坏小区环境、困扰物业管理的一大难题，这在老旧小区表现得尤为突出。一些开发商在出售房屋时极力避免签订“前期物业管理协议”，有关前期物业管理必须具备和提供的服务落实不了。因小区水电气统一管理设施不全，即使大多数业主同意管控水电气破解收费难问题，也不能有效执行。

三是物业管理模式落后，经营活动不规范。部分建设单位、开发商把自建小区的物业服务变成了经营行为，这种自建自营，建管不分的落后模式还普遍存在。全县*多个小区中，只有不到*个是聘请物业企业管理，加之我县住宅小区大多规模较小，服务项目少，服务费标准低，收缴率低，造成企业管理成本高，形成亏损，公平的市场竞争机制、良性循环机制无法建立。大部分分散式小区，都由住户分单元、分楼推选楼长或聘请退休老干部职工管理，所谓的管理大多也只是负责收取一点卫生费，做一些简单的上传下达，都是义务服务，难以长期坚持。部分物业企业管理人员简单认为物业服务就是看大门、打扫卫生、收取管理费用等简单的事，对住户反映的问题不能积极主动解决，管理跟不上，服务工作远不能满足居民的实际需求。调研的*多个小区，社区或物业服务企业对小区建设的基本情况不清，大多小区没有制定物业管理活动的相关制度或公约，少数有制度或公约的也落实不到位。

四是有资质的物业管理企业少，服务质量不高，物业费收支不公开不透明，物业服务企业运转困难。部分物业企业摆不

正自己的位置，认为自己是管理者而对业主颐指气使，缺乏主动服务、积极服务意识，从而滋生了众多的矛盾。

（三）从业主层面看，存在三个问题

一是业主自治而未治。召开业主大会、成立业主委员会难，业主自治组织不全，业主大会、业主委员会作为新型的市民民主形式，是与物业企业对等的、维系物业管理市场完整性的重要主体。但是目前我县*多个小区因为无人牵头组织、缺乏经费、区域太小太零散等原因均没有成立业主委员会，就是已经成立了业主委员会的小区，由于缺乏对业主委员会有效的监督制约措施，其业主自我管理、自我约束的机制尚未形成，民主协商、少数服从多数的议事原则很难实现，业主自治只能是良好的愿望而已。

二是业主对物业管理认识模糊，不能正确处理维权意识与责任意识的关系。调研统计，有*%以上的业主对《物业管理条例》不了解或知道一点，对物管企业的服务要求往往会超出合理范围。例如：在调查中，各个小区反映最多的顶层住户出现楼顶漏水的问题，在业主与物业交涉未果时，往往会采取拒交物业费的方式来处理。有些业主认为我不交物业管理费是因为我不住或者不需要物业管理。使业主与物管企业之间关系僵化，陷入恶性循环的怪圈。

三是少数在职和退二线公职人员不缴纳物业管理费，说明对公职人员的教育管理还需加强。另外，随着全县安置区的增多，部分人既失地又失业，会加剧物业矛盾，应引起重视。

三、意见和建议

（一）要加强组织领导，尽快制定出台物业管理办法。物业管理事关千家万户切身利益，事关城市管理水平和形象，事关“三宜”*建设成败，直接影响着*社会经济全面发展和小康社会目标的实现。同时，从多年的实践看，物业管理在维护

社区秩序,协助公安等有关部门防范刑事犯罪,防止可能发生的治安、火灾、燃气泄漏、水电故障等恶性事故中发挥着十分重要的作用。因此,加强物业管理具有十分重要的现实意义。县政府及相关职能部门要高度重视物业管理工作,认真学习现行法律法规,深入工作中存在的问题,结合实际进行“顶层设计”,尽快起草制定《*县物业管理实施办法》,按程序提交人大常委会审议后实施要从加强领导、理顺体制、政策措施、明确职责、夯实任务、加强监管等方面做出具体规定,便于政府部门、开发企业、物业企业和业主各方履行责任、权利和义务,使物业管理步入规范化和法制化。

(二)要明确管理职责,切实解决物业管理工作中亟待解决的问题。一要加强规划管理,要严格执行城市规划、小区建设以及物业管理方面的法律法规,对已建但没有开展物业管理的小区,在建和规划建设的小区,非小区的居民集中区、独栋电梯高层楼房等,分别采取相应措施加强监管、规范和完善。二要加强价格监管,物价部门要加强对物业企业收费行为的监管,研究制定物业服务项目标准和对物业收费指导价格,供业主和物业企业参考。三要强化公职人员引领,要充分发挥党员干部和国家公职人员在小区内的模范带头作用,引导物业管理工作健康发展。四要实现有效管控,电力公司、自来水公司和天然气公司要研究小区物业统管住户用水、电、气的机制,对业主大会同意通过管控用水、电、气收取物业费的要积极配合确保执行到位。五要坚持抓点示范,在县城筛选**个基础条件较好的小区进行物业管理方面的综合试点,通过试点总结经验,为全县物业管理提供样板。六要尽快化解一批突出矛盾,相关部门要认真落实《在全县开展房地产领域信访突出问题专项整治方案》,及时化解西江盛景家园、万景国际、滨江新城等物业管理方面的矛盾和信访问题,有效预防和遏制其它小区物业管理矛盾和苗头性问题发生。七要迅速开展专项整治行动,三创办、住建局、城关镇、各社区要迅速行动起来,及时整治红花小区“脏、乱、差”和打通滨江大道通道,成立滨江新城业主委员会,古堰集镇社区占用公共场地建设住房、桃源市场污染源治理、西单农贸市场

场违规占用通道建房等突出问题。同时，公安、司法、水利、电力、市场监管、广电等部门和各镇、社区等单位要主动履行职责，协同推进物业管理工作。对一些违犯城乡规划、物业管理法律法规的人和事，相关行政执法部门要联合执法，加大查处打击力度，强力推进宜居*建设。

（三）要依法严格监管，规范开发商和物业服务企业行为。一要规范小区设计，住建（房管）部门要加强监管，采取多种措施，强制开发商严格执行《城乡规划法》《城市房地产管理法》《物业管理条例》等城市建设法律法规，按照规划建设小区。开发商应树立物业意识，在小区规划时同步设计物业用房，按规定建设物业用房，为物业管理提供硬件保障，并做好前期物业服务。二要规范承接验收，开发商要加强与物业管理企业的沟通协调，在转、承接物业时，应当对物业共用部位，共用设施进行查验，以减少不必要的物业矛盾和纠纷；

三要规范服务行为，物业企业要通过加强业务培训，提高从业人员专业素质和服务水平，严格履行物业服务合同约定，为广大业主提供相应服务并达到服务承诺标准，对服务等级、服务内容、收费项目、收费标准、收费依据、价格举报电话等进行公示，对业主和业主委员会提出的合理要求要及时整改。住建（房管）部门要在公共场所建立开发商、物业服务企业曝光台，完善不良记录和不诚信档案，凡有不良记录者，今后不得在本县从事房地产和物业管理行业。

（四）要强化教育宣传，不断提高业主自治意识和自治能力。一是物业主管部门、宣传、广电部门和各镇各社区要深入广泛宣传《国务院物业管理条例》《*省物业管理条例》等法规，以及即将出台的《*县物业管理实施办法》，提高物业法规知晓率。电视台要适时开办物业管理专栏，宣传普及物业法规，加大曝光物业管理陋习。物业主管部门要强化对相关工作人员、物业管理企业、业主委员会成员和业主代表的教育培训，促进依法履职、规范管理，增强业主的物业管理法律意识，引导他们共同关心支持物业管理工作。物业管理服务企业要

树立质量与品牌意识，提高服务质量，取得广大业主和业主委员会的支持和配合。二是通过召开业主大会、组织学习、教育培训、组织引导和制定居民公约，成立业主委员会，引入物业管理公司等方式，逐步实现小区日常事务自主管理。三是加强公职人员教育管理，充分发挥党员干部主观能动性和示范引领作用，积极参与和支持物业管理服务工作。四是结合新民风建设，建立小区业主“红黑榜”，对热心小区事业、带头缴纳物业费的业主予以表彰鼓励，对无故不缴纳物业费的业主进行通报曝光，引导建立良好的小区风气。

;

小区物业管理调研报告篇五

为打造**企业品牌，运用现代管理手段，建立具有标准化、程序化和规范化的管理体系，提高企业战略，宏观调控经营，共创高效企业效益和社会效益，有力推动公司整体业务发展，根据公司董事和领导要求，本人进行了为期三周深入调研，现将工作调研小结如下：

- 1、企业投资环境优越，交通便利，周边配套日趋成熟，发展潜力强劲。
- 2、市场定位准确，产品优质优价，吸引力大，前景广阔。
- 3、小区配套设施标准性高。
- 4、准确把握市场脉搏。
- 5、经营理念鲜明——创造优质生活空间，实现新城市主义现代生活。
- 6、企业的胜利，全赖于铁的纪律支撑。

7、人力资源及组织体系比较完整。

8、公司董事及高层领导调控意识超前，战略目标明确，拓展思维清晰。

1、工程规划、设计、施工等与物管衔接脱节，给物业管理服务留下了后遗症，加大经营成本，造成资源浪费。例如：****华庭游泳池**每次清洗，水量理应自然排尽，作业自如。但目前每次洗清时，池内约40多公分的水无法自然排放，必须用水泵配合才能抽走，这样，既增加了人工操作的麻烦，在安全方面也受到一定影响。再如，****、二期**车位配置与住宅数量不成正比，随着业主生活水平的提高，业主车辆逐步增多，车辆停放逐步紧张，长期如此将会导致秩序混乱。

2、营销与物管关系脱节，公司在推销产品前期，尚未按国家政策法规要求制定和签署《前期物业管理服务协议》等规范文本。对业主入住后出现的乱搭乱建、乱摆乱放、拒交费用等行为没有明确的书面依据约束，这方面尚未引起足够重视。

3、人力资源配置缺乏科学性，相关部门对物管队伍人员的借调与共享还没有明确计划，操作层员工面对多头领导遥控，在具体运作上，出现了错乱局面，直接影响服务质量。

4、纵横观三个楼盘物管服务标准，尚未达到公司基本要求。例如：****花园**公共区域死角的清洁卫生不到位，楼梯底杂物间各种建筑垃圾依然存在；****居**休闲区喷泉处瓜果皮壳、纸屑、烟头及塑胶袋随处可见，喷泉中央石块四分五裂，池沟污泥沉积，员工厨房门口及各摩托车棚下的废旧杂物处处可见；****华庭**的广场地面、区内喷泉周边地面、各楼梯入口地面、车库墙面等清洁开荒马虎，水泥渣渍、白涂料渍等斑斑可见，接靠会所铺面的物件乱摆乱放，占道经营严重，各门面招牌大小不一，乱张乱贴处处可见；从创艺装饰部往北面的工商银行一带铺面的环境卫生非常糟糕，在某种程度上，严重影响了小区良好容貌。

5、绿化管理方面，对枯枝黄叶修剪无计划进行，对长短不一的草皮没有重视修剪，对多处残缺空白、黄土裸露不及时补种，对行人践踏的绿化植物无标识提示，养护专业水平一般。

6、安全管理意识一般，对区内各人工湖、溪流及装修作业施工现场无任何安全提示或警告标识。

7、在设备设施管理维护方面，没有规范设备台帐和历史记录，所有楼盘的路灯无编号。如：**花园若干车库门锁被人敲坏，门扇敞开无人重视关上及维修；泳池机房无锁，房门经常打开而无人重视，进入泳池区的小孩可随意进入机房捉迷藏，时刻存在安全隐患。

8、保安队伍纪律散漫，应变能力差，岗位工作马虎应付，礼节礼貌、服务态度、方式方法等工作意识淡薄，整体形象较差，战斗力弱。如：岗位当值队员在吃饭时间出现空岗，引起相关部门不满而投诉；若干队员正规着装在**华庭管理处大厅内静坐抽烟；各岗亭当值保安队员对公司领导、各部门负责领导、小区业主、参观看楼顾客进进出出，不理不睬；对外来人员进出小区没有监控；巡逻保安对装修工人不规范搬运材料和倒放垃圾严重影响小区容貌卫生视而不见；队伍训练着装款式不统一，整体局面较为混乱，队伍建设有待整顿。

9、在客户服务方面，从热情待客及工作形象上看，**华庭管理处前台工作可以，**居和**花园前台待客工作一般。在房屋档案资料的建立、服务质量体系的建立（含投拆处理机制建立）、财务收费体系的建立，包括日常各种管理规章建立等基础工作，尚未形成系统化、标准化。尤其在物业资料管理与财务收费管理方面，还停留于手工作业原始方式，工作效率较低。

10、从物业管理整体队伍上看，士气低落，人员素质参差不齐，业务培训及绩效考核机制尚未铺开，整体业务素质较差，

专业水准较低。尤其是各专业班组缺乏实操经验，加上监督力度不足，在管理上出现了较多盲点，由于工作权责模糊不清等原因，导致了各部门各自为政的倾向，组织架构及岗位架构有待调整。

根据**现有物业管理状况及存在问题，建议以下改善：

1、建立规范管理体系，实行有效资源整合。

从公司发展战略高度出发，避免低档次楼盘服务牌子接管高档次楼盘之嫌，让**的牌子有力地推动各项目发展，建议成立“**物业管理服务有限公司”，在物管全盘运作上，以**华庭作为人力资源培训和输出基地，统筹兼顾好各项目业务工作，具体整合办法为：

将现注册的“中山市**居物业管理有限公司”营业执照牌子申报改为“中山市**物业管理服务有限公司”，新牌子定位于**华庭重点项目，申报注册登记下属项目管理处。即“中山市**物业管理服务有限公司**华庭管理处”、“中山市**物业管理服务有限公司**居管理处”、“中山市**物业管理服务有限公司**花园管理处”。今后的项目发展和命名，按此类推。

2、精简机构，合理调配。

规范的企业，必须具备现代化管理手段，而现代化的管理手段主要体现在“管理体系现代化”和“管理工具现代化”。为有效实施各方面工作，根据物业管理行业工作职能，并结合**实际情况，现拟作以下整合：

a□在董事长的领导下，以董事总经理为企业负责制，由物业总监统筹调控**属下各物业管理项目经营运作，直接对董事总经理负责。

b□各物业管理项目负责人（管理处经理或管理处主任的命名

待定) 具体负责和执行本项目工作事务, 直接对物业总监负责。根据项目物业规模情况, 下设各班组, 切实做好定岗、定员、定编工作, 实行专业上岗, 在近期内, 逐步组建一支精干的、专业化的物业管理队伍。

c□层级管理, 权责分清, 制定明确工作质量指标, 并将具体工作落到实处, 责任到人。

d□设置明确管理组织架构和岗位架构(两种架构图附后)。

3、根据各部门职业工种, 在作业上按预定工作效率目标、质量目标和成本目标执行工作, 定期评估考核, 抓好监控工作。

4、打好工作基础, 逐步建立完善的三级管理文件。

即“管理文件”(质量手册)、“作业流程”(程序文件)、“执行文件”(规范表格), 使之形成系统化、标准化、规范化。

5、实行管理处经理(主任)负责制和各岗位责任制。

6、提高管理档次, 树立良好企业形象, 对小区房屋、设备、住户档案资料及财务收费等管理, 运用物业管理专业软件操作, 实行电脑化管理, 提高工作效率。

7、在内部管理上, 建立良好监督机制。

对内部各种任务落实, 必须跟踪验证, 以**华庭为指挥中心, 负责监控及信息反馈等工作, 按工作量化指标, 建立完善的服务质量体系运行评估工作, 对客户投拆、设备运行、安全服务、环境服务、维修服务等职能板块工作做好统计分析、日检、周报、月报等要求准时准确, 软件资料的管理标识明确, 立卷、办文、归档、存放、规范有序, 对管理的追溯, 有依有据。在监督控制上, 根据每周工作情况, 每月定期召

开服务质量体系运行评估工作会议，对不合格的服务事项，及时采取各种纠正和预防措施，并严密跟踪反馈，不断优化服务质量，令公司和业主放心满意。

8、重视培训，提高素质。

重点抓好公共培训部分和部门业务专题培训工作，以辖管三个楼盘中出现的实际案例为培训教材，举一反三，激发员工钻研业务兴趣，努力提高全体员工业务素质。

9、奖惩分明，优胜劣汰。

增强员工危机意识，对业务能力差，经反复培训仍停留于落后状态，工作纪律马虎散漫，违纪违规或损害公司利益及形象的低劣员工，必须按章处理；对表现优秀、管理卓越或在季度年度中荣获“服务之星”的好员工，经董事及公司领导认可后，给予奖励和表彰，提高员工的自豪感和职业感和归属感，增强员工和团队的战斗力。

10、开源节流，控制成本。

在原有资源基础上，严格控制各项费用开支，凡属一切经费开支，必须按计划报批执行，严格控制办公物品和各种物料合理使用，抓好水电公用支出和相关节能工作，实行公司资源共享。

加大对物业管理收费和停车收费的追缴力度，切实提高收缴率，对长期欠费“钉子大户”紧密跟踪，共同维护公司经济利益，经多次沟通仍无法妥善解决的，必要时采取相应法律途径进行追讨。

大力拓展有偿服务，增加经营收入，弥补经费不足部分，密切注视月度、季度、年度支出数据对比，确保财务收支良性循环。

11、强化工作协调，促进团队合作。

以总经办或行政人事部为牵头组织，由物业公司负责拟案，对物业的竣工验收、接管、移交、包括营销业务关联等工作，必须有密切的沟通协调，对相关任务的调度或协调，必须有明确的《工作任务单》或《工作联络单》，对每个环节的工作均有时效约束，对已完成的工作验证，双方必须签字认可，将明确的“工作调度（反馈）流程图”纳入公司制度化，避免工作上出现扯皮拖拉现象，确保公司正常运作。

12、规范物管文本，协调销售业务。

《物业服务合同》和《住宅使用说明书》等规范的物管文本，按房地产行业惯例操作要求，使管理经营有章可循、有法可依。

13、重视窗口服务，作业指引清晰。

为方便业主业务办理，将重要的如“业主收楼手续办理流程”和“装修手续办理流程”等精装制作，并公示于客户服务中心大厅，这样既方便业主阅示，也利于员工操作。

14、《议事日程》明确，行政统筹到位。

在日常事务统筹中，忙而不乱，头绪分清。例如：行政例会时间规定、

工作计划

及总结上交时间规定、费用收缴情况报表上交时间规定、每月服务质量评估分析会时间规定、各部门用资计划上交时间规定、办公用品使用计划上交时间规定、维修材料采购计划上交时间规定、业主每月入住情况报表上交时间规定、小区物业综合例检时间规定等，均列入公司的议事日程。

15、规范员工着装，树立公司形象。

按各部门工作性质，统一配置工衣，规范员工穿戴，树立良好形象。

16、规范公司财产和物资管理，维护公司利益。

对公司物料物资和各种器械妥善管理，专人负责，定期清仓查库，严格按仓库物资管理规定，做到帐物相符、帐帐相符，杜绝各种财产物资流失和损失。

17、高度企业战略，阶段达成效果。

a□在三个月内，有效克服“脏、乱、差”现象，使三个楼盘整体环境容貌发生“一小变”。

b□在半年内，使**物业管理全盘运作完全步入正轨。

c□在一年内，基本按iso国际化标准模式导入物业管理体系，为公司的认证和创建示范工作打下坚实基础，无论在队伍建设或小区管理上达到“一中变”。

d□在一年半内，正式通过iso认证，无论从管理或服务上达到系统化、标准化、规范化、科学化；以国家示范小区为标准要求，将**华庭管理项目创建成为市级“示范住宅小区”称号。

e□在两年内，将**华庭管理项目创建成为省级“示范住宅小区”称号，在中山物业管理领域中受到地方政府和同行的认可。

f□在三年内，将**华庭管理项目创建成为国家级“示范住宅小区”，使**的企业品牌推向房地产行业的前列。

综上所述，敬请董事及公司领导审核指正。我相信，在公司董事和各级领导的大力支持和精心指导下，在全体员工的共同努力下，我们将坚定不移地按总公司的发展方针和预定的战略规划拓展工作，只要我们实事求是、集思广益、善于探讨、总结创新，**的服务品牌一定会获得全方位的提升！

以上报告，敬请上级领导审核批示。