

志愿服务调查报告(优秀10篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

志愿服务调查报告篇一

为认真做好《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》(国发[20x]35号)的贯彻落实工作，及早研究具体实施办法，按照市政府领导批示精神，经市民政局研究决定，于20xx年11月6日启动了对全市60岁以上老年人养老服务需求状况调研。本此调研采取普遍调研、抽样调研和典型调研相结合的方法，采用入户问卷，调查走访和召开座谈会的形式进行。全市共抽查了10个县区，24个城镇社区，51个行政村，成功访问了19048位老人。

(一)人口老龄化形势严峻

经过逐村逐户普查统计，全市60岁以上老人万人，占全市人口总数的%，其中农村老人万人，城镇老人万人，分别占老年人总数的59%和41%。通过对比分析，我市60岁以上老年人口呈现“一快二化三多”的状况，一快就是增长快。年增长速度为%，预计到20xx年，将达47万人，约占总人口15%以上。二化是指高龄化和空巢化，我市70岁以上高龄老人万人，占全市老年人口总数的46%；由于我市主要以劳务输出为增收项目，农村“留守老人”达12万人，城市“空巢老人”5万人，分别占到全市老年人口的29%和12%；三多就是贫困老人、失能、半失能老人多。全市“三无”老人2525人、“五保”老人50633人、贫困老人41664人，三类人员共占老年人总数的21%；失能老人12488人，半失能老人21626人，分别占老年

人总数3%和5%。

(二) 养老保障体系日趋完善

近几年来，市委、市政府从构建和谐社会的大局出发，坚持民生为本，积极构建城乡养老保障体系。城乡养老保险实现了全覆盖，全市已有50299位企业离退休职工和城镇其他就业职工按月领取城镇职工基本养老保险，347292位老人按月领取农村养老保险；城镇医疗保险和农村新型合作医疗制度全面建立；70周岁以上高龄补贴有序发放，全市享受高龄补贴老人192514人；城乡低保、医疗救助、临时救助等社会保障制度更加规范，惠及全市万老年人口；农村计划生育家庭奖励扶助政策全面实施，18104位老人享受到了每年1200元的计划生育奖励扶持资金；“五保”和“三无”老人供养政策不断完善，农村敬老院建设全省领先，全市已建成敬老院200个、社会福利院5个，共有床位25860张，五保集中供养率达到了%；养老设施建设步伐加快，全市已建x县级老年公寓4个，民办老年公寓3个，社会化养老床位达到了1640张；居家养老服务、社区日间照料、农村幸福院建设试点取得明显成效；养老惠老、爱老助老等志愿者服务活动进入常态；各职能部门都能从各自的职能出发，加大养老保障投入，老龄事业步入了良性发展态势。

(三) 养老服务机构管理基本规范

目前，全市200所敬老院、5所社会福利院和7个社会化老年公寓，由机构编制部门批准为事业单位的144所，注册为民办非企业组织的6个，落实管理服务人员编制250人，聘用服务人员2198人，50%达到持证上岗；管理及服务人员工资逐年提高，达到了2300元/月；集中供养服务机构运转经费每人达到1200元/年。同时，各级敬老院积极开展以院养院、以副补院工作，基本保障了入住院民的生活水平。

从调查问卷分析看，作为贫困地区，我市老年人整体经济收

入低，自我保障力差，全市有基本工资保障的老年人75646人，占老年人总数的%，其中机关事业单位离退休干部25347人，企业离退休职工27090人，领取城镇职工基本养老保险23209人，%的老年人主要靠自己劳动创收或子女供养。

(一) 服务需求多样

由于老年人的收入差距、居住地域、家庭情况不同，对养老服务的需求也多种多样。从问卷的19048位老年人回答的情况看，15619人选择居家由子女养老，占被访问老人的82%；1905人选择社区养老，占被访问老人的10%，1524人选择机构养老，占被访问老年人的8%。因受传统观念影响，只要是身体健康，生活能自理的老人都习惯住在家里由子女赡养，希望村(社区)能经常组织开展适合老年人的文化体育健身活动；身体一般，子女又不在身边的老年人，最需求的是村(社区)能提供上门送餐、日间托老、家政服务、服务热线、文化娱乐和上门看病就医服务；真正需要机构养老的是生活不能自理的失能、半失能老人和家庭困难老人。从调查的万老年人的反馈情况看，老年人普遍对社区开展助餐、家政、医疗护理、日间托老、呼叫热线等便民服务有需求；对社区文化体育健身活动场所、社区老年文化活动有渴盼。

(二) 能承担养老费用不高

从调查情况看，老年人及老年人家庭能承受机构养老费用20x元以上占被访问老年人10%，主要是本人有离退休工资或子女条件较好的老人；21%的老年人能承受的机构养老费用在1500元左右；69%的老年人只能承受1000左右的机构养老费用，特别是农村没有固定收入的失能、半失能老人和生活困难老人，承受费用均在1000元以下；对居家上门服务能接受的服务费用是10元/次。

1、养老服务供需矛盾突出。我市万老年人口，仅有7所不足20x张床位的社会化养老服务机构，以安康城区为例，万老

年人，仅有一所容纳30人的低标准社区日间照料中心；而大量居家养老的老人需要社区为其提供上门送餐、医疗护理、家政料理，呼叫热线等服务，而社区居家养老服务才开始探索，投入方式、服务内容、运行模式、管理办法还不成熟，能为老年人提供的服务十分有限。

2、养老服务机构功能单一，覆盖面窄。我市虽然建设了一大批容量大、高规格的敬老院，但敬老院对入住老人要求必须是生活自理的“五保”老人，且配套设施简单，服务单一，以吃住为基本保障，而留守老人、贫困老人、失能和半失能等社会老人本身无条件入住，而另一方面敬老院配套功能也无条件满足。当前最缺乏医护结合的养老服务机构，满足失能、半失能老人的特殊养老服务需求。失能、半失能老人主要依靠家庭养老，生活状况十分恶劣。一个家庭要有一名失能老人，就必须有一个劳动力专门在家照护，不但不能从事经济创收，还要支出基本的医疗费用，给家庭也带来了沉重负担，这部分老年人的养老问题十分突出。我市养老服务机构主要以政府投入建设为主，决定了我市只能建设保底兜底作用的低档次养老机构，部分收入高的离退休干部、条件优越的空巢老人想入住功能完备的高、中档养老机构还相对较少。特别是近几年来，我市通过创建中国优秀旅游城市、国家园林城市和国家卫生城市，吸引来安休闲养老、“候鸟式”养老、生态养老的老人越来越多，集休闲、养生、娱乐为一体的高档次养老服务机构还没有建立。

3、养老服务机构自我保障力差。公办养老服务机构供养标准低，医疗设施配备不到位，每个机构配备1-2名管理人员，聘请2—5名护理人员，管理和服务水平都在社会低状态下运营，勉强维持。目前正在运营的3家民办养老机构，因政府没有给予任何政策优惠，全靠自己融资，主体房屋建成后，后期房屋装修、防火、防滑、无障碍设施等配套设备受资金或政策影响，无法一次性到位，需要入住机构养老的失能、半失能老人，因民办养老机构医疗设施不配套，不能入住，而真正能掏出钱又愿意在老年公寓颐养天年的老人，又嫌民办养老

机构条件差，不愿意入住，这样就造成了民办养老机构入住率低的尴尬境地。养老机构本来就是一个投入大、风险大、利润低、周转时间长的微利行业，这就造成了民办养老机构负债大，运行艰难状况。

4、养老服务业发展缺乏刚性的政策支持。我市虽然出台了《关于加快养老服务业发展意见》（安政办发〔20xx〕42号），但政策扶持粗线条，支持力度不强。如：民建老年公寓、康复中心、临终关怀医院、医疗保健中心、老年活动中心等老年服务设施，对政府及相关部门土地供应、资金扶持、财政补助、政府补贴、购买服务等没有明确规定，只是提出号召和意向，由于政策的弹性，到了具体项目就无法落实了。养老服务业发展由于缺乏刚性奖励扶持政策，所以目前社会力量投入社会养老服务业积极性不高，全市仅有民办老年公寓3所，且规模不大，配套不完善，不能满足老年人迫在眉睫的养老服务需求。

加快发展养老服务业，是保障和改善民生的重大工程，是全面建成小康社会的客观要求，有利于满足老年人养老服务需求、保障老年人权益，有利于拉动内需、扩大就业、形成我市服务业发展新的增长点。根据我市区位优势、生态环境和养老服务业发展现状，提出我市养老服务业发展目标是：以打造独具陕南特色的生态养老基地为引领，构建公办养老机构为支撑、社区居家养老为依托、民办养老机构为特色的养老服务体系。到20xx年，使全市各类养老床位达到39250张，其中农村敬老院总床位达到33000张，集中供养率达到65%，净增床位7500张；市、县社会福利院总床位达到1100张，“三无”老人的集中供养率达到%，净增床位660张；公办养老床位达到2150张，净增床位1450张；民办养老服务床位达到3000张，净增床位2500张。100%的城镇社区建设起日间照料中心，50%的村建立起幸福院互助院。

志愿服务调查报告篇二

20xx年，服务业增加值占全市gdp比重为24.47%。全国、同一时期的服务业增加值占比分别为42.97%、33.03%，我市分别低于全国、全省18.5个百分点和8.56个百分点。“十一五”期末与“十五”期末相比较，全国服务业比重提高2.71个百分点，下降0.78个百分点，下降7.22个百分点。我市服务业比重明显偏低甚至下滑，造成这种现象的原因是什么？在“十二五”期间如何加速服务业的发展并提高其比重？市服务业推进办和市统计局组成联合调研组进行了专题调研。

总的来看，我市服务业比重偏低甚至下滑，主要原因是经济发展整体水平不高、工业化快速发展、城镇化水平低和不合理的发展方式等多种因素综合作用的结果。

1. 工业快速增长挤压服务业比重空间。在gdp总量一定的条件下，三次产业结构存在此消彼涨的关系。我市是传统的农业大市，20xx年之前第一产业占gdp的比重一直稳定在20%以上，高出全省平均水平5—6个百分点。近年来，市委、市政府大力推进工业攻坚战，工业经济发展势头迅猛，成为领跑全市经济的主力军。相比之下，服务业起步晚、总量小，在一定的资本、人力、技术等各种要素资源约束下，工业的快速发展势必使服务业的发展空间受到相对挤压。服务业增加值占全市gdp的比重由20xx年的30.32%下滑至20xx年的24.47%，而同期第二产业增加值占gdp的比重逐年提升，20xx年达到56.57%。

2. 生产性服务业发展不足制约服务业纵深推进。生产性服务业未得到充分挖掘，是我市服务业结构的一个缺陷所在。在我市块状经济发达、工业生产快速增长的情况下，包括信息、咨询、设计、研发、物流、广告、包装等一系列工业生产服务需求资源却没有得到充分挖掘。在国内外服务业内部结构中，生产性服务比重较大，主要工业城市达50%以上，而我市

比重仅占20%多。当然，目前我市的情况还未达到产业全面升级的阶段，但激发更多的生产性需求具有一定可操作性。就调查情况看，我市大多数工业企业的生产服务需求都是内部消化，需求较大的甚至建立起内部机构。由于多数内部机构履行的是非完全市场化操作，必然导致资源闲置的问题普遍存在。

3. “投资型”经济发展方式减缓了服务业发展。近年来，我市消费率为56%左右，低于世界主要国家70%以上的消费率；而投资率在45%左右，明显高于世界主要国家30%以下的投资率。“十一五”时期，我市城镇服务业固定资产投资总量不断扩大，但增速和比重均在下降，增速在20xx年达到33.58%后逐步回落，到20xx年回落到16.47%；从“十五”期末开始，比重出现连年下降，由20xx年的39.1%下降至20xx年的23.4%。这一趋势与服务业增加值占gdp比重持续下降的趋势相吻合。从投资方向看，主要投向基础设施建设，对服务行业增长的拉动作用不明显，而对拉动一、二产业发展的作用会更大。

4. 企业市场化组织化程度较低制约了服务业发展。一是市场在服务业的资源配置中没有发挥基础性作用。主要集中在服务业行业进入门槛和行业垄断两个方面，民航、金融、保险、电信、电力、通讯以及地方公用事业，不同程度地存在着部门所有或行业垄断，缺乏竞争；同时，教育、医疗、文化、广电、保健等行业进入门槛较高，将绝大多数潜在投资者拒之门外。二是缺乏带动区域性发展的上规模服务企业。据统计，在服务业企业法人单位中：年末资产总计1000-5000万元的企业占7%左右，5000万元以上的企业只占5%左右。全市有五成多的服务企业资产不到100万元。服务企业集中度不高，产业链条较短，规模效应不明显，缺乏有带动力和影响力的服务业品牌。

5. 城镇化程度较低制约了服务业的发展。城镇具有经济集聚和人口集聚的特征，城镇化水平与现代服务业的发展呈正相

关关系，人口数量多、密度大，对服务产品的需求就越高。研究资料表明，人均gdp达到1000美元时，城镇化水平应维持60%左右，但目前我市还有较大差距□20xx年，我市城镇化水平为35.54%，城镇化率比全国平均水平低14.14个百分点，比全省平均水平低8.52个百分点。城镇化程度较低一定程度制约了服务业的发展。

6. 居民收入水平偏低影响了服务业发展。按照经济发展的规律，居民收入水平与第三产业产出比为正相关关系□20xx年，我市城镇居民人均可支配收入14333元，分别比全国和全省平均水平低4776元、1148元；农村居民人均纯收入5799元，与全省水平相当，但比全国平均水平低120元。居民家庭收入水平偏低，对服务的消费需求有限。另外主要是住房、教育、养老、医疗等增加了人们的支出预期，城乡居民将增加的收入更多地用于储蓄和投资，在一定程度上影响了即期消费，直接制约着与居民生活密切相关的服务业发展。

在分析我市服务业比重偏低原因的同时，我们要明确方向，把握重点，把促进服务业快速发展作为经济结构调整和加快发展方式转变的重要途径。

（一）优化服务业行业结构。适应新型工业化和居民消费结构升级的新形势，重点发展现代服务业，全面提高服务业发展水平。一是做大做强商贸流通业。全面提升流通现代化水平，使全市流通业实现总量倍增、布局基本合理、结构明显优化、功能大幅提升，真正成为我市经济发展的先导产业；做好城市商业网点规划，构建布局合理、功能完善、层次分明、体系完整的市场格局。二是做大做强现代物流业。以综合运输体系为依托，将建设成为赣西区域物流基地，使物流业成为服务业中的龙头产业；推动企业内部物流功能剥离，组建专业物流公司；鼓励企业将原材料采购、运输、仓储等供应链管理服务委托给物流企业和物流园区。三是做大做强现代金融业。加快引入创新机制和竞争机制，建立起以资本市场为骨干体系，政府资金、银行资金和社会资金相互配合，

市内资金和市外、省外资金相互衔接，间接融资和直接融资互为补充的金融支撑体系。四是做大做强文化旅游业。充分挖掘我市独特的历史文化资源，实现旅游业的跨越式发展，将旅游业培育成为新兴支柱产业之一。

（二）拓展服务业发展空间。“十二五”期间，我市将处于城镇化加速推进阶段，人口将继续从农村向城镇集中，人们的生活方式和经济社会结构将发生深刻变化。加快城镇化的重点是鼓励农村剩余劳动力向城镇转移，让农民从耕地中解放出来，转为城镇居民。农民进城后，除了能为耕地规模化经营创造条件外，将进一步拓展服务业发展空间。大量农民将转而从从事服务业，有助于提高服务业的就业比重；在城镇新建或购买住房，有助于推进房地产业发展。同时，农民进城后，收入会逐步提高，有助于促进商贸流通等消费性服务业的发展。

（三）加大对服务行业的政策扶持。充分运用财税政策扶持服务业。通过加大财政预算资金投入，提供优惠的税收政策，重点支持我市服务业的关键领域和薄弱环节发展，促进自主创新能力的提高；逐步扩大促进服务业发展的引导资金，吸引并壮大社会资金对服务业的投入规模。充分利用土地政策扶持服务业。全面布局 and 科学调整各县（市、区）用地结构，加大国家鼓励类的服务业用地比例。充分利用价格政策扶持服务业。对列入国家鼓励类的服务业逐步实现与工业用电、用水、用气、用热基本同价，使服务业在资源要素的获得和使用上享受与其他产业平等的政策待遇。充分利用信贷政策扶持服务业。积极与各金融机构协调，对符合产业政策的服务企业予以信贷支持。

（四）优化服务业发展环境。加快推进服务业标准化，营造有利于扩大服务消费的社会氛围和完善服务业人才资源配置体系。尽快在全市各服务行业建立健全标准体系，对一些新兴服务行业，鼓励龙头企业、行业协会先行制订服务标准，对暂不能实行标准化的服务行业，广泛推行服务承诺、服务

公约、服务规范等制度。加快服务业市场整顿；进一步打破行业和部门垄断，加大对各种不公平竞争和恶意竞争行为的打击力度。积极吸引和聘用我市服务业所需的各类人才，特别是熟悉信息、金融、保险、中介服务等方面的专业人才。

志愿服务调查报告篇三

既保护个人隐私和合法权益，又保证正常信用信息的充分交流

在市场经济中，征信服务的范围比较广，在以征信产品生产为主的服务中主要有两类：一类是企业征信服务，即提供关于企业信用调查的服务；另一类是消费者征信服务，即提供关于消费者信用状况调查的服务。消费者征信

〔consumercreditreporting〕服务是随着个人信用交易的发展和普及而发展起来的。当个人需要贷款、赊购商品、分期付款、购买保险等时，信用的提供方就需要了解消费者的信用状况，包括还款能力和守信程度，从而产生了对消费者信用报告的市场需求。与这种市场需求相适应，消费者征信服务行业便应运而生。是消费者征信服务行业最为发达的国家之一。征信机构所提供的消费者信用报告不仅是银行体系对个人进行授信决策的主要依据，也广泛使用于就业、赊销、租赁、保险等领域。因此，消费者信用报告的准确性和公正性对信用交易的顺利进行发挥着十分重要的作用。

同时，的消费者征信行业也是比较典型的市场导向模式。政府的作用主要是制定有关征信服务的法律和规则，并监督实施。对消费者信用信息的搜集、整理、加工、保存、评价、销售等，均由商业性征信机构亦即征信企业完成。征信企业之间相互竞争，征信企业与向其提供信息的机构之间以及与其使用其信息的客户之间，也完全是建立在平等自愿基础上的合作关系和商业关系。目前三大全国性消费者征信机构

〔consumerreportingagencies,cras〕为：experian,equifax和transunion〔除此之外，还有400余家中小型消费者征信企

业。

由于消费者征信服务涉及对个人信用信息的搜集、加工和公开，而消费者一般处于市场交易的弱势地位，因此必然涉及对个人隐私和对个人权益的保护问题。如果不加以管理和规范，征信活动有可能侵犯个人隐私和损害消费者合法权益；但是，另一方面，对个人隐私和权益的保护也不应当无限夸大，如果把正常的信用信息也划入隐私范围加以保护，则可能会影响征信机构收集正常的信用信息，同样会妨碍征信服务活动的发展。值得强调的是，良好的征信服务不仅有利于授信者业务发展，也有利于消费者更方便和更快捷地获得信贷服务。因此，法律规范的核心在于，既要充分保证个人隐私和权益不受损害，又能够为征信活动的正常开展创造必要的条件，或者说，必须根据公平、合理的原则在二者之间作出平衡。

为了达到上述目的，法律需要在以下三个方面作出界定：一是什么信息属于个人隐私，应当予以保护，什么信息属于正常的信用信息，应当公开并允许征信机构搜集；二是如何保证信息的使用目的是正当的，即不能被滥用；三是如何保证信用信息的准确性、完整性和及时地更新。

信用报告是关于消费者如何支付其帐单的历史记录，其目的在于评价消费者还款的能力和还款的可能性。如果单从这一目的出发，凡是对还款能力和还款意愿有影响的信息，都属于信用信息，都应当允许被征集和公开，但实际上，许多这样的信息是典型的个人隐私，是受到法律保护的，比如个人收入、个人储蓄存款等。因此，个人隐私和正常信用信息的划分，在很大程度上不是一个理论问题，而是一个实践问题。由于对消费者隐私的保护和保证消费者能够获得更方便的信贷服务都是符合消费者利益的，法律只能在这二者之间进行取舍和权衡。从的实践看，对信用报告信息范围的管理，主要分为两大类：

允许在信用报告中公开的信息。一个典型的消费者信用报告包括以下四类信息：(1)消费者身份数据，包括姓名、通信地址、电话号码、社会保障号码等。(2)现有的或以前的贷款或信用卡记录（正面交易信息），包括授信者名称、帐户号码、信用额度、开户日期、授信者向征信机构报告该信息的日期、最后一次支付的日期和数额等。还可能包括过期帐户信息、目前逾期未付的款项数目、以及在过去12~60个月中是否按期支付了上述款项的记录。正面信息的公开没有时效限制。(3)公共信息记录（负面信息），包括破产记录、欠税记录、犯罪记录、被追帐记录等等。负面信息的公开对当事人有一定的惩罚作用，但考虑到法律应当给有过失的人一个改过自新的机会，对负面信息的时效性有一定的限制。一般来说，负面信息的时效性为7年，也就是说，超过7年的负面信息是不允许出现在信用报告之中的。但也有一些例外。刑事犯罪的定罪记录没有时效性限制；破产记录的时效性为10年；当信用报告用于年薪超过7.5万美元的工作申请或数额超过15万美元的贷款或人身保险申请时，负面信息没有时效性限制。(4)查询记录，包括过去1年间所有的查询记录。查询记录具有两个重要作用，一是防止信息被滥用，二是作为评价消费者信用状况的参考信息。

向征信机构提供消费者个人的非公开性信息，也必须符合法律的要求。根据1999年通过的“Gramm-Leach-Bliley Act”金融机构在与消费者建立信用交易关系（接收消费者储蓄、向消费者贷款或发放信用卡）时，必须告知消费者其信息公开或分享政策，包括拟向谁公开、所要公开信息的目录、消费者的选择权（可以选择同意或不同意金融机构向征信机构公开其信息）等。消费者的态度采取默示同意、明示反对的方式。即如果消费者不明确提出不同意金融机构将其信息向征信机构公开，将被视为同意公开，但在金融机构将数据公开前，应当给消费者留出必要的反应时间。法律还规定，征信机构必须采取合理的程序征集和公开消费者信用信息，禁止采取威胁、诱骗等手段获得或使用信息。

禁止公开的信息。以下信息除非经过消费者本人同意或要求，是禁止在消费者信用报告中公开的。(1)消费者活期或储蓄帐户的信息；(2)消费者购买的保单；(3)消费者收入信息；(4)消费者个人生活方式和消费习惯；(5)消费者的工作表现；(6)消费者医疗信息；(7)消费者驾驶记录；(8)种族、宗教信仰、政治倾向等。

相对于对信用报告内容的限制而言，对于信用报告的使用范围却有着比较严格的限制。原则上，信用报告只能用于与消费者有关的交易活动。根据《公平信用报告法》，征信机构只能根据以下目的提供信用报告：(1)法院命令或传票；(2)消费者本人的书面要求；(3)金融机构向消费者提供信贷服务；(4)保险公司向消费者提供保险服务；(5)用人单位用于审查个人工作申请；(6)有关政府机构依法用于评价个人的财务状况，以便决定是否同意个人的执照申请；(7)金融机构用于评价个人现有债务或现有帐户的风险；(8)由消费者本人发起的其他合法交易活动（比如房屋租赁申请等）。

法律规定，除以下两种情况外，征信机构根据上述内容和目的向客户提供信用报告，不必事先经过消费者本人的同意。第一，征信机构向消费者雇主或潜在雇主提供信用报告，必须事先征得消费者的书面同意；如果雇主或潜在雇主根据信用报告作出不利于消费者的决定，那么在作出决定之前，雇主必须向消费者提供该报告的复印件，并充分告知消费者根据《公平信用报告法》所享有的权利。第二，向客户提供含有属于个人隐私的信息，比如医疗、收入、存款信息等。

由于允许征信机构搜集和公开正面信息，而根据正面信息，征信机构可以为客户提供多种增值服务。比如，征信机构根据所掌握的消费者信用数据，向有关金融机构提供符合某一条件的消费者名单，以便金融机构发展新客户；银行或其它信用卡发行机构可以根据征信机构提供的符合其发放信用卡条件的消费者名单，向消费者发出信函，邀请消费者申请其信用卡服务。对于这类不是由消费者个人发起的交易活动，

法律也有特殊的限制，包括：(1)只有在金融机构有意向消费者提供信用服务或保险公司有意向消费者销售保险产品时，征信机构才可以向其提供此类信用报告服务。(2)报告的内容只能包括消费者姓名、通信地址、非独特性身份标识（比如社会保障号码），以及其他的与特定授信人或其他特定实体无关的信息。(3)更为重要的是，如果消费者不愿意收到此类信函，可以通知征信机构，征信机构收到此类通知，应将该消费者姓名从名单中删除。

保证信用信息的准确性、完整性，以及保证错误信息能够及时更正，是对消费者合法权益的最大保护。改正错误首先要发现错误。由于信息是否正确对消费者的影响很大，因而消费者本人对于保证信息准确和及时更正积极性最高。因而，保证信息准确性的最有效办法，是赋予消费者对其信用信息充分的知情权和对信息内容的争辩权。

(一)任何机构或个人根据征信机构提供的信用报告作出不利于消费者的决定，比如拒绝消费者的贷款、工作、牌照申请等，必须告知消费者提供该信用报告的征信机构的名称、通信地址和电话号码。如果消费者在接到其申请被拒绝的通知60日内向征信机构提出查看有关其个人信用记录档案的要求，征信机构必须免费向该消费者提供1份完整的信用记录报告，包括有关该消费者的完整的信用数据和最近1年（有关就业的查询为两年）的查询记录。

(二)在以下三种情况下，消费者1年内可以免费获得1份本人的信用报告：(1)失业并准备在60天内开始寻找工作；(2)在享受社会救济情况下；(3)消费者是金融欺诈活动的受害者。

(三)在其他情况下，消费者可以按照法定价格随时向征信机构购买其信用报告。另外，随着it产业的发展，一些征信机构也开发出一些更加方便消费者随时了解和监督其信用记录的产品。比如equifax公司设计的“信用观察”creditwatch产品，消费者每年只要支付49美元，每当其信用记录出现新

的变化时，征信机构会在24小时内用电子邮件通知消费者。消费者还可无限次了解其信用评分的情况。该产品被《商业周刊》评为“20xx年度最好产品”。

如果消费者发现其信用记录有误，应以书面形式通知征信机构或该信息提供者。法律规定征信机构和信息提供者都负有调查和更正不正确或不全面信息的责任。征信机构收到消费者对有关信息的争议以后，必须在5个工作日内将该信息通知提供这一信息的信贷机构，信贷机构必须对该信息进行复核，并将复核结果通知征信机构。复核工作必须在征信机构收到消费者通知要求后30日结束，如果30日内信息提供者仍不能确定信息是否准确，或未能作出回复，该信息必须从消费者信用档案中删除。如果信息提供者发现信息的确有误，它还必须将这一情况同时通知其他全国性征信机构，以便后者也能及时更正错误信息。全部复核工作结束后，如果信用记录根据复核结果进行了调整，那么征信机构必须在5个工作日内将调整结果书面通知消费者，并免费寄送消费者1份新的调整后的信用报告。如果复核不能解决争议，消费者有权要求征信机构对信用记录中保存的和信用报告中使用的有争议的信息进行加注。如果消费者要求并支付一定费用，征信机构也应将加注内容通知最近使用过旧报告的用户。

目前，我国征信行业的发展刚刚起步，关于征信服务管理的有关法律和制度也正处于建设当中。如何根据我国的实际情况，并借鉴国际经验，形成一个既能够有效保护消费者权益，又能够有效促进征信产业长期发展的制度环境，是我们面临的一项紧迫的任务。根据对消费者征信服务管理体制和经验的考察，结合我国征信产业发展的实际情况，我们感到，在立法和制度建设当中，以下几个方面的经验值得我们进一步研究和借鉴。

征信服务和产业是建立在这样一种假定基础之上的：即一个人是否守信，可以通过对他以往的信用记录的观察和评估来判断。关于消费者信用历史的信息一般分为两类，一类是负

面信息，一类是正面信息。所谓负面信息，是指消费者拖欠、赖帐、破产及犯罪记录等信息。所谓正面信息，是指消费者正常的贷款、还款、赊销、支付等交易记录。对于征信服务而言，负面信息的作用显而易见。不良记录的“黑名单”可以直接帮助授信者甄别不守信用的人，从而采取防范措施。但仔细考察可以发现，对于征信服务产业的发展而言，正面信息的作用更加重要。原因有二：一是只有负面信息，征信机构无法掌握消费者的全面信用状况。比如，一个消费者可能会在多家金融机构借贷，虽然在每家机构的借贷额都不大，但在多家机构的借贷总额可能会大大超过其还款能力。显然，这一情况对于征信机构和金融机构全面客观评价消费者的信用状况非常重要，但如果只有负面信息，只要消费者没有违约或不良记录，无论是征信机构还是金融机构都无法掌握其全面信用信息。在这方面香港的经验值得吸取。香港一直不允许征集正面信息，使得授信人难以掌握被授信人的全面信用状况，由此已经造成了十分严重的负面影响。比如，根据香港有关人士的介绍，近年来出现的十分严重的个人破产问题，就与这一规定有关，因此目前立法界正在考虑允许征集正面信息。二是如果只有负面信息，征信服务的范围会受到很大限制。利用负面信息，征信机构除了提供一个黑名单以外，很难提供进一步的服务。而利用正面信息，征信机构就可以大大拓展其服务空间，包括进行信用打分、筛选优质客户、帮助金融机构等用户进行客户资源管理等增值服务。事实上，大型征信机构快速的业务扩展，正是建立在利用正面信息进行增值服务的基础之上的。如果没有正面信息和增值服务，征信产业就不可能得到如此快速和大规模的发展。由于正面信息极大地增强了征信机构信用信息的全面性、有用性及征信机构服务的空间，促进了征信机构与用户之间的良性互动，从而极大地推动了征信服务产业的发展。这一经验对于处于发展初期的我国征信服务产业，尤其值得重视。

一般来讲，各国法规都允许在信用报告中公开负面信息。这是因为，负面信息是消费者失信行为的一种反映，将之公之于众不仅谈不上个人隐私问题，而且是对失信者的一种必要

惩罚；从信息搜集的角度看，受害者一般也有积极性把此类信息向征信机构报告。但正面信息就有所不同，这类信息是消费者正常交易行为的反映，在消费者没有任何失信或违规行为时，法律是否应当允许征信机构在不征得消费者同意的情况下搜集和公开其信息，是一个颇具争议的问题。许多欧洲国家都规定搜集和公开此类信息要事先征得消费者本人的书面同意。从的经验来看，除个别情况外，原则上法律一直允许征信机构可以在不事先征得消费者本人同意的情况下征集和公开个人的正面交易信息。从实际的效果来看，似乎的做法更值得借鉴。相比而言，的征信产业不仅发展速度较快，且一些大型的征信企业也主要集中在，其中一个重要原因，可能与对正面信息的不同管理规定有关。如果法律规定征集和公开正面信息需事先征得消费者本人同意，将不仅会极大增加征信机构的信息搜集成本，而且会严重损害信息的完整性。应当指出的是，全面信息的使用，或者说征信服务行业的健康发展，不仅符合授信人的利益，也符合消费者的利益。根据的经验，由于允许正面信息和负面信息，由于使用信用评分作为评价信用风险的一个工具，同时使得消费者和授信人受益。从消费者的角度看，好处主要包括：(1)更多地获得信贷；(2)更大程度的流动性；(3)更公平的待遇；(4)更低的信贷成本；(5)更加便捷的获得信贷的方式。对于授信人而言，好处主要包括：(1)能够在更大的范围内提供消费者信贷服务；(2)能够进行帐户监控以便调整信贷流程；(3)减少贷款损失。当然，允许征信机构征集和公开正面信息不是无原则的，而是必须要有明确的管理规定，最为重要的是要严格界定正面信用信息的范围，严格限定信用报告的使用目的，以及充分保障消费者的知情权和不正确信息的及时更正等。

应当明确，对消费者权益保护的原则，不是通过立法使征信机构获得尽可能少的个人信息，而是保证征信机构以合法的手段方便和低成本地获得更多的法律允许的信用信息，以及保证征信机构所征集和使用的信息的准确性和完整性。从的实践经验来看，达到上述目的的最有效手段，是赋予消费者对其信用信息充分和合理的知情权。因为只有消费者本人最

了解也最关心自身的信息。同时，法律应当明确规定在消费者对信用信息的准确性和完整性提出争议时，征信机构和原始信息提供机构所负的责任，以及复核及更正的程序和时限。在这些方面，法律的许多具体规定都很值得我们认真研究和借鉴。

志愿服务调查报告篇四

20xx年10月至11月

1. 您对自己使用汽车品牌的售后服务总体印象为：

a.满意 b.一般 c.不满意

2. 您认为售后服务哪一点最不满意？

a.维修质量 b.服务态度 c.价格 d.配件质量 e.交车时间

3. 您在接受实际售后服务中是否遇到先前承诺难以兑现的情况？

a.有 b.没有 c.很多 d.很少

4. 您对售后服务的收费价格是否认可？

a.认可 b.不认可 c.基本可以接受

5. 您对售后服务收费项目是否明了？

a.明了 b.不明了 c.部分明了

6. 您对售后服务维修人员的实际水平是否满意？

a.满意 b.一般 c.不满意

7. 您是否接到定期汽车保养售后电话□a.经常b.很少c.从来没有

8. 您购买的汽车是否存在同一故障短期内反复维修的情况？

a.有b.没有

9. 您在售后维修汽车时, 是否担心对方提供的配件在以次充好？

a.担心b.不担心

20xx年中国汽车售后服务满足度调研报告显示, 售后服务普遍存在不规范的竞争, 将严重制约中国汽车行业的健康发展。

57%的被调查者对交车过程对售后服务的承诺满意;56%的被调查者对汽车的维修质量表示满意。

在我国, 汽车售后服务企业自身的服务意识是相对落后的, 国外售后服务的立足点是提高保质期, 保证正常使用期, 推行“保姆式”售后服务, 而我国的售后服务的口号是: “坏了保证修理”, 许多工作人员在利益的驱动下, 不是想方设法解决疑难问题, 而是诱导顾客更换不必要换的零配件, 从而增加消费者的使用成本。现在, 大部分商家及消费者对汽车售后服务的发展形势看好, 但同时也是忧心匆匆。商家要如何才能使自己在行业中突出, 消费者要如何才能使自己的售后得到保障, 解决问题的核心在于通过将先进的服务模式与企业原有的销售模式相融合, 真正将“客户为中心”的理念贯彻到具体的服务环节当中, 使其可以全面提升企业服务能力, 从而达到强化核心竞争力和击败竞争对手的目的, 同时消费者也将得到满意的售后服务。我们必须清醒地熟悉到, 对汽车售后服务行业, 建立健全的治理机制, 也已经是责无旁贷, 刻不容缓了。

售后服务理念淡薄, 不重视信息反馈, 汽车零配件价格高,

质量不稳定，这几个是目前汽车售后服务面临的主要问题。

只有提高汽车售后服务质量的对策，才能使汽车售后服务更好地发展。

结合现在汽车4s店或汽车经销商在售后服务方面所存在的问题，汽车4s店或汽车经销商针对自身的不足，尽量做到以下几点：

1. 规范服务标准

目前，市场上的汽车品牌 and 汽车型号林林总总，种类繁多，加之售后服务本身也有很多种类，造成了汽车售后服务方式方法千差万别，服务质量也难以保证。因此，世界上的汽车生产商和消费大国通过是依靠制定国家强制性汽车售后服务标准，或者由该国行业协会出台汽车售后服务行业的行业规则，以规范汽车售后服务行业的活动。不仅如此，一些有实力的汽车售后服务企业纷纷选择通过国际iso标准认证，将售后服务的标准化作为卖点，以吸引消费者。从汽车售后服务的发展态势来说，服务标准的服务企业将逐渐壮大，而不规范的服务企业将逐渐退出服务市场。

2. 提高服务人员整体素质

随着科学技术的进步，汽车科技的发展也不断深入，顺理成章的各汽车4s店或汽车维修企业也都相应的配置了各种先进的诊断仪器、设备和工具，尤其针对品牌车型检验的专用电脑检测设备也都逐渐引进。对修车技术人员进行专业技能培训和提升顾客满足度的培训，主要是培训处理汽车故障的技术方法以及客户服务的处理原则、程序和技巧。同时聘请行业专家，定期对员工进行维修技术和提升顾客满足度的培训和考核，每一位工作人员经过严格的考核后，方能上岗。此外，工作人员的整体素质也应予以提高，无论是工作装还是语言规范，都要经过专业的培训。只有这样才能在顾客心

目中留下深刻的印象，即我们的服务是专业化水准。

汽车售后服务，是一项最具体、最讲究细节的综合服务，近年来随着消费者渐趋理性，谁能提供消费者满足的服务，谁就会加快步伐，占有市场份额。全力提升服务满足度、打造服务品牌才能推动汽车售后服务行业良好、健康的发展。

志愿服务调查报告篇五

20xx年8月1日至29日

xx西餐服务有限公司

西餐厅服务与西方礼仪培训

通过实习了解西餐厅的基本操作过程，掌握服务技巧提高服务水平，锻炼自己的社会调查能力。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞，环境幽雅，吃西餐又便于交谈，因此，在公共关系宴请中，是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长，又十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假，我在西餐服务有限公司调查了一个星期的时间，获得了经验，更增长了见识，使我对西餐有了更深的了解。在西餐服务有限公司一个星期的实习已划上了圆满的句号。在这里，第一次接触社会的调查生活，体验到生活的艰辛和不易，总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。还有那些我们中国人不太懂得的西方礼仪培训工作；

快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默；快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏；乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程。其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟？不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布。摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻。

在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个m（第一个是menu（菜单），第二个是music（音乐），第三个是mood（气氛），第四个是meeting（会面），第五个是manner（礼俗），第六个是meal（食品），这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的’方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。在xxx实习最刻骨铭心的是西餐服务的员工竭尽全力为客人提供温馨细微，物有所值的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么西餐服务的魅力有表现在哪呢？那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这一个月，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

通过调查学习，我对西餐的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，特别是自己的外语口语交际水平有了一个很大的提高，以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语，在这里，来吃西餐的也会有很多的外国朋友，锻炼了自己的口语说得能力，为自己以后走上社会做了个好的开始。社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在调查中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。

通过这次社会的调查，我学会了自立，懂得了团队在工作中的作用，为以后的工作和学习提供了宝贵的经验和教训，我会依次为起点，以后更加勤奋学习，锻炼自己的各方面的能力，努力提高自己的综合实力！

志愿服务调查报告篇六

阳春三月，正是人们外出踏青，放飞心情的好日子，但是做为勇敢奋进的高速人，我们无暇顾及青山绿水，鸟语花香。我们怀着满腔热血，带着自己的梦想，来到我们人生的大舞台-----革命圣地xx所在的高速集团xx服务区。

做为超市主管,首先感谢各位领导在各方面给予的支持和帮助,尽管工作强度很大,但是我们有信心在规定的时间内保质保量,完成上级下达的各项任务,并且做到最好.

我们决心献身高速,献身服务区.和大家一道谱写新的篇章.

xx服务区超市

20xx.1.8

将本文的word文档下载到电脑,方便收藏和打印

推荐度:

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

志愿服务调查报告篇七

春运坐火车最烦人,不信下面我就跟大家讲讲我春运坐火车的情况。

十二点半坐车去火车站时就有点紧张!在候车厅等着时紧张加剧!离1点40分上车还有十分钟时,心开始扑通扑通跳,腿也打颤。紧张到心口很闷,好像透不出气来,一直在干呕。应该是气出不来,只有吐才能出气吧!高考都没这么紧张过!通常是紧张就想上厕所,出来已经开始排队验票!

在铁路道上等候时简直是站立不安，听到远处刺耳的鸣声和列车员急匆又大声的叮咛，更吓得腿打颤。气出不来，吓得很想哭的感觉。如果吡辉没作伴，我早吓得回家。火车停下后，我和吡辉赶紧上，可是四号车厢上不去，列车员就赶紧说去三号，可是跑到那又上不，又赶去二号车厢上!总算上去!火车也开始开。从追车到找座位，紧张早就抛的一干二净!有的只是忙碌向四号车厢移动!途中听到有人说以后再也不坐火车，真是合我当时心意啊!的确，太麻烦!过道挤满人，根本过不去，只好一点一点挤……一位正在挪动的男生大声说，23号的车厢，却在2号车厢上车。。大家一哄而笑，呵呵!看来他要挪很长时间。相比之下，自己从2号挤去四号车厢就是小巫见大巫!

心都放宽没那么急，希望他好运。最为开心的是，那些站的旅客被挤到不但没怨言，还很好心主动把我的包一一递过去，形成人墙递包。我的速度没包快，一开始还担心被传没，可是一想，相信自己家乡人，就放下心来!我把“不好意思”“谢谢”一路说过去!起码说几十遍。终于到四号车厢23号，可是坐满人，不知哪个位子才是自己的。只好说:不好意思，我是23号的’。一位男生站起来。我赶紧说，不好意思，麻烦你啊!坐下后，周围几个人劝我把包放到货架上，我说不用，会摔下砸到人。一位靓仔好心的把我包拿上去。可是过几分钟。哎呀一声，那个包刚好砸到他头上。

唉，没办法谁叫我要回家过年呢，就算春运坐火车再难我也得忍过去。

志愿服务调查报告篇八

春节临近，中国又进入一年一次的春运时期。每到这个时候，我的心里难免有些伤感。

这是我在外读书的第三年，妈妈打电话来说今年春节就不要回家，今年的春运比往年又增加几倍。火车票更加难买。而

且人多复杂，年龄这么小，一个人不安全。她会寄钱给我过春节，还叫我好好的到城里好好的玩玩。我不想回绝妈妈的好意，就在一家饭店做起短工。晚上我独自呆在空荡荡的寝室，看着电视，电视上滚动播出现在春运的实况。

看着那些背上背着重重的行李，手里还捧着一个熟睡的孩子，另有一只手还吃力的提着一个大大的袋子，真让人看着心寒啊。但是他们脸上并没有很悲伤，因为他们知道明天，后天或者后天下午就可以到家，和家里团聚，给爹娘孩子添几件新衣服，给家里置几件家电，或许就可以在家盖新房，或许还能和自己心爱的人组建一个新的家庭。想到这些，这些苦并不算什么。

我的脑海里想起我以前在家过年的情景，妈妈总是很忙很忙的，不是为我们准备丰盛的年货，就是帮我们在商场里挑选衣服。晚上要忙到十一二点才去睡觉，我曾经问过妈妈累吗，妈妈笑着说说不累因为有我们在身边。我的眼角湿润！

第二天我辞掉在饭店的工作，加入春运回家的人群中！

志愿服务调查报告篇九

随着我国老龄化情况的日趋严重，养老工作已经成为一个突出的社会问题，采取更好、更便捷的养老方式，是各级政府，特别是社区必须面对的课题。而开展社区居家养老服务，是在目前的条件下，较符合国情的一种行之有效的方法。XX市XX区长庆街道新华坊社区是一个典型的老城市居住区，老年人占人口的比例，达到了20%以上，近年来，在区委、区政府和街道的指导下，我社区的居家养老服务工作得到了相当程度的发展，并形成了以志愿服务为特色的医疗保健养老服务。为了进一步追踪了解近期居家养老服务工作的现状，特别是老年居民的需求，新华坊社区开展了一次居家养老服务需求问卷调查，现将有关调查情况报告如下：

根据区民政局及街道民政科对于此次入户调查工作的相关要求，本次问卷调查包含了新华坊多层老小区及周边青龙苑、幸福人家、金鹿雅园、健康公寓、万盛花苑、新华坊高层6个封闭式小区，主要以60岁及以上居民作为调查对象。本次调查采用上门访问、当场填报的方式，实际有效调查448位老年居民。

在448位老年人中，调查对象的年龄多数介于60-80岁，是未来社区居家养老的潜在需求者。具体来看，年龄在60-69岁的老年人占41.8%，70-79岁的老年人占33.5%，80岁及以上的老年人相对较少，仅占24.7%。从性别比例来看，男性被调查者所占比重为46.4%，女性被调查者占53.6%，以女性老年人居多。

2、调查对象未与子女同住现象比较普遍

在448位被调查的老年人中，99.5%的老年人拥有一个及以上的子女，其中一个子女的占34.6%，两个及以上子女的占64.9%，无子女的情况较少，仅为0.5%。但是调查显示，老年人由于多种原因未与子女同住现象比较普遍，如64.3%的调查对象表示未与子女同住，仅有35.7%的调查对象与子女同住。从调查对象的身体情况来看，健康状况良好，68.7%的调查对象生活能够自理，28.4%的调查对象表示生活部分可以自理，仅有2.9%的调查对象生活不能自理。

3、调查对象对社会组织提供养老服务所需费用的心理承受能力较低

调查显示，因退休工人待遇逐年提高，调查对象月收入高于20xx元的老年人比重最高，达到92.4%，低于1000元的仅占0.7%，大部分人以退休工资或养老金作为主要经济来源。虽然收入水平逐年提高，但是老年人对社会组织提供养老服务所需费用的心理承受能力却比较低，有54.7%的调查对象表示暂不需要此类服务，在剩下的对象中，有49.3%的人只愿意

接受每月不超过100元的费用支出。

调查显示，在目前的各类养老模式中，大多数调查对象倾向于选择家庭养老。除了有27.2%的调查对象表示暂时未考虑过将来养老方式，剩下的300多位调查对象当中，48.8%的调查对象选择与子女同住进行养老，29.7%的调查对象选择与子女分开住自己养老，两类家庭养老的比重合计达到78.5%，接近八成。其次，也有19.9%的调查对象选择了机构养老。对于进行机构养老愿意承担的费用额度，调查显示，只有12.9%的人能够接受每月20xx元以上的养老机构，大部分人都只能接受20xx元以下的非私人养老机构进行养老。

社区居家养老服务是城市化发展的必然产物，深入了解社区老年人居家养老服务的实际需求，是我们此次调查的最终目的。

调查显示，调查对象对于社区居家养老的.预期较高，希望能够提供全方位、多元化的服务项目。具体分类来看，选择维修服务及家政服务的调查对象最多，分别达到156人次和154人次；其次是要求提供上门检查身体、量血压等的健康服务，有98人次；而选择日常照料和医疗服务的也达到了70人次和58人次；随着人们生活水平的不断提高，希望提供聊天、健身、娱乐等精神文化服务内容的调查对象也越来越多，共有39人次，另外还有一些调查对象希望能够提供法律援助服务，选择这一项的也有16人次。

新华坊社区在开展社区居家养老服务工作中，根据自己的实际情况，采取了以下方法：

3、开展了律师进楼道活动。为社区的老年人提供有关法律方面的服务；

4、筹建了老年食堂，解决了部分老年居民的就餐问题；

5、定期开展修理、修补等活动，方便老年居民的需要。

综合上述分析来看，近年来，随着人口老龄化的不断加剧，养老问题日渐成为中国社会的一大难题。在众多的养老模式当中，居家养老是最为普遍也是最为老年人所接收的养老方式。同时，我们也应该看到，社区居家养老服务模式也存在一些不足，如覆盖面、知晓率、满意度有待进一步加强、服务内容有待进一步完善、服务水平也有待进一步提高，需要今后结合实际情况，大力加强敬老爱老的系统教育，不断完善服务内容、强化培育专业队伍、提高服务质量、健全养老保障机制，形成良好的发展氛围，将居家养老服务工作稳步推向深入，实现居家老人经济、安心、舒心的享受晚年生活。

志愿服务调查报告篇十

调查的时间□20xx.8.10——20xx.8.17

调查的地点：江都市各条街道及仙女社区、花苑社区

调查的对象：社区居民

调查的目的：了解电信服务质量和消费者满意度

调查的方式：问卷调查及网上资料调查。

如今电信竞争日趋激烈，移动、联通、电信运营商价格战不断升级，各种形式的价格竞争层出不穷，小灵通及天翼手机的出现加剧了移动通信市场的竞争；随着3g商用的日益临近，移动通信市场的竞争环境将更加复杂。随着通信技术的发展，电信业务的多样化，在固定业务市场上同样呈现激烈的竞争局面。而竞争不断加剧，运营商都以利润和效益为中心□xx年暑期社会实践我有幸来到江都市电信局进行社会实践，并利用实习之便，对江都社区居民对电信服务和消费满意度进行问卷调查。

奎日，我在电信同事及家中亲戚的帮助下，向消费者发放《电信服务调查问卷》230份，百分之百回收问卷。

问卷内容分五个部分，(一)用户基本信息(二)电信服务普及基本情况(三)总体评价(四)电信资费(五)客户服务。其中部分调查内容如下：

一、用户基本信息

1、您的职业：

a企业工作人员b机关、事业单位人员c农民d学生e其它

2、您的年龄是：

二、电信服务普及基本情况

3、为您提供固定电话服务的运营商是：

a网通b电信c铁通

4、为您提供个人移动电话或者小灵通服务的电信运营商是(可多选)：

a移动b联通c电信小灵通d网通小灵通

三、总体评价

7、您对所使用的固定电话服务质量的评价是：

a非常不满意b不太满意c一般d比较满意e非常满意

8、您认为电信服务水平和您对所享受的电信服务的整体满意度是：

a□非常不满意 b□不太满意 c□一般 d□比较满意 e□非常满意

四、电信资费

24、您认为固定电话和宽带初装费应该取消或降低吗？

a□属于霸王条款, 应该取消 b□取消不利于电信业发展, 保持现有水平很好

c□不应该取消, 应大幅度降低收费标准 d□无所谓

29、您对电信资费套餐怎么看(可多选):

a□太多太乱, 无法了解具体内容, 对消费者不利

b□套餐形式多样, 消费者有了较多的选择权 c□套餐实际上降低了收费标准

d□套餐只是电信运营商玩弄的一种游戏, 实际上并没有降低多少

五、客户服务

32、您对投诉处理不太满意/非常不满意, 最主要原因是:

(1) 认为电信行业收费项目清楚的占43.13%; 不清楚的占50.87%。

(2) 认为发生过被错收、误收费用现象的占32.6% 没有发生过被错收、误收费用现象的占68.26%。

(3) 认为工作人员能否及时提供话费清单的占68.70% 不能及时提供话费清单的占28.26%。

(4)认为在入网、缴费、销号、增值业务等相关业务中存在着不平等格式条款的占40%；不存在不平等格式条款的占54.78%。

(5)认为营业人员服务态度、业务水平好的占43.13%；一般的占41%；不太好的占6.52%。

(6)认为营业场所空气质量状况好的占39.57%；一般的占48.72%；不太好的占7.82%。

(7)认为一些套餐和资费项目的宣传存在陷阱的占48.70%；不存在陷阱的占49.13%。

(8)认为收到过垃圾短信的占71.74%；没有收到过的占24.78%。

(9)认为电信部门营业场所整体布局合理、很方便的占32.17%；认为较好的占25.65%；认为一般的占3%；认为不太方便的占5.21%。

(10)认为电信行业处理消费投诉快速、便捷的占49.13%；否定快速、便捷的占42.60%。

(11)知道固定电话、移动电话的服务热线电话号码的占50.87%；不知道的占44.78%。

(12)发生电信消费纠纷其合法权益受到侵害时找电信部门解决问题的占51.74%；找工商部门解决问题的占3.04%；找消协解决问题的占34.35%；请新闻媒体帮助解决问题的占2.17%；怕麻烦自认倒霉的占6.52%。

广大用户对电信服务工作整体表示认可，电信用户满意度进一步提升。但仍然对部分问题存在一定的抱怨，其中，对固定电话的抱怨率为22.8%，涉及的主要问题包括收费项目和标准不透明、线路故障多、营业厅服务问题等，部分用户认为话费太高、座机费收取不合理；对移动电话的抱怨率为28.7%，

涉及的主要问题包括垃圾短信息太多、少数地点信号不好、话费太高、收费项目和标准不透明、服务态度差等；用户对互联网接入的抱怨率为34.4%，主要问题集中在网速不稳定、资费偏高、异常中断、维修反应速度慢等方面。

消费者对电信服务业的服务质量满意度一般。服务项目满意率超过50%的为数不多，仅占3个项目。但是，消费者遇到问题愿意找电信部门解决的比例能够占到51.74%，说明消费者对电信部门的诚信度还是认可的。

其次，电信公司还应当进一步加大清理垃圾短信的力度。

统计数字表明：收到过垃圾短信的比例达到71.74%。垃圾短信的危害不言而喻，不仅干扰了正常的电信秩序，而且严重影响社会的稳定和人们身心的健康。

(一) 电信服务行业进一步提高服务质量。电信用户满意度是衡量电信服务水平的重要指标，也是目前世界上许多国家和地区测评电信服务质量的通行作法。用良好的服务质量来提高消费者满意度，稳定顾客，提高自身竞争力。

(二) 全社会共同努力，进一步加大清理垃圾短信的力度。要采取措施，有针对性地解决突出问题，标本兼治，给广大电信顾客一个良好的使用环境。

(三) 加强用户权益保护。改善通信服务必须把满足人民群众切实利益放在重要的位置。要注重疏导和化解矛盾与纠纷，不断完善各项制度，建立健全用户申诉机制，有效提高解决纠纷、化解矛盾的能力，妥善做好用户申诉处理工作。

(四) 进一步完善电信资费监管。积极稳妥地推进电信资费管理方式改革，逐步建立并完善在政府宏观调控下主要由市场形成价格的机制和高效、公平的电信资费监管机制。