

物业调研方案(优质9篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业调研方案篇一

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

物业管理实习调研报告

在我们平凡的日常里，报告与我们愈发关系密切，其在写作上具有一定的窍门。在写之前，可以先参考范文，下面是小编收集整理的物业管理实习调研报告，仅供参考，欢迎大家阅读。

随着国家经济建设的迅猛发展，国民收入的不断增加，人们越来越重视生活的质量，当人们已满足衣食温饱之后，便对住宅环境及其所在的社区文化提出了更高的要求。物业管理在我国虽然是一个新兴的服务行业，但也有20多年的发展历史，应该说也积累了一些经验，它由兴起到发展，现已成为现代居民生活不可缺少的服务行业，物业管理究竟能否走可持续发展道路？作为一名物业管理专业者，在即将毕业之际，我作了一次实习调研。

XXXX年XX月至XXXX年X月，为进一步巩固所学知识，理论联系实际，我在XX市XX物业管理有限责任公司进行了为期半年的访问学习。在实习期间，我们受到了XX市XX物业管理有限责任公司的热情接待。通过到公司各物业管理处的实习，我对各处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，为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础。

一、调研对象的基本情况

xx市xx物业管理有限责任公司成立于xx年5月，位于锡城北门杨木桥小区xx内，东连锡城路，南临沪宁铁路，西靠凤宾路，北依213国道，是独立核算、自负盈亏、自主经营的独立法人企业，资质等级为三级，注册资金为100万元。

近几年来，公司始终贯彻“以人为本、诚信服务”的理念，遵循“优质高效、一流服务、信誉至上”的宗旨，并拥有一批具有大专以上学历，取得全国物业管理从业人员岗位的高素质管理人才，造就了一支思想正、技术强、作风好的物业管理队伍，公司先后成功接管了xx□xx二期（民丰西苑）、绿洲花园等小区，取得了良好的社会效益，环境效益和经济效益。面对行业竞争激烈、困难重重的物业管理市场，公司策划了一条良性循环的发展道路。目前，我们正在积极准备iso9001质量管理体系的认证工作，并已取得内部审核员资格。公司承诺：严格按照“市物业管理优秀住宅小区”的达标标准，定和完善各项管理度，充分利用现代化管理手段，确保工作圆满完成，为业主创造一个文明、整洁、安全、有序的生活环境，营造一个赏心悦目的生活空间。会一如继往、不断创新，力争为锡城更多的业主、住户提供优质、安全、舒适的服务，进一步提升企业形象，精心打造“新桥物业”的企业品牌，使新桥物业成为物业管理行业中一颗璀璨的明星。

二、调研的目的和意义

“实习是检验真理的唯一标准”，学了三年的物业管理，总是想把所学的知识用到实习中去，这是我调研的目的之一；另外，想对现阶段物业管理行业在社会上的发展状况做一个了解，以便为今后正式走上工作岗位做一个坚实的基础，这是我调研目的之二；物业管理虽然有良好的发展前景，但从

物业管理的现状来看，行业内部和社会环境之间有一系列的问题需要解决。只是随着社会经济进一步发展，为物业管理创造良好的外部条件，行业内部不断自我完善，这样，物业管理的美好前景才能变为现实。我想通过此次实习，我会对物业管理有一个新的认识和体会，会从感性认识上升到理性认识，理论联系实际，把自己所学用到社会实习中去，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，用实习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。从小方面讲，为自己以后能有一个美好的未来而努力；从大处讲，也为物业管理行业走上成熟和健康发展之路贡献自己微薄之力。

三、调研的方法和范围

深入开展党的群众路线教育实践活动调研报告

二、周四组织中心全体职工进行集中学习和观看教育影片，并认真做了学习笔记。在3月30日中心接到局领导转发的关于忻州市精华小区的业主投诉书，中心领导就对此事立即召开了会议，对来信做认真解读，就业主们在信中提到的问题，中心结合小区实际情况与4月1日带领业主指导科和企业监管科对忻州市精华小区进行了走访调研，调研采取座谈交流与调查相结合的方式，开展了深入细致的党的群众路线教育实践活动调研工作。通过本次调研，围绕群众对“四风”当前隐藏内容免费查看的意见和建议结合自身的工作，分析如下：

（一）存在政治理论学习不深不透的问题。在理论学习上，常常对自己要求不高、要求不严。对党的经典理论和行政管理的经典著作，一是读得不太多，二是读的过程中多数是浅尝辄止，没有深挖掘、细推敲。常常因为工作忙，时间紧，放松了理论学习和水平提升，在处理具体事务的时候容易忽略理论指导，导致个别时候缺乏理论与实际的有机联系。

（二）存在联系群众和深入一线不够的问题。中心接管

全城区的物业企业管理与指导，责任大任务重，我分管的业主指导科和企业监管科主要负责业主委员会的选举和所有业主的投诉案件，为业主与物业企业排查化解矛盾纠纷。由于工作比较琐碎有时深入群众调查不够，有时甚至没有深入到一线，没有充分了解群众最迫切的需要，自认为工作开展，但是完成效果并不理想。

（三）存在工作推进力度不够的问题。完成工作任务时，有时候首先想到的不是将工作做得更加的优秀，而是如何应付完成工作，尤其是任务多、压力大的时候这种想法更甚，并没有时刻严格要求自己。同时创新意识不够，在完成工作中没有摸索具有创造性的完成方式，大多数工作也停留在上级指派的工作上，并没有突破创新，开展独具特色的工作。

（四）存在安于现状、进取心不够的问题。我认为已处在现在的岗位，就尽自己的努力做好所分管的工作，尽到自己应尽的责任。自认为自己很知足，虽比上不足，但比下有余，乐得个安于现状。自己追求的力度还不够好，创新意识还不够强。

今后的努力方向和改进措施

划，沉淀积累学习心得，加强干部职工的理论知识和业务知识学习，不仅要认真学习本职工作业务，同时还要全面熟悉其他业务知识，从解决实际问题出发，做到政策了如指掌，业务操作自如，进一步规范服务，流程，改进自身的工作作风和工作方式，尤其是在理论联系实际方面下工夫。全面提高为群众办事的服务能力和水平。

（二）扑下身子、深入基层，与群众“零距离”、“面对面”，拜群众为师，在群众中汲取组织工作的智慧和力量。查找工作存在的问题和不足，与群众一起想问题、谋对策，寻找解决问题的方法和路径。要尊重群众的创造精神，在群众中发现、挖掘和总结经验，推动组织工作创新发展。坚持

科学的态度和求实的精神，兢兢业业地做好各项工作，树立强烈的时间观念、效率观念、质量观念，今天能办的事不拖到明天，这一周能办的事不拖到下一周，用最短的时间完成任务。

（四）始终保持与时俱进、开拓创新的精神状态。对开展批评与自我批评中指出的问题和不足，后续整改工作要不断跟上，坚决防止走过场、一阵风，做到一抓到底，善始善终。

的思想路线、政治路线、组织路线的根本工作路线，全心全意为人民服务的观点，立党为公、执政为民的观点，向人民学习的观点，群众利益无小事的观点，对党负责与对人民负责一致的观点，都是需要在今后的工作中去认真学习、深刻领会，努力实践的。

物业调研方案篇二

按照有限公司党委的学习安排和部署，为了切实搞好物业管理公司开展科学发展观的学习，我们对物业管理公司进行了认真的调查研究，现将调研的情况报告如下：

物业公司共有正式员工31人，管理着本企业房屋面积20000m²，住户1800户。主要反映出的问题：物业公司局限于企业内部的物业管理，对外开拓少，未能将物业管理服务引向社会。在维修中对所需的维修费用估计不足，造成在维修过程中资金短缺，从而影响了服务质量、服务标准和业主的满意程度。由于文化素质参差不齐，具体工作中体现出服务态度不端正，遇事推诿，旧的传统观念在部分员工中影响很深。

对上述问题应对的办法：

一、必须坚持物业公司服务社会化的改革方向：

要实现科学发展观，必须明确坚持科学的改革发展方向。提高物业公司的服务质量，满足业主的服务需求，提高物业服务的满意度，必须研究、探索改革物业公司现行的发展模式，推动职工内部服务向社会提供服务进行转变，把主要精力放在对服务的组织、管理和监督上。充分发挥现有资源配置的基础作用，提高现有资源配置的效率，使效益最大化。

通过物业公司向社会提供的社会化服务，可以明显提高物业公司的服务专业化水平，从而提高物业公司的服务质量和业主满意度，以取得社会服务的占有份额。

二、必须拥有比较稳定的维修费用投入：

按科学发展观的要求，要实现物业公司的可持续发展，从根本上讲就是要提高物业公司的服务质量、服务标准和业主满意度，就必须有比较稳定的维修费用的投入，以稳定的维修费用投入来保障稳定的服务标准和服务质量。为此，需要我们认真详细的核算每年物业维修费用的底数，在核算的基础上拟定建立基本稳定的维修费用使用的方案（资金使用计划）。其指导思想是提高我们的服务意识，核心内容就是优质服务，提升物业服务的满意度。

三、必须以业主满意为衡量我们物业服务工作的最终标准：

（一）摆正物业公司自身的位置。就是一切工作为业主服务，这就需要我们认真的作好本职工作，要心往维修服务工作上想，劲往维修服务工作上使，想业主所想，急业主所急。积极主动、深入细致、热情周到的服务，才能体现物业公司存在的价值和意义。

（二）要强化服务意识，科学发展观的根本要求是“以人为本”，作为物业公司工作的‘一员，必须树立和强化服务意识，围绕工作的中心、大局，面向业主认真的履行我们的工作职责，把“以人为本”的理念真正落实和体现到我们具体的各

项工作中，想问题、办事情、作决策都要以服务对象（业主）满意作为出发点。把维护业主的利益作为工作的第一要责，把业主的满意度作为衡量工作的第一标准。

样才能不断的提高我们的服务质量，物业公司才能在今后的社会服务过程中生存发展下去。

四、处理好物业公司服务改革、稳定和发展的关系：

要做好物业服务工作，不改革没出路，物业公司要生存，不改革没出路。要改革就要承担一定的风险。为了物业公司的发展，提高服务质量，我们必须承担风险，坚定物业公司发展的方向。按科学发展观统筹兼顾的要求，处理好改革、稳定和发展的关系。

（一）

（二）改革的措施必须符合法律、法规的要求。必须破除传统的观念，增加“优胜劣汰、适者生存”的危机感，加强员工自身修养，提高员工自身素质和工作能力，达到提升物业公司全体员工的整体综合素质的目的，推动物业公司服务管理工作的科学发展。

（三）必须妥善处理各种利益关系的调整，努力维护稳定的局面，确保改革顺利推进。

行了专题调研，先后组织专人赴淮安、临沂、合肥就物业管理成熟经验进行学习，现将有关调研情况报告如下：

一、物业管理行业基本情况

连接千家万户的物业管理是城市管理和社区服务的重要组成部分，为城市小区和单位清洁卫生、养护维修、秩序维护等提供及时有效的管理和服

献、促社会和谐的重要行业。随着近年来工业化、城市化进程的不断加快，物业管理经历了从无到有、从不规范到较为规范、从单一管理服务到多方位经营服务的发展阶段，物业管理的服务范围、内容和领域不断拓展，物业管理行业得到较快发展，对于优化城市生活和工作环境、增加城市就业岗位、拉动经济增长发挥了重要作用。

1、物业服务企业数量从少到多，行业规模不断壮大。经过近几年突飞猛进的发展，截至目前，全市物业服务企业已发展到130家（国企19家、民营企业111家），其中，二级资质企业2家，三级资质企业99家，暂定三级资质企业29家，外埠物业服务企业到我市登记备案的4家，物业服务企业数量位居全省地级城市前列。全市物业服务企业从业人员1万多人，其中1820人取得物业管理岗位证书和专业管理技术职称，其余大部分为物业管理-员、秩序维护员、水电工、保洁工等一线操作人员，属于典型的劳动密集型行业。

2、物业管理项目由单一到多元，服务领域不断拓展。物业管理服务项目覆盖面从最初单纯的住宅小区向办公、学校、医院、商业区、工业区快速延伸。截至目前，全市实施物业管理项目191个。其中，城区物业管理项目145个，管理服务面积1000万多平方米，物业管理覆盖率达75%以上，新建住宅小区管理覆盖率达100%。全市获国家级物业管理示范大厦1个，省级物业管理示范住宅小区5个，省级物业管理示范大厦3个，省级物业管理优秀住宅小区（大厦）18个，市级物业管理优秀住宅小区（大厦）27个，市级文明住宅小区22个，市级园林式小区7个。

3、住宅小区业主委员会从无到有，物业管理不断规范。截至目前，全市符合成立业主大会选举业主委员会条件的物业管理住宅项目140个，成立业主委员会27个，业主委员会小区覆盖率为19%。积极启动业主大会成立试点工作，相关职能部门全程参与实施监督运作成立业主大会，汇鑫住宅小区成立业主大会并选举产生业主委员会，标志着我市物业管理工作进

入规范化和市场化发展的新时期，对推动全市物业管理行业健康有序发展创造条件。

4、物业服务收费从不统一到明码标价，服务机制不断健全。近年来，受行业发展水平所限，物业服务收费一直是企业“各自为政”，收费不统一、业主不了解成为物业管理投诉纠纷的焦点。市物价、房产部门联合制定实施了物业服务分等定级收费标准制度，推行物业管理“等级服务、等级收费、质价相符”的收费机制，物业服务收费得到规范和理顺。

5、物业专项维修资金覆盖面从小到大，受益群众不断增多。截至目前，全市共累计归集物业专项维修资金1.35亿元，其中阜城区归集9000万元，涉及住宅小区220个，物业专项维修资金覆盖面积396万平方米，归集户数3.56万户。为进一步规范资金管理，向社会公开实施招投标物业专项维修资金存储银行，开创了全省物业专项维修资金管理先河，确保资金管理使用效益，切实维护了广大业主物权利益，充分发挥了物业专项维修资金的房屋“养老金”作用。

二、推进物业管理行业发展的主要措施

服务模式，切实加快物业管理市场化运作，加大市场主体服务规范力度，为推动第三产业发展、提升群众居住品质奠定了坚实基础。

1、及时安排部署，把规范物业管理提上重要议事日程。市政府先后召集各县市区政府、街道办事处、物业行政主管部门召开全市物业管理工作会议、全市物业管理专业委员会会议、全市物业服务企业会议等规范物业管理专题会议，认真总结近年来我市物业管理工作取得的成效，梳理制约物业管理发展的症结，明确当前物业管理工作重点以及今后一个时期物业管理工作任务，要求各地、各有关部门要把物业管理工作摆上重要议事日程，加强物业管理组织领导，建立了由主要

领导负总责、分管领导具体负责的领导机制，落实责任分工，建立一级抓一级、层层抓落实的物业管理工作责任体系，为进一步推进行业发展营造了齐抓共管的工作氛围。

市区物业行政主管部门按照要求设立物业管理股室作为专门行政职能股室，初步形成了属地管理、分级负责的两级物业管理行政监管体系。

物业调研方案篇三

东莱街道位于龙口东城区，全街道辖13个社区，其中村改居型1个，地缘型社区12个；社区内常住人口28237户，61557人。社区建立党总支5个，党支部13个，党员639人。自2003年6月份社区成立以来，我们根据党的十七大报告提出的，充分发挥基层党组织推动发展、服务群众、凝聚人心、促进和谐的作用’的要求，以搞好社区建设为依托，不断完善街道社区党的建设的新机制、新格局，扩大党的工作覆盖面，进一步加强街道社区党组织自身建设，提高街道社区党组织的凝聚力、战斗力、影响力和渗透力，进一步提升社区党建工作的整体水平。

一、社区党建工作情况

（一）健全工作网络，夯实社区党建的组织基础

1、本着“一社区一支部”的原则，选好配强社区党组织班子。按照，双向进入、交叉任职’的要求，把党的领导与居民自治有机统一起来，以有利于发挥领导核心作用为着眼点，优化社区党组织班子结构，建立一支适应社区发展需要的高素质社区党务工作者队伍，特别是选用有一定政策水平和组织协调能力、事业心强、办事公道、群众威信高的党员担任社区党组织书记。13个社区党支部书记均具有大专以上学历，85%以上的支部成员具有中专以上文化程度。

1属地建和分类建相结合办法，建立楼栋党小组，并从社区党员骨干中推选一批德高望重、热心社区工作的同志担任党小组长。

3、以互惠互利、共同发展为纽带，实现社区党组织横向拓展。街道党工委成立社区党建工作联席会，社区成立由社区党组织牵头、驻社区单位党组织参加的党建工作联谊会，定期组织探讨党建工作的途径，沟通信息，协商议事，动员驻社区单位积极参与到社区党建工作中来，构建资源共享、优势互补、联手共建的运行机制，努力做到思想工作联做、公益事业联办、生活环境联建、文体活动联谊、社区服务联抓，形成以社区党组织为核心、以社区党员为主体、驻社区单位党组织共同参与的工作格局，从而不断完善社区党建，上下联动、条块互动'的组织体系和工作体系，扩大社区党的工作覆盖面和渗透力。

（二）加强党员队伍建设，壮大社区党建的“中坚”力量

1、加大社区党务工作者的培训力度。街道党工委每年都制定培训规划，依托市、街道两级党校阵地，分批、分层次对社区干部和党务工作者进行培训，以强化党的政治理论、各项管理知识和群众工作技能为重点，不断提高社区干部的政策水平和工作能力。

2、抓好对社区党员的教育。结合时代发展的特点和党员的思想动态，以社区党员活动室为主体，以社区各种教育资源为依托，坚持集中教育与分散教育相结合、理论教育与联系实际相结合，思想教育与解决实际问题相结合，不断改进教育形式，丰富教育内容，注重教育实效，形成党员教育的长效机制。

居民中发展入党积极分子，为社区党组织充实新生力量。在确保发展质量的前提下，加大对社区干部中优秀分子的培养力度，把符合条件的社区干部及时吸收到党内来。

（三）创新活动载体，增强社区党建工作活力

1、立足实际，利用、整合社区资源，加快社区党建活动阵地建设步伐。积极创造条件，逐步完善党组织办公室、党员活动室、文化活动广场等的建设。

2、开展形式多样主题活动。广泛组织社区党员开展，党员志愿者服务队、，党员先锋岗、，一个党员一面旗、等，激发广大党员亮出身份，发挥自身特长，走进社区开展公益活动和各种服务，为党员展示形象和发挥作用创造条件，搭建平台，扩大党的工作影响力。

3、以创建文明和谐社区为切入点，推进社区精神文明建设。结合社会主义荣辱观教育，在社区中开展，文明楼院、，五好家庭、，文明居民、评比活动，大力营造讲文明、树新风的浓厚氛围。依托社区各类资源，因地制宜，成立群众文艺团体，组织居民开展喜闻乐见、健康向上的文体活动，丰富社区文化生活，提升居民参与社区事务、共建美好家园的主人翁意识。

事，坚持不懈做好事，不断增强社区居民的归属感，提升社区党组织的凝聚力和向心力。

二、存在的问题和产生的原因

近几年来，各社区按职能要求积极落实工作责任，同时还承担了大量政府职能部门安排的工作。随着经济社会的快速发展，社区建设的配套措施明显滞后。社区在职能明确、办公用房落实、工作人员充实加强、社区支出预算增加等方面，都存在比较突出的问题。

主要表现在以下几个方面：

一是部分街道社区党组织阵地建设不完善。由于场地有限，

个别社区未设置固定的党员活动场所；由于经费不足，无法支付党员教育所必须的购买学习资料和电教设备等项资金，导致党员学习教育工作效果欠佳。

二是社区经费紧张、干部待遇低。目前，社区经费仅够维持日常办公所用，活动经费基本没有。社区干部待遇低，每月仅760元，全靠对岗位的热爱，对党的事业的热爱来工作，多少影响了社区的工作。

三是部分下岗党员党性观念淡薄。部分下岗职工党员由于自身利益得不到保障，产生抵触情绪，思想上出现滑坡，党性观念淡薄，组织纪律涣散，很难组织起来过组织生活，更谈不上发挥先锋模范作用。

产生上述问题的原因是多方面的。一是对社区党建工作重视不够，没有进行深入细致的研究，没有实际行动。二是少数街道社区党组织负责人素质不高，缺乏抓新形势下党建工作的思路和办法，思想老化，方法陈旧，缺乏创新精神，三是街道社区党组织的领导和指导关系不理顺，没有建立起有效的工作机制。

三、意见和建议

第一，要创新工作思路，构筑社区大党建格局。对离退休党员，在思想上、生活上关心的同时，注重发挥其‘余热’，鼓励他们参加力所能及的文体和科普活动，使之老有所为、老有所乐；对下岗失业党员，就近或按行业转接组织关系，并支持和鼓励他们自强自立，帮助其实现再就业；对外来流动党员，加强联系沟通，通过代管、协管或转接组织关系等形式，消除党建工作的‘空白点’；采取‘党员联系卡’等形式，建立与驻社区单位的信息反馈机制，探索对在职党员八小时之外延伸管理的有效形式，逐步实现社区和驻社区单位党组织对在职党员的‘双重管理’，构筑以辖区内机关、企事业单位党建工作为基础，街道社区党建工作为核心，覆盖社区各级

各类组织的‘横向到边，纵向到底’的大党建工作格局’，使党建的触角向街道社区各方延伸，党建的工作对象向辖区内的单位党组织和生活在街道社区的在职党员拓展，党建的重心向社区建设和管理转移。

第二，要围绕社区建设这个中心，充分发挥街道社区党组织的领导核心作用。一是要抓好社区基础设施建设。切实解决好社区办公用房和活动场所，为全面提升街道社区党建工作的整体水平奠定坚实的基础，创造良好的条件。二是要抓好社区组织建设。社区党组织是社区工作的领导核心。各地要按党章规定，建立健全社区党组织。要积极探索社区党组织在社区内发挥核心领导作用的途径和方法，并在工作运行机制、工作内容和工作程序上予以保证。三是要抓好社区功能建设。只有不断完善社区的功能，才能最大限度地满足人民群众的需求，体现大社区、大服务的特点。

第三，要加强基层党组织和党员队伍建设，夯实街道社区党的建设工作的基础。一是要加强街道社区领导班子和干部队伍建设。要切实选准配强社区班子，把那些政治素质好、文化程度高、年富力强的优秀干部选派到社区党支部组织中来；进一步完善和推进民主推荐、民主测评、民主评议、公开选拔、竞争上岗和任前公示等干部任用机制；建立完善培训网络，强化对街道社区领导干部的培训，以此促进‘两支队伍’素质的提高。二是要加强对街道社区党员的教育管理。在搞好党员的普查登记工作，摸清底数，掌握情况，建立档案的基础上，区分不同情况，本着就地、就近、方便的原则，及时将他们编入社区党支部，保证他们过上组织生活，接受党组织的教育和管理。三是要解决好社区党组织活动经费和社区工作者生活补贴问题。要采取党费拨一点、财政补一点、驻街单位帮一点、街道筹一点等办法，加大经费投入，使社区党组织开展活动有一定的物质保障。要提高社区工作者的生活待遇。可采取发展社区服务业增加收入等有效办法，尽快解决社区工作者的生活待遇，充分调动他们的工作热情。

物业调研方案篇四

全面了解社区物业党建工作情况，重点研究以下问题：

开展情况：目前社区物业主要的服务包括卫生清洁、绿化物日常维护、治安管理、水电管理、中介服务、法律咨询等等，各社区物业服务整体情况较好。

存在突出问题及原因：一是与群众争利，停车是否收费问题、公共服务场地使用是否收费问题；二是一些小区还存在脏乱差甚至乱搭乱建现象。主要原因：一是规划部门对小区各项设施收费标准未统一，收费标准未向居民公开公示；二是社区物业主要是搞综合服务的，没有行政职权，在实际的管理中，碰到乱搭乱建也只是劝导，管理中存在困难，一些小区出现建管脱节现象，导致小区无人管理。

目前，在物业企业和业委会中虽然有少数党员，但是还没有在物业企业和业委会中开展两个覆盖工作。业委会中党员在积极参与文明小区创建、调解邻里纠纷、积极参与社区党组织生活方面发挥先锋模范作用。

3. 如何发挥街道社区党组织对业委会人选把关、选举和工作运行等方面的指导监督作用？

社区党组织结合平时了解，在人选把关上注重将一些退休干部、专业人士推荐到业委会选举中去，优化业委会的人员结构。社区党组织在指导业委会方面，社区党组织积极利用自身资源，指导帮助业委会成员学习相关政策、法律知识。

社区党组织起到领导作用，从全局出发，对居委会、业委会、物业企业的行为进行有效地监督，引导其作出正确的、有利于广大群众的决策和行为。居委会对业委会和物业企业主要是指导作用，业委会是居民与物业企业的“桥梁”，帮助化解物业企业与居民的矛盾纠纷问题。

一是社区党组织将一些退休干部、素质较高党员、专业人士推荐到业委会，主要还是依靠这些人自愿的原则。

二是积极与政府协调。协调政府加大资金投入，调动专门人员，统一协调指导解决搞好老旧、失管小区物业服务中出现的问题。

在引入社会专业力量提升物业服务水平方面还是需要政府加大资金投入，购买社区服务，从市场中引入专业力量，提升物业服务水平。

二、通过开展一系列的文明劝导活动，发挥党员的先锋模范作用，加大对创建文明社区的宣传，社区建设靠大家，引导广大居民自动参与到社区建设中来，强化居民的社区归属感、认同感。

可行，行业指导与属地管理并不冲突。一是住建房管部门在在属地政府的指导下，按照各自的职能职责各司其职、各负其责做好本辖区的物业管理工作；二是属地政府指导本辖区内物业行业党组织成立，督促业主委员会依法履职依法调解物业管理纠纷，协调物业管理与社区的关系，充分发挥街道在加强社区党组织建设、指导业委会、监督物业管理企业等活动等。

物业调研方案篇五

目前，我市很多小区业主与物业企业之间的冲突日趋严峻，群众与企业的呼声更加增多，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。

分析物业管理冲突的根源，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，在肯定程度上滞后于小区物业管理和停车新的进展需求，致使实际工作中消失有法难行、无法可依的现象。

2、管理体制不顺畅。一是政府社会管理没有延长到终端，一些政策法规在小区中消失梗阻、断层现象，乱开店、乱停车、盗窃等影响居住环境质量问题未能得到遏制；二是基层党支部及居委会、业主委员会、物业管理企业三者之间相互促进、相互制约，共建和谐小区的机制没有建立，居委会名义上是自治组织，现实上是从事党政工作，但在处理业主与物业冲突中“名不正、言不顺”，解决基层冲突的一线作用未能充分发挥，对其缺乏考核激励制度，社会管理的乐观性不足，特殊是社区居委会和物业企业在协调解决与上级政府部门相关的详细事务上，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定处于明显弱势，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晰、不参加。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。业主委员会的自治力量、内控力量、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、力量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，素养不高，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敬重，少数离退休干部、现职领导、司法人员和老师等机关公职人员，带头欠缴物业费，产生了肯定的负面影响。

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，人民群众反映剧烈的房屋质量差，随便更改规划设计，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动。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、透亮监督。很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。特殊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。

物业调研方案篇六

一、思想理论建设

2. 如何把深入学习实践科学发展观活动落实到建设世界知名高水平研究型大学、推动学校各项事业科学发展的实践中，做到培养一流人才、创造一流成果、提供一流社会服务相统筹？本单位的经验和建议。

3. 本单位在始终坚持马克思主义在意识形态领域的指导地位，推动对重大理论和现实问题的研究，勇于理论创新，积极推

出有份量有价值的理论研究成果，培养马克思主义哲学社会科学名师名家，推动哲学社会科学大发展、大繁荣方面的情况、创新举措和建议。

1. 究方面还存在哪些问题，有何改进的措施和方法？

5. 如何以改革的精神、创新的办法加强和改进大学生思想政治教育，确实将立德树人作为教育的根本任务来落实？本单位在发挥课堂主导作用，上好思想政治理论课、形势与政策教育课，抓好新形势下大学生思想政治教育五种有效途径（社会实践、校园文化、网络思想政治教育、心理健康教育、解决大学生实际问题），建立健全大学生思想政治教育的领导机制、育人机制和保障机制，抓好辅导员队伍建设，营造健康向上的育人环境等方面的情况、创新举措和建议。

6. 本单位在贯彻《厦门大学“十一五”和谐校园建设规划》，落实《和谐校园建设规划任务分解方案》方面的情况、创新举措和建议。

二、领导班子和干部人才队伍建设

8. 本单位在增强领导班子谋划发展和改革创新的能力、依法办学、科学管理和民主管理的能力、统筹协调人才培养、知识创新和社会服务的能力、加强和谐校园建设的能力方面的情况、创新举措和建议。

三、党内民主建设和制度创新

13. 如何创新学院（研究院）领导机制，理顺院级党政组织的工作体制和运行机制，形成领导科学发展的开拓创新合力？本单位贯彻落实民主集中制、建立健全党政联席会议制度和二级教代会制度的情况。院级党组织如何更好地发挥政治核心和保证监督作用，如何做到“围绕中心抓党建，抓好党建促发展”？本单位在这方面的情况、创新举措和建议。

14. 在推进我校党内民主的制度化建设和组织制度创新

四、基层组织建设

15. 本单位在贯彻落实校党委4个保持共产党员先进性长效机制文件方面的情况、创新举措和建议。

16. 如何创新党组织设置方式，扩大组织覆盖？本单位的高年级本科生是否落实“支部建在班上”的要求，教工支部是否按教学科研组织来设立？如何创新基层党组织活动内容和方式，把基层党组织建设与“211工程”、“985工程”建设等学校中心工作及和谐校园建设紧密结合起来，不断增强党组织的生机活力、战斗力和对党员干部、广大师生的凝聚力、吸引力，充分发挥各级党组织和广大共产党员在推动学校科学发展、建设和谐校园中的战斗堡垒作用和先锋模范作用？本单位的情况、创新举措和建议。

17. 本单位在加强在学科带头人、青年骨干教师和大学生中发展党员，以及把共产党员培养成为学科带头人和拔尖创新人才方面的情况、创新举措和建议。

五、作风建设和反腐倡廉建设

面的情况、创新举措和建议。对学校下拨经费、科研经费、创收经费的管理使用和物资、设备、教材采购方面的管理情况、创新举措和建议。

20. 本单位在执行党风廉政建设责任制、实行院务公开和干部监督方面的情况、创新举措和建议。

说明：上述课题，凡属需要就本单位的工作进行调研的，均要求从以下两个方面做调研并形成文字材料：

(1) 本单位做了哪些工作，有什么创新举措和经验，还存在

哪些问题；

(2) 解决存在问题的创新性思路和办法；对以改革创新精神推进本项党建工作的意见和建议。

凡属学校层面的问题，要求提出相应的创新性意见和建议，积极探索我校党建工作的新思路、新举措、新办法。

物业调研方案篇七

1、各党（工）委对各基层党组织建设情况进行调查摸底，分类定级，并建立档案；对后进党组织整改提高工作进行督促提高。

2、开展基层党建示范点培育创建活动情况。

3、党组织组建情况（按照“支部建在楼院”、“支部建在市场”、“支部+协会”等模式，在外来务工党员较多的采矿点建立临时党支部或在红柳湾日光温室大棚种植区和设施养殖区产业链上建立党组织和党员科技创业示范基地，重点对各乡镇党委和非公企业工委进行调研督查）。

5、加强党员队伍建设；开展党员教育培训和建立党建工作干事档案等方面情况。

6、制定并上报《加强乡镇党委建设的意见》和乡镇专职组织干事管理办法。

7、党员教育管理各项工作制度建立情况。

8、建立完善党建工作规章制度、党建工作责任制考评、党员定期分析评议、干部为民服务、公开承诺、上级点评、群众评议等制度，探索形成组织建设和为民服务创先争优工作规程。

9、党建工作目标管理责任书签订情况（重点督查各党（工）委与所属党总支、支部层层签订责任书情况）。

10、各党（工）委、总支、支部开展“双联”行动及“连心工程”活动开展情况（重点对连心卡、连心日记、档案及活动进展情况进行督查调研）。

11、各党（工）委、总支、支部党建活动阵地建设情况（各单位对结合“六个年”活动、“双联”行动、“连心工程”活动等及时更新党建工作宣传展板的情况）。

12、各党（工）委、总支、支部书记对党建工作术语、名词以及“六个年”活动、“双联”行动、“连心工程”活动的指导思想、目标要求、主要任务等方面的熟悉程度。

13、各党（工）委、总支、支部在党建工作方面的创新情况和形成的一些好经验、好做法。

14、关于干部人才培养、引进的措施。

物业调研方案篇八

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

一、基本情况

我市物业服务工作从2000年左右开始起步，经过十多年的摸索，从无到有，从小到大，呈现出良好的发展势头，物业服务的整体水平有了较大提高，对优化人居环境，提升城市形象，保障人们安居乐业，维护社会稳定起到了重要的作用。

二、工作开展情况

一是加强了制度建设。根据国家和省、荆门市的有关规定，结合我市实际，先后制定出台了《关于加强住宅小区物业管理的实施意见》、《关于贯彻落实《住宅专项维修资金管理办法》的通知》、《关于进一步规范前期物业服务招标投标工作的通知》等制度。通过具体制度的建立和落实，基本保障了物业服务工作的顺利开展。

二是推行了“菜单式”物业收费服务模式。重新制定了《住宅小区前期物业服务等级标准》，将物业服务内容划分3个等级、5个小项，进一步细化服务内容、量化服务标准，让业主明明白白交费，企业清清楚楚服务，基本做到了业主期望的“质价相符”。

三是积极开展了物业政策法规宣传培训工作。通过报刊、专栏等传统媒体和微信群、视频等新媒体，采取多种形式向广大业主和社会各界宣传物业知识，着力增强业主对物业服务的参与意识，努力赢得社会方方面面对物业服务工作的理解和支持。通过集中培训、集体研学，多措并举，提升从业人员的思想素质，提高从业人员的服务能力。

三、当前存在的主要问题

（一）物业服务整体水平不高。我市现有一部分物业服务企业是建设单位的附属企业，仅对自己开发的项目小区提供服务，市场化程度不高。前期物业建管不分，没有形成良好的制约与监管体制，企业缺乏危机意识，缺乏创新能力。在现有的物业服务企业中，普遍存在从业人员年龄偏大、素质不高，企业管理不规范、服务不到位等问题，物业服务简单粗放，仅限于清扫卫生、秩序维护、绿化养护等低标准、低水平的基础性服务，难以满足业主多样化的需求，无法提供更多增值服务，而且有的物业服务企业没有签定物业服务合同，没有得到业主的认可，造成业主、物业服务企业、建设单位之间互不信任，矛盾时有发生。

（二）物业服务消费观念滞后。部分业主对物业政策法规、物业服务企业、业主委员会、业主的权利和义务及相互间的关系缺乏了解，对物业服务的社会性、公共性、有偿性认识不足，只顾个人利益，无视公共利益，对物业服务企业的工作既不主动支持、配合，反而煽动对抗。少数业主有偿服务的观念淡薄，“花钱买服务”的意识还未形成。老旧小区业主思想仍然停留在住福利房的时代，拒交物业服务费的现象普遍存在。目前，全县住宅小区物业服务费平均收缴费率为65%，个别企业甚至才只有30%。过低的收缴率，致使部分物业企业入不敷出，只能靠减少服务、降低标准来维持正常运转，造成管理服务能力低下的恶性循环。

（三）老旧小区物业服务管理难度大。我市老旧小区由于建设年代较久远，物业服务基础条件差，物业服务企业不愿介入，即使介入也因条件限制不能正常工作而退出，加之老旧小区的业主绝大多数属工薪阶层或社会低收入群体，我市目前也暂未对这部分住房征收专项维修资金，导致维修、更新和改造的费用无人承担，造成房屋和小区内设施设备年久失修、道路坑洼不平、卫生和治安环境差，业主极为不满，反映非常强烈。

（四）开发建设前期遗留问题较多。由于规划验收不严格，建设单位为追求经济利润最大化而不管不顾后续的物业服务，大部分住宅小区建成后遗留问题较多。比较突出的有建设单位擅自更改规划设计，如将地面停车位改为公共绿化带；违法占用消防通道；不履行房屋保修责任；私自占有使用小区共用部位等问题，均为今后实施物业服务埋下许多隐患。还有部分小区内无物业服务用房，只有门房、无绿化用地、无摩托车停车棚、监控安防设施设备技术落后、数量不足、使用寿命短。老旧小区公共配套设施更是严重不足，引发了许多矛盾和纠纷。

（五）业主大会、业主委员会组建难，发挥作用更难。由于业主对物业服务参与意识不强，缺乏能胜任的组织者，业主

委员会的办公场所、经费、人员薪酬等得不到落实，社区居委会的日常监督作用发挥不到位，导致我市大部分住宅小区业主大会、业主委员会成立、选举难困难重重。目前，在64个实施物业服务的住宅小区中，成立业主委员会的只有20个，业主的合法权益无法得到有效保障，小区物业服务的难度很大。同时，由于业主委员会维权意识不强，运行中缺乏必要的监督机制，致使业主委员会难以发挥监督和协调作用，已成立的业主委员会中，大部分名存实亡。

（六）物业服务监管体制不够完善。物业服务属多头管理，参与部门较多，但我市目前物业服务关系尚未理顺，建设单位、物业服务企业、业主以及相关行政主管部门之间相互依赖，物业服务的责任主体缺位，基层政府组织的综合协调作用并未充分发挥，工作合力没有形成。物业服务监管机制尚不健全，行业监管部门之间缺乏有效沟通，行政监管力度不大，导致基层政府、行政主管部门、物业服务企业和业主之间职能与责任、权利与当前隐藏内容免费查看义务、管理与服务“三不清”。最突出表现在部门执法进小区方面。

四、意见和建议

（一）进一步完善规章制度，规范管理服务

建议荆门市政府结合全市近年来的物业服务工作实际，尽快出台关于加强住宅小区物业管理的意见办法，并将车辆管理纳入小区物业服务之中。建立健全行之有效的目标考核责任制和监督体系，严格物业服务市场准入与退出制度。完善竞争机制，鼓励和支持有实力的物业服务企业做大做强，增强行业的危机意识，提高行业整体水平。物业服务企业要与业主签订物业服务协议，明确双方的权利和义务，增强信息公示力度。住建、城管、规划、公安、物价等行政主管部门要加大对物业服务质量等相关情况实行动态管理力度，要对管理水平低、服务质量差、收费不规范、社会形象差的企业进行清理整顿。进一步完善投诉举报制度，对群众的投诉和举

报，要限时查处和答复。大力推广先进地区的管理经验，倡导建管分离的物业服务模式，强化物业服务队伍建设，提升服务水平、提高管理能力，推动物业服务企业依法规范经营。

（二）加强源头治理，夯实物业管理基础

规划和建设部门要严格住宅小区建设规划审批程序和小区施工建设监管制度，加强对建设单位在建工程的监管，及时制止建设单位私自改扩建、缩小绿地面积、简化配套设施等违反规划的行为。制定工程竣工验收报批制度和符合本地实际的物业服务项目综合验收标准，组织相关部门、物业服务企业参与验收评定，对不符合建设规划和质量标准的坚决不予验收。

（三）强化业主大会制度，充分发挥业主委员会作用

对符合条件但尚未成立业主大会的小区，乡镇人民政府应在同级党组织领导和民政部门指导监督下，尽快依法组织和指导召开业主大会，选举业主委员会，明确业主大会、业主委员会、业主与物业服务企业的权利和义务，理顺社区居委会、业主委员会与物业服务企业的关系，制定相关制度，规范运作程序，切实履行监督和协调职责。基层政府组织、房管等相关行政主管部门要积极支持业主委员会对物业服务工作进行监督，对违反物业相关政策法规，不履行物业服务合同的物业服务企业，要给予相应的处理和整顿，使业主委员会真正发挥监督、协调作用，推动小区物业服务有序发展。

（四）采取有效措施，加强老旧小区管理

要高度重视老旧小区物业服务工作，在基层政府组织的指导下，根据老旧小区的实际情况，对症下药、靶向施策，采取灵活多样的物业服务模式。对于配套设施相对独立、较为完善、又有一定规模的老旧小区，及时组织召开业主大会，选举业主委员会，公开选聘物业服务企业，开展物业服务工作。

对不具备物业服务条件又无业主委员会的小区，可按照社区居民自治的原则，由社区居委会代表社区业主，与房屋和设施设备维修、保洁、保安等专业服务企业签订委托管理服务合同，也可以由社区居委会组织社区下岗失业人员组成维修、保安、保洁、绿化等队伍，进行自我管理、自我服务，为广大业主创造一个安全、文明、和谐的居住环境。

（五）宣传引导，营造良好的物业管理氛围

要深入宣传《物权法》、《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》等有关法律法规，教育引导广大业主培养“小区是我家，爱护靠大家”的责任意识，牢固树立物业服务的消费观念，理解、支持、配合物业服务工作，及时缴纳物业服务的费用，自觉维护小区环境和秩序。

物业调研方案篇九

物业管理是城市管理的重要组成部分，是新经济的重要增长点和提高居民生活品质的重要载体，是创建文明城市和卫生城市的重要考核依据，在改善居住环境、促进社会和谐、提高城市品位、提升居民幸福指数等方面发挥着积极作用。根据“不忘初心、牢记使命”主题教育要求，围绕为民服务解难题目标，近期市政府研究室与市物业事务中心，组成联合调研组，先后走访了大江观邸、家园、颐景园等小区（图1），组织市、区物业事务中心主要负责人、物业公司代表、业主代表召开3次座谈，并形成调研报告。

近年来，我市以“规范物业管理，构建和谐社区”为目标，加大物业管理工作力度，取得了积极进展。

（一）行业规模快速发展。随着国家新型城镇化试点建设不断推进，全市城区面积、人口快速增长，物业管理市场从无到有、从不规范到逐步有序发展，物业服务行业规模逐渐壮大，物业数量、服务水平、从业人员、服务覆盖面快速健康

发展。截至目前，全市共有物业服务企业320多家，从业人员5万多人，实施物业管理的住宅项目1200多个，服务面积6800多万平方米，物业管理项目覆盖率78.3%，居全省前列。

（二）服务效能日趋加强。近年来，物业管理行业推进公司化运作、品牌化管理，物业服务逐渐提升，物业品质不断增强，物业管理发展取得长足进步，成为增进居民福祉、维护社会和谐稳定的重要力量。一是开展“服务质量主题年”活动，有计划有步骤地实施星级项目创建，树立行业标杆。截至目前，全市共申报创建省级五星、四星物业项目20个。二是抓好典型示范，大力开展“城乡统筹·幸福”创新社会治理系列行动，积极推进无物业管理小区业主自治，一批老旧小区旧貌换新颜。三是加强培训规范，全面推行“三公开”制度，督促物业企业公开服务价格、标准和内容。在全市组织开展全方位、专业化的物业管理培训，目前已培训1000多名物业服务企业中层管理人员。

（三）行业监管力度加大。近年来，物业管理部门逐渐从事前监管向事中事后监管转变，监管体系基本成型，监管框架逐渐完善，为物业行业健康发展奠定了坚实的基础。一是完善配套政策，制定了全面推进物业管理工作、物业服务重大矛盾纠纷预防处置等实施意见和方案，让物业管理有章可循。二是机构改革后，各区成立物业事务中心，统筹区域内物业工作，充实了人员力量。三是建立物业纠纷调处联席会议制度，搭建业主、物业与各管理部门的良性互动平台，今年物业管理投诉处理立马率和群众满意率均为100%。四是出台城区物业服务收费实施意见，对20个项目进行物业收费价格核定，让业主真正得实惠。例如，对房屋交付后空置半年以上的，物业服务费仅收70%。

随着城市的不断发展，人们的关注点逐渐从“住有所居”的刚性需求提升到“住有宜居”的品质追求，物业管理逐渐成为社会关注的热门话题，呈现“广、杂、深”的特点。“广”是指物业管理涉及面广，与全市居民都密切相关。

据市长热线办统计，物业管理受理投诉从年的1093件增加至年20xx件，年上半年达1407件，投诉数量逐年成倍增长，成为市民投诉的集中领域（图2）。“杂”是指物业管理与环境脏、违章搭建、电梯故障等居民日常生活琐事密切相关

（图3）。“深”是指物业管理表面看是行业问题，深层次是基层社会治理问题。深入分析物业管理问题及产生原因，主要体现在社会主体、政府治理、市场调节等方面。

（一）社会主体角色错位。物业管理涉及业主、业委会、物业服务企业、开发商等多元社会主体的共治和博弈，利益诉求错综复杂、难以统一，“人人为我”的利己观念大行其道，“我为人人”的良好风尚尚未成势。部分开发商，只管卖房不管售后，为追求利益最大化，不惜损害业主利益，大打“甩手牌”。在开发项目之初，以成立项目公司的形式进行房地产开发，项目竣工交付后，将公司注销，导致购房户无法依法维权，比如海德堡项目。在建设过程中，通过压低施工价格、偷工减料、层层转包等方式压缩建设成本，导致不能按期交房和房屋质量问题，比如城建檀香山、奥园广场、京鹰华府等项目。在出现问题后，有的开发商与后期物业公司互相推诿，物业维修资金申请程序繁琐、业主意见难以统一，使得质量问题无法立马解决，矛盾纠纷愈演愈烈。在销售过程中，有的开发商为尽快售出车位、回笼资金，违规将车库出售给小区外人员，或以只售不租、提高停车费等方式，迫使业主购买车位，造成小区停车难、停车贵。比如，颐景园等小区。有的开发商前期物业用较低物业费和较高服务品质吸引住户入住，销售结束后物业服务质量显著下滑。部分物业服务企业，奉行盈利为中心的经营理念，而不是以服务业主为中心。在承接物业项目前，为了承接开发商物业项目，对建设质量问题“睁只眼闭只眼”，未严格进行承接查验。有的以低于成本价格招投标，进行恶性竞争。在承接物业项目后，为了保住利润，降低服务质量，压缩人员成本，服务项目少、标准低。有的以“擦挑子不干”来胁迫业主追加费用，甚至直接“弃盘”。有的与业主争利，收费不规范、占用公用区域、侵占共用营收、违规催缴物业费等。比如，家

园小区等项目。部分业委会成员，奉献意识、责任意识较弱，不作为、乱作为、慢作为。有的把业委会当做“法外之地”，牟取不正当利益，甚至与开发商、物业形成利益同盟，损害业主合法权益。比如，侵吞隐瞒广告费、临时停车费等公共营收，长期不公开收支账目，公款私用，提高物业费、停车费标准，等等。部分业主，主人翁意识不强，对公共决策、业主自治漠不关心。年，全市共成立业主大会和业委会328个，约占小区总数的23%。有的业主公共道德缺失，以邻为壑、损人利己，“各扫门前雪、不管他人瓦上霜”，甚至违规装修、搭建、停车、破坏公物。有的业主特别是“三供一业”职工习惯行政管房、福利管房，缺乏物业缴费意识，搭便车时有发生。

（二）行政监管缺位。国务院于年和年分别取消物业企业资质管理制度和从业人员持证上岗制度，“零门槛”入行引发企业数量激增，增加了行业规模，但事中事后监管没有跟上。究其原因，主要是：法规建设滞后。近年来，城市居民人口较快增长，物业管理发生了很多新变化。但《市物业管理办法》于年2月30日开始施行，距今已有8年之久。《湖南省物业管理条例》于年1月1日开始实施，我市尚未因地制宜出台实施细则和配套办法。管理体制不顺。物业监督管理权主要集中在市级物业管理部门，区物业管理部门监管手段匮乏。住建、规划、城管执法等部门联合执法时，执法环节难以有效衔接，出现了“形联实不联”的现象。考核机制缺失，未对区物业管理部门、各部门进行考核有效奖惩。矛盾调处机制不健全。当前，物业管理矛盾纠纷调处主要依靠市区物业管理部门，街道、社区缺乏必要的物业管理机构、人员和执法手段，属地责任难落实，矛盾无法有效化解在基层。目前，仅有石峰区在每个街道办事处配备了1名正式物业管理专干。支持力度不够。我市财政对物业管理投入较低，重建设、轻管理，对城市规划、建设、管理缺乏一体化认识。政府对物业服务行业发展关注度偏低，对物业服务企业扶持政策较少。

（三）市场调节失位。市场主体不成熟，优胜劣汰的市场机

制尚未建立。主要原因是：共有部位产权不明晰。小区业主共有部分权属处于模糊状态，不动产登记部门也难对共有部分进行全面产权登记。部分物业公司从开发商手中承接并管理物业小区，通过出租车位和架空层、经营配套设施和电梯广告等谋取利益，抛开业主进行单方面商业化运作。诚信体系有待完善。行业信用评价体系缺失，信用信息平台的建设滞后，尚未形成“守信走遍天下、失信寸步难行”的信用环境，导致行业鱼龙混杂、劣币驱逐良币，降低了物业行业整体服务质量。价格调节机制失灵。物业管理行业协会尚未监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则，业主在协商物业服务费用时没有参考依据。物业管理费低而停车费过高，导致物业服务陷入低质劣价恶性循环，严重损伤了业主的获得感、满足感和幸福感。

（一）建章立制，构建条块结合、齐抓共管的责任体系。通过加大法规修订、监督考核、财政投入等工作力度，推动物业管理权力下放、监管重心下移，构建市、区、街道、社区四级物业监管责任体系。一是完善法规政策。结合实际，尽快制定适应我市发展新要求、内容更完善、操作性更强的物业管理条例，进一步对市区物业管理部门、职能部门、社区、街道等单位的权利和义务进行明确，进一步对小区车位出租、绿地保护、物业服务收费等共性问题作出详尽规定，让物业管理有法可依、有章可循。二是为区物业管理部门赋能。进一步梳理物业行业监管事项，逐步将物业服务企业信用信息管理、职业经理人管理、前期物业招投标管理、新建承接现场查验管理、物业企业日常动态监管等市级监管事项下放到各区，增强基层物业管理监管能力。三是提升社区街道物业管理能力。充分发挥街道办事处和社区在物业管理中的基础作用，通过建立联席会议制度、配备物业管理专干、设立物业服务管理工作站等方式，落实辖区内物业管理属地责任，把物业管理中的矛盾纠纷化解在基层。四是强化部门协调联动。按照“谁主管、谁负责”要求，进一步明确各类管理执法事项的主管部门、业务流程、咨询投诉方式等，落实“管理进小区、执法进小区”。五是加大监督考核力度。将小区

建设管理纳入城市综合治理体系，推进平安建设、小区文明创建、小区环境整治等社会综合治理工作，建立考核办法及细则，培育更多的示范小区、文明小区。将物业监管工作纳入相关职能部门和街道办事处、小区居委会工作目标考核范围，进一步调动部门、街镇、社区的工作积极性。六是加大物业管理投入。按照事权与财权相匹配的原则，市、县（市）区财政每年配套安排专项物业管理经费，纳入年度财政预算并建立常态增长机制，用于行业产业发展、老旧小区提质改造、社区（村）物业监管、物业服务企业奖励、业委会培训、智慧物业建设和物业管理行业诚信建设等工作。

（二）创新方式，构建诚信规范、公平高效的市场监管体系。既要坚持用优胜劣汰的市场机制促进行业健康发展，又要通过建设信用评价、信息公开、产权明晰、价格调节等机制，更好发挥政府作用，弥补市场失灵。一是加强信用体系建设，提高准入门槛。制定行业信用体系建设规划，研究制定信用法规、配套政策和标准，完善信用评价、红黑名单、联合奖惩等配套制度，推动物业服务行业信用体系建设。加大企业失信惩戒力度，将评定结果与物业项目评优和招投标等结合使用，促使物业服务企业重视信用、善用信用、诚信经营，实现公平竞争、优胜劣汰。二是建设统一信息平台，促进信息公开。依托“智慧”建设，加强物业管理信息化、一体化平台建设，从根本上解决监管难、处理难、评价难等难点、痛点。按照“先易后难”的方式，分步上线业主缴费、投票表决、满意度评测、问题反映、可视化监管等功能。三是严格执行承接查验制度，推动关口前移。为防范开放商在前期建设中存在遗留问题，全面实施前期物业承接现场查验制度，依法处罚未经现场查验擅自交付的行为。对已经存在建设问题的老旧小区，责任部门要集中会诊，敢于担当，切实把房屋渗漏、配套不齐、领证难等遗留问题解决到位。四是完善价格调节机制，防止恶性竞争。综合考虑行业平均成本、物价变动等因素，实施分级定价，每两年调整物业服务收费基准价和浮动幅度，尽快形成“以质论价、质价相符、合同约定”的收费体系。进一步完善物业服务收费标准，对停车收

费分类划档，出台最高限价政策，切实决停车难、停车贵问题。

（三）共建共享，构建政府搭台、居民自治的基层治理体系。将物业管理作为加强基层社会治理的主要突破口，推动社会治理重心向基层下移，实现政府治理和居民自治良性互动，打造共建共治共享的社会治理格局。一是培育自治能力和组织，让业主的事业主办。加强舆论引导，依托新闻媒体、新媒体，加大对业主自治、物业管理法律法规的宣传力度，增强广大业主公共责任意识、小区管理意识和民主监督意识。加强业委会建设，由街道（乡镇）、社区（村）依法依规组织好业主大会的产生，全面推进住宅小区业委会成立、改选、换届工作，优先选举中共党员、“两代表一委员”、民主党派等人士为业委会成员。规范业委会行为，积极开展业委会组建和运行方面业务培训，提高业委会成员的思想素质和专业水平。加强业委会监督，各小区应当成立业主监督委员会，加强财务监管和审计，每季度公示经费收支，换届时进行第三方审计，主动接受业主监督质询。二是明晰共有物业产权，让业主权益得到保障。进一步明确共有物业的范围、管理方式，全面实施产权登记。共有物业的收益归全体业主所有，必须存入共有资金账户，由业主或业主大会根据物业服务的内容向物业公司支付物业服务费，从源头上减少物业纠纷。比如，以车位车库产权界定为例，计入业主公摊面积的车位车库产权应属全体业主所有，人防工程改造车库按照“谁投资谁受益”明确使用和收益权利，开发商无权出售。建议上级立法机构进一步完善法律法规对车位车库的产权界定，制定确权主体、依据及程序，确定车位、车库最终产权归属规则。三是畅通应急维修渠道，让业主急事特办快办。进一步简化专项维修资金使用审批条件和程序，探索建立紧急使用“绿色通道”和“紧急救助基金”，由社区（村）、业委会及物业服务企业共同组织抢修。比如，探索推行电梯运行保险、电梯安全责任险，建立电梯故障“快处快修”机制。四是完善问题调处机制，让业主纠纷依法化解。建立高效的物业管理投诉受理和快速处理调解制度，注重依法解决物业纠

纷，通过开通司法审判绿色通道、设立物业管理巡回法庭、建立人民调解委员会等方式，促进业主自治调解、人民调解、行政调解、司法调解衔接互动。