

最新物业管理工作汇报(优秀5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业管理工作汇报篇一

今年，我街党工委、办事处根据区城建工作会议的精神和工作部署，认真贯彻落实市、区关于城市建设和管理的总体规划及推进小区物业管理的具体要求，坚持社区建设与管理水平同步发展的原则，结合我街物业管理推进情况，在去年工作思路的基础上，对我街物业管理的任务和思路及时进行了调整：在对辖内各社区进行实地调查、科学研究的基础上，以条件是否成熟为标准，采用全封闭、半封闭、强制型三种模式，按照“示范带动，街群互动，全面推动”的思路，力争达到全街物业管理覆盖率100%，接受验收85%的目标。

1、领导重视，思路明确。今年区实事求是地对小区物业管理工作的思路进行了调整，为我街的小区物业管理工作进一步明确了方向。街党工委、办事处高度重视物业管理工作，在党工委会议、全街工作会议、中心组学习等各级各次会议上反复强调，并专题讨论，统一思想，形成共识，对物业管理和物业管理公司的概念有了更清醒的认识。并及时转变观念，物业管理工作从小范围开展转向在15个社区全面推进。以此为基础，年初即确定了今年的工作思路是实现三项重点工作的突破，即社会治安综合治理必须有所突破，小区物业管理必须有所突破，社区民主自治、议行分设工作必须有所突破。这三项工作是互相关联、互相促进的，社会治安综合治理是龙头，小区物业管理是突破口，社区民主自治是基础，小区物业管理工作作为改善社会治安的基础措施、推动社区三个

文明建设的实现手段，一定要抓紧抓好。

2、成立推进物业管理工作组。

3月底，成立以办事处主任为组长、各线副主任担任副组长的街推进物业管理工作组，每位副主任负责2个小区整治建设及推进工作的组织、管理、协调。工作组下设办公室，办公室设在城管科，负责日常推进工作。同时，以各社区居委会为单位分别成立以社区居委会主任为组长的社区推进物业管理工作组，负责具体的推进工作，由城管科统一管理和跟进。

4、做好基础性工作，一是分别摸清小区内已引入和未引入物业管理的大楼数，未引入物业管理的每栋大楼选出楼长，在此基础上，成立物业管理推进委员会；二是摸排辖区内的特困户，以及需安装和维修的防盗门数目，由综治办牵头，争取6月份上门安装和维修防盗门；三是充分发挥3支队伍的作用，即救济户巡逻队、义工巡逻队、保安员队伍。根据救济户每周为社区义务服务2小时的规定，安排救济户义务维护社区治安，并已统一和义工巡逻队统一安排好值班表；四是实行基本型物业管理的小区，增加保安进行巡逻。

5、发挥好示范带动作用，既要全面推进，又要有所侧重，突出重点和特色。我街以今年创建的住宅小区为示范点，结合对小区的整体规划，积极引导居民群众，争取采取综合物业管理模式。初步决定在物业公司的配合下，小区的物管推进工作分几步走：(1)环境改观。包括围墙的粉刷，几个横马路的整治，人行道路面按高标准铺设；(2)规范停车。在几条横马路划出停车区，用于停放本辖区内的车辆，外来车辆一般不给进入，主干道不能停车；(3)整治占道经营。建议小区内机团单位召开档口承租人会议，要求各档主按章经营，违者处罚，从根本上改善占道经营现象；(4)改善治安。在主干道路口设拉闸，在部分通道口设路卡，主要路口设治安亭，限制外来人员和车辆的进入，各车辆保管站的保安同时负责本路口或路段的治安，小区内增加保安巡逻，各保安联动，

基本上形成一个封闭的小区。(5)加大宣传力度。在主干道两侧建宣传长廊，物业宣传要进入每家每户、每个机团单位；召开社区论坛，请机团和居民对小区物业管理、社区建设提建议，提高大家对物业管理的认识和支持力度。

改善治安，要从人防技防入手，在加固技防的基础上，尤其要推进群防群治工作，进一步完善社区的防范网络，注重发挥3支队伍的作用。(1)建立一支战斗力强的社区保安防范队伍。现社区保安队伍共有58人，负责十五个社区的内街巷的巡逻防控、定点大楼大院的看护，在日常社区区域性防控和防范社区入屋盗窃案中起到十分重要的作用。(2)组织社区义务巡逻队。由街综治办牵头，将辖区内的部分下岗工人、治安积极分子组织起来，每天每班安排2小时街巷义务巡逻，根据有关规定安排救济户每户每周2小时义务维护社区治安，并在时间上做好统一安排。(3)加强辖区大楼大院值班看护的建立，现已建立值班人员看护的大楼大院共32栋，值班人员70人。

实行基本物业管理的小区，最重要的工作就是小区治安。维护良好的治安状况，除现有的治安力量外，还一定要增加保安员在小区内进行巡逻，经费可以由物业推进委员会、楼长进行宣传发动并上门收取，每户每月2元。作为增加保安员的经费，取之于民，用之于民，改善社区的治安环境。我街此项工作现在正在推进过程中。

1、硬件基础差。我街是老城老街，城市基础设施陈旧落后，残旧房屋连片，危房多，成形的独立小区非常少，据摸查统计，以目前条件来讲，我街没有适合实行全封闭、综合型物业管理的小区，适合半封闭的小区也很少，大部分只能实行强制性、基本型物业管理，而且这种状况不是在一年、两年内靠街道等某几个部门的力量所能改变的。

2、困难群众多。我街的'居民，散居状况多，机团集中居住的少，无论从文化层次、综合素质，还是居民就业层面、经

济收入，都处于偏低水平，直接导致居民对社区建设、物业管理的理解和支持程度有限，在推进过程中出现了不协调、不同步的现象。推进的速度越快，问题和矛盾越突出。比如，通过我们反复宣传，许多居民对小区物业管理已比较认可，但一旦涉及到收费问题，许多居民就反映，目前吃饭、子女读书这些最基本的需求还未解决，没有闲钱来交物业管理费，要街道办自己来解决。我们在安装维修防盗门、收取治安费过程中屡屡遇到这种情况，物业管理是为广大居民服务的，但同时也需要广大居民全方位的参与和支持才能顺利开展。

3、宣传还要进一步加强。除了街道、社区居委会进行宣传外，一些大众化媒体也要进行正面的宣传和引导。特别是现在的群众法律意识比较强，对政府机关是否依法办事的监督意识很强，我们不可能强制性地要求他们去参与社区建设工作，宣传的作用就显得尤为重要。我街最近搞的社区论坛，召集热心社区公益事业的居民群众为社区建设、治安、物业管理提高意见和建议，在群众中引起了强烈反响，收到积极作用。

虽然在推进小区物业管理过程中，困难和问题很多，很棘手，但我街全街上下能够统一思想，认识到小区物业管理是城市基层管理的缩影，是从根本上改善治安状况的必由之路，是加强社区三个文明建设的有力措施，事关群众切身利益，只能进，不能退。相信有区委、区政府的正确引导和大力支持，有党工委、办事处的坚强领导，有一支精干的干部、社区队伍的共同努力，有机团单位、居民群众支持和参与，我街有决心、有信心、有能力打赢这场攻坚战。

文档为doc格式

物业管理工作汇报篇二

尊敬的各位领导、同志们：

大家上午好！根据会议安排，现将我区物业管理工作的情况

进行交流汇报如下。

服务之中”的理念，积极培育和规范我区的物业管理市场，使之呈现虽然起步较晚、但发展出现了健康、规范、有序的良好态势。目前全区现有物管企业40家，累计托管各类项目小区42个，面积360万平方米。其中，省优小区1个，市优小区、大厦4个。新建商品住宅区物业管理维修资金累计归集3500万元，累计使用33万元。

建区初期，我区的物业管理行业面临一系列的制约因素：一是部分老小区规模不大、配套不全，不便于物业管理活动的开展；二是我区物业管理服务费收费标准低，个别老旧小区不足0.1元/平方米·月；三是部分业主“花钱买服务”的意识淡薄，欠缴物业管理费现象严重，全区平均收缴率不到30；四是部分物业企业从业人员素质不高，管理水平偏低，业主认可率不足50；五是一些行政、事业单位应向最终用主收取的行政性收费，强行要求物业管理企业先行垫付后再向业主收缴，企业不堪重负。这些因素造成我区物业管理市场一度存在物业管理服务费收费标准低、服务费收缴率低、物业管理水平偏低的“三低”局面，企业亏损面更达80%。面对上述困境，我局着力从建章立制、分类指导和超前介入三个方面，开展工作创新，积极推进破解难题：

1、采取多种措施，广泛宣传物业管理政策法规

我们认为，宣传行业政策法规是使其得到物业企业和广大业主的认可，使他们进而提高执行自觉性的前提，这应该是行政主管部门的第一任务。近年来我们面向企业、面向业主、面向社会，加大了全方位、多角度地宣传力度。一是加大政策法规的宣传力度[]20xx年10月建局伊始，我们即提请区政府出台了《六合区物业管理办法》、《六合区物业维修基金管理办法》等规定，并组织深入广泛的宣传[]20xx年9月《物业管理条例》颁布实施，建设部、省、市亦相继出台新的行业配套法规，我们均及时加以宣传贯彻。二是建立日常的业务

学习制度。在日常管理工作中，我们坚持每月一次的物业管理企业负责人例会制度，学习政策法规，交流工作经验，研讨困难问题。通过例会，大家统一了认识，增强了行业归属感和凝聚力，提高了企业的业务能力；三是强化物业管理的行业培训。通过组织参加全市的物业管理从业人员资格教育、继续教育等培训，不断提高从业人员素质，从而促进全区的行业管理水平普遍提高；四是建立长期固定的宣传阵地。我局在区内报刊《都市文化报》上设立每月一期的房产之窗专版，作为物业行业宣传的长期阵地，刊登政策法规，选登物业论文，培育物业消费意识；与此同时，我们借人大代表、政协委员来局检查、调研工作的机会，呼吁对物业管理企业的理解和支持。目前，在我区物业管理有偿消费意识正在成为全社会的广泛共识，物业管理服务费收缴率达到了80。

2、实施分类指导，着力营造规范有序的行业发展环境

我们认为，一个行业的发展必须是健康规范的，才能是可持续的。作为物业管理行政主管部门，我们责无旁贷，必须做行业发展的后盾和市场秩序的“守夜人”，保护好业主和物业企业的合法权益。在行业发展环境的建设上，我们主要做了以下工作：

一是积极开展物业创优活动，提升行业服务水平。从20xx年开始，我区开展了创建省优、市优、区优项目的品牌创建活动。拿出行政资金，对创建成功的企业给予1000-5000元的奖励，目前累计创省优小区1个，市优项目4个，区优小区6个。在全区先后评选了2家优秀物管企业、5名物管标兵，形成学有榜样、比学赶帮的良好氛围，进一步提升了我区的整体物业管理水平。

二是大力推行物业管理招投标，促进物业企业参与市场竞争。我区新建商品住宅小区均依法进行前期物业管理招投标工作，累计依法实施邀标、议标项目22个，面积170万平方米，新建小区物业管理托管率达到了100。

三是破解老小区管理难问题，提高物业服务费收缴率。众所周知，老小区的物业管理一直是困扰政府、业主及企业的一个难题：政府希望通过实施物业管理提高老小区居民的生活环境质量、业主只愿意接受服务却不习惯交费、企业由于老小区难以形成规模效益而亏损经营难以为继。因此，需要着力发现、扶植、培养一批特别能啃硬骨头的企业，来解决“老旧小区物业管理”这个难题。我们区的一家民营企业——顺宝物业公司应运而生，该企业在区内共承接10个小区，其中3万平方米以下的小区就有6个。别人管不下去的小区，他拾起来，却能个个小区不亏损，它的法定代表人李红军说，他们的法宝是抓住保安、保洁和维修这三个业主最基本的需求。他们管的小区，门卫室保安24小时不脱岗、不睡觉，业主随时下楼倒垃圾都会发现垃圾桶是空的，业主需要水电维修时随喊随到。他们对老小区的介入往往是从承诺“先服务三个月再收费”开始的。业主对顺宝物业的广泛认可在区内一时形成了“李红军现象”，我们将顺宝物业的做法在区内报刊进行专题宣传、介绍、推广，目前区内业界形成的认识是，新企业的介入常常从接手二手小区开始，老小区的业主是否认可成为检验其实力的试金石。

四是坚决查处违规违法行为，净化行业发展环境。对于发现的侵犯业主权益的行为坚决查处。20xx年10月，我们查处了一起物业公司擅自收取业主半地下室自行车库保证金的案件，清退保证金240万元。并在区内报刊、行业会议上进行了通报，取得了较强的警示效果。

3、超前介入，努力化解物业管理的潜在矛盾

物业管理工作直接关系到城市的形象和百姓的切身利益，备受领导关注和百姓关心，物业管理方面的咨询投诉越来越多。面对这种情况，我们认为首先，要对重视对于业主的首次信访和投诉，要这类初次上访保持高度的敏感性，通过细致耐心的宣传解释、尽职尽责的帮助解决困难。即使由于职能所限，不能解决当事人的实际问题，也要帮助指明解决问题的

方向或者解决当事人的认识问题，消灭越级上访现象于萌芽状态，体现和落实行政效能和首问负责制。其次，要围绕群众关心的焦点问题，提前做好有关行政管理工作。如针对物业管理用房等问题，我们在审核商品房预售许可时，依法要求开发企业按省物业条例的规定提供小区总建筑面积3%-4%的物业管理用房归全体业主所有；将依法属于全体业主所有的八类共用附属房屋进行公示，如：规划核准图上标注的自行车库、规划核准图上标注的底层架空层、层高2.2米以下的房屋等。这一方面维护了业主的权益，也为物业公司的进驻管理提供了良好的基础条件。最后，我们坚持把每一次信访作为宣传物业管理的机会。及时深入一线，深入了解情况，对照政策法规，给出明确答复，对当事人合理要求依职权进行维护，对于当事人的不合理要求坚持打消其幻想，对不属于房产部门行政职能的，指导其走司法维权途径或其他途径，杜绝缠访。自区房管局成立以来，每年接待物业管理方面来电咨询投诉都在300人次以上，深入物业现场处理问题30余次。通过我们的宣传、解释、化解工作，没有发生一起因物业管理发生的越级上访事件，做到了为政府分忧、为百姓解难，得到了区领导、区人大政协等部门领导、企业、广大业主的认可。

各位领导、同志们，市第十二次党代会提出，“今后五年，全市发展的战略重点是，加快推进‘跨江发展’，加快建设‘五个中心’。”通过实施“整体提升江南，加快建设江北”的战略举措，使江北地区的发展水平和生活质量与主城基本接近，我区的物业管理行业将迎来新的发展契机。我们将继续强化行业管理职能，着力提高行政效能，打造“江北现代化新市区”，营造更加规范有序的物业管理市场环境，使我区居民享受与主城区业主同样的物业居住生活质量。

物业管理工作汇报篇三

物业管理在我国是新兴产业，物业服务质量的好坏，直接关

系民生、民权大事。在11年开展的质量兴县活动中，我县将物业管理由房管部门独家管理的单轨制，改为物业属地管理，条块结合，以块为主的管理模式。我们众兴镇以高度的责任感，积极参与，着力规范物业管理，提高物业服务质量，维护业主利益，创建满意社区、和谐家园。收到了显著成效，物管办现管理74家居民小区，总建筑面积 平方米，入住人口近10万人。11年，被县政府授予“先进集体”荣誉称号，先进经验多次受到市、县新闻媒体的关注。

积极推行“局主管、镇负责”体制，镇政府设立物业管理办公室，各社区成立“两站一中心”，即：应急维修站、业主诉求调解站和社区物业服务中心，为加强物业管理，提供了强有力的组织保证。

制定出台了《物业星级考核办法》、《物业服务收费等级标准》、《物业管理实施细则》、《老旧小区提升改造方案》、《业委会成立程序》、《物业企业进退暂行办法》等一系列文件，为提升物业服务质量奠定了铁的制度保障。

物管办实行“棋盘式”、表格化的督查考核制度，使考核工作形成制度化、常态化、网络化，为物业服务不断上水平，提供了较为科学、完善的考核体系。

物业管理工作汇报篇四

随着我县经济的迅猛发展，物业管理作为城市管理的一种新形式和市场经济的新兴服务产业，在我县经历了从无到有，从小到大的发展过程，全县物业管理覆盖面不断扩大，居民物业管理意识普遍增强，业主自主管理机制和物业服务市场竞争机制逐步建立，呈现出较好的发展势头。

一、我县推行物业管理的基本情况

作为物业管理行业的行政主管部门，在、县政府及住建局的正确领导下，一直把推进物业管理，作为全所一项重点工作来抓。面对物业管理行业发展较快，法规制度不健全，运行困难较多等实际，我所制定了“建好机制、健全法制、抓好整治、搞好扶持”的物业管理总体思路。围绕这样的思路，我们积极做好各项工作，推动物业管理行业整体发展水平的不断提高。

（一）物业管理领域不断扩展，物业管理覆盖面不断加大

1

人员约101人，管理项目14个，总建筑面积25万平方米，业主委员会共成立10家。在这些管理项目中，咸阳鑫隆物业公司管理的姜嫄雅居等获市级文明小区。

（二）依法行政，新建小区全面实行了物业管理新体制 按照新建住宅区物业管理一步到位的思路，2017年之后的新建住宅小区，全面推行了物业管理前期介入和承接验收制度。房地产开发企业在商品房预售前制定物业管理方案，及时选聘物业管理企业，签订前期物业管理服务合同，并严格按照规定程序做好物业项目的接管验收工作，对于不符合条件的，一律不准交付使用，杜绝了由于物业配套设施建设不规范，给日后的物业管理带来矛盾与隐患。由此，长期存在的“重建设、轻管理”的观念，逐步得到扭转。近年来，新建交付使用的姜嫄雅居小区、廉租房小区等一批住宅小区的物业管理上手快、效果好，得到了广大市民的认可。

2

等进行整治，改善了居民的居住环境，提高了居民的生活质量，化解了物业管理中存在的各种问题和矛盾，收到了较好的效果，使物业管理工作，逐步被更多的市民所接受。

（四）加大监督力度，物业管理市场秩序进一步规范

在发挥市场作用的同时，我所依法加大监管力度，依法查处物业管理活动中的违法违规行为，保证了公平竞争的市场环境。一是加强对物业管理企业的资质和从业人员的管理工作；二是完善了物业管理企业信用档案体系建设，建立了全县物业管理企业和从业人员档案，将有关部门对物业管理企业和从业人员的处罚决定、不良行为记录和履行合同情况及时记入信用档案，并及时向社会公布，发挥信用约束和失信惩戒的作用，规范了市场主体行为。三是强化了物业管理持证上岗管理工作，组织人员积极参加上级举办的物业管理培训班，目前全县持证上岗人员达30人，占全部从业人员的30%以上，初步形成专业化的物业管理队伍。

二、我市物业管理面临的困难与问题

物业管理是市场经济的产物，是城市管理的重要组成部分；物业管理服务是市场经济社会中的一种新型商品。随着城市建设的发展和国民经济、人民生活需求的增长，物业管理面临着新的挑战，新老体制、新老观念交替过程中的许多问题逐渐暴露。直接或间接地制约着行业的健康发展。

（一）公众对物业管理认识不足，旧观念转变难。不少单位和业主没有充分认识到推行物业管理的重要性和紧迫性，习惯于按过去行政性管理的模式运作，一些业主在交费时往往与单位家属院福利管理模式相比较，该交的不交，不愿交，交了心理不平衡，使物业公司难以管理，造成公司与业主关系紧张。

（二）一些历史遗留小区建设标准低、规模小、基础设施不配套，无物业管理、社区管理办公用房，由于缺少资金投入和相关政策的支持，致使物业管理“先天不足”，失去了物业管理的基本条件，旧住宅小区仍是物业管理的薄弱环节。

（三）物业管理的改革有待深化。部分企业内部制度不健全，竞争机制没有形成，谁建设、谁管理的现象依然存在，没有按社会化、专业化、市场化的物业管理体制运行。

《县物业管理工作情况汇报》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

物业管理工作汇报篇五

县人大常委会：

从20xx年开始，我县不断加大城市建设步伐，城市规模不断扩大，住宅小区建设长足发展，到目前为止，全县共有各类住宅小区36个，总面积达到152.38万平方米。同时，小区物业也应运而生，现在我县共有12家物业企业，包括肆级资质的8家、暂定资质2家、资质过期的2家，从业人员达到150余人。其中：物业服务企业管理的小区有26家，面积约123.7万平方米；单位和自治管理的有9家，面积约26.88万平方米；商业小区1个，面积约为1.8万平方米。35个住宅小区中成立业主委员会有5家，其中备案的有3家，未备案2家。

近年来，县政府高度重视物业管理工作，牢固树立“物管”无小事理念，把抓好物业管理列入政府工作子地另收的重要议事日程，并采取积极有力的措施抓好物业管理工作。

1、成立物业管理领导小组。由分管县长任组长，县建设、城管、发改、公安、质监、工商、财政、环保、司法、民政、文广、卫生、供电等部门和相关乡镇（街道）主要负责人为成员。

2、建立联席会议制度。研究制定我县物业管理政策，决策部署物业管理重要事项，协调解决物业管理重大疑难问题。

3、理顺管理体制。根据xx市建设局《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》（市建房发[20xx]12号）文件精神，按照“条块结合、以块为主，乡镇协调、属地管理”的原则，明确新建住宅小区、老旧住宅小区、分散式住宅楼的物业管理模式，进一步理顺物业管理体制机制。

4、制定《细则》、细化管理。正在根据即将出台的□xx市物业管理办法》，已草拟□xx县物业管理实施细则》，现在正在征求意见，待市管理办法正式出台后，即可出台我县实施细则。《细则》中对物业管理工作中的乡镇、部门职责、业主大会和业主委员会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用和维修、物业保修金和专项维修资金等事项进一步细化，操作性较强，准备近期下发。

1、建立和落实年检、检查、测评、通报、激励和聘用等管理制度。建立物业企业资质动态年检，物管小区年度检查，业主满意度年度测评，业主投诉年度通报等制度。按照承诺服务标准及合同约定事项，进行逐项打分，对检查测评结果进行通报，对问题突出的小区责令物管企业进行整改。严格资质管理，开展物业管理企业资质年检与升级换证工作，确保从业的物管企业资质合格。严格前期物业管理招投标备案制度，建立市场竞争机制，提高物业服务水平和竞争力。建立健全物业服务企业信用档案和物业管理退出制度，完善临时物管服务应急程序，严格资质评定、年审、物业招投票程序。建立和完善激励机制，开展物业管理示范小区（大厦）、优秀企业、先进单位年度评比工作，树立典型，鞭策后进。对管理水平低、收费不规范、业主满意率低、社会形象差的物业服务企业将按照法律规定程序解聘，对违反规定擅自撤离的，将依法责令改正并给予行政处罚，情节严重的要建议发证机关吊销资质证书。

2、落实物业配套设施。严格执行xx市建设局《关于加强房地产建设项目程序监管的通知》的规定，实施与建设单位签订

《建设项目备案合同》制度，从项目审批、规划设计方案审定、建设、验收等各个环节，加强对物业管理配套设施的管理，从源头杜绝由于物业管理配套设施建设与管理不规范所带来的'纠纷和矛盾。严格物业管理用房建设和收缴，统一将物业管理用房纳入小区竣工验收。

3、培训物管和安保人员。开展物业管理从业人员岗位培训和对物业保安负责人进行系统培训，提升物业从业人员的服务水平。

4、实现收缴维修资金与物业管理用房缴交制度化。为保证物业维修基金的正常使用，确保物业能及时得到维修，对新建竣工用于销售的小区，在交付使用办理权属初始登记手续时，按照购房总额2%的比例一次性交纳住宅专项维修资金。为加强物业管理用房确认管理工作，保证物业管理用房按规定配置比例及时到位，专门制定物业管理用房缴交办法。

积极利用电视广播、报纸刊物、网络等媒体，加强对物业管理有关政策法规和物业管理知识的宣传，提高全社会对物业管理重要作用的认识，引导广大群众和小区业主树立正确的物管意识、主体意识，争取广大群众对物业管理的认同和支持。通过举办社区活动、聘请专家和有经验的人士解答广大业主及住户的疑难问题，引导业主转变传统房屋管理观念，积极参与物业管理。

尽管我们做了不少工作，但是由于管理难度大，服务水平低，机制不健全，致使物业有矛盾，业主不满意，群众意见大。

部分住宅区开发比较早、特别是老旧住宅区物业管理配套设施不完善，出现问题多，维修难度大，物业费也比较低，物业管理企业不愿或无法管理。部分小区内道路狭窄，车位、车库不配套等问题，特别是在业主利益受到损害时（如车辆碰擦等现象），其矛头直接指向物管企业。部分开发企业房屋质量或配套设施不到位，售前宣传与实际不符，业主心生

怨气，造成情绪偏激，影响物业管理。

根据当前物管费的收费标准低，人员费用不断攀升，造成物管企业利润较低，导致企业不愿或无力聘用素质较高的从业人员。所以，招聘的从业人员一般都为社会下岗人员或农民工，知识层次较低，素质参差不齐。服务水平低，满足不了业主要求，导致业主对物业服务企业的不满，致使少数业主不交物业服务费。同时，还有一些企业忽略自身形象，对业主遇到的问题不能尽心尽责处理，能过则过，服务仅限于表象管理，缺少物业管理必备的人性化服务；少数物业企业在小区管理中对员工的要求低，导致职工只限于“应付”，缺乏“尽心尽职”的工作标准，导致服务水平低下。

不少业主将物业服务看作是“包管一切”，要求物业企业解决很多非职责范围内的问题，当问题得不到解决时，不是以积极的态度一分为二地理解责任承担问题，或是通过正面渠道解决，而是以简单、偏激的拒缴物业服务费的方法对待，由此引发其他业主的效仿，使拖欠交纳物业服务费成为普遍现象，造成恶性循环；部分业主对物业管理的有偿服务怀有抵触情绪，过分强调权利，不愿承担义务，不服从管理，乱装修、乱搭建、乱停车等现象不断发生；还有一些业主在维权需要时，要求小区成立业主委员会或要求业主委员会发挥作用，但在需要业主行使权利时不重视，对小区管理漠不关心。如不愿参与物业服务企业选聘和业主委员会的成立等等。部分居民认为，物业管理可有可无，认为治安、绿化、环境卫生应由政府管，不愿出钱“买服务”。而且旧住宅区低收入家庭和老弱居民较多，收入相对较低，导致旧住宅区服务收费困难，造成物业企业利益无法保障，致使物管企业不愿入驻或退出现象发生。

老住宅区房屋普遍建造于20世纪80至90年代中期，大多是计划经济年代的单位福利房，夹杂着低矮破旧的平房；且通过住房制度改革，房屋产权形成多元化格局，绝大多数公有住房转为私人所有，变房改前的单位管理为房改后的产权人自

行管理，出现物业管理的真空现象，治安、消防、公共部位及设备设施维护保养、修缮、环境绿化、清洁卫生等都存在不少问题，居民生活质量难以提高，社会化、市场化、专业化的现代化管理模式无法推行地地子，影响着全县物业管理整体水平的提高。

尽管政府前期已出台了加强物业管理方面的相关政策，但总体上抓落实的力度还不够，成效还不明显，特别是有物业管理任务的职能部门，对物业管理工作还没有引起足够的重视，从而导致抓落实的力度不够。同时，全县物业管理的体制机制还不健全，当前的现状是由县住建局房地产物业股来管理指导全县的物业管理工作，力量明显偏弱，工作协调难度也很大，迫切需要进一步完善工作的体制机制。

下一步，县政府将着重抓好以下几方面的工作：

进一步加强对物业管理工作的领导，按照县政府当前已经出台的相关政策，按照“条块结合、以块为主、乡镇协调、属地管理”的原则，不断完善各项体制机制，明确职责，落实责任，切实发挥乡镇（街道）、部门的作用，形成抓好物业管理工作的合力。根据当前我县物业管理工作实际，积极组织物业企业外出学习取经，进一步总结经验，查找问题，加强整改，努力提高我县物业管理工作水平。同时，根据当前的物业管理现状，进一步理顺物业管理的体制机制，使物业管理做到有钱办事、有章理事、有人管事。

一是新建设小区。严格按照规划设计方案等要求进行建设，完善物业管理移交手续，保证前期物业管理落实到位。业主委员会组建后，开发建设单位、前期物业服务企业、业主委员会三方按规定做好物业管理衔接，确保新建住宅小区全面实行规范的等级性管理服务。

二是老旧住宅区。由产权单位对物业管理工作负责，无产权单位的，由辖区乡镇（街道）和社区居委会对物业管理工作

负责，及时组织召开业主大会，组建业主委员会，由业主委员会选聘物业服务企业实施物业管理服务。采取的模式：

(1) 督促并组织住户采取“栋楼管理”或“庭院式居民自治管理”模式，确保卫生保洁、安全防范、共用设施设备维修有人管。

(2) 由产权单位和管委会（社区）协同建设等部门进行合理规划整合，并由产权单位或社区居委会牵头，组建物业服务队，落实以卫生保洁、安全防范、共用设施设备维修为主要内容的基础性管理服务。

一是完善物业管理用房配置办法，规范物业管理用房和公共服务设施建设。严格物业项目交付使用规定，严格开发建设单位与物业服务企业物业承接验收手续。

二是严格小区专项维修基金收缴比例，逐步变由开发企业代收为购房业主自行交纳，进一步避免开发商占用维修基金现象发生。

三是规范小区公共秩序管理工作。

按照部门工作职责，及时指导业主大会的成立和物管小区的日常检查，严格对物业管理区域内的户外广告、牌匾设置审批和监督管理，依法查处物业管理区域内破坏绿地、乱设摊点、乱涂乱画、私自搭建、犬类豢养以及烟尘污染、噪声扰民等行为。四是逐步建立开发企业房屋质量保修金制度。新建竣工、用于销售的小区，在交付使用办理权属初始登记手续时，按照小区建筑安装总造价2%的比例一次性交纳房屋质量保修金，以便房屋在保修期内出现质量问题，开发企业和施工企业不积极配合维修时，应急使用，超出质保期后，将全额退还。

严格建立健全物业服务企业信用档案、物业管理退出机制，

严格资质评定、年审、物业招投标程序。对管理水平低、收费不规范、业主满意率低、社会形象差的物业服务企业将按照法律规定程序解聘，对违反规定擅自撤离的，将依法责令改正并给予行政处罚，情节严重的要建议发证机关吊销资质证书。在严格管理的同时，逐步建立市场竞争、激励机制，积极开展达标创优活动，不断提高物业管理监管水平。