

物业调查报告领导评论(大全8篇)

开题报告是科研项目启动的第一步，它能够帮助我们确定研究的方向和重点。以下是一些实践报告的经典案例，希望能够给大家提供一些写作的参考和借鉴。

物业调查报告领导评论篇一

为了贯彻落实市委市政府关于加强对物业行业的监督管理，解决物业服务中的突出问题，努力改善城市人居环境，实现建设宜居城市的目标。根据区政府的安排，我们对全区56个小区，18家物业公司的基础情况进行了详细的调查，调查情况如下：

一、基本情况

我区共有物业公司18家，其中具有一级资质的物业公司1家；二级资质的3家；三级以下的14家。物业公司物业费收缴率达到90%的1家；达到70%的2家；50%的6家；不足50%的9家；另有3家仅能达到20%。

15个；市级示范小区18个；其它小区19个。

二、存在的主要问题

（一）管理体制不顺畅，人为增加了管理难度。

政府行业主管部门的职能、权利、义务不明晰，权利过于集中在上边，形成了区级政府物业管理部门有人力开展管理工作、事实上却无力去管，而市物业管理部门有权管、却无人管的局面，人为地设置了管理障碍，增加了管理难度。物业管理工作的重点在基层，管理的主体也应该在基层，只有这样，管理工作才能做到经常性、连续性，才能形成良性循环。因此其主要职能也应该体现在基层，事实上《物业法》也是

这样规定的。按照物业法的有关规定，县区物业管理部门应该具有对物业企业监督、检查、考核、资质初审、以及处罚等职能，这些职能是政府物业行业管理部门最基本的监督物业企业履行自身职能的有效手段。但区物业办成立后，市里下放给区物业办的职能中，不具有对物业企业的资质初审（物业公司准入和退出初步审查审验权）和对物业企业违规处罚的职能。这就无法保证县（区）政府有效监督物业企业履行职能的效力，因此物业企业的管理问题、服务问题就无法有效得到解决。同时，区政府虽然成立了物业办，但没有相应的办公经费、没有公务车辆，无法实现有效的、经常性的管理。

（二）制度法规不完善，开展工作无依据。

物业行业系统（包括政府行业主管部门、物业企业和业主委员会）制度不健全，法规不完善，就不能依法实施有效管理和提供服务。主要体现在：一是政府物业管理部门没有健全的对物业企业进行监督、检查、考核的制度，致使物业企业大多处在自由管理，随意服务的无约束状态，只有出现问题时，才有人去过问；二是物业企业即便不履行服务的职能，政府也没有对其实施处罚的有效手段和依据，长此以往，问题越堆越多；三是物业企业对业主私自搭建、拆改、违章建设等问题没有有约束力的监督手段和解决问题的法律依据，致使业主私搭乱建、私拆乱改等行为屡禁不止，危害极大。这些问题说明，在物业管理实践中，法规建设远远落后于住宅建设速度，制度和法规不健全，上述问题就会长期存在下去，物业管理和服务工作就无法实现依法有序开展。

（三）物业管理不规范，服务水平不高。

物业企业内部管理不规范，整体服务水平较低，业主与物业企业之间矛盾重重，互不理解，导致了物业企业收取物业费成了难题，而物业费收不上来，服务就更上不去，长此以往，恶性循环。我们调查过的物业公司没有一家能将收费情况、

费用使用情况、服务内容和收费标准等重要信息进行公开。到现在，几乎全部业主对物业公司应该收取那些费，收费标准是多少，开展了那些项目的服务，收取的费用是如何使用的不清楚。这些信息不公开，一方面暴露了物业企业管理不规范的问题，另一个侧面反映了物业企业没有很好的树立“以人为本，服务第一”的理念。由于缺乏这样的理念，物业公司的服务不到位、服务质量差、业主不主动缴费、不愿意缴费的问题就成了制约物业管理水平提高的老大难问题。通过调查得知，我区除车辆厂物业公司缴费率达到90%以上外，其他公司多数连70%都难以达到，长此以往，形成了“服务不到位、业主不交费、服务更不到位，业主更不缴费”的恶性循环。尤其是老旧小区，问题更为突出，有的物业公司干脆关门走人。在我区，最典型的就是年初闹得沸沸扬扬的景南小区开发商卷走房屋维修基金的问题；景南4号楼房屋无产权的问题至今无法妥善解决。

（四）老旧小区基础条件差，管理上不去。

我区老旧小区基础条件差，历史欠账多，开发商遗留问题多，导致多数老旧小区管理跟不上，甚至是无物业管理。在我区，根据基础条件可把小区分为三类：一是缺乏物业管理配套设施的老旧住宅区，占全区物业管理住宅区面积67%；二是实行半封闭管理的住宅小区，占全区物业管理住宅小区面积的23%；三是配套设施完善、实行全封闭管理的住宅小区，占全区物业管理住宅小区面积的10%。其中，老旧住宅区面广量大、建设标准普遍不高、历史欠账多，小区功能不完善、硬件建设差、设施和设备老化、物业费收取比率低、房屋维修基金缺失、开发商遗留问题多等问题十分突出，这些问题长期得不到解决，物业管理在这些小区无法正常开展。

（五）物业企业准入不规范，缺乏相应的退出机制。

在我区18家物业企业中，具有二级以上资质的物业企业仅有4家，三级以下资质的物业企业多数不具备开展物业服务的能

力。这些物业公司几乎全部是过去开发公司派生出来的子公司，大多没有通过正规的渠道进入物业管理行业，公司管理不规范，服务不到位的问题成了普遍性的问题。加之政府在行业管理的过程中，没有引入竞争机制，没有建立相应的退出机制，致使物业企业管理不规范、服务的随意性大，交叉管理问题严重，重收费轻管理问题突出。在我区，甚至有两家物业公司管一个楼、一个小区的现象。

（六）业委会成立难，群众参与度低。

由于物业管理在我市和我区还处于发展时期，参与物业管理的业主委员会更是新生事物。各小区业主对业主委员会组织普遍不了解，缺乏主人翁意识，对成立业主大会参与物业管理漠不关心，再加上如今的小区业主来自四面八方，情况互不熟悉，利益诉求不尽相同，因此大多数人对此抱有事不关己、高高挂起的无所谓心态，导致召开业主大会、成立业主委员会较为困难。有的小区即使勉强成立了业主委员会，但由于缺少敬业、富有号召力的业主委员会组成人员，平时疏于活动，形同虚设，没有发挥其应有的作用，更无法实现真正意义上的自治管理。另一方面，由于业主委员会的法律地位并不十分清晰，许多棘手问题难以处理，作为自治组织的业主委员会难有大的作为。

三、解决物业管理问题的几点建议：

（一）进一步理顺体制，增强管理效力。

物业管理工作要想从根本上得到改善，必须从体制机制入手解决问题。为此，政府必须下决心把物业管理的职能下放到便于实施管理、能够形成管理效力的基层政府物业管理部门；必须使基层政府在管理物业行业的过程中，具有有效的、科学的、合理的、可行的管理手段，只有这样，才能从根本上解决体制不顺、管理不畅、效果不好的局面。同时，市政府在批准各区成立物业办的同时，必须把办公经费和交通工具

列入财政运算，确保工作能正常运行。

（二）建立健全制度，完善配套法规。

健全必要的工作制度，完善配套的法律法规是做好物业工作的根本保证。一是要在政府物业管理部门建立健全对物业企业检查、考核、年审、奖惩等必要的工作制度，通过健全的制度保证，促进物业企业管理和服务的规范化。二是在物业企业内部进一步完善管理机制，开展规范的管理和服务，向社会公开收费、服务、收费支出等重要信息，通过向社会公开这些信息，让业主明明白白交费，清清楚楚接受服务。只有这样，物业公司和业主之间才能建立相互信任、互相理解的平等关系。

（三）政府要主导老旧小区改造，逐步解决问题。

政府作为物业市场的管理和协调主体，必须对确保物业市场的健康发展肩负起必要责任。在我市和我区，由于对物业市场的认识、管理、以及在房地产开发过程中遗留的各种问题，导致了老旧小区基础条件差，历史欠账多，管理跟不上。如果政府不下大决心、加大投入，这些问题就会长期困扰我市物业市场的健康发展，我市建设宜居城市的目标就不会顺利实现。因此，政府在通过房管、规划、建设等部门加强对房地产开发行为的约束的同时，要加大对老旧小区基础设施建设的投入力度，改善老旧小区功能不全、基础设施老化等问题，逐步改善老旧小区的居住环境，从而促进我市物业管理走上健康发展的道路。

（四）规范物业管理市场，建立竞争机制。

物业市场的供需主体是物业管理企业和业主，而物业市场的协调主体是政府及其行业行政主管部门。因此，政府有责任通过制定政策、完善法规、加强监管、改进服务等途径，积极营造规范的物业管理市场氛围和经营环境。政府要依据有

关的法律法规，根据我市物业管理实际，严格、科学的把好物业企业的准入和退出关，建立科学的激励和竞争机制，杜绝开发商建一处楼、诞生一个物业公司和一个小区、一栋楼房多家物业公司管理的不规范管理现象。要在物业企业之间建立必要的竞争机制，建立严格科学的退出机制，让物业企业之间感受到竞争的压力，逐步提高物业企业的管理水平和服务水平。

（五）加大宣传力度，逐步提高认识。

全社会（包括政府各

部门）必须进一步提高对物业工作重要性的认识，增强关心物业、支持物业的责任感。现代物业管理包括“保安、保洁、保绿、保修、保养、保管及其他服务”等诸多职能，是一个性质十分特殊的综合性服务行业。对政府来说，物业是新时期构建和谐社会的重要因素，物业企业客观上承担了不少基层政府的职能，是城市管理的重要组成部分，是部分政府职能市场化的表现形式；对市民而言，物业维护了家园的舒适安宁、洁净美丽和整洁有序，有效地提升了居住环境的生活品位。良好的物业是小区房地产开发积聚人气的重要因素，也是使房产长期保值增值的重要原因。因此要在全社会中广泛宣传物业管理在现代生活中的重要作用，特别要提高各级领导干部的认识，努力营造有利于物业发展的良好氛围。要切实提高物管行业、物管从业人员的地位，让物业管理人員享受到与之相适应的政治和生活待遇。

（六）依法成立业委会，逐步理顺供需关系。

在全区范围内，依法成立业主委员会，逐步理顺社区居委会、业主委员会和物业企业三者之间的关系，在物业管理上，形成良性互动。

社区居委会和业主委员会都是小区居民的自治组织，这两个

组织是街道社区和小区业主利益的维护者和实践者，而物业企业是在社区居委会和小区业主委员会监督下提供物业管理和服务的企业。一方面要发挥社区居委会和小区业主委员会的主观能动作用，增强他们的责任意识、维权意识和监督作用，另一方面通过政府行业主管部门，协调好、理顺好社区居委会、业主和物业企业之间的各种关系，使社区居委会、业主委员会和物业企业之间建立良性互动的关系，从而促进物业管理和物业服务进一步规范化、合理化。

物业调查报告领导评论篇二

为了对***小区的客户有一个大体的了解，掌握有关***小区客户的第一手材料，以便日后做好***小区的物业管理工作，近期我们对***小区的客户进行了物业方面的调查。调查情况如下：

一、所有的客户出于安全着想都希望小区能进行严格的封闭式管理，并表示愿意配合门岗在出入大门时出示相关证件，部分客户还就此项提出了以下问题：

- 1、等门岗和住户比较熟悉了以后，能否取消出入证制度；
- 2、能否做成统一，并且方便携带的标志；
- 3、如果亲戚来了，没有证件怎么办。

二、除了基本的公共服务以外，对于合理性收费的项目，客户们认为桶装水配送、代订代送奶等服务，相关公司已提供了免费报务，如果物业公司与这些公司的收费一致或者更低，绝大多数客户表示可以考虑接受，否则就没有必要再设置；洗衣、清洁、看护老人等项目，大多数客户认为没有必要设置，因为这些情况他们可以自行解决，交给别人做反而不放心；只有很少部分客户对于看护孩子表示出兴趣；还有部分客户提议，看能否在小区内成立一些小诊所，以方便小区住户。

三、对于会所的项目设置，健身房和篮球馆倍受青睐，小部分客户倾向于乒乓球室，但部分客户担心如果建游泳池，池水的质量不能得到保证，还有客户对建立篮球场有异议，担心太乱而影响到住户的休息。

四、60%的客户对物业服务中心组织活动表示赞成，其中25%的客户赞成但自己未必参与；30%客户表示没有时间；10%的客户担心组织此类会影响小区的居住环境和住户休息。另外年青人对交谊舞比较感兴趣，合唱团次之；少数老年人对秧歌感兴趣(此次调查客户中，老年人数量较少)，腰鼓一项无人选择。

五、关于对聊城物业管理费的档次归属，极少部分人表示我们提供什么样的服务，他就会出什么水平的钱；大部人认为物业公司只要提供，如：保安、卫生、等能满足住户基本需要的项目就可以了，物业费尽可能少收。

结果表明，绝大部分用户可以接受的物业管理费在3-4毛之间。

六、在对住户所在小区调查过程中发现以下问题(住单位房、自己房和家住县里的客户不包括在内)：

- 1、大部分小区的车辆管理比较混乱；
- 2、维修不及时；
- 3、社区文化没有或者陈旧；
- 4、对于物业管理的在态度和卫生大部分人表示还算满意。

七、在问及***小区客户关于对公司物业管理方面的建议时，大部分人表示没有想过，以后想到可以再电话联系；在根据我们的提示进行的调查方面，大家都着重强调安全；另外有客户强烈建议我们，希望我们能在客户入住以后再进行一次类似

的调查，以便他们能在住的过程中发现问题，进行及时反映情况和信息反馈。

综合以上情况，我们发现，住户对安全的要求远远大于其它各项，其次是环境、维修等，对于社区文化，真正关心的住户不是很多。

鉴于以上结果，现提出以下建议，以供参考：

- 1、在业主入住时，可以就业主的兴趣爱好等方面进行一次调查，以方便以后管理；
- 3、重点做好小区业主的安全工作，加强对小区的车辆管理；
- 4、强调维修员进行及时维修和服务人员良好的服务态度，这最能影响我们公司的形象；
- 5、定期更新社区文化；
- 6、重点做好物业管理的前期工作，可以起到事半功倍的效果；
- 7、定期对小区消防等各项配套设施进行巡查，做到防患于未然。
- 8、物业虽然属于后勤管理，但我们必须做出让业主看得见的成绩，有质量(无形的)，也要求形象(有形的)。

物业调查报告领导评论篇三

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等。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养护、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，对设备设施的维修养护很重视。（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。

物业调查报告领导评论篇四

随着我国经济的不断发展，我国人民的生活水平进一步提高，人们对乳制品的需求也不断扩大，后来乳制品越来越多地成为我国人民特别是城市居民的生活必需品。正因为我国的乳制品消费市场广阔，更多的乳制品企业在我国得到了不同程度的发展，其中包括不少外来乳制品企业。乳制品行业已经成为我国食品行业中增长最大的行业，为我国经济的发展作出了巨大的贡献。但是，中国乳制品行业也面临着产品生产结构性过剩，生产大规模扩张，产品结构不适应消费者需求的不良局面。为此，我们小组决定对伊利集团的产品

进行市场调查。调查时间是20xx年11月，调查方式为问卷式访问调查，我们制定了问卷150份，收回有效问卷132份。各项调查工作结束后，我们将调查内容予以总结，调查报告如下。

二、调查对象的基本情况

（一）性别构成比例（问卷问题1）

根据调查数据显示，在我们所调查的消费者中，有90人曾经购买过伊利产品，其中男性为60人，占伊利消费者人数的67%；女性为30人，占伊利消费者人数的33%。

（二）年龄构成（问卷问题2）

其中18岁以下为14人，占伊利消费者人数的15%，18至24岁38人，占伊利消费者人数的42%，25至30岁13人，占伊利消费者人数的14%，31至40岁8人，占伊利消费者人数的8%，41至50岁13人，占伊利消费者人数的14%，50岁以上4人，占伊利消费者人数的7%。

三、专门调查部分

（一）消费需求调查

1、根据调查显示消费者选择伊利乳制品所考虑的因素中，品质仍然占申通快递客户满意滴调研报告最大比重。

其中品质占34%，接下来是口味25%，价格占到22%，品牌13%，其他6%。经过数据分析我们能够了解到，消费者购买伊利乳制品所考虑的最主要因素是乳制品的品质，口味和价格也是考虑的重要因素，而品牌则不是考虑的主要因素。因此，伊利不仅要加强品牌宣传力度，更要注重产品的品质，运用国际水平的工艺技术，为消费者提供天然无污染的绿色产品，

不断生产出适合消费者口味的产品。同时，运用强大的资金运作实力发挥价格优势，这样伊利才可能占有更广阔的市场，成为市场竞争中的主导者。

2、价格是消费者考虑购买商品的重要因素，商品价格的高低对消费者是否购买这一商品产生最直接的影响。因此，我们对伊利产品价格展开了调查。

经过调查，60%的人认为伊利产品价格偏贵，另外，36%的人认为伊利产品价格一般，只有4%的人认为伊利产品价格便宜。这说明伊利产品在价格方面还应做出适当的调整，减轻消费者的消费压力。

3、包装是一件商品的重要组成部分，因此我们针对伊利乳制品包装展开了一项调查，结果如下：

软包装比较收到消费者的青睐，占到总数的35%，瓶装占20%，罐装、袋装、其他则均占15%。经过数据分析我们能够了解到，在消费者青睐的伊利乳制品包装中软包装仍然是主流，其他包装也占据一定比例，所以，企业在保持原有优势的基础上，继续寻求新颖，备受消费者青睐的包装。

4、消费者青睐的伊利产品

90名伊利产品的消费者中有85人表示喜欢液态奶，有60人表示喜欢冰淇淋，有54人表示喜欢奶粉，有56人表示喜欢奶酪，表示还喜欢伊利其它产品的有32人。

消费者比较青睐伊利的液态奶和冰淇淋，伊利公司可以加大对液态奶和冰淇淋的生产。

文档为doc格式

物业调查报告领导评论篇五

近年来，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，根据计划，开展一次住宅生活小区物业管理问题的入户问卷调查，对某某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，历时一个月，对某某区的500户人家进行了调查，调查结果如下：

- 1、在被调查的500户中，业主自主选择物业管理公司只120户，占 24%，由房地产开发公司指定的有380户，占76%。
- 2、在500户中，有386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77%。有220户，占44%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500户中，有331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123户反映住宅小区屡屡发生小

偷小摸现象，随意让陌生人进入。

4. 有293户反映房屋及公用设施、设备修缮不及时；占58%

5. 有206户反映物业管理制度不健全、管理混乱。

6. 500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112户，占22%的业主对该物业管理公司的服务表示满意，有136户，占27%的业主对该物业管理公司表示比较满意或基本满意，有326户，占65%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，垃圾没有及时清理，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，造成噪声扰民，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

我所调查的小区的住房是由居民通过市场交易价格自行购买的，因而居住者是房屋的产权人。于是，出现了一种对等的市场关系：业主以管理费购买物业公司的保安、绿化、清洁等社会服务，物业公司则以提供服务作为交换，从业主的购买中获得生存。同时，也有了相关与物业管理的法律与条文出来，这意味着，物业从社会管理者，转变为社会单位，从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。我建议从如下几个方面加强物业管理工作：

1、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。

2、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。

3、物业必须严格加强管理，多听些业主的反映的意见，及时向上级汇报，解决问题。总之，在整个调查过程中，让我更深入的了解物业，坚信物业管理行业将有一个崭新的未来，

希望我国的物业能做的最好！

物业调查报告领导评论篇六

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。

物业调查报告领导评论篇七

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，打造优良的员工队伍，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。

物业调查报告领导评论篇八

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，该公司的法人代表为刘源，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員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。