

# 调研报告物业(汇总5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 调研报告物业篇一

根据县政府统一部署，近日县商务局会同房产局、城市管理行政执法局、镇组成了调研组，对城区各集贸市场物业管理情况进行了摸底调查，旨在加强城区集贸市场物业管理，改善市容市貌，创造良好的城市环境。

城区现有各类集贸市场11家，其中菜市场4家，小百货市场4家，家居建材等专业市场3家。集贸市场的总占地面积约16万平方米，其中1000平方米以下1家、1000至5000平方米1家、5000至1万平方3家、1万平方米以上6家。

总建筑面积约23万平方米，市场内共有门面约1650间，已出租约1080间，单元住房约1000户，已入住近750户。在区域分布上，新建居委会3家，分别是北河街、舒州农贸市场、秀狮商业步行街；彰法山居委会4家，分别是彰法山菜市场、零碑商贸市场、姚冲大市场和旺业大市场；舒苑居委会2家，分别是天柱山大市场和金源菜市；龙井居委会1家，是天柱山菜市场；天柱山镇1家，是皖镇(附：潜山县城集贸市场基本情况调查表)。

一种是政府投资兴建，如天柱山菜市场；

一种是企业投资兴建，其余10家均属此类性质。

在管理模式上，主要是四种：

一是有专门管理人员，如天柱菜市场，该市场3月市场办管脱

钩后由工商局移交商务局管理，县商务局组建了天柱市场服务中心，为自收自支事业单位，现有事业编制21人，负责天柱市场的管理工作。零碑商贸市场隶属商务局食品公司，食品公司安排2人，负责日常管理工作。以上两个市场管理人员工资及日常维护费用均从市场摊位和门面租赁费用上列支。

二是由开发建设市场的企业聘请物业公司进行管理，共3家，分别是秀狮商业步行街、天柱山大市场、皖镇。

三是开发建设市场的企业聘请人员自行管理，共3家，分别是金源菜市、彰法山菜市场、旺业大市场。聘请人员工资由企业自行承担。

四是无人管理的市场，共3家，分别是北河街、舒州农贸市场、姚冲大市场。

集贸市场是城市的一个窗口，是城市人居环境和城市整体形象的一个重要体现。从调查的情况看，我县集贸市场绝大部分只建不管或管理不到位问题比较突出，与广大市民的生活需求极不相适应，已经成为潜山打造宜居环境、提升城市品位、创建文明城市的最薄弱环节，也是城市管理的一个难点，存在的问题十分突出。具体来讲，主要是三个方面：

(一)综合配套服务设施不完善，存在安全隐患。

旺业大市场商户入驻后，开发商安良公司当初也曾聘请物业公司进行管理，划定专门停车场，按标准收取物业管理费，但由于市场是开放性的，加上商户素质参差不齐，物业管理费不能收缴到位，物业公司经营亏损，后与安良公司解除成立合同。

除天柱菜市场、零碑菜市场、旺业大市场、秀狮商业步行街、天柱山大市场、皖镇等入市车辆管理较为有序外，其余市场各种车辆没有固定地点停放，导致市场的道路不畅，不少市

场消防设施不齐全，消防安全隐患严重。个别市场设施简陋、陈旧，电线老化、大棚破损严重，急需整治改造。

(二)开发建设市场的企业建市场与管市场错位，权责不明确。

金源菜市临街门面经营早点和畜禽产品的商户经营垃圾随意丢弃，商户、消费者车辆乱停乱放，造成临街主干道污水横流、垃圾成堆，商户占道经营、人车混杂。姚冲大市场、旺业大市场内居民和商户建筑垃圾随意堆放，下水道堵塞、下水井盖丢失。上述情况在北河街、舒州农贸市场、彰法山菜市场、天柱山大市场等均不同程度存在。

其根本原因是开发商借政府其自身即得利益获取后，经营市场、管理市场观念淡薄。一部分开发商只建不管，市场建成后，门面和摊位销售完毕就意味着对市场管理的终结，住户和商户自扫门前雪，对市场公共部分的管理无人问津，如北河街、姚冲大市场。一部分开发商不真心想管，敷衍了事。

以物业管理费难以收取为由，不愿意在资金上投入，只安排1至2人管理市场，同时安排的'人员履行职责不到位，城市文明创建时，部门一督查就抓一抓，不督查，基本就放任自流，如金源菜市、旺业大市场。

(三)少数市场经营氛围不浓、不景气，经济效益低下。金源菜市场内有近300个摊位闲置，天柱山大市场、旺业大市场、姚冲大市场除临街门面房在经营外，市场内门面房尽管已售出，但大多数基本闲置，不少居民买回后，只做仓库或车库。这些市场的交易额很小，有的摊位费收入仅几万元，经济效益十分低下。

集贸市场是城市一项公益性基础设施建设，与城镇居民和广大消费者利益息息相关。构建整洁有序的集贸市场交易环境，保护经营者和消费者的合法权益，促进市场的繁荣和经济发展，是加强集贸市场物业管理的根本目的。现就下一步工作

提出如下意见：

### (一) 实行分类管理。

根据我县城内现有集贸市场现状，将其分为三类，按不同类别，明确各部门监管职责：

第一类是有专门管理人员进行管理的市场，如天柱菜市场、零碑集贸市场，仍由县商务局管理，管理方式维持现状不变。零碑集贸市场由于已划入零碑地块老城区综合改造项目范围，不宜对现有市场进行改造。县商务局应督促市场管理人员，加强对市场内部管理，确保市场安全。

第二类是建成时间早，市场产权分散，居民区与商住户混杂的北河街由县城市综合执法局管理。

第三类是市场规模程度较高，商住户较集中的旺业大市场、姚冲大市场、彰法山菜市场、金源菜市、皖镇、天柱山大市场、秀狮商业步行街、舒州农贸市场由县商务局牵头，县房管局、工商局、住建局、财政局等相关部门参与，全面推行物业管理。

(二) 集贸市场实施物业管理主要措施。结合各市场现状，推行物业管理按以下3个方面同步进行：

3、由县商务局牵头，县房产局、住建局、工商局参与，各集贸市场开发商配合，对城区集贸市场物业管理情况再次进行深入调查，以县政府名义出台《潜山县集贸市场物业管理办法》，《管理办法》由县商务局、房管局、市场开发商共同组织实施。

## 调研报告物业篇二

为了使“加强小区物业管理”主席协商会议更加富有成效，

市政协文教卫体委组织部分委员组成调研组，在傅绍平副主席带领下，调研视察了市城区住宅小区，组织召开了座谈会，对我市小区物业管理中存在的突出问题进行了认真分析思考，并借鉴了外地好的做法，形成了这份调研报告，供主席会议协商参考。

近年来，市政府高度重视物业管理工作，把物业管理作为加强社会管理、建设完美社区、提高市民生活质量、维护社会和谐稳定的一项重要民生工程来抓，有效改善了市民的居住环境，提升了城市品位和市民生活品质。

1. 健全了物业管理规范制度体系[]20xx年以来，市政府根据全市物业管理行业发展情况，先后制定出台了一系列规范性文件，涉及前期物业管理、物业服务收费、物业保修金、物业维修资金管理等领域，形成了相对完整、较为完善的政策管理体系，极大地推动了相关工作的顺利开展。

2. 强化了对物业主体的培育和监管。培育和引导本地企业做大做强[]20xx年常德福吉物业公司晋升为一级资质，实现了本地一级资质物业服务企业零的突破。加强对市场主体的监管。依法实行市场准入制度；建立了资质年度考核制度和物业服务企业信用动态管理档案，并且加强了信用评价成果的运用。

3. 提高了服务水平拓展了服务领域。引进保利、金碧、万达等一批国内优秀物业服务企业驻常服务，传播先进的物业管理理念。通过专题培训、专家讲座、开展竞赛、外出考察等多种方式提高本土物业企业业务素质和服务水平。引导和拓展物业管理的服务项目从过去简单的保安、保洁、维修等基本内容，发展到目前的家政服务、代收代缴、车辆管理、特约服务等方方面面。

4. 加强了对物业管理硬件设施投入把关。制定了物业管理用房、业主公共活动用房等物业管理硬件设施的建设标准，物业管理用房面积按小区总建筑面积的3%-5%配建，最低不得

少于50m<sup>2</sup>;业主公共活动用房按照3%-5%配建,最低不得少于100m<sup>2</sup>。并将物业管理硬件设施的建设标准纳入了全市房屋建设技术规范。

虽然我市小区物业管理取得了长足发展,但也暴露出不少问题,与党委政府的要求、与社会和人民群众的期待还有一定的差距。

1. 车辆停放无序。由于前期建设车位配套比例较低,加上近年来我市私家车保有量的迅速增加,小区内有限的停车位(库)已无法满足业主车辆的停放需求,致使小区内大量车辆无处停放,部分小区停车犹如见缝插针“抢车位”,挤占人行道、绿化带已成常态,占用消防通道、堵路堵门也时有发生,造成小区内交通堵塞,进而引发各类纠纷。市城区金色晓岛小区就出现过因为他人的车辆停放在车库门口,车库业主家小孩半夜生病需要急诊时而无法开车,一气之下怒砸堵库之车的案例。

2. 违法建设不止。部分小区存在严重的乱搭乱建现象,如有的一楼居民占用公共空间圈建小院、在阳台周围搭棚、破墙开店;有的顶楼搭建阁楼;有的违规搭设外置防盗网,影响城市整体美观;有的高档别墅小区甚至出现业主大兴土木推倒重建;还有的业主私自改变房屋的居住功能,租与他人开饭店、茶馆,开公司、做仓库,严重影响周边业主的日常生活。上述情况多是因没有及时制止而其它业主跟风效仿,导致不少小区乱搭乱建现象禁而不止、愈演愈烈。

3. 物业费用难收。目前市城区物业企业中有相当部分企业实际处于亏损状态,除了规模因素外,物业服务收费标准偏低、物业费收缴率不高也是重要原因。目前多层住宅为0.5-0.8元/平米,高层住宅为1.0-1.5元/平米,部分小区收费标准还维持在10年前的水平。据武陵区调查表明□20xx年小区业主欠费额度平均达25%,个别小区高达45%以上,而物业企业能够承受呆账的临界点大致在10%。不少业主常以房屋质量差、服

务不满意等各种理由拒交物业费。不断降低的收费额度导致物业服务质量下降形成了恶性循环。例如水岸名苑物业费收缴率不到70%，该小区已修建10余年，房屋维修资金收缴不到位，业主因屋顶漏水、水管破裂、停车紧张等原因拒交物业费。

4. 各类乱象频发。小区物业服务涉及业主、开发商、物业公司、政府职能部门等多个主体，一旦其中任何环节出现问题，都会导致小区内乱象频发，影响社会安定与和谐。如鸿升别墅南区部分业主以多种理由拒交物业费先后导致多家物业公司运转不畅而退出小区，小区内垃圾成堆，业主苦不堪言；芙蓉盛世小区因物业公司与业主就停车服务收费项目沟通不及时，导致发生业主冲撞停车道闸，损坏公共财物事件；金色晓岛和公园世家小区出现物业公司人员制止业主搭建阳光房而被殴打事件；荷塘月色小区业主为争夺业委会主任一职大打出手致伤住院。

5. 行政执法缺位。政府有关职能部门管理缺位，导致物业管理区域呈现“孤岛”现象。物业管理涉及的政府职能部门众多，部门行政执法没有延伸到物业管理区域内，如公安部门过多依赖物业公司并没有执法权限的保安维护小区治安；城管、规划部门对小区内乱搭乱建现象处理不及时甚至不处理，物业服务企业又无力制止；消防部门对小区车辆占用消防通道没有明确的处理办法。

6. 公共服务缺失。敞开式小区大多没有明确服务主体，基本上依赖社区提供的基本服务，而社区因为人力和资金的原因无法保障，部分敞开式小区因服务主体不明确，卫生、治安、交通等服务项目长期处于无序状态。许多政府投入大量资金改造的小区存在乱象反弹的隐患。如西苑新村政府投资900多万元对小区道路、下水道等基础设施进行了大规模改造，但至今没有专业化或自治组织物业服务进入，仅靠一位老人清扫卫生，乱搭违建、脏乱现象随时有反弹的可能。

我市的物业管理存在的这些问题在全国来说有其共性的一面，也有其特殊性，应认真分析，科学应对，其主要原因：

1. 对物业管理认识有差距，重视不够。现阶段物业管理与人们的期待还有较大的差距，主要还是对物业管理的认识不够到位，尤其是区县(市)、街道、社区对物业管理缺乏系统研究和深入思考，没有作为全局工作来考虑，宣传和引导力度不够，导致物业管理的社会地位一直未能得到凸显。同时，近几年我市着力开展的完美社区建设和网格化管理工作与物业管理关联性研究不够，结合不紧。没有将物业管理纳入现代服务业范畴，物业企业无法享受在税收、财政等方面的优惠和扶持政策，政府对物业管理的政策支持不明显。

2. 物业服务企业行为不规范，服务水平较低。物业企业内部管理水平不高，部分企业内部管理制度不健全，管理流程不科学，没有或很少有内部考核和奖惩机制。个别企业在业主拖欠物业费、企业运营面临困难的情况下，为降低成本，便开始减员减薪，搞卫生的是“奶奶级”，当保安的是“爷爷级”员工，降低物业服务标准，导致业主拒交物业服务费现象的加剧，形成恶性循环。物业行业专业人才匮乏，大部分物业企业缺乏具有专业素养和综合素质的人才，从业人员的服务意识和管理经验不足，与业主日益多样化的居住需求存在很大差距。

3. 部分业主素质不高，业主自治机构作用发挥不够。业主的物管意识普遍淡薄。一是难以组织成立业主大会和选举产生业主委员会。目前，我市仅有27%的小区成立业主委员会，而且有相当部分名存实亡无法正常开展工作。二是业主自治机构运作欠规范，基层纠纷处理机制效率不高。业主委员会委员准入门槛低，素质参差不齐，加之业主委员会不具备法人资格，街道、社区对其缺乏有效的监管和处罚，导致其运作不规范，有的甚至成为个别业主谋取私利的媒介。三是业主缺乏共同家园意识。不爱护共用财物、不讲卫生、不遵守公共秩序等现象较为普遍，个别业主甚至恶意拒交物业服务费，



给物业管理带来阻力。

4. 物业管理设施基础差，硬件建设跟不上。一方面由于部分房地产开发商受利益驱使，提高容积率、改变建筑物用途、偷工减料降低房屋质量、电梯以次充好、不按照合同约定标准随意更改环境及相关配套设施，没有配备或者没有配足物业用房与相关设施设备。另一方面部分老旧小区和政府投资的廉租房、公租房，由于规划、住建等部门在规划设计把关时没有要求预留物业管理用房和业主公共活动用房，导致不具备实施物业管理的硬件条件。

调查组认为，小区物业系列问题不解决好，会留下诸多后遗症。首先是小区停车、治安等问题会扩散到社会，或侵占公共空间或引起社会不稳定，增加社会管理难度；其次是由于部分物业服务企业的退出会不断增加政府公共服务投入，街道、社区等基层组织将不堪重负；第三是直接导致部分市民生活质量下降。因此，应引起足够重视。

1. 强化措施，加大对物业管理工作的支持力度。建议尽快出台《常德市物业管理条例》地方性法规，从法制层面保障其发展。将物业管理工作纳入各级党委、政府议事日程，并作为年度绩效评估考核内容。将物业管理纳入完美社区网格化管理范畴，加强区县、街道、社区物业管理机构的人员配备和队伍建设，健全基层物业服务与纠纷处理机制。各级财政要保障各级物业管理机构的工作经费。设立物业管理专项基金，主要用于推广物业行业的创新、增值服务，对服务优质、社会反映良好的物业服务企业给予适当奖励，积极引导社会化、专业化的物业服务企业进驻老旧小区进行服务，对老旧小区实施物业管理作出良好成绩的给予适当奖励，对于明显亏损的企业给予适当补贴。

2. 明确职责，构建完善的联动管理体系。充分发挥各职能部门的作用，推动行政执法向小区院内延伸。发挥房管部门作为全市物业管理行业主管部门在制定政策和行业标准及统筹

协调与督导指导方面的作用，进一步明确规划、城管、住建、公安、质监、消防、物价等部门在小区物业管理工作中的职责，形成责任明确、分工协作的工作机制，并将他们的投诉电话公示在各小区醒目位置，便于及时受理业主投诉。同时发挥区县(市)政府(管委会)，尤其是街道办事处和社区的作用，把“安全、洁净、方便、和谐、快乐”的完美社区建设目标延伸至小区内，使小区成为完美社区建设的重要内容。帮助建立业主委员会，选择物业服务模式，协调各方搞好小区的监督、管理和服务。

3. 分类指导，探索建立多样性的物业服务模式。对新建和老旧小区，封闭式和敞开式小区进行分类指导，选择合适的服务模式。重点探索针对敞开式老旧小区的物业管理模式，规模较大的小区，可采取聘用物业服务企业进行管理，规模较小的小区，可采取“统一打包”方式选聘物业服务企业进行管理。推广紫桥小区物业管理模式，鼓励街道或社区成立物业服务中心(登记注册)进行管理或物业管理委员会进行自治，专项负责辖区内无法实行专业化物业管理的小区。研究针对保障房小区和农民安置公寓区物业管理的措施，做到服务不留死角。

4. 创新管理，提升物业服务企业服务水平。推动物业服务企业整合、改制、兼并和重组，培育一批具有较强竞争力、较大规模的物业服务企业，进一步支持本地物业服务企业做大做强，树立行业标杆。鼓励物业服务企业建立新型社区商业服务模式，延伸服务链条，不断满足潜在的市场需求，提升服务能力，实现物业服务升级转型。及时化解物业服务企业发展中的问题和矛盾，推动我市物业服务水平快速提升。加快建设监督体系，大力培育业委会，提高业委会组建率、专业性和公信力，让业主直接参与对物业服务的监督和合作，形成由政府牵头、相关部门和业主共同参与的新格局。

5. 倡导诚信，增强物业主体的自觉意识。正面引导与惩戒并举。一方面加强对《中华人民共和国物权法》、《物业管理

条例》等法律法规的宣传。通过各类媒体、小区宣传栏等加大宣传力度，增强开发企业、物业服务企业和广大业主等物主体各方的责任和自觉意识。强化示范带头，通过广大党员干部的模范带头作用去影响广大业主，增进业主对物业管理的认知和理解，提高市民对物业服务的认同感，提高物业服务人员的社会地位和职业自豪感，营造有利于物业管理的良好社会氛围。另一方面建立诚信管理制度，建立物主体各方的诚信档案，对不守诚信的企业法人和业主进行失信惩戒，是党员干部和公职人员的还要进行问责。

6. 突破难点，推动小区物业管理全面提升。以拆除小区违法建筑和老旧院落改造为突破口，对违法建筑进行梳理，确定牵头单位，明确分批整治目标，开展联合整治行动。对老旧小区采取以奖代补方式，落实市中心城区两级财政配套资金，对我市城区老旧院落和敞开式老旧小区分期分批进行改造。按照总体规划、综合整治、分类改造、一院一策的原则，对老旧院落安防设施完善、路面平整处理、停车位(线)划定、垃圾装运处置、环境整治、管理用房配置、水电“一户一表”工程、雨污分流、管线序化等功能性专项改造，确保整体工作真正惠及民生。注重宣传发动，激发广大群众参与拆违和院落改造的热情。

### 调研报告物业篇三

实习，顾名思义，就是在实习中学习。经过一段时间的学习，或者当学习结束时，我们需要知道我们学到了什么，或者我们应该如何在实习中应用它。因为任何知识都来自实践，属于实践。所以我们必须把它付诸实践来检验我们所学的东西。现在我们就毕业了，实习对我们越来越重要。刚刚结束的实习阶段可以说是我大学四年来最艰难、最充实的时期。

努力工作是因为我刚刚开始工作，不能很快适应很多方面。然而，充实是在这段时间里无法在校园里学到的知识和技能，它进一步提高了自己各方面的素质。同时，实习也给了我一

定的工作经验。这为将来找一份好工作奠定了基础。现在让我们总结一下这几天我们工作中的成绩和缺点。

首先，总结经验，其次，有系统地了解自己的工作情况。随着国民经济建设的快速发展和国民收入的不断增加，人们越来越关注生活质量。当人们有足够的食物和衣服时，他们对居住环境和居住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业，但已经有20多年的历史。

随着国民经济建设的快速发展和国民收入的不断增加，人们越来越关注生活质量。当人们有足够的食物和衣服时，他们对居住环境和居住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业，但已经有20多年的历史。应该说，它积累了一些经验。从兴起到发展，现已成为现代居民不可或缺的服务业。

物业管理能走可持续发展之路吗?作为一名物业管理专业人员，我在毕业前做了一项实习研究。从xx年xx月xx日至xx年x月xx日，为了进一步巩固知识，理论联系实际，我在xx物业管理有限公司进行了为期六个月的访问和学习实习期间，我们受到xx市xx物业管理有限公司的热情接待。通过在公司物业管理办公室实习，我对各地的物业管理情况有了初步的了解。在这个过程中，我学到了物业管理工作中的具体业务知识，丰富了学到的专业知识，为今后的正常工作打下了坚实的基础。

## 一、研究对象的基本情况

xx市xx物业管理有限公司成立于5月。位于西城北门阳木桥社区二十号。东接西城路，南接沪宁铁路，西接丰滨路，北接213国道。它是一家独立核算、自负盈亏、独立经营的企业。资质等级为三级，注册资本100万元。近年来，公司始终贯彻“以人为本、诚信服务”的理念，遵循“高质量、高效率、一流服务、信誉第一”的宗旨。拥有一批大专以上学历的高

素质管理人才，并取得国家物业管理从业人员岗位证书。创建了一个思维积极、技术过硬、工作作风优良的物业管理团队。公司成功接管xx□xx二期(民丰西苑)、绿洲花园等住宅区，取得了良好的社会、环境和经济效益。面对物业管理市场的激烈竞争和困难，公司规划了良性发展循环。

目前，我们正在积极准备iso9001质量体系认证，并已获得内部审计师资格证书。公司承诺严格按照“城市物业管理优秀住宅小区”的标准制定和完善各项管理制度，充分利用现代管理方法，确保工作顺利完成，为业主创造文明、整洁、安全、有序的生活环境，创造舒适的生活空间。我们将继续创新，努力为西城更多业主和居民提供优质、安全、舒适的服务，进一步提升企业形象，精心打造“新桥物业”企业品牌，让新桥物业成为物业管理行业的一颗璀璨之星。

## 二. 研究的目的和意义

“实践是检验真理的唯一标准”。在学习了三年的物业管理之后，我总是想把学到的东西运用到实践中去。这是我的研究目的之一。此外，我想了解现阶段物业管理行业的社会发展情况，为今后正式进入工作岗位打下坚实的基础。这是我研究的第二个目的。虽然物业管理有着良好的发展前景，但从目前的物业管理现状来看，行业内部和社会环境之间还有一系列问题需要解决。

只有随着社会经济的进一步发展，为物业管理创造良好的外部条件，行业内不断自我完善，物业管理的美好前景才能成为现实我想通过这次实习，我将对物业管理有一个新的认识和体验。我将从感性认识上升到理性认识，理论与实践相结合，把学到的知识运用到社会实践中，注意把从书本上学到的物业管理理论知识与实际工作相比较，用理论知识加深对实际工作的理解，用实践验证学到的物业管理理论，探索物业管理工作的本质和规律从很小的时候起，我就会为自己争取一个光明的未来。总的来说，它也为物业管理行业走向成

熟和健康发展做出了自己微薄的努力。

### 三、研究方法和范围

在本次调查中，我主要对新桥物业管理办公室开展物业管理工作的特点、方法和操作规程进行了调查和分析。我还初步了解了管理办公室的设施管理、事务管理和安全管理。调查期间，我主要通过现场采访物业管理人员和现场调查来完成调查工作。新桥物业管理有限公司现拥有xx[]民丰西苑、绿洲花园三个管理区。

### 四、调查分析结果

实习期间，我深刻体会到新桥房产的优势及其对黄翔街的影响。新桥物业管理有限公司虽然经过短短几年的发展，取得了如此巨大的成就，但它离不开新桥人努力工作、创新和挑战的精神。但是，在看到成绩的同时，也发现了一些影响新桥物业发展的问题，总结如下：

首先，内部管理不规范首先，几个物业管理几乎都遵循旧的管理模式部门之间分工不明确，制度不完善，程序性和标准化工作流程少，大部分管理简单粗放。

其次，由于物业管理存在诸多问题，各地制度不完善，关系复杂，需要协调处理的关系众多，物业管理部门投入了大量精力处理各种关系。处理这些关系当然有利于公司的发展。然而，当内部管理和外部服务被忽视时，不可避免的是本末倒置。这影响了物业管理的健康发展。

第二，责任和权利不明确责任和权利不明确是公司发展的主要障碍。

例如，一些房屋维修问题和设施设备配套问题可以通过谈判更好地解决。但更多的. 是使物业管理工作不能独立进行，许

多问题需要各级审批，导致多重管理，影响了物业管理服务质量的提高和物业管理的健康发展。此外，各物业管理办公室内部和岗位之间权责不清、职责分工不合理、人员配备不科学，导致工作效率低下、工作链条断裂、工作流程不畅，阻碍了部分工作正常、快速、有效地完成，极大地影响了服务水平的提高。

第三，缺乏专业管理人员由于员工相对缺乏专业知识，他们大多在过程中从事房地产。虽然他们比较有经验，但缺乏系统的理论知识。此外，由于观念和资金问题，企业很少引进专业管理人员，导致服务意识差，观念创新不足，物业管理难以进入良性发展的轨道。

## 五、研究经验和建议

通过对实习的理论研究和实习的磨合，我提出了自己的一些建议和方法：

1. 建立一支规范、高效、专业的团队，做好基础管理是关键。优秀的基础管理是搞好物业管理的基本点，而员工素质是优质服务的决定性因素，是物业企业可持续发展的关键。

(1) 规范服务人员形象，加大企业宣传力度标准图像包括仪表、语言和行为。仪表标准要求我们的服务人员持有相关证书，穿戴整齐并佩戴明显标志。语言形象要求服务接待人员说普通话例如，在服务人员的电话接待中，要问的第一个问题是“新桥物业，我能为你做什么”，语言应该尽可能温暖委婉，包括当与业主发生冲突时，“新桥物业”应该成为每个员工的口头禅，这也有利于企业形象的提升。行为形象要求每个岗位的员工以标准的方式工作，展示他们的职业风格。这一点对我们的安全人员非常重要。保安人员负责维护社区的公共秩序。因此，他们应该尽力在工作中达到军事标准。例如，他们不应该走路、抽烟或打架，以免对业主造成不良影响。房地产是一个服务行业，它的行为实际上是一个服务

过程，也就是一个服务交付过程。快乐的员工可以平息服务缺陷给业主带来的不满和投诉。此外，服务人员的形象也是公司服务的有形展示，向用户传达公司的良好形象。

2. 服务管理应以专业化为方向，融入法制化，走程序化的道路。

(1)、在专业化的方向上，首先要做的是奠定其专业基础，即让大多数员工掌握丰富的专业知识和技能，所以企业应该建立一个活跃的氛围，灵活的学习网络例如，公司应及时、快速、方便地定制图书、期刊、报纸等各种专业学习媒体，并配置现代信息网络(互联网、局域网等)。)使各种项目的高级视图成为公司的共享信息。通过学习，员工可以“站在新桥上，跳出新桥”，用领先行业的思想和心态做好每件事。此外，公司还应组织定期或不定期的培训课程并外出学习。特别值得一提的是，从外出中学到的东西不应该纯粹是“借来的”，必须及时根据当地情况加以改变。它应该主要符合公司和社会的实际情况，否则只会浪费大量的人力物力。

实习期间，我在社区管理办公室接触到的专业书籍和期刊很少，所以这一点尤为重要。专业技能是服务质量的基础，应鼓励员工提出技能改革的方法，参加国家技能考试，奖励取得一定成绩的员工，形成“学有所得，学有所得”的良性循环。第三，专业化还要求明确的部门结构和改进专业结构。例如，绿洲花园在管理一些文件时有一点混乱，因为它的人员很少，而且一个人要负责很多事情。因此，我认为部门结构应该有一个明确的分工，各部门应该形成自己的职责和工作规范，并有相应的配套设施。最后，专业重组是根据各部门所用专业的特点整合专业知识，使每个员工拥有一个专业和多种能力。例如，安全、绿化和工程部门可以在明确部门的基础上实现“人人都应该学习和理解一切”，并可以在责任人员不在时处理紧急情况。

(2) 将法律制度纳入其中，就是要求公司的每一项行为都直接



或间接地与法律政策相联系，这也是我们在工作中保持积极地位的关键，特别是在处理不协调的纠纷方面。物业公司必须时刻具备法律自我保护意识，也就是说，我们必须在每一个潜在的法律纠纷中采取行动。例如，在绿洲花园，我看到住宅区的路面坑坑洼洼。如果屋主查看或检查了房子，就有倒塌的潜在风险，我们的财产也没有给出任何警告。这是我们的无所作为。万一发生事故，我们将承担责任。

如果我们给出一个引人注目的警告，那么我们只能不承担任何责任或连带责任。因此，每位员工都应该牢记自我保护的法律意识，以避免不必要的麻烦。物业管理是集劳动服务、智能和管理于一体的特殊服务业。管理和服务的目标是“人”，最终目标是“满足他人的需求”这里提到的“管理”绝不是简单的“限制”“管理”是约束，“理性”是说服。只有将约束和说服有机地结合起来，才能实现有序有效的管理过程。因此，其经营管理的复杂性不同于一般制造企业。它的运作和管理是系统的、科学的、积极的和富有人情味的。这是一个涉及自然科学和社会科学以及心理学和行为科学的广阔领域。

未来，中国的物业管理水平将逐步与世界水平接轨。因此，发展的道路是漫长的，我们每个人都应该下定决心为之不懈努力。我们相信物业管理行业会越来越好！

## 调研报告物业篇四

随着城镇化脚步不断推进，各地新兴小区如雨后春笋般圈地而起，五花八门的物业公司也有了巨大的发展空间，物业的品牌价值也成为了房地产商手里越来越重要的筹码。物业对小区的管理与城管对于城市的管理如出一辙，同时也有着包含关系。物业管的不光是小区整体环境，还要解决每个业主日常所遇到的问题。当小区内住户的某些行为触犯到城市管理相关法规时，就进入了城管管辖范围，要解决好这些物业、城管均可介入的问题往往需要双方开展协作。

在现实中，诸多问题使得原本可以开展协作的部分反而成了城管执法过程中的瓶颈。由于物业平时与业主关系密切，有的物业管理人员与业主几乎如亲友般熟悉，出于感情层面以及日后相处考虑，物业在遇到业主有违法行为时往往容易采取回避乃至包庇业主的措施，以使自己脱离干系。甚至还有一些不顾及品牌效益的物业，管理不好就直接撒手不管了，这就使得执法人员在期望通过物业与业主沟通时吃到了无数闭门羹。

而如果物业管理者们更深层地思考下业主的违法违规问题，不难发现，只要有一户业主带头不遵纪守法，并且被纵容和默许，就会有更多家业主来钻法律漏洞以谋私利。这些业主行为最后往往影响到周边业主的共同利益，造成其他业主的不断投诉，将物业置于众矢之的。物业若能配合执法力量做好严管严打工作，及时先行沟通处理并主动反应上报业主违规行为，那么日后的管理将轻松很多，同时也能得到更广大业主的好评。

物业与城管开展协作应有效地发挥双方的独有优势，互相填补不足。物业掌握着业主的基本信息，对整个小区有更深的了解和更综合的考量，拥有更多与住户的沟通技巧，更便于作一些沟通调解工作，也能为城管执法过程中需落实的细节问题提供更多综合的建议，以尽量减少执法过程所产生的其他负面影响。城管依照国家法律法规办事，当物业的人情牌、管社区管理办法行不通时，就需要城管介入，以更明确的行政职权来对业主行为作约束。城管借物业之巧劲，物业借城管之利剑，两者协作方可攻坚克难。

城管与物业协作需要在平时就建立起一致思想，统一战线，在关键时刻才能口锋一致。这些磨针活不是一日两日就能练就的，需要在两者间先搭起人员、信息、政策的桥梁，多开展交流活动，落实现行政策，分析潜在问题，及时做好准备，提前给业主打好预防针。

新形势下物业与城管打交道会越来越频繁，有团结协作的心，运用好方式方法，才能够化矛盾为桥梁，逐步优化物业城管协同管理格局。

## 调研报告物业篇五

物业管理是今年镇经济工作会议确定的三个突破之一。物业管理是一个成长的过程，也是迎接挑战自我加压探索精选论文新课题的过程。

### 一目前我镇物业管理试点工作开展情况

上半年，镇城管办在七个城区社区各选一处居民小区做为物业管理试点，打破社区原有的小区负责制的管理模式，重点在脏乱差的无人管小区开展物业管理。上半年工作重点是选定试点，解决遗留问题，成立业主委员会。城市七个社区的试点具体情况为：

1社区：社区选择三星花园小区做为试点。三星花园位于东城区闫家坝地段，共有居民近一百户。该小区前期开发遗留问题很多，围墙未建好，没有物业管理用房，长期无人管，垃圾成堆，草坪损毁，很多业主对在此居住失去了信心，打算卖掉房子。对于物业管理，多数人拥护，但缺乏信心。经过初步测算，要在该小区建立物业管理，尚需七万元解决遗留问题。社区在小区召开了业主委员会筹备会，向各家各户发放了物业管理倡议书，征求有关意见。下一步准备成立业主委员会。

二社区：社区去年最先推行物业管理，并成功地在粮食局小区成立了业主委员会，建立了业主规约，协助小区实行了物业自治管理。今年，社区将综合批发城作为物业管理重点整治单位。综合批发城有业主近三百户，建成十多年来，没有物业管理，遗留问题多，一直是县城城市管理卫生创建的死角难点。经走访，综合批发城要实施物业管理需解决四大遗

留问题：清掏化粪池拆除消防通道上的违章建筑恢复大门及门岗提供物业管理用房，总测算费用近五十万元。经过半年多的协调，目前成立了小区业主委员会，简单疏通了下水道，基本拆除了消防通道上的违章建筑，向开发商争取了两间门面作为物业管理用房，已由致远物业公司拿出了初步管理方案，并正在协商解决大门及门岗的问题。7月30日晚，镇政府组织在综合批发城小区召开全体业主会议，正式宣布小区管理移交县致远物业管理公司，该小区走上规范化管理轨道。

三观山社区：试点一：佳美公司宿舍区。因佳美公司（原一建公司）改制时已将其宿舍区（建筑公寓）移交社区，并和镇政府签定协议，不再承担建筑公寓内的卫生创建等任务，请求取消建筑公寓做为其创建包干责任区。建筑公寓有居民六十多户，以前社区在小区内实施过物业管理，后因少数业主私搭乱建而中止，成为无人管小区，后来小区卫生包干到佳美公司，但缺乏长效管理。现在社区已召集业主代表开会，下发选票，筹备成立业主委员会，下一步再确定物业管理方案。试点二：原天鹅宾馆院落。此事由农办牵头，镇城管办协助，在现场走访了业主。针对院内的环境问题，我镇拿出了初步改造方案。因院内主体繁多，改造资金庞大，我们已向县政府反映，准备召开相关责任主体的协调会，解决环境问题后再议物业管理事宜。

四老西门社区：老西门社区做为老城区，无人管小区最多，县长热线投诉最多，创建任务最难，实施物业管理的难度也最大。社区先后在百货庭院电影庭院土产庭院酱园厂庭院商业新村桥头花园等地开会走访，征求业主意见，了解物业管理现状，最终确定在电影庭院酱园厂庭院和土产庭院实施物业管理。目前准备筹集资金解决电影庭院的物业管理用房和大门的问题。

五渫阳社区：试点一：农资大市场。农资大市场一期工程建成多年，二期工程尚未售完。建成以来市场物业一直由市管中心（宏天物业）管理，但建设方和业主对物业管理强烈不

满，准备重新聘用物业服务企业。经社区推荐，建设方多方了解后，拟定由致远物业公司接管。从五月份开始，致远物业开始走访业主，制定了初步管理方案，得到了建设方的认可。八月份，县房管局准备采取邀标的方式，重新聘用物业公司。试点二：旺佳园。旺佳园共有业主75户，一部分是原劳动服务公司职工，另一部分是新开发楼房入住户。由于新迁户入住前交纳了两年物业管理费，两年期满后，物业公司退出，现在小区没有物业管理，而且由于以前管理不规范，公共部分占用严重，业主强烈要求实施物业管理。目前，社区已在小区内召开了业主委员会筹备小组会议，张贴了有关宣传法规，投票选举了业主委员会，下一步准备拟定物业管理方案并召开业主大会。

六中渡社区：社区选择小区做为试点。小区是原广福桥煤矿职工宿舍区，有业主近七十户，改制后由社区接管，但由于收费状况不好，管理有难度，每年社区还要负债投入。今年，社区在该小区率先推行物业管理，组织召开业主大会，选举成立了业主委员会，并协助完善了业主规约。六月份，小区正式开始自治管理。

## 二物业管理工作开展过程中存在的难点

1社区对物业管理的社会效益认识不足。个别社区认为物业管理与小区管理在利益上存在着冲突，工作积极性不是很高。

2硬件设施不配套。一是相当一部分院落建设不规范，无门岗和门厅，现在组织修建也不好规划。二是居民区下水道电路等物业管理所涉及到的设施严重滞后，维修或建设需大量资金。

3规范控制混乱。小区内乱搭乱建现象严重，临时建筑挤占了消防通道。绿化率达不到设计标准，居民利用空坪隙地种菜，挤占了绿化空间。

4收取物业管理所必须的费用存在一定的难度。有些业主认为物业公司赚了钱，不愿交费，或不愿接受管理。很多人的思想还停留在单位提供后勤福利和大锅饭的时代，对自己应尽的责任和义务不明。

5物业管理企业动作欠规范。现有的几个物业管理企业，市场化程度不高，管理不是很专业，缺乏先进的管理经验与模式，营利的目的太明显。

6前期物业管理不规范，开发建设所遗留下来的问题对物业管理形成了极大的障碍。

7业主大会难组织。居民对物业管理的含义认识不清信心不足，参加会议的积极性不高。

8媒体关注程度不够。

### 三对我镇开展物业管理工作的几点建议

1严格执行物业管理的法律法规及规章，使物业管理的管理服务经营收费等各方面各环节做到依法管理和运作。政府要加强服务意识，出台相应的扶持政策，为广大企业营造良好的发展环境，提供宏观的政策支持与引导。建立物业管理市场准入制度。加强物业管理市场的培育，鼓励房地产开发房地产管理分业经营。鼓励开发商从社会上聘请那些经过实践被业主认可的物业管理公司来进行专业化的管理。鼓励通过招标投标等方式公开选聘物业管理公司，引进竞争机制，促使物业管理行业朝高度市场化方向发展。

2物业管理企业要按照“产权明晰权责明确政企分开管理科学”的要求，建立现代企业制度。要逐步提高物业管理从业人员的素质，多种渠道多种形式培养人才，为物业管理持续发展提供人才资源。

3社会公众应客观公正的看待物业管理这一行业，加深对这一行业的了解并对这一行业的作用充分重视，促使业主形成正确的物业管理消费观念。

#### 四下一步工作重点

- 一是广泛宣传，营造良好舆论氛围；
- 二是建立健全新的物业管理模式和管理机制；
- 三是加强业主大会组建的指导监督工作；
- 四是进一步规范前期物业管理招投标工作；
- 五是建立“质价相符”的服务收费机制；
- 六是大力提高物业管理从业人员素质；
- 七是理顺好物业管理与社区建设的关系。