

# 电大行政管理社会调查与报告(大全5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 电大行政管理社会调查与报告篇一

社会调查

社会调查标题：关于烟草公司人才发展的调查报告

分校工作站

电大工作站

班

级

2017年春季行政管理 姓

名

学

号

是否申请学位

指导教师

关于烟草公司人才发展的调查报告

一、调查的原因及目的百年大计，以人为本。企业的发展说到底还是人的发展，企业竞争归根到底也是人才的竞争。当代社会，面对日新月异的发展和进步，学习速度和培训速度成了提升人才速度的重要参数。培训则常常是提供信息、知识及相关技能的理要途径，有时甚至是唯一途径。在当今市场上，立于不败之地的企业必定是那些能够使其员工充分发挥自己的全部潜能的企业。这意味，企业员工必须接受培训作为继续学习的一种手段，员工培训在帮助公司迎接竞争挑战的过程中扮演着重要的角色。员工培训可以有效地帮助公司创造价值或赢得竞争优势，重视员工培训工作的公司会比他们的竞争对手表现出更好的经营业绩，更有信心迎接竞争挑战。培训不仅通过员工自觉性、积极性、创造性的提高而增加企业产出的效率和价值使企业受益，而且增强员工本人的素质和能力，使员工受益。故有人说，培训是企业送给员工的最佳礼物。培训是管理的前提；培训是管理的手段。培训不仅为管理创造了条件，其本身就是一种管理的手段，即培训通过满足员工高层次的精神文化需求来激发员工的干劲和热情。企业同时应把培训作为管理的机会和途径，并通过培训沟通上下级的联系，掌握工作进展状况，达成相互理解与支持，共同不断提高工作绩效。

为了充分了解公司员工思想现状，了解公司对员工培训要求和规划，建了解统化、结构化的公司内部培训体系。本人在永昌县烟草公司范围内采取走访的方式进行了一次培训需求调研，共10人，回中层管理人员问卷1人，现简要对结果加以统计与公析。

## 二、调查时间、地点、方法

## 三、调查内容及分析

烟草公司是国家控制和统一管理的一个特殊企业，它具有较强的独立性，所以对于加强职工的质量意识的显得尤为重要，因此，加强员工培训工作十分重要。

## （一）公司发展理念与文化

1. 企业发展方向较为明晰。根据调查资料显示，约有95%左右的员工认为，自己对公司的发展战略表示了解或十分了解，这主要是与公司目前的业务重点和工作目标有关，但剩余5%左右的员工表示困惑，这必然会造成实际工作缺乏目标，或者人力资源的较大浪费。
2. 将近九成的员工熟知企业的精神和价值取向。因而“不断进取，永臻完美”的管理思想几乎感染了公司的所有员工，可见企业文化对员工的敬业度和忠诚度起到了较大的凝聚作用。
3. 企业在制度建立及文化建设方面仍需进一步加强。调查数据显示，认可公司有一个非常健康文化的比例达到85%，而15%左右员工则认为一般，没有员工对此表示反对。此外，仅有45%的员工认为公司的制度体系非常完美，而认为不完美的人数达15%。

## （二）组织结构与岗位设置

1. 近九成的员工对公司现行组织结构认同，并表示与部门业绩息息相关，公司现有员工中，九成员工对现有机构设置表示赞同，认为现行设置方式在实际工作中发挥了积极作用。
2. 现行职能职责、业务流程与实际工作衔接较好，依据调查结果，80%员工认为目前的岗位职能配置、工作业务流程有效，而认为其在实际中有指导性、参考性作用的仅占35%左右。

## （三）人才管理与技能

1. 在人才使用上，中高层管理者获得了较高的支持率。部门负责人作为公司的中坚力量，肩负着不断创新、发展企业的重任，从统计数字发现，在工作任务中分安排方面，80%左右

的员工认为，中高层管理人员做到了用人所长，但仍有20%的员工认为存在不公平现象。

2. 从部门内部沟通基本顺畅，但部门间急需加强。多数员工普通反映，在实际工作中，上级对其工作支持力度较强，并就工作内容进行沟通，但从拮据问题的调查显示，部门内沟通并没有达到与其要求，也有一部分员工反映，部门间的工作衔接并不十分理想，很多时候只是员工自己沟通和联系，而部门负责人沟通比例也仅占55%。对于部门内部的员工间沟通，调查者则在三个方面表现较为均衡，自己协调、询问同事、求助领导。

3. 中级管理人员急需提升的方面，根据调查数据显示，多数员工认为，在以后的工作中，中级管理人员需在以下几个方面提升个人素质，依次为：责任心、上下级沟通、领导艺术、团队文化、公平性、业务能力、思想意识、员工激励、成就动机。而据中级管理人员的调查显示，则依次：：责任心、上下级沟通、领导艺术、团队文化、公平性、业务能力、思想意识、员工激励、成就动机。

#### （四）团队精神状况和素质

1. 除少数员工外，团队士气良好，在实际调研中，90%的员工认为我们团队的精神非常高昂，5%的员工认为团队现处在低迷的时期，针对团队的特定成员进行调查时发现，约有35%员工反映某些员工没有与整个团队融合起来，表现出例外或特例的行为。

2. 个人利益与个人绩效没有紧密结合。团队是由个人组成的，个人业绩是团队业绩的基础，只有实现个人利益与个人绩效息息相关，才能调动员工的积极性和责任感，而据相关数据显示，公司仍需要在此方面继续努力。

3. 团队的素质能满足工作要求，但总体提升缓慢，据统计资

料显示，60%的员工认为公司的素质说优秀的企业相比，总体水平不差上下；25%认为较差，在员工与团队合作的信心方面，30%员工认为团队正向有利方向发展；35%认为略差；15%认为较差。在员工与团队合作的信心方面，30%员工认为团队正向有利方向发展；35%认为没有变化；20%保持观望状态。在团队素质的提升方面，40%员工非常认同我们的团队正在进步，35%基本认同这一事实，20%表示沉默，5%表示不认同。

#### （五）员工个人专业知识与技能的发挥

员工专业技能的自我评价。员工普遍认为，在实际工作中自身的专业技能比较满意，这一比例高达80%，仅有15%左右员工认为不满，希望在以后的工作中逐步提升，但在专业技能较化方面，这一比例有所下降，75%员工认为自身的技能基本发挥，25%员工认为没有完全发挥，可见专业素质在向业绩较化上并不十分理想，员工的潜能和能力有待于进一步开发。

#### 四、今后的对策与建议

根据目前公司的培训现状，为了让公司的培训更有效，应从以下几个方面来完善培训体系：

1. 强化员工责任心的培养。针对本公司的工作情况和工作特性，对员工加强质量意识的培养，使员工充分意识到缺乏责任心所造成的严重后果及给公司发展带来的不良影响。从而保证生产有序地进行。
2. 加强员工之间相互沟通。不定期的和公司员工进行交流，使员工的意见及时反馈，发现的问题能够及时解决，便于部门之间以及领导和员工之间的相互了解和协调。
3. 调整人员配置、促进员工发挥。针对每个员工的特点对其岗位进行调整和安排，使其能够充分发挥个人特长，避免人才浪费。

4. 加强团队融合提高团队素质。多进行一些团队活动和考核，以便加强团队合作，从整体上提高整体素质。

加强员工培训激发员工的创新能力，改变员工的平庸工作行为，尽可能降低管理成本，克服不可测性，保证质量低劣的员工无法进入，有效降低优秀员工的流失率，在今后的工作中不断对各类员工进行不同目的的分类培训，相互配合的工作环境下，在公平公正的基础上，可以更好的激发员工工作的热情和斗志，全身心的投入到工作中去，使他们主动性、创造性将自然地倾泻出来，自觉与管理者一道，把工作做得尽可能好，不仅让员工觉得实现了自己的人生理想，同时对企业有了满足感和归属感。也使企业和员工得到共同的发展，真正实现企业和员工的双赢。

## 电大行政管理社会调查与报告篇二

调查时间：2013. 3. 20—2013. 4. 8

调查内容：

1□XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX事业管理局的工作性质；

2□XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX事业管理局的日常管理；

3□XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX事业管理局的存在问题；

4、解决XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX事业管理局问题的对策。

为了深入了XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX事业管理局服务意识的相关情况，笔者于2013年3月20日至2013年4月8日对XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX事业管理局进行了深入的调查。在这次调查中主要采用了“多看、多听、多问、多查以及多想”的方式，在此次调查过程中，得到了该局领导的大力支持并取得了良好的实践效果，笔者在此表示衷心感谢！

## 一、工作性质：

负责管理和承办覆盖全市的养老保险、养老保险基金的筹集、管理、运用和支付；管理和承办城镇各类职工的失业保险、失业保险金的筹集、管理、运用和支付；编制全市社会保险基金发展的具体计划和宏观规划，研究制定各种保险基金的统筹方案及实施办法；参与制定各种社会保险制度的改革方案及实施办法，具有对保险范围内执行职工退休，失业待遇正确与否的复核权；促进保险基金的融通、增值，提高给付能力，充分发挥保险基金的保障和为地方建设服务的双重功能。

## 二、日常管理：

## 三、存在的问题

（一）处理审批慢流程复杂时间跨度大

（二）服务意识有待提高

（三）人员老化

很多人都是工作多年的老的工作人员，面对日新月异的社会，一些办公本领如微机等掌握的不是很好。对待来办事人员没有良好的心态和语气，往往激发矛盾，引起不必要的争端。

（四）精通业务人员及员工培训滞后

xx局由于政府编制问题已经多年没有充实年轻的一线人员了，都是工作多年的人员，年龄层次偏高，接受新的知识和技能培训较慢，人才储备几乎为零。

## 四、提高服务意识的对策和建议

## （一）工作制度

着手对原有的工作制度进行规范。规范事假制度：因事必须本人处理者可请事假，半天以内由部门负责人批准，半天以上，一天以内的，报办公室批准，一天以上的需经中心领导审批；工作时间必须佩戴胸卡；在工作时间不看书报杂志、不吃零食、不玩电脑游戏、不上网操作股票等都写入职工守则里。实现工作制度标准化，解决长期存在的松散情况。

## （二）人员服饰

针对原来工作人员穿衣随便的情况，规定了职工每天必须统一着装，无形之中又增加了职工的团队感。

## （三）规范语言

作为窗口性行业，在整个建设管理过程中，语言的规范化是重点之一。针对这一问题专门组织礼仪培训，强调“微笑服务”，并要求职工在接待群众及单位时礼貌规范用语“您好，您有什么需要我为您服务”是接待时基本礼貌语言。并把这条纳入年终的考核内容之一。

## （四）增加计算机的使用

规范报审表，安装机读审批表系统，完善办公自动化体系，开通网上办公，网上报审，网银缴费等。增加计算机和互联网方面的培训和使用率，可作为技能审核的一部分。

## （五）开发电子政务智能服务终端

在这方面可以借鉴银行的发展经验，开发出类似于atm的电子政务智能服务终端。公众只需带上自己的服务卡，便可以在遍布于大街小巷的任何一台智能终端上开展政务活动，如查询XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX事业管理局的政策法规，在线报审



与缴费，甚至可以进行在线的视频交流，省去了许多奔波于政府各部门的麻烦，也在一定程度有利于维护民群的尊严和政府的形象。引入平台概念，进一步说就是网上平台的意思，对人才引进、解决困难人员办理社会养老保险、档案挂靠等方面正在逐步计划进行网上服务功能，目前已经有50%的业务在网上进行操作。在市中心的启动下，通过不断努力探索，增加人性化功能，优化后台服务，真正体现“以人为本，服务至上”原则，让单位和个人足不出户轻松办理业务。

## （六）建立培训考核机制

1、在人员上岗时，严格把关，坚持宁缺勿滥的原则，上岗合适的人员。坚持这个原则，做到因岗用人，因此不论转岗还是新进入的成员，都能很快投入到工作当中，人员因不合理匹配而无法完成工作的情况大大降低。

2、建立长期的人员技术培训班，使新成员有更大的学习空间和锻炼的机会，迅速成长为骨干。培训根据不同岗位、不同人员分别进行，有专业培训，也有普通的大众培训，将培训贯穿于工作过程当中，使成员始终保持一种持续学习、进步的动力和状态，会取得很好的效果。

3、鼓励成员不断创新，对技术骨干人才以全面的支持和较宽松的政策，重奖有特殊贡献的成员，为创新成员承担创新风险责任以留住优秀成员。对于技术型成员，将他们的工作业绩与激励紧密挂钩，促进成员发挥主观能动性。也激发成员从行局角度考虑问题，加深成员对本单位的认同感。

4、制定一个有效的薪酬考核政策，对不合格的人员采取淘汰制。通过严格进入、鼓励创新、培训人员等措施形成一个良好的人才发展梯队，确保人才队伍建设呈良好方向发展。

人心的一件事。

6、持“客户至上”原则。原来我们的许多工作人员工作态度散漫，一副“朝南坐”的脸对着客户，对着百姓。制度的建立，使得政府职能有所改变，打破原来职工的固有思维，这一原则特别对政府职能的操作提供了更高的要求。我们在办理业务时，如果还是以前的思想认为自己手握重权而态度冷淡甚至蛮横，不仅仅我们有这个服务内容，其他各区县也有，去其他区县也可以接收办理。因为客户的流失就有可能影响其年终的考核，该举措使得职工必须懂得“客户是其衣食父母”，提高办事质量，加强办事效率，从而更好的服务大众。

7、加强开放式交流和合作。加强各部门的优势互补，扬长避短，整合人力资源。但是在目前，我们经常会遇到这样或那样的问题，在这当中我们多次联系周边各区县，发现大家互相间的交流太少，上级似乎整合了各区县，却又好像大家各管各的，随时都可以脱离。所以，需要建立健全交流机制，加强各县区、各部门之间的交流合作，以达到取长补短，不断加强提高的目的。

## 五、调查体会

此次在XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX事业管理局的社会实践，收获颇多。通过这次实践，笔者有了很深的体会，感觉到改革和社会发展过程中肯定是困难重重，但是改革之路必将继续下去。只有重新定位，面向市场，面向广阔的企业和个人，社会报保险事业才会顺利走下去。只有继续协调管理，整合相关资源，贯通全市服务平台和信息网络，加强自身管理，为社会提供更优良的服务，才能更好的发展和服务人民。同时，感觉到理论和实践之间还是有一定差别的，因此本人在实践过程中能主动的请教，虚心的学习，尽量把理论知识融入到实践中去，使自身的理论知识更上一个台阶，实践能力与水平也得到较大地提高。

XXXXXXX广播电视大学

## 电大行政管理社会调查与报告篇三

学校□xx广播电视大学xx分校年级□xxxx春行政管理专科x班学号□xxxxxxxxxx姓名□xx指导教师：

### 关于小学生学习态度、学习习惯和生活情况的调查报告

小学阶段要想打好学生一生成长的底子，不仅要让学生逐步掌握适应终身学习的基础知识、基本技能，还要让他们掌握好学习的基本方法。教育，就是培养习惯。小学阶段是培养学生良好学习习惯最重要的时期，又是学习习惯走向稳定的最佳时期，学习态度的好坏，直接影响学习成效，直接影响学生个性与人格形成与发展；良好的学习和生活习惯是学生顺利学习的基本保证，是终身学习的需要。对人的一生发展起至关重要的作用。学生良好习惯的养成，其意义远远大于知识掌握的多少，远远大于学习成绩的好坏。根据我们平时的观察、了解，目前我市小学中的一部分学生还没有养成积极的学习态度和良好的学习生活习惯，因而缺乏继续学习的能力和动力。为了改变现状，寻找培养学生学习态度和习惯的有效途径和方法，我们深入本市第xx小学，进行了调查和研究。

通过对我市第xx小学当前小学生的学习态度、学习习惯和生活情况的调查，真正探究小学生在学习态度、学习习惯和生活中普遍存在的问题，准确地了解学生的真实心理，并根据实际提出切实可行的解决方法，以便在今后的教学工作中有针对性地进行教育和改进，并为其他教师提供参考、借鉴。

调查对象和范围：随机确定二年级至六年级中各一个班级作为课堂教学和作业情况调查对象；随机选取二年级至六年级中187名学生作为调查问卷的对象。随机选取二年级至六年级

中36名学生进行访谈。

调查方法：本次调查，本次调查采取观察法、问卷调查法和访谈法相结合的方式。“问卷法”共设计35个问题，内容涉及学习态度、学习习惯和生活情况等方面的内容。调查问卷采用无记名的方式进行，并在调查前向学生讲明了调查的目的、意义，尽量消除学生的顾虑，保证调查的质量。根据学生年龄特点，将学生分两组进行分析：小学2—3年级为一组，小学4—6年级为一组。

### （一）学习态度方面

在调查问卷中有四道题目是关于学生学习态度的调查：

1. 上课时你会积极参加各项学习活动吗？在187份调查问卷中，有40%的学生是积极参加的，有57%的学生表现一般，还有3%的学生不参加。

2. 在课堂小组合作交流中，你的表现怎样□□a积极发表意见□b认真倾听他人的意见□c不参与）

2、3题）问卷调查结果中，我们发现大部分学生都能做到“认真倾听”，但在小组交流中积极发表意见的学生为数不多。

以上的三个方面，问卷结果和我们的`听课观察结果基本一致：学生听课率还比较高，大部分学生听课都比较认真，而踊跃举手回答问题、积极发言的学生不多；主动参加各种学习活动和被动参与学习活动的学生基本上是各占一半。在学习态度方面，通过和老师的交谈还了解到：勤学好问的学生在一班中大约占五分二，一些学生缺乏主动性、自觉性和刻苦精神。调查问卷的第4道题目是：

你最喜欢哪一门学科□□a语文□b数学□c英语□d美术□e音乐□f

体育□g其他)

本题目目的是想了解学生的兴趣情况。从调查问卷和我们的访谈中了解到，学生最喜欢的学科不一定是主科，而是他们最喜欢的老师任教的哪一个科。例如在调查的三个班中，其中有一个班的体育科、另一班的音乐科是最受学生欢迎的，其次才是语文、数学科。学生之所以喜欢这个学科的老师，是因为这个老师的课上得好，生动、有趣。

但也发现部分学生学习目的不明确。调查中发现，在120张调查问卷中有47.5%人认为上学为了爸爸、妈妈或者是自己，有43人根本就没想过将来从事什么工作。只有23%的同学认为我们是为了将来建设祖国、为了国家的繁荣富强而学习的。这说明有一大部分学生没有远大的理想，他们说不清或根本不知道自己到底为什么要学习，大部分学生认为他们是为父母、为老师而学习，或者认为是为个人将来有一份好的工作而学习。并且在接受调查访谈中有18%的学生有厌学情绪。

## （二）学习习惯方面

调查结果表明：小学生具有一定的良好的学习习惯，如有80%以上的学生在“课堂练习能独立思考完成后等候展示思维过程”（“等待同学或老师说了再做”的学生只占10%）；75%的学生能独立完成各科教师布置的课后作业”；有75%的学生有看课外书的习惯；大部分学生具有良好的倾听习惯等。

但也还存在着一些问题，主要表现在如下几个方面：

1. 学生作业习惯部分比较差。我们检查了5个年级中6个班级小学生的语文、数学作业，其中有4个班级学生的作业大部分做得比较好，还有2个班级的学生作业质量普遍比较差，表现在字迹不端正，随意涂改，不整洁，正确率不高。听课观察：写字的姿势不正确，头趴得低，作业本斜放，握笔很低，大拇指压着食指，“一尺一拳一寸”做到的学生不多。
2. 预习、

复习习惯尚未完全“定型”。调查问卷显示，做到“经常预习、复习”的学生占27%，“有时预习、复习”的学生占52%，“老师布置就会预习和复习”的学生占21%。通过我们与老师、学生的交谈，了解到的情况也基本如此。这就充分地说明了学生能自觉对学科内容进行预习、复习的习惯尚未形成。

3. 部分学生缺乏提出问题、独立思考的习惯。听课观察：例如语文课，教师要求读完课文后提出问题或发表自己的意见，但能主动地提出问题、发表意见的学生为数不多，大部分学生都是等待，一旦老师提问便“沉默是金”。有的课堂上表面热闹，有问有答，实际情况是除了几个优秀的学生能回答老师的问题外，不少学生都是等待其他同学或老师的答案，或是随声附和，自己根本不动脑筋思考问题。

4. 部分学生没有形成良好的课外阅读习惯。在调查问卷的这所小学中，二至六年级的187名学生中有75%的学生喜欢看课外书，有84%的学生家长支持孩子看课外书，有45%的学生几乎每天看课外书。从调查结果看，随着年龄的增加，学生的阅读兴趣呈上升趋势，但家长的支持率呈下降趋势，阅读时间也呈下降趋势。

（三）生活情况方面1. 从学生回家做家庭作业的时间反映出学生的课业负担仍然不轻，尤其是高年级学生课业负担尤为繁重。调查表明小学2—3年级学生有77.6%的学生可以在1小时之内完成作业，16.1%的学生要用2小时以上的时间完成作业；4—6年级有55.9%学生可以在1小时之内完成作业；有43%的学生要用2小时以上的时间完成作业。

2. 随着网络技术的发展，网络正不断地走进我们的生活，走进学生的视野。游戏不仅被电子化，而且被网络化。网络和电子游戏是一把双刃剑，既能促使学生健康成长，也能制约学生健康成长。小学生由于自控能力弱，猎奇心强，是非观念尚未形成，由于对社会认知的不足和自我保护意识的缺乏，受到不良影响也最为严重。当然通过网络，学生也可以学习

科学文化知识，了解国内外大事。但是，通过调查可以看出，18%以上的学生上网的目的就是玩游戏或聊天，更有4%的学生期待着发生网恋。

3. 家庭“两极”教育。据我们了解，目前好多家庭在对孩子的学习教育上普遍存在着两种情况，一是望子成龙期望值高，巴望自己的孩子学业成绩比别人优异，以后能考上重点中学乃至名牌大学，将来可以出人头地。家长的这一想法在学生的问卷调查中明显地得到了反映。在家长们看来，要实现上述目标，现在就必须让孩子拼命学习，除此别无选择。于是乎，频频请家教、“陪读”到深夜等现象也就屡见不鲜、见怪不怪了。更有甚者，节假日里竟然把孩子关在家中，不得外出一步，对孩子的要求就是两个字：学习。沉重的高压式学习占用了孩子大量的时间，孩子没有时间思考，甚至连跟父母交流的机会都很少。试想，一个原先喜欢学习的人，如果长期受到这种不和谐的“外力”作用，他的学习兴趣和积极性不受到挫伤那才怪呢！另一种情形则是新的“读书无用论”倾向又开始抬头。好些家长认为，现在孩子读书，要么将来能考上名牌大学，继而找个好工作，否则读与不读没啥两样，时下找工作还不是靠关系和碰运气？在这种思想指导下，一些学习成绩处于中下游的学生的家长便对孩子的学习关心不够。我们知道，人都具有惰性，家中的孩子在无人管束的情况下，他们往往就表现出贪玩、顾不上学习等一些常见的天性来，长此以往，他们的学业成绩越来越差，最终越来越不喜欢学习也就不足为奇了。

4. 日常生活中不能完全做到自己的事情自己做。在接受调查访谈中的大部分学生，日常起居中一些自己力所能及的事情都是父母代劳，甚至有13.2%的学生鄙视劳动，47%学生没有做过力所能及的家务活，28%的学生表示父母不让参与做家务。

5. 对学生的心理健康教育需要加强。调查结果表明20%—25%的学生在当前学习和生活中遇到挫折、遭受打击时，感到“很痛苦，不知道该怎么办”；有10%—20%的学生没有非常要好的朋友。

(1) 学校、教师必须对学生的学习态度和学习习惯给予高度的重视

要全面提高教育教学质量，提高学生的综合素质，培养学生的创新意识和创新能力，学校、教师必须对学生的学习态度和学习习惯给予高度的重视，要把端正学生的学习态度和培养学生良好的学习习惯纳入各科的教学计划，并制订行之有效的具体措施。

一个学生具有积极主动的学习态度，也就说他对学习的意义有明确的认识，懂得学习的重要性，在学习中就能够在不断体验到取得进步的愉悦心情，在学习上遇到困难或挫折时就能够主动克服，坚持完成既定的任务或目标；只有具备了良好的学习习惯，才能形成良好的学习品质和能力，让学生掌握开启知识宝库的钥匙，自主学习知识，养成自主学习的习惯，发展自主学习的能力，提高学习效率。

## 电大行政管理社会调查与报告篇四

为了深入了xx事业管理局服务意识的相关情况，笔者于20xx年3月20日至20xx年4月8日对xx事业管理局进行了深入的调查。在这次调查中主要采用了“多看、多听、多问、多查以及多想”的方式，在此次调查过程中，得到了该局领导的大力支持并取得了良好的实践效果，笔者在此表示衷心感谢！

负责管理和承办覆盖全市的养老保险、养老保险基金的筹集、管理、运用和支付；管理和承办城镇各类职工的失业保险、失业保险金的筹集、管理、运用和支付；编制全市社会保险基金发展的具体计划和宏观规划，研究制定各种保险基金的统筹方案及实施办法；参与制定各种社会保险制度的改革方案及实施办法，具有对保险范围内执行职工退休，失业待遇正确与否的复核权；促进保险基金的融通、增值，提高给付能力，充分发挥保险基金的保障和为地方建设服务的双重功能。



（一）处理审批慢流程复杂时间跨度大

（二）服务意识有待提高

（三）人员老化

很多人都是工作多年的老的工作人员，面对日新月异的社会，一些办公本领如微机等掌握的不是很好。对待来办事人员没有良好的心态和语气，往往激发矛盾，引起不必要的争端。

（四）精通业务人员及员工培训滞后

xx局由于政府编制问题已经多年没有充实年轻的一线人员了，都是工作多年的人员，年龄层次偏高，接受新的知识和技能培训较慢，人才储备几乎为零。

（一）工作制度

着手对原有的工作制度进行规范。规范事假制度：因事必须本人处理者可请事假，半天以内由部门负责人批准，半天以上，一天以内的，报办公室批准，一天以上的需经中心领导审批；工作时间必须佩戴胸卡；在工作时间不看书报杂志、不吃零食、不玩电脑游戏、不上网操作股票等都写入职工守则里。实现工作制度标准化，解决长期存在的松散情况。

（二）人员服饰

针对原来工作人员穿衣随便的情况，规定了职工每天必须统一着装，无形之中又增加了职工的团队感。

（三）规范语言

作为窗口性行业，在整个建设管理过程中，语言的规范化是重点之一。针对这一问题专门组织礼仪培训，强调“微笑服

务”，并要求职工在接待群众及单位时礼貌规范用语“您好，您有什么需要我为您服务”是接待时基本礼貌语言。并把这条纳入年终的考核内容之一。

#### （四）增加计算机的使用

规范报审表，安装机读审批表系统，完善办公自动化体系，开通网上办公，网上报审，网银缴费等。增加计算机和互联网方面的培训和使用率，可作为技能审核的一部分。

#### （五）开发电子政务智能服务终端

在这方面可以借鉴银行的发展经验，开发出类似于取款机的电子政务智能服务终端。公众只需带上自己的服务卡，便可以在遍布于大街小巷的任何一台智能终端上开展政务活动，如查询xx事业管理局的政策法规，在线报审与缴费，甚至可以进行在线的视频交流，省去了许多奔波于政府各部门的麻烦，也在一定程度有利于维护民群的尊严和政府的形象。引入平台概念，进一步说就是网上平台的意思，对人才引进、解决困难人员办理社会养老保险、档案挂靠等方面正在逐步计划进行网上服务功能，目前已经有50%的业务在网上进行操作。在市中心的启动下，通过不断努力探索，增加人性化功能，优化后台服务，真正体现“以人为本，服务至上”原则，让单位和个人足不出户轻松办理业务。

#### （六）建立培训考核机制

1、在人员上岗时，严格把关，坚持宁缺勿滥的原则，上岗合适的人员。坚持这个原则，做到因岗用人，因此不论转岗还是新进入的成员，都能很快投入到工作当中，人员因不合理匹配而无法完成工作的情况大大降低。

2、建立长期的人员技术培训班，使新成员有更大的学习空间和锻炼的机会，迅速成长为骨干。培训根据不同岗位、不同

人员分别进行，有专业培训，也有普通的大众培训，将培训贯穿于工作过程当中，使成员始终保持一种持续学习、进步的动力和状态，会取得很好的效果。

3、鼓励成员不断创新，对技术骨干人才以全面的支持和较宽松的政策，重奖有特殊贡献的成员，为创新成员承担创新风险责任以留住优秀成员。对于技术型成员，将他们的工作业绩与激励紧密挂钩，促进成员发挥主观能动性。也激发成员从行局角度考虑问题，加深成员对本单位的认同感。

4、制定一个有效的薪酬考核政策，对不合格的人员采取淘汰制。通过严格进入、鼓励创新、培训人员等措施形成一个良好的人才发展梯队，确保人才队伍建设呈良好方向发展。

5、建立考核体系，启动“八大服务项目”，设置专岗专人，同时对这些工作人员制定统一的考核体系。以自身努力和后边平台业务共同发展为考核目标，如负责派遣员工根据其全年业务完成情况及年终互评得出其全年考核结果，从而给予其优秀、良好、合格三类不同奖惩。这一考核体系的出台，将打破原来社保局“做好做坏一个样”的大锅饭制度，让全局的职工都依据其不同的努力成果得到其应得报酬，激发职工的斗志，这是整个平台建设过程中最能振奋人心的一件事。

7、加强开放式交流和合作。加强各部门的优势互补，扬长避短，整合人力资源。但是在目前，我们经常会遇到这样或那样的问题，在这当中我们多次联系周边各区县，发现大家互相间的交流太少，上级似乎整合了各区县，却又好像大家各管各的，随时都可以脱离。所以，需要建立健全交流机制，加强各县区、各部门之间的交流合作，以达到取长补短，不断加强提高的目的。

此次在xx事业管理局的社会实践，收获颇多。通过这次实践，笔者有了很深的体会，感觉到改革和社会发展过程中肯定是困难重重，但是改革之路必将继续下去。只有重新定位，面

向市场，面向广阔的企业和个人，社会报保险事业才会顺利走下去。只有继续协调管理，整合相关资源，贯通全市服务平台和信息网络，加强自身管理，为社会提供更优良的服务，才能更好的发展和服务人民。同时，感觉到理论和实践之间还是有一定差别的，因此本人在实践过程中能主动的请教，虚心的学习，尽量把理论知识融入到实践中去，使自身的理论知识更上一个台阶，实践能力与水平也得到较大地提高。

## 电大行政管理社会调查与报告篇五

随着建设小康社会的推进，城乡居民生活水平的提高，政府对机动车的扶持北京市机动车数量大幅增加。据交管部门统计□20xx年底北京市的机动车数量已经达到380万辆，与之相伴而来的就是遍布全区、蓬勃发展的洗车行业。由于洗车经营是投入少、成本低，且简单劳动又需求量较大的行业，很多洗车点都是无照经营，这些洗车店虽然方便了洗车需求，但由于违规或不规范经营，给城市管理和形象带来许多问题。很多市民反映，一些洗车店造成的环境污染，影响了市区环境和周围居民的正常生活，要求监管部门对洗车业加强管理，取缔无证经营，规范洗车业秩序。如何进一步引导和规范洗车行业，提升我区环境形象及人民生活便利水平，是摆在监管部门面前的一项重要任务。借此机会我对房山区洗车行业进行了一次简单的调查。

（正文：小四号宋体，每段起首空两格，回行顶格，行距为多倍, 1.25）

调查方法：本次调查采取问卷调查法和访谈法相结合的方式。

在调查的50人当中，32位男性，18位女性，在外面洗车的被调查者占90%，自己洗车的被调查者占10%；有75%的被调查者选择低档位的洗车点进行洗车，有10%的被调查者选择中档位的洗车点进行洗车；在被调查者中普遍认为水资源浪费比较严重，还有就是占道洗车、妨碍交通、设备简陋、环境脏乱

差、排水问题；在被调查者都说到了要建立健全的制度，对洗车点进行登记，对无照洗车严厉查处，加大对洗车行业的监管力度。

（一）当前房山区良乡地区洗车行业发展概况（二级标题：标题序号为“

（一）”，小四号宋体，加粗，独占行，起首空两格，末尾不加标点）目前，良乡地区在工商部门登记的正规洗车站点共35家，还有很多洗车站点是无照经营或属超范围经营（有些汽配件、维修店及加油站也兼营洗车）。这些洗车点虽然方便了洗车需求，但由于违规或不规范经营，给城市管理和形象带来许多问题。按照营业面积和员工人数来划分，大致可以分为高档、中档和低档三种类型。高档：营业面积在100平方米以上，员工10~20人，共有3家，约占总数的10%左右；中档：营业面积在40~50平方米，员工7~8人，共有12家，约占总数的37.5%；低档：营业面积在20平方米以下，员工2~5人，共有53%左右。这些洗车行业多数从20xx年以后起步，少数由原来不规范的路边洗车点发展而来。

（二）目前良乡地区洗车行业存在的主要问题

由于洗车行业中存在的问题比较复杂，管理难度较大，特别是一些规模较小、档次较低的洗车站点，问题尤为突出。

1. 破坏绿化及公共设施（三级标题：序号为“1.”，空一格后接排正文，小四号宋体，加粗）许多待洗车和已经洗好的车辆随意停放在绿化道和人行道上，而且洗车人员直接在这些公共设施上洗车，附近的绿化往往遭受严重破坏，一些设备简陋的洗车点在缺少必要的排水设施的情况下，仅靠一根皮管、一块抹布、一只塑料桶就冲洗车辆。长期的汲水和洗车液等化学物质的腐蚀使路面遭到破坏，引起地砖的松动、破损，给行人带来不便。2. 污染环境大多数洗车店没有污水处理的配套设施，洗车的污水和着油污直接排放，以致洗车

后污水横流，一些污水未经任何处理就直接排放到下水道或内河，不仅影响市容市貌，也成为城市环境新的污染源。

3. 浪费自来水资源洗车店一般用一根水管连接到居民家或者小店的水龙头上，直接使用自来水清洗，支付居民用水的低价格；有的店甚至偷接消防栓上的水。洗车业不仅增加了整个城市的供水压力，而且浪费了自来水资源。

4. 违规用水，严重浪费水资源据调查，良乡地区35%的洗车点使用中水洗车，采用了节水设备和循环水设备，洗一辆车平均用水10~20升。有的洗车店设备简陋，还在沿用高压水枪作业方式，自来水仅冲洗一遍就白白地通过地沟排走了，这样既消耗了大量的浪费。由于居民用水收费标准远远低于经营用水标准，有的洗车点为节约成本，擅自接上居民家中的自来水用于洗车，给国家带来巨大损失。据了解，使用自来水冲洗一辆车需要200~300升水，用水量为循环式洗车装置的20倍。有关部门曾经统计，如果洗一辆小轿车用水200~250升，北京市每年仅洗车的耗水量，至少相当于两个昆明湖的蓄水量。

5. 影响居民休息有的洗车店设在居民区附近，洗车的高压水泵整天轰轰作响，车辆来来往往，夜间的洗车声、吵闹声影响了附近居民的正常休息，造成小区居民的诸多意见。另外，在冬季，这些洗车店收工后地面积水结冰，给早晨急匆匆赶路的上外班的人们带来不安全因素。

加强对洗车行业规范管理，解决影响和制约洗车行业科学发展的瓶颈问题，丰富破解重点、难点问题的有效途径，我认为主要从以下几个方面入手：1. 严格准入制度，推进行业管理面对目前洗车行业发展迅速、行业自律性差、行业标准缺失、管理标准不统一的现状，相关部门应根据本地的特点，制定出相应的洗车行业规范要求。一方面，可以提高洗车行业的操作流程更加透明，使车主能真正做到放心消费；另一方面，执法部门在执法时有章可循、有法可依，依法办事，从而解决了法规不系统的问题。明确主管职能部门和分工负责。要对房山区洗车业统一规划，把洗车业的管理纳入整个

城市的管理。建议由城市管理部门牵头，工商、公安、交通、建设、环保等部门配合，落实相关责任，齐抓共管。

2. 扶植连锁企业加强对洗车行业的扶植，进一步收紧审批权限，督促各类洗车点规范经营。加强政策扶持力度，作为用水大户，规模化、节能化、环保化是洗车行业今后的发展的有力之举。所以，建议政府要从加强市政基础设施建设的角度着手，对我区中水管网建设予以研究，加大投资力度，在方便群众生活的同时，降低洗车行业用水成本，改善洗车行业发展态势。

3. 加强洗车业的管理和审批制定规范洗车业的行业标准，严格审批和管理洗车业，明确提出几个不准。指定允许洗车店设置的路段，限制洗车店的无序经营。提倡室内洗车，污水地下排放，规定洗车场地的面积、洗车设备、洗车耗水标准等相应的要求。逐步淘汰一块抹布，一只水桶的洗车方法，引导和鼓励采用新技术洗车，如蒸汽洗车、电脑洗车、无水洗车和循环水洗车等新型节水防污洗车技术，使有限的水资源得到最大化的有效利用。

4. 做好宣传引导，普及法律知识一是充分发挥好宣传平台，利用信息网络和各种媒体，宣传洗车行业正反两方面的典型。并确定若干洗车行业示范单位，宣传推广先进经验和做法。对经验非洗车的企业，在坚决取缔的同时在媒体上曝光。二是加强政策法规宣传力度。根据《中华人民共和国水污染防治法》、《北京市市容环境卫生条例》和《水污染物排放标准》等法规、规章和标准，编写宣传手册和通俗易懂的宣传资料集音响视频，向洗车站点经营者统一发放，加大宣传教育力度。使广大商户自觉遵守相关法规，规范经营，维护洗车站点周边的市容环境秩序。三是加强对群众的宣传教育。制作部分宣传材料，利用各种有时机和多种渠道向群众发放和宣传，争取群众对洗车行业治理的理解和支持。5. 借鉴国内外做法，倡导先进模式水资源短缺，已成为未来20年我国所面临的中大挑战之一。积极进到现有的洗车站点学习先进

的洗车理念，进行技术创新，通过推广建设流动洗车房、鼓励发展无水洗车，发展节水型、科技型的洗车模式，提高现行洗车模式的效费比。通过推动洗车行业的技术升级，从根本上推动洗车行业的科学发展。据了解，石家庄、天津市已命令禁止使用自来水洗车，一律改用中水。国外的一些经验也值得我们借鉴。如美国洗车大都采用“高压气雾清洗机”，用水量约为3升，而且配备吸水设备，不污染环境。德国政府运用价格杠杆对水的使用严格限制。日本政府在加大废水处理力度的同时大力普及中水管道，使用“杂用水”（指地下水道再生水与雨水，可供冲厕所、冷却、洗车、街道洒水、浇树木等），同时鼓励使用雨水。北京市目前还没有法规对洗车行业用水进行规范，而水务、工商、城管、节水等部门在使用中水的问题上，也没有明确的法规规定，难以形成有效监督机制。

正确引导规范洗车行业健康发展是一项复杂的系统工程。政府要加大资金投入，规划部门要合理规划，执法部门要履行监管职责，市政部门要完善市政设备，洗车行业要自我管理约束，各个单位和部门齐抓共管，通力协作，才能既满足百姓的生活需要，又确保洗车行业节水循环利用，推动其科学健康有序发展。篇2：电大行政管理社会调查报告关于提高服务意识的调查报告引言：通过调查发现管理中存在的问题，提出合理改善建议，使服务意识得到进一步提高。调查对象□xxxxxxxxxx事业管理局调查时间□20xx.3.20□20xx.4.8调查内容：

1□xx事业管理局的工作性质；

2□xx事业管理局的日常管理；

3□xx事业管理局的存在问题；

4、解决xx事业管理局问题的对策。