**关于物业小区的调查报告范文**

物业管理是城市管理和社会建设矛盾集中体现的领域，加强居住小区物业管理，改善居民生活环境成为人民群众普遍关注的热点问题。此次调查听取了某小区对该区物业管理工作基本情况的介绍，实地走访了部分业主和物业服务公司，对一些居民进行了调查问卷，通过认真分析提出相应的对策。现将调查情况报告如下：
  
 一、物业管理工作的基本情况
  
 据调查，某小区位建筑面积72374.23平方米，其中住宅建筑面积约71280平方米，共计25栋792户，始建于XX年，全部为多层住宅楼，每户面积约90平方米。于XX年交付，入住率达到87%左右，居住覆盖率呈上升趋势，小区绿化面积是建筑面积的35%以上。该小区物业服务公司拥有管理服务人员18人，小区只有一个主出入口，属于全封闭小区。设有地上停车位153个，以及地下停车场，配置了一处儿童娱乐园，有独立的物业管理用房，小区主要道路以及单元口都配备了摄像监控系统。
  
 二、小区物业管理存在的问题
  
 1、物业管理企业反映存在的问题：一是业主对物业服务的意识谈薄;二是房屋维修养护责任意识不强，产权归己，维修自理的观念没有树立;三是不服从管理，乱扔杂物现象时有发生，自律意识淡漠;四是少数不按时交纳或不交纳物业管理费;五是前期配套设施不完善。主要表现在：中控门未起到相应的作用、没有配套的宣传栏、没有自行车摩托车车棚等;六是物业可使用费用太低，导致物业企业不能正常的服务和运行。该物业公司管理人员介绍：该公司现有职工共计18人(其中保洁6人、门卫3人、监控5人、水电工1人、会计1人、管理人员2人)。人员工资每月就需要2万多元，而就算全额收取物业费才2万8千余元，根本就不够企业的正常运行，只能雇佣一些退休工人，否则企业根本无法维持。
  
 2、业主反映存在的问题：本人分别对小区部分业主进行问卷调查，业主集中反映的问题主要有：一是物业管理开始比较好，但一个月以后就不行了，门卫的雇佣都是老人，反映比较慢，从而失窃的现象时有发生;二是小区内的监控没有发挥应该有的作用，失窃过后出现监控死角;三是外来人员以及车辆进出比较随便，平常大清早就有人在小区内叫卖，影响业主休息，管理没有到位;四是公共设施损坏不能及时维修;五是楼道卫生不能按时打扫，往往是一个星期才能打扫一次;六是宣传不到位，不知道物业到底是干什么的，也不知道有业主委员会这个机构。
  
 3、调查发现的问题：一是业主和物业管理企业矛盾突出。物业管理服务行为不规范。该物业公司是分公司，聘用人员没有一人取得物业管理上岗证，从业人员整体的素质不高，服务水平不高。物业管理企业服务不规范、不到位、服务质量差，只能做到最基本的环境卫生及绿化维护，对车辆乱停乱放、外来人员进出等基本管理没有尽到应该尽到的义务。没有物业宣传，整个小区没有相关的物业宣传，未按规定公布收费项目以及收费标准，物业日常服务收支不够透明。加上业主对权利义务的认识不对称。随着住房商品化、私有化程度的提高，业主的维权意识日渐增强，对物业管理企业不断提出高标准的服务要求，但也有相当一部分业主对自身应承担的义务认识不清，有的甚至不知道物业是干什么的。业主反应问题得不到及时解决，使业主和物业管理单位矛盾日益突出;二是物业费难收。小区物业费收取难原因很多，不交费的理由更是多种多样，主要表现在：房屋质量缺陷、邻里纠纷、失窃、对物业管理服务不能满足个别住户要求等，都作为不交费的理由。该小区物业管理费是按每0.4元/平方米收取。物业费收取率为80%左右，空置房只收取部分，物业费不能按期缴纳，就会造成恶性循环，如此恶性循环，直至物业企业把心事都放在了收取物业费上，而无心服务导致服务质量下降，广大已交业主一同深受其害。而物业公司对不交费业主只能是上门追缴，其他毫无办法;三是业主委员会流于形式。小区业主不知道有业主委员会，主人翁意识不强，放弃物业管理自主权，对成立业主大会参与物业管理漠不关心。业主大会召开难，作用发挥不够，业主委员会并没有实行真正意义上的自治管理，业主和物业管理企业之间的矛盾和问题因缺少沟通而无法解决，为小区物业管理和发展带来隐患。
  
 三、对策和建议
  
 1、加强宣传，广泛发动。物业管理是一项新兴发展行业，为确保小区物业管理工作的顺利开展，物业管理企业必须必须多渠道、多形式、多角度地开展宣传活动，公开物业收费标准和物业日常项目开支的情况，让业主明确交的物业费用在那里了。让市场经济观念深入人心，增强业主物业管理消费意识，花钱买服务的意识，让业主心中明白传统的房屋管理和新型的物业管理的优劣，使业主认可、理解、支持物业管理。同时要深入基层，调查研究，摸清社情民意，广泛听取业主意见，科学制订物业管理方案，为小区物业管理的顺利实施提供保障。
  
 2、理顺关系，明确职责。物业管理是一个社会性工程，涉及面广，情况复杂，为确保工作的正常开展，必须协调各部门，明确职责，理顺关系。一是要协调与某企业的关系，要求某企业落实小区部分房屋漏水及单元进户门损坏问题，解决历史遗留问题。提供物业管理必备的房屋设计、图纸资料和档案资料，更好的明确小区的死角，加强对死角的监控力度;二是理顺物业管理公司与房产局物业办、辖区派出所、社区居委会、环卫、绿化等部门的关系，分清、规范相互之间一些具体环节的权、责，营造有利于物业管理的外部环境，这是搞好小区物业管理的重要环节。
  
 3、提高认识，明确责任。目前，小区的业主自治自律意识比较差，政府要硬性规定实施业主委员会制度，使物业公司在业主委员会选聘后开展的物业管理工作得到约束和监督，居民与物业公司发生矛盾后也能由业主委员会协调，促使物管工作正常有序开展。让业主委员会制度真正的起到作用。相关部门要指导业主选出真正能够代表业主利益、热心公益事业、有一定知识水平的人员主持、参与业主委员会工作，能够在物业管理企业和业主之间起到桥梁作用，建立业主和物业管理企业之间的信任。业主委员会与物业公司签订物业管理委托服务合同，仔细斟酌条款，确定服务项目和服务费价格，并定期召开业主大会，监督经费使用情况，受理业主投诉。对于热难点问题，物业管理企业在进驻小区时，要与业主签订公约，对违章搭建、垃圾处理、噪音油烟扰民、放养宠物和乱停车等问题约法三章，共同维护小区稳定。
  
 4、完善配套设施。要进一步完善封闭式管理配套治安岗亭、围墙等设施，尽量聘请专业的保安队伍，为物业管理工作顺利开展提供基础保证，解决部分车辆乱停乱放现象，对小区内破损较为严重的基础设施进行改造。