

住宅小区物业管理情况调研分析报告 7 篇

住宅小区物业管理状况调研分析报告 7 篇

住宅小区物业管理状况调研分析报告大家预备得怎样呢？为加强住宅小区物业管理，创建文明城市，建设宜居家园，提高人民幸福指数，以下是我细心收集整理的住宅小区物业管理状况调研分析报告，下面我就和大家共享，来观赏一下吧。

住宅小区物业管理状况调研分析报告篇 1

近年来随着天津市城市建设的进展，房地产开发突飞猛进，一座座风格迥异，设施齐全的住宅小区如雨后春笋般地屹立起来，为天津市增加了一笔亮丽的颜色。物业管理作为新兴产业也如影随形同步兴起，应运而生的物业管理肩负起了小区建设、环境绿化美化、公共卫生、安全保卫、水电暖的日常维护保养等工作，到目前涉及的范围已渐渐进展到商场写字楼和综合大厦及广阔的城镇居民区，同时随着政府机构的体制转轨和企事业单位的改制，政府机关、学校、医院等单位的后勤服务也走向社会化。物业管理作为城市规划、建设的合理延长，将成为城市管理的重要组成部分，同时也为下岗人员供应了宽阔的就业空间。

一、近年来天津市物业企业得到快速进展

1、经济的进展带动物业管理企业不断进展壮大

天津市的物业管理企业起步较晚，第一家注册的物业管理公司在 1996 年才正式成立。刚刚起步时全市只有十几家物业管理公司，管理总面积只有 100 万平方米。但随着天津市经济快速进展，物业管理企业不断进展壮大，到 20__ 年 6 月天津市物业管理公司已进展到 642 家，管理总面积达到 8652 万平方米，占全市住宅存量的 56%，实施物业管理的项目已达到 1600 多个，从业人员超过 5 万人，营业收入突破 10 亿元。

2、物业企业服务的领域更广，服务内容更宽，形式更加多样化

城市建设进程的加快使物业企业渐渐进展壮大起来，过去物业服务只需要清洁工、门卫、绿化等几项服务。近几年，随着物业体制的不断深化和产业结构的调整，物业服务的形式也从单一的服务进展到形式多样的服务。如：家电的修理、接送上下学的同学、送水入户、代买飞机车船票等。特殊是随着机关企事业单位后勤的社会化，大型物业公司已将物业服务的重点从对居民小区的物业服务延长到工业区、学校、医院、车站机场、商场、办公楼宇等地方。如国际商场物业管理公司先后接管了师大北里、赛博数码广场、博士后公寓等单位。金厦物业管理公司除了原来所管的居民区以外，从 20__ 年—20__ 年 3 年间开发了民政局大楼、长泰公寓、南开

商业银行、河北职业学院等多家企事业单位的物业服务。物业管理面积也由 1994 年的 6 万平方米，达到目前的近 40 万平方米，增加了 5.7 倍。十年间，物业管理的面积年递增速度达到 20.89%。此外，物业管理公司的服务领域也开头向更宽更广的方向拓展，部分物业管理公司已由简洁的服务职能转变为生产与服务相结合的复合型的物业管理企业。例如，有的物业公司瞄准市场需求专业化、规模化生产立体车库的汽车停放架；有的物业公司与相关的技术部门合作生产市场需求宽阔的钠离子水，不仅满意了市场需求也进一步壮大了企业规模，积累了雄厚的资本，为吸纳更多的下岗人员的再就业供应了物质保障。

3、旧区物业管理化为物业服务业供应了难得的机会

去年是市委、市政府对天津市成片旧楼区进行综合整修的第一年，据统计，实施旧区物业管理的项目为社会供应了就业岗位 1448 个，安置了下岗失业人员 924 名，其中 4050 人员 757 人。据有关部门估计今年天津市新增物业管理面积 1200 万平方米，累计达到 9210 万建筑平方米。全市住宅物业掩盖率达到 65%以上，为社会可供应 4000 余个就业岗位。社会对物业服务的需求不断加大，为物业企业的进展供应了难得的进展机遇。

二、物业服务业给下岗人员供应了宽阔的就业空间

制度改革和住房商品化的进展，物业服务业这一新兴行

业进入了一个快速蓬勃进展的时期，截止 20__ 年底，物业公司总数已超过 2 万家，从业人员超过 230 万人，相当于我国社会服务业从业人员的 23%。

由于物业服务业的服务项目、内容与多数下岗人员的力量特征相吻合，为下岗人员供应了新的就业渠道，这使越来越多的下岗人员加入到了物业服务的行列，物业企业的进展为天津市的再就业工程供应了宽阔的空间。

1. 从物业企业的服务内容和项目看适合下岗人员的再就业。

物业企业根据社会化、专业化原则对已投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地进行管理，向住户供应全方位的综合性服务，是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动单位，是社区服务业的重要组成部分。从物业企业服务的内容看：主要包括有偿服务和无偿服务。无偿服务包括

(1) 小区内卫生保洁、绿地的维护、小区安全保卫、存车场秩序的管理。

(2) 高层电梯的管理和维护，小区内的消防保安、水电暖的维护保养等。

有偿的服务包括：

(1) 家政服务包括：家务劳动、护理、照看老人及儿童、看护病人等。

(2) 代买机票、送水入户。

（3）业主家中设备的修理（疏通管道、抽水马桶的修理、修理水箱洁具等）。

从物业企业的大部分服务内容看，对从业人员所需的学问和技术水平要求不高，但要求从业人员具有肯定的生活阅历以及肯定的责任心和吃苦耐劳精神，因此，物业服务很难适合年轻人的择业标准，但适合下岗人员的再就业。

从物业企业吸纳的人员看，大部分是来自企事业单位的下岗分流人员及农村剩余劳动力，为解决产业结构调整中的就业问题作出了重要贡献。据有关部门估量，今后十几年内，城镇每年要建7亿平方米的住宅，按一般住宅每20__平方米、高档住宅每1000平方米支配一人就业计算，仅新建住宅物业管理每年可支配45万—50万人就业。

2、天津市物业服务业的进展着眼于下岗人员的再就业，吸引越来越多的下岗人员加入到这一领域。

过去很多人一提起物业服务就认为是服侍人的。但随着社会的进展和就业观念的转变，下岗人员在选择就业时比较务实，对择业有了新的熟悉，越来越多的下岗人员选择物业服务这一岗位就业。据调查，有的物业服务公司安置的下岗人员已达到公司职工总数的60%以上。这些下岗人员通过就业提高了力量，找回了自信，经济地位也得到了提高，不仅赢得了社会的敬重，同时也带来了家庭地位的提高。与此同时政府相关政策的支持也使物业企业为下岗人员供应了更

多的就业机会及更好的待遇。例如：政府规定物业公司安置下岗人员达到 30 人就可以减免营业税并且政府每月还根据公司安置的下岗人员的数量拨付给物业公司相应数额的下岗人员安置费，（每吸纳一名下岗职工政府支付给物业公司 150 元的下岗安置费），这就为物业公司减轻了肯定的负担。同时物业公司也乐观为下岗人员供应更好的待遇。如金厦物业管理公司过去下岗职工在没有休息日的状况下每月收入只有 450 元。现在在每周有一天的公休日的状况下收入已达 480 元，好的政策的实施使下岗职工得到了实惠。

据有关部门调查，目前天津市从事物业服务的下岗人员特征明显，一是年龄偏大，多数人员的年龄在 35—50 岁之间，女性的平均年龄在 40 岁左右，男性的年龄在 50 岁左右；二是文化程度偏低，大部分下岗人员的文化程度在高中以下，其中小学、初中文化程度的占 80%左右；三是女性占了大多数，据有关部门介绍，天津市目前从事物业服务的下岗人员女性占 70%左右，男性占 30%左右。女性主要从事小区内的保洁卫生，绿地的维护等。男性下岗人员主要担当着物业小区的安全维护以及技术性的修理工作。近几年随着天津市物业服务业领域的拓宽和进展，将会有越来越多的男性加入到这一领域从事一些有肯定专业技术的服务工作。

3、物业公司人性化的管理使下岗人员在工作中找到自己的位置。

面对近几年下岗人员重新离岗的状况，有的物业公司为了留住这些职工乐观查找应对的方法，他们用人性化的管理方法千方百计给下岗人员制造好的工作条件，争取好一点的福利。例如，给下岗人员上养老保险，使他们今后生活有保障。再如，公司领导在夏天酷热的季节给职工送去防暑降温用品、八月十五给职工送去奖金及月饼、“三.八”妇女节给女职工送去小礼品等。人性化的管理使下岗人员感受到了暖和，找回了自己的位置，也留住了下岗人员的心。

三、物业管理企业进展对策

1、物业企业要进一步加大宣扬力度，引进先进的管理理念。

当前，人们对物业管理企业的熟悉还不够全面，对它所起到的作用还没有完全体验到。因此，应加大对物业管理的宣扬力度，逐步使用户与经营者之间形成一种相互信任、相互依存的关系，让人们了解物业服务的项目和内容，把先进的住宅管理理念引进千家万户，同时进一步搞好全方位、多功能的综合服务，让业主们住的安心舒心，使服务、收费很好的链接，形成良性循环。

2、提高物业管理人员的素养，强化服务意识。

通过举办培训班、学习外地先进阅历等多种方式，提高物业公司人员的业务力量和自身修养，使物业管理公司进一步走向成熟。调查显示：天津市的部分物业管理人員不同层

服务的楼盘。

3、物业服务费收取难。主要表现在：

一是一些服务人员责任心不强，服务质量差，服务不到位，导致住户有看法而拒绝缴费。

二是住户无力缴费。如安置房、经济适用房，业主许多是低保户，以生活水平低为由拒交物管费。

三是工程遗留问题随着物业交接，将问题转嫁给物业服务企业，成为住户不缴费的借口。

四是由于业主自身的缘由，如业主内部纠纷、业主出租房屋等缘由致使缴费不准时等。

五是由于业主物业缴费意识薄弱。物业管理企业供应的隐性服务被忽视。不少业主认为，交了那么多的物业管理费，不就是有几个保安和几个清洁工吗？这钱花得太冤枉。于是少交甚至不交物业管理费的现象时有发生。虽然物业管理公司供应了许多服务，但由于服务本身是隐性的，业主没有因此得到很直观的利益，所以业主很难感受到物业管理公司的工作。

六是有的业主仅比较其物业收费标准，而未比较物业服务质量，业主对收取物业服务费表示抗拒。特殊是对停车收费及车库及贮存间、杂物间交物业费表示不理解。二次供水、电梯使用费分摊收取冲突大。由于各种因素有些业主觉得分

七是不少小区的业主认为物业管理公司的收费不透亮、不合理，乱收费、高收费，因而拒绝交费，此类问题很有普遍性。

八是业主认为物业管理公司的服务与收费质价不符。在实际物业管理工作中，也的确存在物业管理公司服务不到位、服务态度不好、修理不准时、收费不规范等状况。这样，造成业主对物业服务不满足，对物业管理企业产生看法，因而拒交物业管理费。

九是当物价部门依据经济进展水平、物价上涨水平和业主服务水平提高等状况，对物业收费标准作出调整后，部分业主不愿按提高后的标准交费。由于物业费收入收不到位，不少物业公司收支难以平衡，入不敷出，从而降低服务标准，对小区设备维护、清洁、绿化投入等工作打折扣，造成恶性循环，引起住户不满，陷入了物业公司埋怨收不足费而无法服务，业主埋怨服务低劣而不愿交费的怪圈。据全国价格举报电话受理投诉统计，近三年来，业主投诉物业管理企业收费项目和标准不透亮、违反规定乱收费，始终位居各类价格举报问题的前三位。

4、物业管理体制不完善。物业管理涉及到规划、建筑等多个部门，有时各种冲突会交织在一起。从全区看，缺乏一个强力部门有效的协调各方，造成行政管理和物业管理关

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/478135047107006114>