

关于 2023 年蒙城县物业服务质量第四季度 考评结果的通报

全县各物业服务企业：

根据《安徽省物业管理条例》及《2023 年第四季度物业小区考评标准》，蒙城县住房发展中心委托第三方对全县物业项目进行了 2023 年第四季度的物业服务质量测评，按照文明创建及创卫标准，物业考评总分 100 分，【测评得分（100 分）=第三方测评结果（30 分）+辖区政府评分（60 分）+主管部门评分（10 分）+满意度得分（3 分）（说明：满意度得分为本小区居民参与满意度调查结果的奖惩措施)】。

结合考评细则，同时结合日常巡查（热线投诉、安全防范等问题），本次共测评小区 102 个，其中一级服务小区共计 37 个、二级服务小区共计 18 个、三级服务小区共计 12 个、公租及安置房小区 22 个、商业综合体 13 个，现将第四季度评定结果通报如下：

一、物业管理服务主要存在问题

（一）共用设施设备管理有待完善

物业服务共用设施设备的维修保养工作对于保证物业的正常使用和运行至关重要。部分物业服务企业在共用设施设备管理方面存在运行情况不了解、维修保养不及时等问题，导致共用设

备瘫痪、老化、损坏，严重影响业主的生活质量。一是部分小区物业服务企业缺少共用设备运行台账和检查记录，未能进行定期检查，无法及时发现并解决潜在问题。二是部分小区物业服务企业缺乏预防性维护，导致设备在出现问题时才进行维修，影响了设备的性能和使用寿命，甚至出现设备多处损坏现象。如龙盛首府出现监控设施损坏 20 处，万达广场出现监控设施损坏 34 处、民和民居出现监控设施损坏 18 处等。

（二）安全管理意识有待提高

物业服务企业作为小区业主的“安全管家”，理应尽职尽责履行义务，但是在测评中发现，个别小区物业服务企业安全意识淡薄，在安全管理方面存在侥幸心理。一是部分物业服务企业安全管理制度不够完善。如财富汇通广场、碧桂园翡翠湾等缺乏具体的操作流程和责任分工，导致安全管理出现漏洞。二是部分物业服务企业的消防安全管理不够规范。如消防设施维护不到位、消防通道被堵塞、消防演习不开展等，导致消防安全隐患难以消除。如南华苑南区 A 区 15 栋 1 单元 6 层在消防通道将消防安全指示灯私自拆除安装电线插座；北京院子、时代幸福里、徽创·江南郡等多个小区消防通道堵塞严重。

（三）物业服务人员配备有待完善

物业服务企业人员充足是保障业主正常生活、改善业主生活品质的重要基础，当人员配备不足时可能导致物业服务相应不及

时、安全管理不到位、环境维护不力、与业主沟通不畅等一系列问题。本期测评通过查看各物业服务企业人员配备情况发现，部分物业服务企业未能按照《住宅区物业服务标准》配足客服人员、保洁人员、秩序维护人员、绿化人员、维修人员等，如龙盛首府缺少维修人员较多，时代幸福里缺少保洁、秩序维护人员较多，玖隆国际 A 区缺少保洁、维修人员较多等。

二、整改意见与建议

（一）加强设施设备巡检，完善维护制度

一是落实共用设施设备巡检制度。各物业服务企业严格按照合同约定，对各自管辖的物业管理区域内电梯、技防设备、高低压配电房等共用设施进行定期巡检，对巡检过程中发现的问题，建立台账，责任到人，限期整改。二是推进预防性维护建设，建立完整的维护记录制度。各物业服务企业结合服务小区的实际情况，对老化的设备进行升级或改造，以预防性维护制度为基础，制定完善的设备运行使用制度及保养、维修计划，严格设施设备安全管理、技术档案管理，落实设备日常保养、维修制度、维修质量标准等，定期对共用设施设备进行保养维护并记录相关情况，预防设施设备故障发生。

（二）强化安全意识，提高安全防范措施

一是完善安全管理制度。物业服务企业应当建立健全消防安全管理制度，明确防火安全责任人和管理人职责，层层落实防火

责任制和责任追究制度，把消防安全落到实处。对发现的问题要制定整改方案，在思想上要提高重视程度，行动上要狠抓落实。二是物业服务企业应当根据实际情况，采取相应的人防、技防等防范措施，如加强巡逻频次、安装监控设备等。同时，物业服务企业要加大对物业管理区域内的安全隐患排查频次，及时发现和处理安全隐患问题。最后发动居民自觉维护消防通道畅通，通过联合执法和物业服务企业的日常监督，及时劝告、查处占用堵塞消防通道和安全出口的违法行为。

（三）配足各类服务人员，提高物业管理能力

一是物业服务企业业要严格按照相关文件要求，根据物业服务区域的大小，配足客服人员、保洁人员、秩序维护人员、绿化人员、维修人员等专业服务人员。确实因客观原因无法安排专职人员的，可安排其他人员兼职管理，但要确保兼职人员能长期负责且有足够的工作精力开展物业管理工作，保持工作稳定性。二是提升物业服务企业的业务能力。各物业管理、服务工作人员要主动学习，确实了解掌握物业管理相关法规政策，熟悉掌握辖区内物业管理相关情况，更好的为辖区内居民提供服务。

三、考评结果及排名

1、从各小区测评得分排名来看，排名前三位的一级服务小区为城投时代广场（92.84分）、九溪恒辰（88.16分）建投漆园悦府（86.99分）；排名后三位的为紫御府（75.50分）、民和民

居（74.50分）、紫金豪庭A区（65.20分），具体结果详见表1-1。

2、从各小区测评得分排名来看，排名前三位的二级服务小区为清华园（86.73分）、润尔帝景苑（85.40分）、龙盛状元府（83.00分）；排名后三位的为盛世家园（74.99分）、御景华庭（74.42分）、鸿业又一城（68.78分），具体结果详见表1-2。

3、从各小区测评得分排名来看，排名前三位的三级服务小区为凤凰城小区（87.68分）、和谐家园（83.61分）、丽都花园（83.60分）；排名后三位的为鸿业名居（77.52分）、金帝花园（75.85分）、玖隆国际C区（75.42分），具体结果详见表1-3。

4、从各小区测评得分排名来看，排名前三位的公租房及安置房小区为嵇康小区（83.76分）、南华苑北区A区（83.25分）、涡北小区（82.86分）；排名后三位的为万顺小区（67.39分）、永兴小区二三期（67.30分）、金蟾小区（65.60分），具体结果详见表1-4。

5、从各小区测评得分排名来看，排名前三位的商业综合体为天河广场（95.30分）、万达广场（89.41分）、晶宫广场（81.03分）；排名后三位的为汽配城（70.94分）、广运物流园（70.64分）、国贸小商品城（69.21分），具体结果详见表1-5。

附件：表1-1 一级服务小区测评结果

表 1-2 二级服务小区测评结果

表 1-3 三级服务小区测评结果

表 1-4 公租房及安置房小区测评结果

表 1-5 商业综合体测评结果

蒙城县住房发展中心

2023 年 12 月 27 日

附件：

表 1-1 一级服务小区测评结果

一级服务小区测评结果			
排名	小区名称	服务等级	综合得分
—	平均分	—	80.44
1	城投时代广场	一级服务	92.84
2	九溪恒辰	一级服务	88.16

3	建投漆园悦府	一级服务	86.99
4	名邦·御府	一级服务	86.57
5	名邦·鲲鹏御府	一级服务	85.14
6	宝业滨湖绿苑	一级服务	84.17
7	宝业逍遥绿苑	一级服务	83.33
8	金马江山印	一级服务	83.09
9	名邦学府	一级服务	82.47
10	宝业梦蝶绿苑	一级服务	82.41
11	皖新原筑·南府	一级服务	82.01
12	皖新原筑·西园	一级服务	81.89
13	名邦·鲲鹏湖 1 期	一级服务	81.78
14	珍宝岛·雍景和府二期	一级服务	81.71
15	皖新原筑·北院	一级服务	81.46
16	万汇城新界	一级服务	81.37
17	珍宝岛·雍景和府一期	一级服务	81.32
18	蒙城碧桂园	一级服务	80.90
19	中梁壹号院二期	一级服务	80.41
20	至尊名门	一级服务	80.28
21	民和·鲲鹏学苑	一级服务	80.14
22	名邦·鲲鹏湖 2 期	一级服务	79.93
23	至尊尚城	一级服务	79.49
24	晶官和府	一级服务	78.73

25	华侨城	一级服务	78.72
26	北京院子	一级服务	78.31
27	龙盛首府	一级服务	78.26
28	燕京华府	一级服务	77.98
29	徽创·江南郡	一级服务	77.69
30	名邦鲲鹏水岸	一级服务	77.54
31	碧桂园翡翠湾	一级服务	77.45
32	时代幸福里	一级服务	76.83
33	名邦·中央公馆	一级服务	76.13
34	中梁玖玺台	一级服务	75.53
35	紫御府	一级服务	75.50
36	民和民居	一级服务	74.50
37	紫金豪庭 A 区	一级服务	65.20

表 1-2 二级服务小区测评结果

二级服务小区测评结果			
排名	小区名称	服务等级	综合得分
—	平均分	—	79.05
1	清华园	二级服务	86.73
2	润尔帝景苑	二级服务	85.40
3	龙盛状元府	二级服务	83.00
4	绿洲雅苑	二级服务	82.62

5	财富汇通广场	二级服务	82.60
6	玖隆国际 A 区	二级服务	81.55
7	金城御园	二级服务	79.76
8	金色家园	二级服务	79.73
9	中梁壹号院一期	二级服务	79.44
10	龙湖花园	二级服务	79.39
11	玖隆皇家花园二期	二级服务	78.58
12	天御一品	二级服务	78.03
13	玖隆皇家花园一期	二级服务	76.17
14	盛世漆园二期	二级服务	76.00
15	盛世漆园一三期	二级服务	75.73
16	盛世家园	二级服务	74.99
17	御景华庭	二级服务	74.42
18	鸿业又一城	二级服务	68.78

表 1-3 三级服务小区测评结果

三级服务小区测评结果			
排名	小区名称	服务等级	综合得分
—	平均分	—	80.15
1	凤凰城小区	三级服务	87.68
2	和谐家园	三级服务	83.61
3	丽都花园	三级服务	83.60

4	庄子小区	三级服务	82.11
5	腾龙河畔	三级服务	81.22
6	美润兰庭	三级服务	80.81
7	鸿业未来城	三级服务	78.49
8	润尔凯旋府	三级服务	77.96
9	鸿运华府	三级服务	77.52
10	鸿业名居	三级服务	77.52
11	金帝花园	三级服务	75.85
12	玖隆国际 C 区	三级服务	75.42

表 1-4 公租房及安置房小区测评结果

公租房及安置房测评结果			
排名	小区名称	服务等级	综合得分
—	平均分	—	76.31
1	嵇康小区	公租房及安置房	83.76
2	南华苑北区 A 区	公租房及安置房	83.25
3	涡北小区	公租房及安置房	82.86
4	望月小区 A 区	公租房及安置房	82.61
5	六里东区	公租房及安置房	82.28
6	望月小区 C 区	公租房及安置房	80.35
7	六里西区	公租房及安置房	79.79

8	南华苑南区 AC 区	公租房及安置房	79.62
9	城投时代花园	公租房及安置房	79.30
10	森林公园西区	公租房及安置房	78.82
11	庄周小区 C 区	公租房及安置房	77.97
12	庄周小区 AB 区	公租房及安置房	77.62
13	十里小区二期	公租房及安置房	76.55
14	阳光花园 B 区	公租房及安置房	74.78
15	阳光花园 AC 区	公租房及安置房	74.23
16	阳光花园 D 区	公租房及安置房	74.15
17	安康学林雅苑小区	公租房及安置房	72.57
18	永兴小区一期	公租房及安置房	69.36
19	阳光公租房	公租房及安置房	68.77
20	万顺小区	公租房及安置房	67.39
21	永兴小区二三期	公租房及安置房	67.30
22	金蟾小区	公租房及安置房	65.60

表 1-5 商业综合体测评结果

商业综合体测评结果			
排名	小区名称	服务等级	综合得分
—	平均分	—	76.70
1	天河广场	商业综合体	95.30

2	万达广场	商业综合体	89.41
3	晶宫广场	商业综合体	81.03
4	京开城	商业综合体	78.98
5	1912 步行街	商业综合体	76.25
6	汽车会展中心	商业综合体	74.44
7	牛群商贸城	商业综合体	74.17
8	新发地	商业综合体	74.13
9	中环时代广场南区	商业综合体	71.47
10	建材城	商业综合体	71.19
11	汽配城	商业综合体	70.94
12	广运物流园	商业综合体	70.64
13	国贸小商品城	商业综合体	69.21