

# 关于 2024 年蒙城县物业服务质量第一季度 测评结果的通报

全县各物业服务企业：

根据《安徽省物业管理条例》及《2024 年第一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 2024 年第一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（2 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 103 个，其中一级服务小区共计 37 个、二级服务小区共计 20 个、三级服务小区共计 11 个、公租及安置房小区 23 个、商业综合体 12 个，现将第一季度测评结果通报如下：

## 一、测评中发现的各类问题

### （一）安全管理水平有待提高

当前部分物业服务企业的安全管理水平落后、对安全风险认识不足，在安全风险管理方面存在很多漏洞。一是安防设备不完善，存在视频监控设备损坏、维护不及时、不到位

等情况，如徽创·江南郡存在 15 处监控损坏、御景华庭存在 10 处监控损坏、龙湖花园存在 15 处监控损坏。二是安防措施执行不到位，部分小区存在电动车上楼充电或电动车停放楼梯过道现象较为严重，如晶宫和府存在 11 处电动车上楼充电或电动车停放楼梯过道、燕京华府存在 15 处电动车上楼充电或电动车停放楼梯过道、玖隆国际 C 区存在 14 处电动车上楼充电或电动车停放楼梯过道。

## **（二）消防安全意识有待提升**

消防安全的完善直接关系到居民的生命财产安全，本期测评中发现部分小区消防设施设备及管理方面存在安全隐患。一是部分小区的消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯等消防设施设备损坏、缺失或不能正常使用，相关人员未定期对设施设备进行巡视、检查和维护。二是个别小区在消防安全日常巡视检查中，存在“超前检查”、或不及时检查情况，如随机查看海亮君樾府 15 栋部分楼层消防栓检查记录表，该表显示已记录检查至 2024 年 12 月份，阳光花园小区 C 区 11 栋部分楼层消防栓检查记录表，该表显示 2024 年度仅 1 月份开展检查。

## **（三）物业服务人员配备有待完善**

物业服务企业人员配备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，如北京院子小区缺少物业从业人员 15 名、晶宫和府小区缺少物业从业人员 15 名、民和民居小区缺少物业从业人员 20 名。

## **二、整改意见与建议**

### **（一）完善管理制度，优化公共设施配置**

一是完善物业日常服务的各项管理制度；二是完善安全防护设施设备，监控中心设备务必做到定期检修、保养，确保监控设备完好，安装更多监控设备来扩大小区监控区域，尤其是拐角、偏僻处，清除监控摄像头附近遮蔽物，避免监控画面被遮挡，彻底杜绝监控死角，打造全方位高清晰度的小区监控网络；三是物业服务企业可根据实际情况，采取相应的人防与技防结合的防范措施，如秩序维护人员加强巡逻频次，同时在小区电梯内安装电梯智能识别系统，对进入电梯的电动车进行自动识别和报警，防止电动车上楼，根据小区居民的实际需求，适当增加电动车停车位数量，缓解停车难的问题，提高停车设施的便捷性和舒适性，鼓励小区居民将电动车停放在指定区域，不断提高小区安全管理水平，构建安心安全的小区居住环境。

### **（二）加强消防安全管理，严格落实定期巡检制度**

一是完善消防设施设备建设，各物业服务企业按照消防安全管理要求，根据企业自身情况完善辖区内消防设施设

备，对于消防设施设备损坏或缺失情况，及时更换、补齐处理。二是严格落实消防设施设备巡检制度。各物业服务企业要严格对照管辖区域内的消防设施设备进行定期巡检，制定严格的考核制度，对巡检过程中发现的问题，建立台账，责任到人，限期整改，坚决杜绝巡检过程中“走过场”行为。

### **（三）配足各类服务人员，提高物业管理能力**

一是物业服务企业要严格按照服务内容配足客服人员、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（94.23分）、建投漆园悦府（88.59分）、宝业滨湖绿苑（84.69分）；排名后三位的为民和民居（72.98分）、中梁玖玺台（71.74分）、时代幸福里（52.50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（86.50分）、龙盛状元府（82.22分）、梦蝶苑（80.59分）；排名后三位的为御景华庭（72.44分）、

鸿业未来城（71.41分）、鸿业又一城（55.41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丽都花园（83.30分）、腾龙河畔新居（83.13分）、美润兰庭（80.91分）；排名后三位的为润尔凯旋府（74.68分）、金帝花园（70.95分）、玖隆国际 C 区（69.89分）。具体结果详见表 1-3。

4、从各小区测评得分排名来看，排名前三位的安置房及公租房小区为涡北小区（89.15分）、东光小区（84.76分）、六里东区（84.02分）；排名后三位的为万顺小区（70.88分）、金蟾小区（68.04分）、永兴小区一二期（64.83分）。具体结果详见表 1-4。

5、从各商业综合体测评得分排名来看，排名前三位的商业综合体为天河广场（92.95分）、万达广场（86.06分）、京开城（82.02分）；排名后三位的为新发地（70.77分）、中环时代广场（70.29分）、国贸小商品城（66.09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  
2024 年 3 月 29 日

附件：

表 1-1 一级服务小区测评结果

一级服务小区得分							
排名	小区名称	服务等级	综合得分	第三方得分	主管部门得分	辖区政府得分	满意度得分
—	平均分	—	78.33	—	—	—	—
1	城投时代广场	一级服务	94.23	24.60	9.10	58.53	2.00
2	建投漆园悦府	一级服务	88.59	23.15	8.70	58.74	-2.00

3	宝业滨湖绿苑	一级服务	84.69	17.85	9.52	59.32	-2.00
4	名邦·御府	一级服务	83.74	22.95	9.00	53.79	-2.00
5	金马江山印	一级服务	83.09	18.85	9.60	56.64	-2.00
6	名邦·鲲鹏湖2期	一级服务	82.65	19.95	9.00	53.70	0.00
7	皖新原筑·北院	一级服务	82.40	18.90	9.40	56.10	-2.00
8	九溪恒辰	一级服务	82.35	22.20	8.67	53.48	-2.00
9	皖新原筑·西园	一级服务	82.16	17.40	8.49	57.27	-1.00
10	宝业逍遥绿苑	一级服务	81.91	19.60	9.45	54.86	-2.00
11	海亮君樾府	一级服务	81.88	15.90	9.30	58.68	-2.00
12	宝业梦蝶绿苑	一级服务	81.81	19.26	9.43	51.12	2.00
13	蒙城碧桂园	一级服务	81.77	17.64	9.25	53.88	1.00
14	皖新原筑·南府	一级服务	81.68	22.70	9.32	51.66	-2.00
15	燕京华府	一级服务	81.26	14.65	9.20	58.41	-1.00
16	名邦·鲲鹏御府和园、润园	一级服务	80.54	16.65	9.10	52.79	2.00
17	万汇城新界	一级服务	79.56	16.95	8.00	56.61	-2.00
18	民和·鲲鹏学苑	一级服务	79.41	18.45	8.60	53.36	-1.00
19	名邦鲲鹏水岸	一级服务	78.99	18.45	8.00	54.54	-2.00
20	碧桂园翡翠湾	一级服务	78.82	19.65	9.30	51.87	-2.00
21	徽创·江南郡	一级服务	76.31	15.00	8.20	54.11	-1.00
22	名邦·中央公馆	一级服务	75.76	18.25	9.00	47.51	1.00
23	名邦学府	一级服务	75.65	16.65	9.00	51.00	-1.00
24	珍宝岛·雍景和府一期	一级服务	75.64	19.85	8.30	49.49	-2.00

25	至尊名门	一级服务	75.50	16.95	8.42	52.13	-2.00
26	北京院子	一级服务	75.49	18.20	8.02	51.27	-2.00
27	中梁悦府	一级服务	75.39	15.99	5.35	55.05	-1.00
28	龙盛首府	一级服务	74.93	19.85	8.12	47.96	-1.00
29	紫御府	一级服务	74.86	14.79	8.76	53.31	-2.00
30	珍宝岛·雍景和府二期	一级服务	74.84	17.85	9.50	49.49	-2.00
31	晶宫和府	一级服务	74.71	16.65	8.10	51.96	-2.00
32	华侨城	一级服务	73.78	16.80	8.19	49.79	-1.00
33	至尊尚城	一级服务	73.48	15.45	8.16	51.87	-2.00
34	名邦·鲲鹏湖1期	一级服务	73.09	18.55	9.00	47.54	-2.00
35	民和民居	一级服务	72.98	15.39	7.30	52.29	-2.00
36	中梁玖玺台	一级服务	71.74	15.75	8.16	48.83	-1.00
37	时代幸福里	一级服务	52.50	16.05	3.00	35.45	-2.00

表 1-2 二级服务小区测评结果

二级服务小区得分							
排名	小区名称	服务等级	综合得分	第三方得分	主管部门得分	辖区政府得分	满意度得分
—	平均分	—	75.55	—	—	—	—
1	清华园	二级服务	86.50	22.20	9.76	56.54	-2.00
2	龙盛状元府	二级服务	82.22	20.55	9.76	49.91	2.00
3	梦蝶苑	二级服务	80.59	12.95	8.37	57.27	2.00



4	绿洲雅苑	二级服务	78.06	19.05	9.21	51.80	-2.00
5	龙湖花园	二级服务	78.02	20.20	9.60	50.22	-2.00
6	金色家园	二级服务	77.87	18.90	8.53	52.44	-2.00
7	金城御园	二级服务	77.79	18.15	8.21	53.43	-2.00
8	润尔帝景苑	二级服务	77.03	15.00	9.30	53.73	-1.00
9	财富汇通广场	二级服务	76.35	18.45	8.81	51.09	-2.00
10	盛世漆园一三期	二级服务	75.85	14.30	8.14	55.41	-2.00
11	盛世家园	二级服务	75.14	12.25	8.37	56.52	-2.00
12	玖隆皇家花园一期	二级服务	74.88	17.91	8.21	50.76	-2.00
13	玖隆皇家花园二期	二级服务	74.79	18.15	8.15	50.49	-2.00
14	中梁壹号院	二级服务	74.71	18.24	5.43	52.04	-1.00
15	玖隆国际A区	二级服务	74.64	16.60	8.15	51.89	-2.00
16	天御一品	二级服务	73.88	15.93	8.64	51.31	-2.00
17	盛世漆园二期	二级服务	73.50	14.83	8.21	52.46	-2.00
18	御景华庭	二级服务	72.44	16.44	8.74	49.26	-2.00
19	鸿业未来城	二级服务	71.41	17.34	8.43	47.64	-2.00
20	鸿业又一城	二级服务	55.41	13.95	8.16	35.30	-2.00

表 1-3 三级服务小区测评结果

三级服务小区得分							
排	小区名称	服务	综合	第三方	主管部门	辖区政府	满意度得分

名		等级	得分	得分	得分	得分	
—	平均分	—	77.76	—	—	—	—
1	丽都花园	三级服务	83.30	22.15	9.50	52.65	-1.00
2	腾龙河畔新居	三级服务	83.13	14.30	8.84	57.99	2.00
3	美润兰庭	三级服务	80.91	18.75	9.15	55.01	-2.00
4	庄子小区	三级服务	80.48	18.35	8.54	52.59	1.00
5	和谐家园	三级服务	79.37	18.00	9.20	54.17	-2.00
6	鸿业名居	三级服务	78.67	15.66	8.54	53.47	1.00
7	鸿运华府	三级服务	77.41	15.31	8.30	55.80	-2.00
8	凤凰城小区	三级服务	76.57	18.30	8.40	51.87	-2.00
9	润尔凯旋府	三级服务	74.68	18.00	9.00	49.68	-2.00
10	金帝花园	三级服务	70.95	11.16	9.20	52.59	-2.00
11	玖隆国际C区	三级服务	69.89	15.36	8.76	46.77	-1.00

表 1-4 公租房及安置房小区测评结果

安置房及公租房小区得分							
排名	小区名称	服务等级	综合得分	第三方得分	主管部门得分	辖区政府得分	满意度得分
—	平均分	—	79.81	—	—	—	—
1	涡北小区	公租房及安置房	89.15	22.65	8.5	59.00	-1.00

2	东光小区	公租房及安置房	84.76	15.36	8.4	59.00	2.00
3	六里东区	公租房及安置房	84.02	18.75	8.61	56.66	0.00
4	庄周安置 C 区	公租房及安置房	83.58	18.30	8.30	58.98	-2.00
5	阳光安置 B 区	公租房及安置房	83.53	18.90	8.13	58.50	-2.00
6	南华苑小区	公租房及安置房	83.26	16.80	8.14	56.32	2.00
7	南华苑北区南地块	公租房及安置房	83.08	18.30	8.13	57.65	-1.00
8	望月 A 区	公租房及安置房	82.87	18.15	8.9	53.82	2.00
9	阳光安置 AC 区	公租房及安置房	82.62	16.20	8.12	58.30	0.00
10	嵇康小区	公租房及安置房	82.38	18.30	8.20	53.88	2.00
11	森林城市西区	公租房及安置房	82.22	17.55	8.47	58.20	-2.00
12	十里小区 2 期	公租房及安置房	82.22	15.90	8.74	55.58	2.00
13	城投时代花园	公租房及安置房	80.15	17.25	8.62	56.28	-2.00
14	阳光公租小区	公租房及安置房	79.92	14.91	8.21	58.80	-2.00
15	嵇康安置小区 C 区	公租房及安置房	79.60	18.81	8.53	54.26	-2.00
16	阳光安置 D 区	公租房及安置房	79.41	15.75	8.16	57.50	-2.00
17	南华苑北区北地块	公租房及安置房	78.58	18.30	8.15	52.13	0.00
18	六里小区西区·中区	公租房及安置房	77.40	16.26	8.46	53.68	-1.00
19	庄周安置 A、B 区	公租房及安置房	76.86	15.00	9.60	54.26	-2.00
20	望月 C 区	公租房及安置房	76.27	16.50	7.11	50.66	2.00
21	万顺小区	公租房及安置房	70.88	17.46	8.16	47.26	-2.00
22	金蟾小区	公租房及安置房	68.04	15.45	8.41	46.18	-2.00
23	永兴小区 1 期、2 期	公租房及安置房	64.83	12.96	8.25	45.62	-2.00

表 1-5 商业综合体测评结果

第一季度商业综合体得分							
排名	小区名称	服务等级	综合得分	第三方得分	主管部门得分	辖区政府得分	满意度得分
—	平均分	—	77.50	—	—	—	—
1	天河广场	商业综合体	92.95	22.00	9.45	59.50	2.00
2	万达广场	商业综合体	86.06	21.85	8.13	58.08	-2.00
3	京开城	商业综合体	82.02	20.20	9.50	54.32	-2.00
4	晶宫广场	商业综合体	78.47	16.35	8.20	53.92	0.00
5	汽车会展中心	商业综合体	77.85	14.55	8.65	56.65	-2.00
6	建材城	商业综合体	76.79	20.39	8.64	45.76	2.00
7	牛群商贸城	商业综合体	76.70	18.46	8.43	51.81	-2.00
8	汽配城	商业综合体	76.65	18.00	9.80	46.85	2.00
9	1912 步行街	商业综合体	75.39	15.08	8.45	53.86	-2.00
10	新发地	商业综合体	70.77	18.30	8.21	46.26	-2.00
11	中环时代广场南区	商业综合体	70.29	10.10	7.20	54.99	-2.00
12	国贸小商品城	商业综合体	66.09	10.59	6.30	51.20	-2.00