

1 月份服务质量考核情况汇报

1月13日-2月3日，督查保障中心服务质量考核组按照中心工作安排部署，结合玉山有限公司物业服务质量现阶段工作重点，对其所辖区域现场服务质量和安全管理工作进行了全面、深入的督导考核。现将考核情况汇报如下：

一、整体情况

本次考核覆盖了21家事业部、4家分（子）公司49个小区的现场服务质量工作和安全管理工作。通过严格细致的考核，共发现服务质量问题639项，具体分类如下：环境卫生类问题445项，主要体现在保洁不到位、六乱问题等；绿地管养方面的问题25项，包括绿化带内白色垃圾、杂物清理不及时，枯枝断枝清理不及时，绿地占用等；设备设施方面存在46项问题，主要表现为垃圾桶破损未及时修复等；秩序维护方面有1项问题，如门卫登记记录不规范；安全管理问题122项，集中表现小区楼体外窗外放置杂物和乱挂现象、楼道灯安装不规范、充电线缆违规外接悬挂等安全隐患。

通过此次督导考核发现，大部分小区基本保洁清扫能执行到位，但是精细化、深度保洁落实欠缺，小区楼宇前后的普扫工作不够细致，老旧小区乱摆乱放、乱扯乱挂、乱贴乱画等六乱治理松懈，影响小区观瞻度，现场服务标准执行情况参差不齐。

二、现场整体管理水平较好的小区

通过此次督导考核发现，胜利花苑事业部的玉兰园、玉山事业部的聊城小区、德州分公司的广悦小区、锦霞事业部的锦霞南区、幸福事业部的文明二小区、锦华事业部的锦华十区的现场服务质量日常管理规范有序，小区整体面貌干净整洁，楼道内外无杂物乱摆放现象，楼道内窗槽、玻璃擦拭干净，管线上浮土擦拭及时，绿化带内无杂物、白色垃圾，垃圾点（桶）干净整洁。以上小区服务标准高，可作为样板小区，供各单位参观学习。



胜利花苑事业部玉兰园



德州分公司广悦小区



幸福事业部文明二小区



玉山事业部聊城小区



桐凤事业部桐凤北区门卫室



幸福事业部建设一小区

三、现场存在的问题

1. **楼道卫生**：烟台分公司的胜海花园楼道内蜘蛛网未及时清理；荟萃事业部的科苑高层、西湖学都项目的西湖学都小区、滨州分公司的佳滨小区窗槽长时间未擦拭；孤岛事业部的河锦小区、荟萃事业部的蓝天小区楼道内配电箱、管线浮土未及时擦拭。



烟台分公司胜海花园



荟萃事业部科苑高层



孤岛事业部河锦小区



荟萃事业部蓝天小区

2. 室外卫生：西湖学都项目的西湖学都小区、荟萃事业部的蓝天小区、孤岛事业部的河锦小区、物华事业部的科技一村、滨州分公司的佳滨小区、辛兴事业部的辛兴小区室外杂物乱摆放清理不及时；瑞达事业部的青胜小区室外建筑垃圾散落地面未袋装。



辛兴事业部辛兴小区



西湖学都项目西湖学都小区



滨州分公司佳滨小区



瑞达事业部青胜小区

3. 绿地管养：烟台分公司的胜海花园、西湖学都项目的西湖学都小区、孤岛事业部的河锦小区绿化带内白色垃圾清理不及时；西湖学都项目的锦绣家园四区、瑞康事业部的慧海小区、荟萃事业部的蓝天小区绿化带内杂物以及枯枝断枝清理不及时；馨园事业部的怡园小区、滨州分公司的建翔东区花池内乱栽种现象；锦绣事业部的锦绣家园五区龙爪槐未及时修剪。



瑞康事业部慧海小区



荟萃事业部蓝天小区

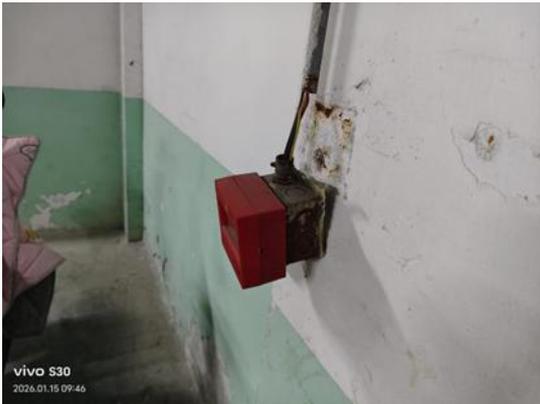


馨园事业部怡园小区



锦绣事业部锦绣家园五区

4. 设备设施：荟萃事业部的科苑高层地下车库手动消防报警按钮脱落；景苑事业部的景苑中区楼道内配电箱盖板缺失；胜利花苑事业部的玉兰园地下车库消防应急照明灯脱落；锦华事业部的锦华二区楼道内纱窗破损未及时修复。



荟萃事业部科苑高层



景苑事业部景苑中区

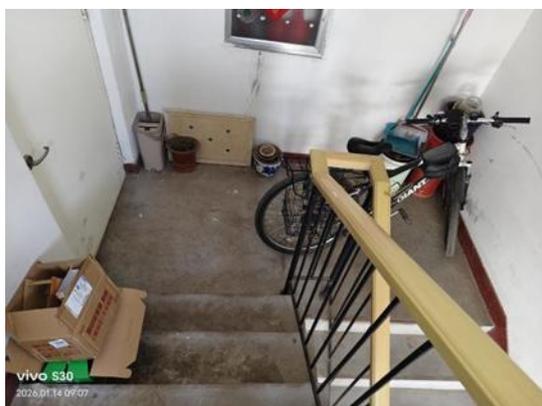


锦华事业部锦华二区



胜利花苑事业部玉兰园

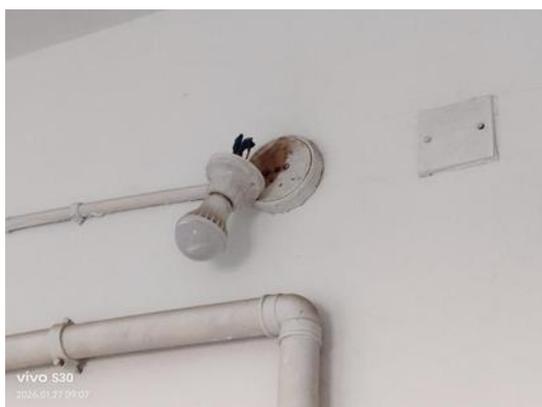
5. 安全问题：西湖学都项目的锦绣家园四区、翠湖项目部的翠湖小区杂物和自行车乱摆放堵塞消防通道；荟萃事业部的蓝天小区、辛兴事业部的建工小区私接电源线以及缠绕天然气管线问题；兴河事业部的兴河东二区、瑞康事业部的华瑞小区楼道灯安装不规范；幸福事业部的文明二小区路灯电源连接灭蚊灯线路安装不规范；聚园事业部的聚华四区窗外摆放杂物，存在高空坠物风险。



西湖学都项目锦绣家园四区



辛兴事业部建工小区



瑞康事业部华瑞小区



聚园事业部聚华四区

6. 垃圾点：烟台分公司的胜海花园垃圾点下水口未及时清理；孤岛事业部的河锦小区、荟萃事业部的蓝天小区垃圾桶（盖）破损缺失未及时修复。



烟台分公司胜海花园



孤岛事业部河锦小区



荟萃事业部蓝天小区



荟萃事业部蓝天小区

四、下一步工作建议：

1. **提高重视程度：**各级领导应转变思想、改进工作作风，层层压实责任，确保各项管理制度得到有效执行。
2. **加强日常保洁与监管力度：**各事业部应加大对保洁人员的培训与管理力度，确保楼内外保洁工作无死角；同时，建立

健全监管机制，对乱摆杂物、乱栽乱种等现象进行及时制止与清理。

3. 强化楼道管理：建立楼道定期巡查制度，及时发现并清理杂物与小广告；同时，加强对居民的宣传教育，提高居民的公共意识与自我管理能力。

4. 消除安全隐患：加大对楼道内停放电动车、占用消防通道的检查力度；同时，对充电飞线、楼体外防护网悬挂杂物等现象进行集中整治；此外，还需加强对小区内安全隐患的排查与整改工作。

2026. 2. 14