**5月份服务质量考核情况汇报**

督查保障中心服务质量考核组于5月7日至5月28日期间，严格依照玉山有限公司物业服务考核细则，对所管辖的社会化项目开展了全面且深入的督导考核工作。此次考核的核心目标在于通过细致入微的排查，精准锁定问题产生的根源，并针对性地提出切实可行、行之有效的整改建议。现将本次考核的具体情况汇报如下：

**一、考核基本情况**

本次考核全面覆盖了19个事业部、4个分公司、2个项目部以及49个小区，重点针对物业服务质量和安全管理状况。经过严谨细致的督导考核，共发现服务质量问题639项，具体问题分类及详情如下：

环境卫生类问题达433项，主要表现为地面清洁不到位、杂物随意堆放等。

绿化管养方面存在问题70项，涵盖病虫害防治不及时、绿化带内杂物与白色垃圾未清理等情况。

公共设施问题共5项，主要涉及设施巡查与修复不及时等问题。

设备设施问题有38项，例如设备设施存在不完善之处。

水位标尺问题32项，主要是水位标尺缺失或安装不规范。

此外，安全管理方面发现61项问题，突出表现为私接充电线、电动车在楼道充电等安全隐患。

二、服务质量问题检查情况

**1.现场管理问题**

通过服务质量考核发现，小区主路、支干路地面卫生较干净整洁，楼道保洁比较到位，但小区楼宇前后普扫不够精细，杂物摆放、乱贴乱画现象依然存在，影响小区整体美观。此外，内部管理体系执行不力，对查出的问题未能举一反三彻底整改，现场服务标准执行力度有待加强。在此次考核中西湖学都、荟萃事业部问题较多。

**主要问题：**物业服务质量标准落实、执行不到位。

**共性问题：**部分小区楼外保洁普扫不到位，楼内外乱摆杂物现象普遍存在；绿化带内杂物清理不到位，白色垃圾捡拾不及时，乱栽种现象等问题;部分小区病虫害防治不及时。

**个性问题：**西湖学都事业部辛盛小区、西湖学都小区，荟萃事业部碧水苑小区、华阳小区楼道、楼周围、绿化带内杂物乱堆乱放问题较多,卫生死角保洁不到位。

滨州分公司碧林花园小区、西湖学都事业部辛盛小区、荟萃事业部碧水苑小区绿化带内有乱载种现象。

胜兴事业部胜望小区、辛兴事业部建工小区、荟萃事业部华阳小区垃圾点卫生保洁不及时。

兴河事业部兴河东二区、荟萃事业部碧水苑小区垃圾桶破损较为严重。

孤岛事业部河旭小区、滨州分公司碧林花园门卫值班记录不规范。

聚园事业部南苑东二区门卫脱岗；

辛兴事业部建工小区、胜兴事业部胜望小区公厕卫生保洁不及时。

西湖学都事业部西湖学都小区、瑞康事业部汽修新村、淄博分公司胜辛小区有小广告没及时清理。

瑞康事业部盛苑小区、聚园事业部南苑东二区、纯锦小区，西湖学都事业部辛盛小区、孤岛事业部河旭小区病虫害防治不及时且较为严重。

**2.汛期防范措施未有效落实**

经对各事业部、分公司防汛工作开展专项检查发现，个别事业部、分公司存在部分小区水位标尺缺失或安装不规范等问题，且未能及时整改到位；个别小区雨排井清淤不及时。具体如下：辛兴事业部建工小区，德州分公司向阳二区，存在水位标尺缺失问题。

聚园事业部南苑东二区、胜兴事业部胜望小区、辛兴事业部耿井小区、孤岛事业部河旭小区、荟萃事业部碧水苑小区、翠湖项目部翠湖小区、德州分公司宏苑小区存在水位标尺安装不规范问题。

淄博分公司胜辛小区、西湖学都事业部辛盛小区、荟萃事业部碧水苑小区雨排井清淤不及时。

**三、安全管理问题检查情况**

**1.共性问题：**

部分小区存在电动车违规停放、占用消防通道等安全隐患，充电飞线悬挂在楼体外，楼体外防护网放置杂物和乱挂现象。存在一定程度的安全隐患。

**2.个性问题：**

瑞康事业部汽修新村、西湖学都事业部辛盛小区存在私接充电线现象，且未及时采取有效措施进行治理，存在一定程度的安全隐患。

孤岛事业部河旭小区、荟萃事业部华阳小区、聚园事业部纯锦小区、瑞康事业部盛苑小区存在充电线缠绕燃气管线的情况，存在较大安全隐患。

聚园事业部南苑东二区门卫室内存在电动车停放充电现象，荟萃事业部华阳小区存在电动车在楼道充电的情况，存在安全隐患。

胜利花苑事业部百合园、玉兰园主干道的路灯杆存在多处安全警示标识缺失问题。

**四、原因分析**

**一是**制度执行不严：内部考核与自查自改机制不健全，导致制度执行流于形式,部分事业部与分公司对服务质量标准的理解与执行存在差异。**二是**项目经理巡视不及时、不全面、不到位。部分项目经理负责区域广、工作量大，巡视工作未能做到全覆盖。巡视工作中未能严格按照考核细则中的标准发现问题，及时督促整改。**三是**思想重视不足；干部职工对老旧小区问题存在畏难情绪，与居民沟通不到位，问题难以得到根本解决。**四是**管理约束不足：项目部对承揽队伍、外包人员的管理缺乏有效约束机制，人员配备不足且综合素质有待提高。**五是**安全意识薄弱：居民与物业管理人员对安全隐患的认识不足，防范措施不到位。

**五、下步工作建议**

1.强化项目经理日常巡查：严格落实项目经理日常巡视制度，深化现场管理工作。针对工作进度、安全管控、服务质量等方面实施精细化管理，做到问题早发现、早处置。针对疑难问题，制定专项应急预案，确保各类突发状况得到妥善解决。

2.优化保洁管理与监督机制：各事业部需加大对保洁人员的专业培训与管理力度，实现楼内外保洁工作全覆盖、无死角。同时，完善监督管理体系，对乱堆杂物、违规种植等行为及时制止并清理，维护整洁有序的环境秩序。

3.聚焦居民需求，做好环境治理：以居民关切问题为出发点，结合季节特点，重点推进小区保洁工作。加强垃圾投放点、楼道等公共区域的消杀管理，做好病虫害防治，营造健康卫生的居住环境。

4.筑牢安全防线，做好汛期保障：随着汛期临近，全面开展“雨季八防”工作。对小区排水设施进行系统排查与维护，及时修复破损、堵塞部位，确保排水系统运行顺畅。

5.优化服务理念，强化团队建设：借助思想引领与技能提升双轮驱动，促使职工队伍转变服务观念，深化员工对物业服务的认知，有效消解畏难心理。与此同时，加大问题整改执行力度，深度剖析问题根源，全方位提升小区物业服务综合水准。

督查保障中心

2025年6月5日