# 8 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自8月12日至9月1 日，依据玉山有限公司物业服务考核细则，对部分小区开展了督导考核。本次考核聚焦前期通报的突出问题整改情况，重点强化基孔肯雅热病毒防治、垃圾桶（台）消杀及公厕消杀管理等工作检查，旨在精准发现问题、推动彻底整改。现将考核情况汇报如下：

## 一、考核基本情况

本次考核覆盖21个事业部、4个分公司49 个小区的物业服务质量、安全管理及新增重点工作落实情况。经全面排查，共发现服务质量问题566项，具体分类如下：

环境卫生类问题376项，主要涉及楼内外杂物堆积、地面保洁精细化不足等；

绿化管养方面问题93项，包括病虫害防治不及时、绿化带杂物、白色垃圾清理滞后等；

公共设施问题4项，主要为设施巡查修复不及时；

设备设施问题46项，如设备维护保养不到位等；

安全管理问题47项，集中表现为电动车违规充电、消防通道占用等隐患；

## 二、服务质量问题检查情况

### 1.现场管理问题

经考核发现，前期通报的部分共性问题整改取得一定成效，小区主路、楼道保洁保持较好水平，但精细化管理仍有不足：楼宇前后、绿化带普扫不彻底，杂物摆放、乱贴乱画现象依然存在；乱载种现象虽减少，但部分老旧小区反弹明显；内部管理体系执行仍显薄弱，问题整改“举一反三”效果不佳，标准落地存在“上热下冷”现象,现场服务标准执行力度有待加强。在此次考核中西湖学都项目、聚园事业部问题较多。

**主要问题**：精细化保洁标准落实不到位，整改闭环管理不彻底。

**共性问题**：部分小区楼外卫生死角保洁遗漏，楼道内公共空间杂物堆放现象未完全消除；绿化带内杂物、白色垃圾、枯枝清理不及时,乱栽种现象等问题;个别小区绿化病虫害防治不及时。

**个性问题：**聚园事业部纯绣小区、阳城小区，滨州分公司建翔小区，楼周围、绿化带内杂物乱堆乱放问题较多,楼宇前后、绿化带普扫不彻底。

西湖学都项目胜医西区、西湖学都小区，辛兴事业部工农小区、辛兴小区，孤岛事业部河瑞小区、锦苑事业部锦苑二区南区、荟萃事业部蓝天小区、瑞康事业部华瑞小区，楼道、楼周围杂物乱堆乱放问题较多,卫生死角保洁不到位。

聚园事业部阳城小区、荟萃事业部科苑小区、滨州分公司胜滨西区、西湖学都项目西湖学都小区绿化带内有乱载种现象。

滨州分公司胜滨西区、孤岛事业部河瑞小区垃圾桶盖多数缺失。

兴河事业部兴河南区门卫车辆出入记录不规范。

西湖学都项目西湖学都小区、胜兴事业部胜凯小区、瑞康事业部华瑞小区、淄博分公司胜利花园小区绿化带内杂草未及时清理。

滨州分公司建翔小区、聚园事业部阳城小区有小广告未及时清除。

兴河事业部聚翠苑小区、聚园事业部阳城小区门卫杂物较多。

聚园事业部纯绣小区、孤岛事业部芙蓉小区、瑞康事业部慧海小区病虫害防治不及时。

2.基孔肯雅热防治问题

**主要问题：**消杀计划执行不严格，重点区域覆盖有遗漏。

**共性问题：**部分小区未严格落实“每日对垃圾桶（台）及公厕易滋生蚊蝇区域消杀”要求，消杀记录缺失，不完整；周期性消杀（每十天全覆盖）间隔不规范，存在拖延现象；

**个性问题：**滨州分公司建翔小区,淄博分公司胜辛小区,辛兴事业部工农小区,聚园事业部阳城小区垃圾点、公厕消杀记录缺失。

西湖学都项目西湖学都小区、胜医西区,德州分公司宏宇小区、淄博分公司胜利花园小区、孤岛事业部河瑞小区、辛兴事业部辛兴小区垃圾点消杀记录缺失。

聚园事业部纯绣小区、锦苑事业部锦苑二区、翠湖项目翠湖小区消杀记录不完整。

### 3.垃圾桶、台消杀问题

**主要问题**：消杀流程不规范，清洁与消杀衔接脱节。

**共性问题**：垃圾桶（台）表面消杀不彻底，底部及周边地面残留污渍未清理后再消杀,异味明显；

**个性问题**：翠湖项目翠湖小区、西湖学都项目胜医西区垃圾桶破损未及时更换，导致液体渗漏，周边污染；

瑞康事业部华瑞小区垃圾桶周边有散落垃圾，未清理即开展消杀；

辛兴事业部辛兴小区、滨州分公司建翔小区、淄博分公司胜辛小区消杀后未及时关闭垃圾桶盖，影响效果。

### 4.公厕管理问题

**主要问题**：卫生保洁与消杀不同步，设施维护滞后。

**共性问题**：个别小区公厕内部地面保洁不及时，存在积水、污渍；每日消杀未与保洁工作衔接；公厕内设施损坏未及时修复。

**个性问题**：瑞康事业部华瑞小区公厕有异味，地面潮湿未处理；

兴河事业部聚翠苑小区、聚园事业部阳城小区、德州分公司曙光小区公厕窗户纱网破损，未及时修复。

## 三、安全管理问题检查情况

### 1.共性问题

电动车违规停放、占用消防通道现象仍较突出；部分小区楼体外防护网堆放杂物、私拉充电线问题整改不彻底；安全警示标识缺失、损坏未及时补充更换。

### 2.个性问题

滨州分公司建翔小区存在私接充电线现象，存在安全隐患。

兴河事业部兴河南区、聚园事业部阳城小区、德州分公司曙光小区有充电线缠绕燃气管线的情况，存在较大安全隐患。

聚园事业部纯绣小区、西湖学都项目胜医西区存在电动车在楼道充电的情况，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。

胜利花苑事业部银杏园、瑞康事业部华瑞小区、西湖学都项目胜医西区、兴河事业部聚翠苑小区主干道路灯杆存在安全警示标识缺失问题。

四、原因分析

**一是**部分事业部、分公司、项目部对基孔肯雅热防治、公厕、垃圾桶（台）消杀等新增重点工作认识不到位，未结合夏季蚊蝇滋生特点优化消杀方案，制度执行存在“重形式轻实效”现象。**二是**对通报问题整改跟踪不力，未建立“发现-整改-复核”全流程记录，部分问题反复出现。**三是**个别小区项目经理巡视存在“走过场”现象，对卫生死角、重点设施检查不细致，未能及时发现消杀遗漏、保洁不到位等问题。**四是**保洁、消杀人员专业培训不足，对消杀药物使用规范、重点区域消杀频次要求掌握不熟练，操作不标准。**五是**物业管理人员对电动车违规充电等隐患劝导力度不足，居民安全宣传引导不到位，侥幸心理普遍存在。

## 五、下步工作建议

**1.**严格落实基孔肯雅热病毒防治消杀计划，每日对公厕、垃圾桶（台）等重点区域消杀并规范记录；每十天开展全覆盖周期性消杀，同步做好绿化带病虫害防治与蚊蝇消杀联动，确保消杀无死角。

**2.**制定公厕、垃圾桶（台）等“保洁-消杀-维护”一体化流程，明确保洁频次、消杀时间及设施检查要求，对破损设施建立台账限期修复，消除异味、积水等问题。

**3.**建立“问题清单-整改责任-完成时限- 复核结果”管理机制，对反复出现的杂物堆积、违规充电等问题，限定解决期限、严格复核验收，确保问题整改不留死角、彻底清零。

**4.**项目经理每日巡查需覆盖新增重点工作区域，对消杀记录、公厕卫生、垃圾桶状态等逐项检查签字，留存巡查记录。

**5.**针对汛期特点，全面排查排水设施、防汛物资及安全警示标识，强化电动车违规充电治理，通过“入户宣传+现场劝导+技术防范”降低安全隐患。

**6.**组织保洁、消杀人员开展药物使用、消杀规范等专项岗位练兵，考核合格后方可上岗，提升实操能力与责任意识。

督查保障中心

2025年9月18日