

关于 2024 年度物业管理服务考评结果的 通报

师市住建局、市场监管局、应急管理局，各街道办事处，物业行业协会，各物业服务企业：

2024 年 12 月 16 日-12 月 26 日，师市城市管理局牵头组织师市有关部门、街道办事处、物业行业协会和小区业主代表，采取看现场、查资料、座谈交流等方式，对城区 33 家物业服务企业、88 个物业小区（含商业区）进行全面考评，现将考核情况通报如下：

一、整体情况

根据《第一师阿拉尔市物业服务企业监督考核细则》文件要求，组织三个考核小组，人员由城市管理局、住建局、市场监管局、应急管理局、街道办事处、物业行业协会、业主委员会、业主代表组成。本年度考核参照物业星级评定办法中的考核标准，共有 8 个考核内容，细分 39 个考核项目，总分值实行百分制，加分项上限为 10 分，不良信息减分项结合物业服务企业被师市有关部门通报、行政处罚等不良信用记录和月考核、日常整改落实等情况进行，考核结果实行综合评定。

（一）物业企业综合评分：

1、85 分以上物业企业 2 个；

2、75分—85分物业企业12个；

3、70分—75分物业企业7个；

4、60分—70分物业企业10个；

5、60分以下物业企业2个。

（二）物业项目综合评分：

1、85分以上物业小区（含商业区）13个；

2、75分—85分物业小区（含商业区）42个；

3、70分—75分物业小区（含商业区）9个；

4、60分—70分物业小区（含商业区）21个；

5、60分以下物业小区（含商业区）3个。

（详见附件）

二、考核情况

（一）企业内部管理

1、物业项目配备人员不足。部分物业企业为节省开支压减小区从业人员，导致保洁、保安、维修养护人员不足，一人身兼多职，服务水平不高。如：塔建学府小区、天源尚品小区、富苑小区、大学路商业街、新苑名府小区、新苑新村小区、南国风光小区、金色家园二期、锦绣佳苑小区等未按照《住宅物业服务标准》要求，配足物业服务人员。

2、承接查验有畏难情绪。部分小区因历史、产权属性等因素未开展承接查验，物业进入后对小区现状不盘点，交接底数不清。如：军垦小区、完美小区、南北苑小区等未开展现状承接查验。

3、学习贯彻上级文件精神不够。普遍存在对师市行业

主管部门、街道办下发的文件不学习、不了解，贯彻执行无思路、无力度。如：昌滨物业、新天地物业对上级主管部门下发的整改要求，落实不全面；碧桂园物业、天居物业对《关于加强师市住宅房屋装修管理的通知》文件学习不够，未严格落实文件要求。

（二）小区公共安全

1、消防管理形同虚设。高层住宅消防人员配备严重不足，消防控制室未实行24小时值班，对消防设备故障不查看不维护。如：丝路御景湾小区、天源青年城、铎阳鑫城小区等未落实消防控制室24小时值班值守要求。新苑名府小区、台州茗城小区、绿岛印象小区、天源尚品小区、新苑名居二区等机动车乱停乱放，占用消防通道。

2、有限空间作业重视不高。部分物业项目负责人未能认真汲取其他地方有限空间作业事故教训，存有侥幸心理，认为开井盖查看不下井作业是安全的，不佩戴防护装备，甚至有的企业与抽污企业（个人）未签合同，一包了之，不报备、不审批、不监管，如：1号拐角楼、新苑名豪八区、绿地阳光小区等未依规备案实施有限空间作业。

3、电动自行车充电管理问题依然严峻。部分物业怕得罪人，不敢碰硬的“鸵鸟”心态普遍存在。如：川粤建材市场、新苑新村小区、青松花园小区、富苑小区、上海风情街等私接乱搭充电现象频发，存在安全隐患。

（三）公共设施设备管理

1、监控设施维护失效。部分小区监控维修不及时，存

在掉线、缺失、损坏等情况。如：南国风光小区、新苑名品小区监控设施时间误差超过 10 分钟，绿岛印象小区、富苑小区、天源名筑小区、塔河学府小区等多个监控无法正常使用，种业佳苑小区监控设施全部掉线，形同虚设。

2、电梯管理还有盲区。电梯内监控未全覆盖，应急电话存在失声、无应答等问题。如：台州茗城小区电梯内无监控设施，楼道报警器损坏，未能投入使用；金鲁水韵小区未规范电梯管理，电梯年检未粘贴。

3、基础设施维护不到位。部分小区路面坑洼破损，单元门破损或闭合器损坏，如：阳光小区楼道灯不亮；绿州小区、领先商业街、川粤建材市场单元门破损，新苑名居一区单元门多数闭合器损坏未维修；新鑫物联网城小区 7 号楼一单元地下室被浸泡。

（四）绿化养护

1、苗木管护不力。小区绿地日常灌溉、修剪不够及时。如：新苑小区、明珠小区未对绿化树木适时修剪；塔建学府小区绿化管护不到位，绿化带未定期放水，树木存在干枯情况。

2、草地黄土裸露。草地植被老化，杂草较多，部分区域黄土裸露，日常管理不善。如：新苑名府小区存在黄土裸露情况；英坤·玺院绿化管理不到位，存在杂草丛生、毁绿种菜等情况。

3、绿化垃圾较多。部分小区对保洁人员要求不高，清扫公共场地将垃圾倾倒绿化带，加上绿化带日常不清扫，造

成绿化区域演变成垃圾死角。如：金鲁壹号、仁和小区、外完美小区绿化带多处白色垃圾。

（五）环境卫生

1、保洁人员配备不足，达不到保洁标准。据测算，部分小区1名保洁负责约1-2万平方米建筑区域，按照清扫进度，根本无法达到每周二次的保洁标准，造成楼道3层以上保洁不彻底不深入。如：天源尚品小区、天源名筑小区、新龙花园小区、塔建学府小区环境卫生较差，楼道内多处烟头、纸屑。

2、装修管理有所放松，垃圾清理不及时。日常巡查流于形式，对装修行为不管不问，出现装修垃圾乱倾倒、不清理现象。如：汇嘉壹方城小区装修垃圾堆放处未规范设置围挡，装修垃圾清运不及时等问题。

3、公共场地乱堆乱放，影响小区大环境。对业主公共场地乱堆乱放行为睁只眼闭只眼，没有合理规划小区堆放场地。如：塔河明珠·尊府、南北苑小区未合理规划大件垃圾堆放处，公共区域内存在多处乱堆乱放情况。天汇商贸城地下室存在堆放杂物等情况。

（六）服务质量

1、满意度调查质量偏低。普遍存在抽查率少于样本总量的30%，调查后未针对居民意见开展整改，既不公示也未向业主委员会报告。如：天源美邸河畔、国际商贸城、天源名筑小区、塔河明珠·尊府、汇嘉壹方城未严格开展满意度调查和意见征求工作；塔建学府小区、汇嘉壹方城小区、绿

岛印象小区、金鲁学府小区居民满意度较低。

2、投诉处理简单粗暴。对业主反映的物业区域问题不够重视，服务停留在纸面上，登记已解决的问题现场核实依然存在。如：金色家园一区、金色家园二区、塔岸明珠·阳光城处理业主反映问题时，服务态度较差，不积极想办法解决业主合理诉求。

3、“美好家园”创建不积极。部分物业企业进取精神动力不足，未对照创建标准思变求变，普遍存在“差不多”“过得去”思想。

三、结果应用

（一）对综合考核成绩 85 分以上的 **2** 家物业企业进行通报表扬，本年度予以信用加分，在师市物业服务项目招投标中予以优先推荐。

（二）对综合考核 60 分（含）以下的 **2** 家物业企业进行通报批评，将企业列为重点监管对象。在本通报下发之日起 5 日内，针对考核内容梳理问题，制定整改方案和具体整改措施报师市城市管理局和属地街道办事处，在一个月内整改落实到位，拒不整改或整改不力的物业服务企业给予信用减分，情节严重的列入行业信用“黑名单”并公示，两年内禁止参加物业项目招投标。

（三）对综合考核 70 分—60 分的 **21** 个物业项目，在本通报下发之日起 5 日内，针对考核内容梳理问题，制定整改方案和具体整改措施报师市城市管理局和属地街道办事处，在一个月内整改落实到位。行业主管部门、街道社区将增加

检查频次，加强现场核查，督促加强问题整改，帮助提升服务质量和水平。

（四）对综合 60 分以下的 3 个物业项目，行业主管部门、街道社区将增加检查频次，加强现场核查，将项目考核情况通报属地业主和业主委员会，提示有关风险。建议街道办事处指导社区居民委员会组织召开业主大会，根据业主大会决议，共同决定是否依法解除合同关系及重新聘请物业服务企业进入。

附件：1.2024 年度物业服务项目考评结果
2.2024 年度物业服务企业考核结果

师市城市管理局

2025 年 1 月 17 日



2024年物业服务项目考核得分

序号	物业企业	服务项目	得分	备注
1	新苑物业	新苑名品	96.3	
2	鑫英坤物业	塔河明珠·华府	92.3	
3	万家欢物业	胡杨名都	92	
4	鑫英坤物业	锦绣城	91.5	
5	新苑物业	新苑名豪二三区	89.9	
6	新苑物业	新苑名豪九区	88.3	
7	城投物业	祥和里二区	88	
8	新鑫物业	凤凰人才公寓	87	
9	新苑物业	新苑名豪一区	85.5	
10	新苑物业	新苑名豪八区	85.3	
11	天浩物业	新苑小区	85.3	
12	新苑物业	新苑名城	85.3	
13	天浩物业	苹果苑小区	85	
14	久丰物业	尚城御庭	84.7	
15	合成物业	希望路小区	84.5	
16	民心物业	幸福花园	83	
17	新苑物业	新苑名豪五六区	82.7	
18	绿城物业	江山府小区	82.5	
19	城投物业	三五九小区	82.4	
20	新苑物业	新苑名居一期	82.3	
21	东鑫物业	大上海小区	82.1	
22	鑫英坤物业	玺院	82	
23	城投物业	兴业吉祥里	81.9	
24	开元物业	锦绣佳苑	81.7	

序号	物业企业	服务项目	得分	备注
25	新苑物业	新苑名豪七区	81.4	
26	合成物业	绿洲小区、1拐、2拐、建行家属院	81.3	
27	万家欢物业	胡杨河商业街	81.3	
28	天博物业	塔岸明珠·阳光城	80.7	
29	新苑物业	天汇商贸城	80.3	
30	合成物业	福泉人家	80.2	
31	天浩物业	桃花苑小区	80	
32	开元物业	锦城花园	79.9	
33	合成物业	完美小区、23-24号楼、老一号楼、二号拐角楼	79.9	
34	富泽物业	南国风光	79.2	
35	城投物业	新美小区	78.8	
36	合成物业	军垦小区	78.3	
37	新苑物业	新苑名府	77.1	
38	城投物业	祥和里一区	77.1	
39	民心物业	塔水处小区	77	
40	元乔物业	金色家园一期	76.8	
41	金鲁物业	金鲁壹号	76.7	
42	新苑物业	玫瑰苑小区	76.6	
43	城投物业	天源尚景	76.6	
44	城投物业	绿地阳光	76.4	
45	卓盛物业	塔河明珠·尊府	76.1	
46	金石榴物业	铧阳鑫城	76.1	
47	天浩物业	空中花园、华隆商业街	76	
48	新鑫物业	邻里小镇	76	
49	城投物业	新苑新村	75.9	

序号	物业企业	服务项目	得分	备注
50	天博物业	仁和小区	75.6	
51	天浩物业	美居物流园市场	75.5	
52	金鲁物业	金鲁学府	75.5	
53	合成物业	阳光小区	75.3	
54	天浩物业	上海风情街	75	
55	合成物业	外完美小区	75	
56	城投物业	祥和小区	74.3	
57	金鲁物业	金鲁水韵·花苑	73.7	
58	新苑物业	新苑名居二区	73.1	
59	同盛物业	领先商业街	73	
60	祥和物业	明珠小区、明珠商业街	72.4	
61	元乔物业	金色家园二期	70.6	
62	天博物业	新鑫物联网城小区	70.5	
63	元派物业	青松花园	70.4	
64	东鹏物业	国际商贸城	70	
65	元乔物业	台州茗城	69.9	
66	天居物业	天源美邸	69.8	
67	民心物业	塔河学府	69.2	
68	禾普物业	禾普商贸城	68.6	
69	君安物业	大学路商业街	68.6	
70	川粤物业	川粤建材市场	68	
71	元派物业	种业佳苑	67.6	
72	新天地物业	新天地商业街	64.5	
73	城投物业	电力小区	64.1	
74	劲锦物业	花鸟鱼市场	64	
75	天博物业	御景佳苑	64	

序号	物业企业	服务项目	得分	备注
76	桃园物业	桃源小区	63.9	
77	开元物业	富苑小区	62.9	
78	元派物业	南苑二期	62.8	
79	全盛物业	江泰商贸城	62.5	
80	生霖丰物业	绿鑫源批发	62	
81	天居物业	天源尚品	61.8	
82	元派物业	南北苑小区	61	
83	天居物业	绿岛印象	60.6	
84	开元物业	新龙花园	60.5	
85	民心物业	丝路御景湾	60.2	
86	碧桂园物业	汇嘉壹方城	54	
87	天居物业	天源名筑·天源青年城	48.6	
88	昌滨物业	塔建学府	45.1	

2024年物业服务企业考核得分

序号	物业企业	得分	备注
1	鑫英坤物业	88.6	
2	万家欢物业	86.65	
3	久丰物业	84.7	
4	新苑物业	83.39	
5	绿城物业	82.5	
6	东鑫物业	82.1	
7	新鑫物业	81.5	
8	天浩物业	79.47	
9	合成物业	79.21	
10	富泽物业	79.2	
11	城投物业	77.55	
12	卓盛物业	76.1	
13	金石榴物业	76.1	
14	金鲁物业	75.3	
15	同盛物业	73	
16	天博物业	72.7	
17	元乔物业	72.43	
18	祥和物业	72.4	
19	民心物业	72.35	
20	开元物业	71.25	
21	东鹏物业	70	
22	禾普物业	68.6	
23	君安物业	68.6	
24	川粤物业	68	

序号	物业企业	得分	备注
25	元派物业	65.45	
26	新天地物业	64.5	
27	劲锦物业	64	
28	桃园物业	63.9	
29	全盛物业	62.5	
30	生霖丰物业	62	
31	天居物业	60.2	
32	碧桂园物业	54	
33	昌滨物业	45.1	