

江华瑶族自治县住房和城乡建设局

江华瑶族自治县 2024 年度物业服务企业 考核情况通报

各物业服务企业：

为进一步规范全县物业服务市场，提升物业服务水平，根据《江华瑶族自治县物业管理考核办法》，结合 2024 年工作开展情况，县住建局组织相关单位，通过查阅资料、现场核查、电话调查、听取汇报等方式，对全县 19 个物业服务企业 28 个物业服务小区进行了年度考核。现将考核情况通报如下：

一、总体情况

1. 基础管理服务方面。各小区坚持党建引领，积极推进“红色物业”建设，联合组建了 23 个小区党支部，为物业服务行业发展注入“红色动能”。部分企业能够积极开展服务活动，以服务业主为出发点，积极为业主创建宜居的环境，在特定的时间节点开展为小区业主送清凉、清洗家电等暖心活动，以物业经理接待日、物业管家入户征求意见等方式收集解决业主急难问题，精

心为业主做暖心服务，受到业主高度认可，收到多面表扬锦旗，共同营造良好的小区氛围，为行业发展树立良好形象。工作有特色的有：碧桂园生活服务集团股份有限公司江华分公司、湖南省衡科物业有限公司江华分公司、江华瑶族自治县鼎信物业有限公司、江华双龙物业管理有限责任公司、永州市宏一物业服务有限责任公司江华分公司等企业。

2. 公共区域保洁方面。各物业服务企业能够按照要求开展卫生保洁和环境整治，清理小区卫生死角，按要求足量配置垃圾桶，定期清洗垃圾桶内外侧污垢，定期对公共区域进行消毒处理，及时开展冬季清雪除冰，保持小区公共区域环境干净整洁。小区保洁整体效果较好的有碧桂园、城北铭苑等小区。

3. 绿化养护方面。各物业服务企业认真履行绿化服务职责，进行春季绿化补栽，定期养护，定期灭虫防护，花草树木长势良好，绿篱修剪整齐美观，增美小区环境。能及时清理绿化带动物粪便、烟头等杂物，绿化带干净整洁。绿地内设有温馨提示宣传牌，引导业主爱护花草树木。绿化管理较好的小区有双龙九洲府、宏一珊瑚海、滨江悦一期等。

4. 公共秩序及设施维护方面。各物业服务企业认真落实秩序维护及公共设施维修维护职责，保障小区各项设施能够正常运行。实施 24 小时值班巡查制度，落实巡逻值勤职责，及时防范突发事件。及时修补小区破损地坪及道路，保持地面平整。定期排查疏通排水设施，清掏化粪池，更换破损的井盖，确保管道通畅；及时补划不清晰的车位线，规范业主有序停车。定期做好监控设施维护，保障监控系统完好，正常运行。委托第三方维保公司共同做好电梯特种设备维保维护，定期巡检、维护保养、检验

检测，降低电梯困人故障率，保障电梯安全运行。做好供水、供电二次转供设备的维护保养，对设备进行全面保养，防止设备出现性能下降和故障。定期做好应急电源维护，确保在紧急情况时能够正常启动。

5. 落实安全生产责任制方面。各物业服务企业切实履行安全主体责任，落实消防安全工作要求，制定消防安全管理制度、火灾隐患巡查制度，对乱停乱放堵塞消防通道的车辆进行劝阻提示，全力保障物业服务区域内的安全稳定。各小区按照电动自行车安全隐患整治要求，全面开展电动车“进楼入户”“飞线充电”专项整治，认真履职，及时纠正违规行为，全力保障群众生命财产安全，积极推进小区电动自行车充电桩安装全覆盖工作。各企业积极开展安全生产知识宣传，落实安全防范工作的宣传和警示教育，普及安全法规和安全常识，增强业主安全意识和事故防范应对能力。

6. 文明建设方面。各企业能够积极开展文明创建，配合文明城市创建工作，全力整改各类问题，落实文明创建工作任务，提升小区整体面貌，营造浓厚的文明创建氛围。

二、考核结果

1. 优秀物业服务企业 4 个：碧桂园生活服务集团股份有限公司江华分公司、湖南省衡科物业有限公司江华分公司、江华瑶族自治县鼎信物业有限公司、江华瑶族自治县景润物业管理服务有限公司。

2. 合格物业服务企业 15 个：江华县双龙物业管理有限公司服务、永州市宏一物业服务有限责任公司江华分公司、江华红鑫物业管理有限公司、宁远县联盛物业管理有限公司江华分公司、

东莞市远东物业管理公司、湖南华庭物业管理有限公司江华分公司、江华瑶族自治县吉祥物业有限公司、永州家和物业管理有限公司、永州市冯河物业管理有限公司、江华万合物业管理有限公司、永州市怡馨园物业管理有限公司江华分公司、江华瑶族自治县爱情小城物业管理有限公司、江华瑶族自治县好管家物业有限公司、江华瑶族自治县信邦物业管理有限公司、永州市伯爵物业管理有限公司。

三、存在的问题

1. 物业企业基础管理能力相对薄弱。一是物业企业党建工作参与的主动性不强，红色物业创建积极性不高。二是部分物业服务能力和水平有待提高，服务态度不佳，业主认可率、满意度不高，导致小区物业服务管理形成恶性循环。如江华瑶族自治县信邦物业管理有限公司服务的华银国际财富中心小区、永州市伯爵物业管理有限公司服务的滨江悦小区等。三是部分企业法制意识不强，存在违法违规行为，如通过限缴水电费促使业主缴纳物业费、不按规定退还业主装修押金、不交物业费限制业主收房、违规供水导致业主集访等。如江华县信邦物业管理有限公司、江华县好管家物业有限公司、江华瑶族自治县吉祥物业有限公司、永州市伯爵物业管理有限公司等。四是部分小区业主与物业服务公司沟通不畅，业主诉求较多，信访投诉率高。如滨江悦一期、一方泷台等小区。

2. 小区保洁不精细。部分企业物业保洁人员配备不足，保洁职责落实不到位；部分小区垃圾桶外表面污渍多，破损多，未及时清洗更换；部分小区楼道、地下室通道杂物未定期清理；电梯

轿厢内乱贴乱画，小广告长期未清理，轿厢环境面貌差等。如华银国际财富中心、九鼎花园、春天瑶郡等小区。

3. 绿化养护管理不到位。部分小区绿化未按照规划绿地完成建设，与绿地方案不符。如一方龙悦台、滨江悦二期等小区。

4. 公共秩序维护责任落实不力。部分小区机动车、非机动车乱停乱放现象突出，占用消防通道的问题较多，车辆秩序维护责任履行不到位；部分小区收费专户运行不规范，只收取停车费，未配置停车管理专职秩序维护人员，未履行疏导和巡查职责。如锦绣江华、双龙幸福城、九鼎花园等小区。

5. 公共设施设备维护不及时。部分物业企业公用设施维护责任落实不到位，公共设施设备有破损现象；部分小区电梯老旧维护保养不到位，出现停梯关人现象，存在安全隐患；小区路灯、楼道灯更换维修不及时，影响业主日常出行。如华银国际财富中心、印象瑶都等小区。

6. 安全生产意识不强。部分项目消防安全职责未落实，消防系统处于瘫痪状态；部分企业存在安全生产主体责任落实不到位，项目安全隐患排查整改不及时，对上级检查反馈问题整改不力，企业负责人未认真履行安全生产“第一责任人”责任，日常安全巡查、设施维护保养流于形式，消控室无值班人员或值班人员不会操作消控设备，安全管理意识淡薄。如华银国际财富中心、龙华世纪城等小区。

四、下一步工作要求

1. 提升服务质量。持续推进“红色物业”建设，以党建引领促进物业服务水平提升，有效破解小区物业管理难题。进一步强化内部管理，完善企业制度，规范服务标准，配齐服务人员，形

成规范化、标准化的物业服务机制。各企业要完善各项管理制度，提升物业服务质量，按照星级标准和合同约定内容提供物业服务，严格落实服务收费标准，定期公布物业费收支情况，让业主明明白白消费。

2. 强化安全管理。落实物业服务企业安全生产主体责任，坚持“人民至上、生命至上”的安全理念，认真贯彻落实国家、省、市安全生产工作部署，深刻汲取物业行业安全事故教训，及时发现化解安全隐患，认真落实电动自行车安全隐患整治要求，坚决防范和遏制重大事故发生，确保业主生命财产安全。

3. 提高业主满意度。加强员工业务培训和法制教育，提升服务意识和专业技能，为业主提供最优质的服务，提升物业行业形象。加强与业主互动交流，丰富小区文化活动，传承和弘扬传统文化，增进邻里之间的情感交流，传递正能量。定期开展业主满意度调查，及时收集业主的反馈意见建议，不断优化服务。加大物业政策法规宣传工作，加强与业主的沟通，共促小区和谐稳定，提升小区治理效果，促使业主获得感、幸福感、安全感更加充实。

附件：

1. 江华瑶族自治县 2024 年度物业服务企业考核结果
2. 江华瑶族自治县 2024 年度物业服务企业考核红黑榜名单

江华瑶族自治县住房和城乡建设局

2025 年 3 月 17 日

附件 1:

江华瑶族自治县 2024 年度物业服务企业考核结果

序号	物业服务企业名称	物业服务项目	考核结果
1	碧桂园生活服务集团股份有限公司江华分公司	碧桂园	优秀
2	湖南省衡科物业有限公司江华分公司	城北铭苑	
3	江华瑶族自治县鼎信物业有限公司	祥龙城市花园	
4	江华瑶族自治县景润物业管理服务有限公司	豸山郡、江华故事	
5	江华县双龙物业管理有限公司	双龙九洲府	合格
6	永州市宏一物业服务有限责任公司江华分公司	宏一珊瑚海	
7	江华红鑫物业管理有限公司	江华建材汽贸物流城	
8	宁远县联盛物业管理有限公司江华分公司	双龙云溪府	
9	东莞市远东物业管理公司	锦绣江华、香樟花园	
10	湖南华庭物业管理有限公司江华分公司	双龙幸福城、龙华世纪城	
11	江华万合物业管理有限公司	春天瑶郡	
12	永州市冯河物业管理有限公司	九鼎花园、碧桂家园、华宇潇湘城	
13	江华瑶族自治县吉祥物业有限公司	兴湘时代家园	
14	永州家和物业管理有限公司	印象瑶都	
15	永州市怡馨园物业管理有限公司江华分公司	一方泷台、汇金国际、龙悦台	
16	江华瑶族自治县爱情小城物业管理有限公司	水口爱情小镇	
17	江华瑶族自治县信邦物业管理有限公司	华银国际财富中心	
18	江华瑶族自治县好管家物业有限公司	码市金龙商业城	
19	永州市伯爵物业管理有限公司	一方滨江悦、一方滨江悦二期	

附件 2:

江华瑶族自治县 2024 年度物业服务企业考核 红黑榜名单

一、红榜名单

碧桂园生活服务集团股份有限公司江华分公司

湖南省衡科物业有限公司江华分公司

二、黑榜名单

无