

厦门市湖里区建设局文件

厦湖建〔2018〕100 号

湖里区建设局关于 2018 年第一批住宅小区 物业服务监督检查情况的通报

各街道办事处、各物业服务企业：

为加强对住宅物业服务项目动态监管，提升物业服务质量水平，根据《厦门市物业管理若干规定》及《湖里区住宅小区物业服务监督检查实施方案》（厦湖建〔2018〕79 号）等有关文件要求，我局于 2018 年 5 月组织相关街道及行业专家组成检查组，对辖区内住宅小区中随机抽取 52 个住宅小区物业服务项目的日常管理服务情况进行了监督检查。现通报如下：

一、总体情况

本年度监督检查分三批次进行，由我局会同市物业管理协会于 2018 年 5 月组织各街道及行业专家，采用实地检查、综合评定相结合的方式，从内业、外业和设施设备等三个方面，随机抽取辖区内 52 个住宅小区物业服务项目进行日常管理服务情况监督检查并量化评定，共组成检查组 25 个，发出整改通知书 52 份。从检查情况看，大部分物业服务企业基本能按照物业管理有关规定及物业服务合同进行管理服务，但也发现部分物业服务企业存在服务不规范、不到位等情况，需要进一步改进和提高。根据实地检查和综合评定结果，本次检查的项目中，成绩为“优”的有 16 个；成绩为“良”的有 8 个；成绩为“中”的有 16 个；成绩为“差”的有 7 个；另外，因小区提升、物业交接等特殊原因，经检查组一致商议后未打分的有 5 个，列入下一批次检查的必检项目。

二、主要存在问题

（一）内页方面主要存在：

1. 规模小，物业服务费低下，人员身兼数职，在内业管理上不够规范（有的项目内业档案基本空白）；
2. 服务人员未统一着装，缺少物业服务内容与质量标、人员监督牌等上墙制度；
3. 新接盘的物业服务企业未向各区建设局进行项目合同备案；
4. 物业公司将公维金交给业委会进行管理，未按要求进行公维金的张贴以及建设局网站公示；

5. 客户来电来访记录不完整，回访记录缺失，大部份项目的业主档案只有业主姓名、联系电话的资料，无一户一档；
6. 垃圾分类宣传资料及档案无或不完善；
7. 各类应急预案无针对性，且未切实开展各类应急演练；
8. 无停车场管理制度，设备设施台账，无制定年度维修计划，未建立满意度调查制度；
9. 无消杀工作管理制度及消杀药品出入库记录，没有消杀过程记录；
10. 项目未进行重点区域重点巡逻的策划，没有相关记录；
11. 二次装修管理简单，没有审核图纸，没有验收记录；
12. 二次供水水质无自查检测记录；
13. 监控录像保存期未达到 30 天，未见监控值班记录。

（二）设备方面主要存在：

1. 部分项目共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务，管理不重视；
2. 室外消防接合器无标识；
3. 监控探头故障；
4. 消防报警主机瘫痪或者故障点、屏蔽点多，无法报警及联动设备；
5. 机房卫生情况差，积尘多；
6. 二次供水箱表面、支架锈蚀，泵房渗水漏水；
7. 消防栓箱无水，水带老化，接口腐蚀内部分消防器材缺失，无巡检记录或巡检不及时。

（三）外页方面主要存在：

- 1 安全防范意识较为薄弱，屋面、公共过道、公共设施、

化粪池、及危险地带无安全警示标识，无检查、清理记录；

2. 屋面排水沟未及时清理、雨水沟堵塞；

3. 车库、楼道内公共区域、设施保洁情况不佳，车库的消防栓物品缺失；

4. 各小区绿化管理方面较为薄弱，绿地有杂草，植被修剪不及时，黄土裸露；

5. 消防通道、地下室、楼道、绿地均有堆放杂物。

三、处理情况

1. 对山水新座等 16 个成绩为“优”的项目，给予全区通报表扬一次（详见附件一）。对本年度累计有三个及三个以上项目成绩为“优”的厦门天地和诚物业服务企业给予记入企业良好信用记录一次，并在本年度区、街各项评优评先中优先考虑（详见附件三）。

2. 对 7 等个成绩“差”的项目给予全区通报批评一次，并列为重点监管项目（详见附件二）。对胜远物业等 12 家未整改与反馈情况，或整改反馈情况不实的物业服务企业给予记入企业不良信用记录一次，并取消本年度区、街各项评优评先资格（详见附件四）。

四、工作要求

1. 各物业服务企业要提高对物业服务质量重要性的认识，树立依法、依规、诚信守信的意识，努力为广大业主做好服务。在本次检查中，取得好成绩的项目要再接再厉、争取更好的成绩；成绩一般的项目要对照标准找出差距，迎头赶上。

2. 各物业服务企业要按物业管理有关法律法规、行业标准规范及物业服务合同，建立健全物业服务质量管理体系，加强对所属项目的绩效考核，将检查结果与项目人员的绩效

工资挂钩，督促项目物业服务处改进工作，提升小区物业服务工作水平。

3. 各物业服务企业要特别重视和加强对安全设施设备的管理，对检查中发现的电梯、消防设施等存在的安全隐患问题要立即按有关规定进行整改，确保业主的生命财产安全。

4. 各街道办事处将本次检查结果及时通告所在小区业主、业委会，作为业主、业主大会续（解）聘物业服务企业的参考依据。

特此通报。

- 附件：1. 通报表扬的住宅物业服务项目名单
2. 通报批评的住宅物业服务项目名单
3. 记入良好信用记录的物业服务企业名单
4. 记入不良信用记录的物业服务企业名单

厦门市湖里区建设局

2018年6月6日

（此件主动公开）

抄送：市建设局，市物业管理协会。

厦门市湖里区建设局

2018年6月6日印发

附件一

通报表扬的住宅物业服务项目名单

山水新座、国贸蓝海、高林居住区、新景 2008、水晶 A
PPLE、书香佳缘、碧湖嘉园、湖边花园、加州花园、航空大
厦、古龙居住公园、金山小区、联发欣悦园、禹州香槟城、
江头小区、天地花园

备注：1. 本次对项目的通报表扬将按规定权重增加企业
本年度信用分值；其中，已计入企业良好信用记录的不累计
加分。2. 本次信用记录的有效期为一年，自本通报发布之日
起计算。

附件二

通报批评的住宅物业服务项目名单

长乐村二期、世纪嘉园、豪景阁、宏伟大厦、鑫湖花园、
祥店新村、明发豪庭

备注：1. 本次对项目通报批评将按规定权重扣除企业本
年度信用分值；其中，已记录企业不良信用记录的，不累计
扣分。2. 本次信用记录的有效期为一年，自本通报发布之日
起计算

附件三

记入良好信用记录的物业服务企业名单

序号	物业服务企业	处理意见	备注
1	厦门市天地和诚物业管理有限公司	记入企业良好信用记录一次， 企业年度信用分值加 1 分	累计三个项目以上成绩优秀 (高林居住区、湖边花园、江 头浦南小区、天地花园)

备注：本次信用记录的有效期为一年，自本通报发布之日起计算。

附件四

记入不良信用记录的物业服务企业名单

序号	物业服务企业	处理意见	备 注
1	厦门胜远和物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
2	厦门常春藤物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
3	厦门天刚物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
4	厦门桐林物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
5	厦门联欣物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
6	厦门骏远物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
7	世茂天成物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
8	厦门九天物业服务有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
9	厦门万昌基业物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	未整改与反馈情况
10	厦门禾源物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	整改反馈情况与实际不符
11	厦门君鑫达物业公司	记入企业不良信用记录一次	低于 50 分、未整改与反馈情况
12	厦门佰佳兴物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	低于 50 分、未整改与反馈情况
13	厦门佰仕达物业管理有限公司	记入企业不良信用记录一次	低于 50 分、未整改与反馈情况

备注：本次信用记录的有效期为一年，自本通报发布之日起计算。

