

关于 2024 年度柳南区“双随机、一公开”

暨物业服务行业专项检查结果报告

一、辖区内物业行业管理基本情况

柳南区小区总数 359 个、物业服务企业总数 98 个、物业服务企业管理的小区 173 个、物业服务企业管理覆盖率达到 48.19%；成立业主大会 33 个、业主委员会 18 个、物业管理委员会 274 个。

二、工作落实情况

为进一步规范物业行业规范经营，促进物业服务市场有序健康发展，柳南区住建局牵头组织了街道、社区和物业协会成立了联合检查组，于 2024 年 10 月 24 日至 25 日对辖区内的物业项目开展年度综合检查工作，本次检查随机抽取了辖区范围内“中山花园”等 10 个住宅项目。检查重点按照市建设局《2024 年度柳州市物业服务行业“双随机、一公开”专项检查实施方案》要求进行，内容包括：企业信用信息、物业服务日常管理、消防设施、电梯设施、二次供水、防汛工作、环境卫生、安全生产等。

检查方法包括现场检查、资料审查、业主及社区工作人员问卷调查多种形式，运用马克相机的实时记录，确保检查结果的客观性与全面性；小组人员对抽查的情况综合分析，

总结项目管理方面的优点和不足之处，结合抽查要求按 100 分值打分，对每个项目赋以具体分值。

三、存在问题及整改情况

（一）消防安全方面。消防通道、安全逃生通道被堵塞占用严重，抽查 10 个项目小区中，存在如下现象：（1）地库消防通道车辆不按划线停放，且有占道停放或管理不到位；（2）消控主机故障多未及时处理，有部分项目因故障人为切断电源现象，消防自动报警系统失效，个别项目消防自动报警系统瘫痪；（3）部分小区消控室没有做到 24 小时有人值班值守，存在无证上岗人员现象；（4）巡查记录不齐，巡查履职不到位；（5）部分消防器材未配齐，或未正常打开启用，或不规范，或灭火器过期；（6）应急标识及应急疏散通道管理遗漏；（7）个别企业消防栓无法放水甚至无水，水压为零，存在严重安全隐患；（8）部分小区楼道口有停车飞线充电现象。

（二）电梯安全方面。住宅小区的电梯由于关系到住户的日常通行及安全，电梯基本上能做到按规定通过年检，正常开展维保。抽查时发现部分小区机房卫生差积尘厚，无降温措施，消防报警电话不通，电梯维保监管不到位，存在电梯轿厢五方通话不能通话、维保巡视记录缺失、无操作证等现象。

（三）环境卫生方面。抽检的小区环境卫生总体良好，

环境绿化美化，卫生状况良好，部分小区楼道内有堆放单车、电动车，杂物等现象。

（四）物业服务日常管理。本次抽检中，大部分企业都能按照合同约定履行各项物业服务，但有部分小区物业企业未能按规范设置公示栏及公示内容不完整，没有规范管理小区公共收益也没有按期公示，对建立投诉或咨询管理制度不重视也不完善，没有制定安全责任制度，部分没有开展业主满意度调查，物业日常工作无管理痕迹，内部欠缺巡视及监管；设备房管理不重视，无挡鼠板无制度上墙无证件上墙，部分项目设备无养护，管理人员专业知识及技能严重欠缺。长此下来，则设备故障及隐患增加，设备的损耗加大，使用寿命减短，业主使用分摊成本增加。

（五）安全生产方面。部分物业企业对安全生产重视度不够，设备房内堆杂物，水箱盖未上锁，消防水箱未作防范措施；部分项目没有对从业人员落实安全培训，没有提供培训记录；部分项目没有做好消防、电梯等安全生产应急预案及演练。

（六）二次供水方面。部分小区对二次生活供水工作重视稍欠，没有按规范要求完成消毒、检测并持健康证上岗。

（七）评分值低的原因。按照对消防和环境卫生进行考评的要求，给予分值，有的项目分值偏低。原因是个别项目没有做好日常工作，在抽查组考评中，无法提供管理的资料

或所做工作的记录档案，扣分严重，或是新入驻项目，管理跟不上等原因，或消防自动报警系统瘫痪、消防栓无法供水，存在严重的安全隐患。

总体上，各物业企业能基本做好本职工作，履行物业服务职责。检查小组人员通过现场走访抽查，对抽查出来的问题，认真记录并拍照保存，经讨论后，下达整改通知书给受检企业项目，要求物业企业在 15 日内对整改通知书所列存在的问题进行整改完毕，并向我局作书面汇报。

四、下步工作措施

通过多年的检查活动，通过事中事后的监管，保持或提高物业服务企业的水平，必须建立以项目小区为核心的监管记录档案，落实到责任人，公布以项目小区为核心的信用平台系统，好的表扬，差的批评并通报，促进物业行业的健康发展。物业管理作为专业化的管理，需要各类高素质的管理人才，但由于目前物业行业的管理标准和从业人员的行为规范尚未完善，行业门槛不高、竞争激烈，导致大量非专业人员从事物业服务行业，由于具备的专业素质较低，只能提供基本的物业服务，从而导致物业服务质量难以提升。其次，部分小区的物业公司项目经理无上岗证书，更有甚者，部分物业小区的从事电力、消防、电梯行业的工作人员不能做到持证上岗或证件过期现象，此类非专业人员从事电力、消防、电梯维护、检修的行为，存在极大安全隐患，还应加以重视，

及时整改。消防设施瘫痪或消防供水问题，项目管理应该将存在的问题和解决的办法告知公司和业主委员会、全体业主，认真履行物业的管理责任。从社会体系解决物业服务企业的一些实际问题。建立健全常态化小区管理长效机制，为辖区广大市民营造和谐宜居小区环境，提升城市形象和文明程度。

柳南区住房和城乡建设局

2024年12月13日



