

衡阳市住房和城乡建设局

关于“物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”专项整治案例通报

衡阳市各物业服务企业：

为切实解决物业服务领域侵害群众利益的突出问题，维护广大业主的合法权益，根据省住建厅《全省住房城乡建设系统“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”工作方案》，为提高我市专项整治工作效果，我局将定期对物业专项整治案例进行通报，以此表扬行业先进，曝光违规行为，警示行业企业。现将 2025 年第三季度物业服务项目案例公布如下：

一、优秀案例

序号	项目名称	物业服务企业名称	情况描述
1	和馨苑	衡阳市凯星物业管理有限公司	将电梯广告、公共停车位等所有公共收益做成“阳光账单”，每季度公示；全面推行片组邻“三长制”工作，小区内现有片长 1 名、组长 1 名、邻居长 20 名。以“和”“馨”为目标，以提升“一老一小”文化特色为重点，利用小区架空层，通过增加服务功能、服务项目、文化彩绘墙等方式，体现小区特色。打造五邻样板小区——“党建聚邻，联户近邻，协商睦邻，服务暖邻，文化润邻”；落实“四百双零”制度，即：设备设施完好率 100%，服务反馈及时率 100%，人员上岗持证率 100%，小区业主满意率 100%，零事故零投诉。

2	静园小区	衡阳市友缘物业服务有限公司	1. 筑牢安全基础，提升硬件水平。针对原监控瘫痪、道闸拆除、消防设施缺损等安全隐患，投入资金完成全小区高清监控覆盖，安装智能人行与车辆道闸及人脸识别系统，全面补齐每层消防水带及水枪。 2. 实施环境改造，优化居住体验。将D栋铁皮围墙更换为不锈钢材质；原垃圾堆放点改造为休闲凉亭，改善环境卫生。 3. 深化细节管理，营造整洁环境。排查各栋外墙隐患，完成大厅内墙粉刷翻新；每月定期开展绿化修剪、补植和消杀。 4. 完成民生工程，保障日常所需。实施直供水改造；全面排查和修复内墙脱落的瓷砖。
3	新桂城	衡阳悦源物业有限公司	大力推进清廉物业、法治物业、小区党小组及小区业主委员会建设，每周与小区业主委员会建立议事机制。公共收益公开透明，物业服务企业、小区业主委员会均开设公共收益专户，所得收益及时交付业主委员会，小区公共收益使用公开、阳光。
4	天嘉翰庭	衡阳市盛客商业管理公司	小区坚持党建红色引领，充分融合清廉物业、法治物业，推行“135+党建”五色花治理模式，公开公共收益，持续深化物业“三公开”制度，以透明的财务运作和高效的法治治理，多次获评“清廉物业”和“法治物业小区”称号，现正申请国家级法治物业示范小区。
6	珠江帝景山庄	衡阳市中鸿物业服务有限公司	秉承“以人为本，服务至上”的理念，联合社区、业主等多方力量，构建共建共治共享的小区治理新格局。定期开展“项目经理接待日”活动，及时响应业主诉求，化解矛盾纠纷；注重品质提升，完成小区及广场路面修复、绿化补种等改造工程，并常态化清理楼道杂物，消除安全隐患。创新服务模式，通过数字化平台实现公共收益透明化管理，业主可通过二维码随时查询收支明细。不定期开展丰富多彩的社区文化活动，营造和谐氛围，获得业主好评。

7	中建和城壹品	中建智慧城市（湖南）有限公司衡阳分公司	积极响应并推进党建引领“红色物业”标准化建设，打造优读小站供业主闲暇时休息阅读。制定计划，安排月度便民活动，免费开展义诊、洗地毯、磨刀、义剪等活动。积极邀约业主参加焕心、童心、暖心、颐心四大活动。配合社区、住建、消防等政府职能部门规范电动自行车管理，规划并建设电动自行车地面停放和充电设施，避免安全问题发生。有序开展品质提升工作，修复顶楼油漆脱落问题、对地下室渗水进行维修整改、对园区绿化进行补种焕新、清理楼栋及隐蔽区域的垃圾。健全业主报事报修通道，通过明源系统线上和 400 电话受理业主诉求，积极解决业主的诉求。
8	湘水明珠	衡阳市京仕物业管理有限公司	坚持党建引领，推进“法治物业”建设。公共收益管理规范，数十年坚持每季度公示公共收益明细，做到公开、透明。积极开展品质提升改造，修复车库与园区破损地面、清理楼道杂物，定期开展安全生产巡查工作，避免安全问题发生。规范电动车管理，整治电动车进入电梯的乱象，连续 5 年被湖南省物业行业管理协会评为“AA”级信用单位。积极向上级主管部门献计献策，倡导“文明养犬”，打造和谐、安全的居家环境。配合社区开展“电影进小区”公益活动，丰富小区业主的业余生活。积极响应各级主管部门下发的“友好场景”建设倡议书，在小区醒目位置设置“骑手休息处”“骑手饮水处”，构建温暖、友善的社区环境。

全市各物业服务企业要以优秀案例为参照，对标先进、查找不足，探索社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业协调运行新模式，解决物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题，切实提升服务质效，合力打造“好社

区、好小区、好房子”。

二、典型案例

序号	项目名称	物业服务企业名称	情况描述
1	M 国际	衡阳第一物业服务 有限公司	小区问题涉及公共设施维护、消防管理、环境卫生、费用收缴等多个方面，居民投诉频繁，多次介入协调，但整改效果甚微。具体情况： 1. 设施维护缺失，存在公共设施失修与安全隐患。2. 消防管理混乱，存在消防系统瘫痪与管理缺位的情况。3. 服务与收费乱象，物业公司未按合同履行服务职责，环境卫生管理不到位，垃圾清运不及时，公共区域脏乱差。4. 水费拖欠引发停水危机。5. 多方协调难促整改落地。
2	电脑城	衡阳普业经营管 理有限公司	物业服务企业存在擅自将“澜庭苑”住宅五楼规划用于物业用房的部分违规出租，同时经第三方审计初步确认，出租经营的物业用房租金（约 17 万元）未计入小区公共收益，涉嫌侵占该小区全体业主公共收益问题。
3	柏石公寓 小区	衡阳晶珠商业管 理有限公司	物业服务人员配备严重不足，小区消防控制室无人值班且上锁，没有任何物业收费公示，小区公用设施设备日常巡查维护管理不到位，对业主反映的问题处理不及时。
4	中凌景蒂	衡阳市友缘物 业有限公司珠 晖分公司	在装修巡查、停车秩序、消防安全等方面管理不规范、不到位，矛盾纠纷多，居民投诉量大，问题处理不及时。

5	仁济新村	广东同诚建设服务集团有限公司 衡阳分公司	业主委员会未依照《湖南省物业管理条例》第三十四条，采用协议的方式自行选聘物业服务企业。只发布《拟聘用广州市同诚物业管理有限公司衡阳分公司为仁济新村小区物业管理公司》的公告，未将三家以上备选的物业服务企业的基本情况和物业服务合同的主要内容予以公示，也未按规定提请业主大会决定，在没有“业主大会决议”的情况下，业委会即安排物业公司进驻小区。电梯故障维修不及时，小区公共收益管理不规范，未按要求线上线下同步公开。
---	------	-------------------------	---

希望进入“优秀典型”的企业要发挥示范引领作用，认真履行合同约定义务，为业主提供高质量服务，进入“典型案例”的企业要加大问题整改力度，争取早日撤出。我局将联合相关部门加大“守信激励和失信联合惩戒”力度，奖优罚劣，对“优秀典型”企业将在示范项目、优秀企业评选及招标投标工作中优先推荐，对“典型案例”企业将取消评优资格。

衡阳市住房和城乡建设局

2025年10月27日

