

中国消费者协会

中国消费者协会

2026 年 7 月

主要调查结论

物业服务关系千家万户的居住品质与生活幸福感，中国消费者协会（以下简称“中消协”）始终关注物业服务领域消费者权益保护工作。为更好呈现各住宅小区物业服务现状，提升住宅小区物业服务质量，2025年下半年，中消协组织开展全国部分城市住宅小区物业服务调查。

本次调查选取了全国21个城市的50个住宅小区，采用消费者感知调查和体验式调查相结合方式，共计获得消费者感知调查有效样本1543个，体验式调查有效样本50个。本次调查内容既包含2019年中消协开展的“国内部分住宅小区物业服务调查”中设施设备管理、秩序维护管理、环境卫生管理、客户服务管理等问题，也包含小区门禁管理、文明养宠、空置房物业费收取、新能源汽车充电及地库进入等热点问题。

（一）消费者感知调查主要结果

1.物业服务质量评价得分有所提升。全国部分城市住宅小区物业服务消费者感知调查的结果显示，受访居民对物业服务质量的整体评价得分达到79.82分，较2019年提升约27.53%，接近良好水平。受访居民对物业的保洁和环卫服务评价得分提升最为明显，增幅均超过三成，反映出六年来物业服务质量不断提升，小区居住体验得到明显改善。

2.停车管理、收费标准和综合服务方面仍有提升空间。2019年中消协开展的同类调查中，部分受访小区存在公共设施维护不

足、保洁环卫服务滞后、宠物管理缺位、机动车停放混乱、门禁系统失修、业委会运作薄弱等突出问题。本次调查对于上述突出问题再次进行调查，根据调查结果，住宅小区物业在保洁服务、环卫服务、设施维护和秩序维护方面改善较为明显，居民满意度也相对较高，但在停车管理、物业收费标准和物业综合服务方面仍有提升空间。主要体现在小区停车位数量严重不足（27.93%），小区门禁管理松懈（17.37%），物业收费标准过高或质价不符（10.17%）等方面。此外，电动自行车集中充电设施少（27.28%）、乱停乱放（22.03%）、宠物管理缺位（16.79%）等也是居民反映较多的问题。

3.超四成受访者表示所在小区已经成立业委会。调查结果显示，46.21%的受访者表示所在小区已经成立业委会。在已成立业委会的小区中，受访居民对业委会工作的总体评价得分达到 86.70 分，有 67.53%的受访居民对所在小区业委会的动态有所关注，较 2019 年提升超 18 个百分点。此外仍有 26.67%的受访居民不清楚本小区业委会成员的构成和分工职责，说明业委会信息透明度需进一步加强。

（二）新能源汽车专项调查主要结果

新能源汽车专项问卷调查聚焦本次物业调查中 21 个城市的新能源汽车车主，围绕新能源汽车充电及地库进入开展了专项调查，最终有效样本共计 604 个。调查结果显示，新能源汽车公共充电桩数量不足（36.92%）、油车占位（35.6%）及公共充电桩运维缺失（24.01%）等供需错配问题突出。在新能源汽车进入地

库方面，绝大部分受访车主表示新能源汽车可以正常进出，仅有不足 1%的受访车主表示新能源汽车无法进入地库。

（三）体验式调查主要结果

1.物业服务质量有所提升。体验式调查发现，住宅小区物业服务质量总体得分为 70.29 分，较 2019 年提升 5.15 分。物业服务企业在环境管理和公共秩序管理方面提升最为明显，小区公共区域环境基本保持整洁，生活垃圾基本做到分类有序、按时清洁。多数小区已实现电动自行车统一停放，确保充电安全有序。超八成小区设有专门为老年人或残障人士服务的无障碍便民设施，体现了城市公共服务的温度。

2.物业在细节管理方面有所缺失。体验式调查发现，物业服务企业在小区入口及楼宇的门禁管理、宠物管理等细节层面仍有所缺失，六成以上的小区存在楼宇门禁失效或缺失、宠物管理提示标识缺失等问题；老旧小区在停车、充电等基础设施建设和管理方面的问题较为突出，超半数小区存在机动车违停现象，包括未停放在车位内、堵塞道路出入口或占用消防通道等，两成以上的小区在电动自行车充电方面存在一定安全隐患。

3.物业信息公开与收支机制的规范性有待加强。体验式调查发现，物业信息公开的及时性和内容的全面性仍然不足，超五成小区没有信息公告栏或信息公告缺失、过期，七成以上小区未详细公示物业费收支及公共收益等信息，57.42%的居民不了解小区公共维修基金的使用情况。

4.三成被调查小区物业对空置房物业费有减免。体验式调查

还发现，已有三成小区物业降低了空置房屋的物业服务费缴费比例，所涉城市既有石家庄、西安等已出台相关指导政策的城市，也有天津、重庆、长春、杭州、成都、银川等未出台相关指导政策的城市。

中国消费者协会

一、引言	1
二、调查概述	1
（一）调查方式及内容	1
（二）样本情况及抽样方法	2
（四）质量控制	6
（五）特别说明	6
三、调查总体情况	7
（一）消费者感知调查显示，受访居民对物业服务 评价得分接近良好水平	7
（二）体验式调查结果显示，小区物业服务质量整 体达到中等水平	9
四、物业服务消费者感知调查结果	10
（一）受访居民对小区物业服务的总体评价 ...	11
（二）沿用指标调查结果	12
（三）热点问题调查结果	30
五、新能源汽车专项调查	43
（一）供需不匹配是小区新能源汽车公共充电桩使 用中的首要问题	43
（二）绝大多数车主表示所在小区允许新能源汽车 进入地库	44
六、体验式调查结果	46

（一）小区入口及安保服务	46
（二）公共秩序管理	55
（三）环境管理	69
（四）设施设备管理	76
（五）客户服务管理	83
七、物业服务企业创新做法	92
（一）服务标准与方式创新	92
（二）技术与数字化创新	92
（三）活动创新体现人文关怀	93
八、关于提升住宅小区物业服务质量的思考与建议 .	94
（一）强化顶层设计，出台物业管理专门法律 .	94
（二）转变物业服务理念，加大信息公示力度 .	95
（三）推动多元共治协同创新，提升服务质量 .	95

一、引言

住宅小区物业服务质量直接关系到广大居民的居住品质与生活幸福感，也是反映基层治理水平的重要因素。为推进落实《中共中央 国务院关于推动城市高质量发展的意见》和《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》中“实施物业服务质量提升行动”的要求，2025年9月，中国消费者协会（以下简称“中消协”）开展全国部分城市住宅小区物业服务调查。

本次调查旨在通过广泛收集居民对于物业服务的感受和意见，呈现各住宅小区物业服务现状，并为有效提升住宅小区物业服务质量、促进消费者满意提供数据支撑。

二、调查概述

（一）调查方式及内容

全国部分城市住宅小区物业服务调查分为消费者感知调查和体验式调查两种调查方式。

1.消费者感知调查

由专业访问人员，在小区内或小区周边，对符合条件的受访者进行消费者感知调查。内容主要涉及小区的设施维护、秩序维护、停车管理、环卫服务、保洁服务、绿化养护、公共服务、综合服务、收费标准等方面。

2.体验式调查内容

重点围绕小区入口及安保服务、公共秩序管理、环境管理、

设施设备管理和客户服务管理五个方面展开。调查时访问员模拟居民住户从进入小区，沿小区道路行走、停车，通过公共区域，再进入楼宇、大堂，最后乘坐电梯或走楼梯直至回家的全过程，对路线范围内涉及物业服务、管理的点位或设施进行观察，记录存在的问题并拍照取证。

（二）样本情况及抽样方法

在 2019 年“国内部分住宅小区物业服务调查”的城市中，按照全国七大地理区域，随机抽取 3 个城市，共计选取 21 个城市开展调查。

北京、天津、上海、重庆四个直辖市各随机调查 4 个小区；哈尔滨、长春、沈阳、银川、兰州、西安、成都、贵阳、石家庄、济南、郑州、武汉、长沙、杭州、南宁、广州、深圳等 17 个城市各随机调查 2 个小区。其中，2019 年调查过的小区 24 个，新增小区 26 个。消费者感知调查在每个小区至少调查 30 个样本，最终有效样本共计 1543 个；体验式调查在上述被抽取小区中同步开展。

表 1：本次调查的住宅小区名单

序号	城市	小区名称	分类	类型	消费者感知 调查样本量（个）
1	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区	30
2	北京市	金泉家园	A	新增小区	30
3	北京市	建功北里（一区）	B	2019 年调查小区	30

序号	城市	小区名称	分类	类型	消费者感知 调查样本量（个）
4	北京市	望京西园三区	C	2019 年调查小区	30
5	天津市	陶然庭苑	B	新增小区	32
6	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区	31
7	天津市	七贤南里	A	新增小区	31
8	天津市	金海湾花园	B	新增小区	32
9	石家庄市	长九中心公园 9 号（A 区）	B	2019 年调查小区	30
10	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区	30
11	哈尔滨市	恒盛豪庭	A	2019 年调查小区	30
12	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区	32
13	长春市	郁金香花园	C	新增小区	31
14	长春市	万龙城	B	2019 年调查小区	31
15	沈阳市	宏发长岛（一期）	B	2019 年调查小区	30
16	沈阳市	万科朗润园	A	新增小区	31
17	济南市	泉城花园	B	2019 年调查小区	30
18	济南市	荣盛时代首府	A	新增小区	30
19	上海市	飘鹰花苑(南区)	C	新增小区	32
20	上海市	德福苑	B	2019 年调查小区	32
21	上海市	西凌新邨	C	2019 年调查小区	32
22	上海市	中福花苑 1 期	A	新增小区	32
23	杭州市	静怡花苑	B	2019 年调查小区	30
24	杭州市	三塘桂园	C	新增小区	31
25	郑州市	康桥朗城 1 号院	A	2019 年调查小区	30
26	郑州市	金誉良苑	B	新增小区	30
27	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区	30
28	长沙市	天马小区	C	新增小区	31
29	武汉市	都市经典（卓锦园）	C	2019 年调查小区	32

序号	城市	小区名称	分类	类型	消费者感知 调查样本量（个）
30	武汉市	江城华庭	B	新增小区	32
31	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区	34
32	广州市	龙津世家	B	2019 年调查小区	33
33	深圳市	绿景花园二期	B	2019 年调查小区	31
34	深圳市	宝珠花园	C	新增小区	31
35	南宁市	汇东星城	A	2019 年调查小区	31
36	南宁市	蓝山上城	C	新增小区	32
37	西安市	鼎新花园	C	新增小区	34
38	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区	30
39	银川市	恒大名都	A	2019 年调查小区	31
40	银川市	上前城家园住宅区	B	新增小区	30
41	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区	30
42	兰州市	欣欣嘉园（东区）	C	2019 年调查小区	30
43	重庆市	华宇上院	A	2019 年调查小区	30
44	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区	30
45	重庆市	叠彩城(一二期)	B	2019 年调查小区	30
46	重庆市	南友村社区	C	新增小区	30
47	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区	31
48	贵阳市	苑林星月湾(一期)	B	新增小区	30
49	成都市	锦江城市花园二期	A	2019 年调查小区	30
50	成都市	北港新城	B	新增小区	30

消费者感知调查的受访者要求年龄 15 周岁及以上，并能够清晰理解、回答问题。根据调查结果，本次调查 25 周岁到 44 周岁的受访者占比达 47.51%，55 周岁以上受访者占比为 26.70%。

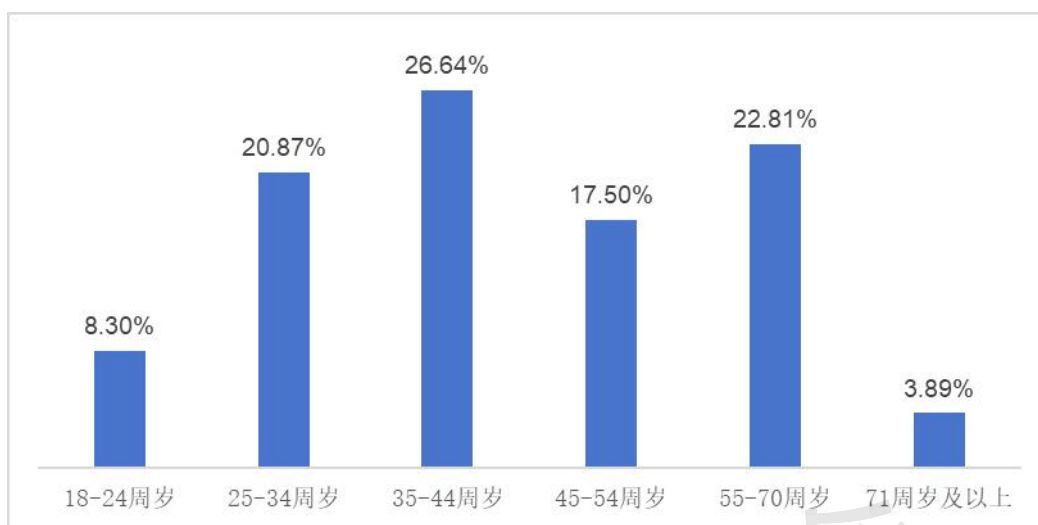


图 1：问卷调查受访者的年龄分布

分性别看，42.77%的受访者为男性，57.23%为女性。

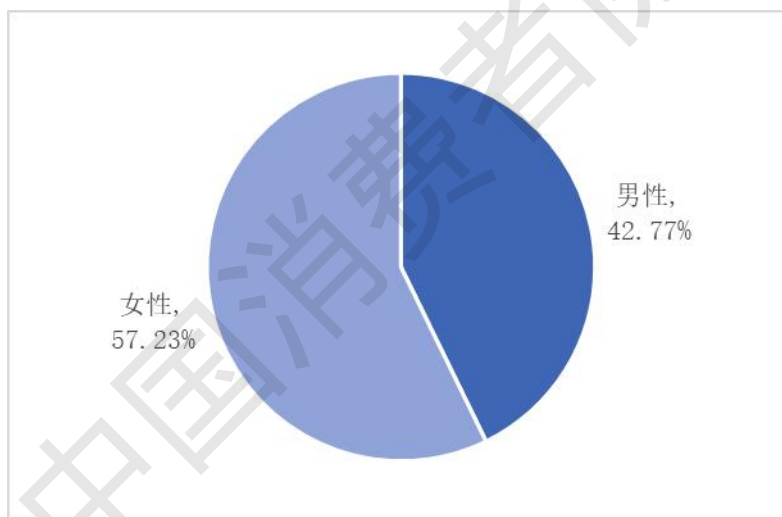


图 2：问卷调查受访者的性别分布

本次调查综合考虑住房类型、建成年代和物业收费水平，将 50 个被调查城市的住宅小区分为三类：

A 类小区：较新的中高端商品房小区。该类小区通常建成时间较短（10 年内），在当地属于改善型住房且物业管理费也相对较高。

B 类小区：有一定年限的普通商品房小区。该类小区建成时间通常在 10~20 年左右，物业费中等。

C 类小区：老旧小区或经济型/保障性住房小区。该类小区通常为建成时间 20 年以上的老旧小区或者是大规模的保障性住房集中区（公租房、经适房等），通常物业管理费较低或模式特殊（如社区代管、无物业等）。

（四）质量控制

由专业第三方组建工作团队保障调查工作质量，从问卷设计、样本筛选、数据收集和数据分析等方面做好管控，每周跟进小区调查进度和数据采集情况，对调查结果采取机器审核和人工复核 100%全覆盖的方式，确保调查数据真实、准确。

（五）特别说明

1.得分计算方式

本次调查根据 5 级李克特(Likert)态度测量量表计算得分。问卷中，“非常满意”5 分，“比较满意”4 分，“一般”3 分，“不太满意”2 分，“非常不满意”1 分。题目最终得分为全部有效问卷中该题目的得分相加除以有效问卷总数，再采用乘 20 的方式转换为百分制得分。

2.数据精度

本报告中的数据经过四舍五入处理，保留两位小数。例如，数字 23.456 被四舍五入为 23.46，而数字 23.499 被四舍五入为 23.50。

需要说明的是，由于舍入误差的存在，百分比相加可能会略高于 100.0%（例如 100.1%）或略低于 100.0%（例如 99.9%）。这种微小的差异是由舍入误差或数据精度问题引起的，不代表实际数据存在显著偏差。

三、调查总体情况

（一）消费者感知调查显示，受访居民对物业服务评价得分接近良好水平

消费者感知调查重点围绕 2019 年调查过的设施维护、秩序维护、停车管理、环卫服务、保洁服务、绿化养护、公共服务、综合服务、业主委员会等指标，以及本次调查中新增的收费标准、宠物管理、个人信息保护、电动自行车充电、物业信息公示等指标开展调查。

调查结果显示，受访居民对小区物业服务的总体得分为 79.82 分，接近良好水平¹。与 2019 年调查相比，物业服务评价得分增长约 27.53%，说明住宅小区物业服务质量提升明显，群众的居住体验和获得感得到改善。

从各分项看，受访居民对小区的秩序维护、保洁服务、绿化养护服务的评价得分相对较高，停车管理、物业收费标准、物业综合服务得分相对较低。另外，所在小区有业主委员会的受访居民，对于业主委员会的评价得分处于良好水平。

¹ 本报告对数据的分析采用百分制评价：90-100 为优，80-90 为良，70-80 为中，60-70 为及格，60 以下为不及格。

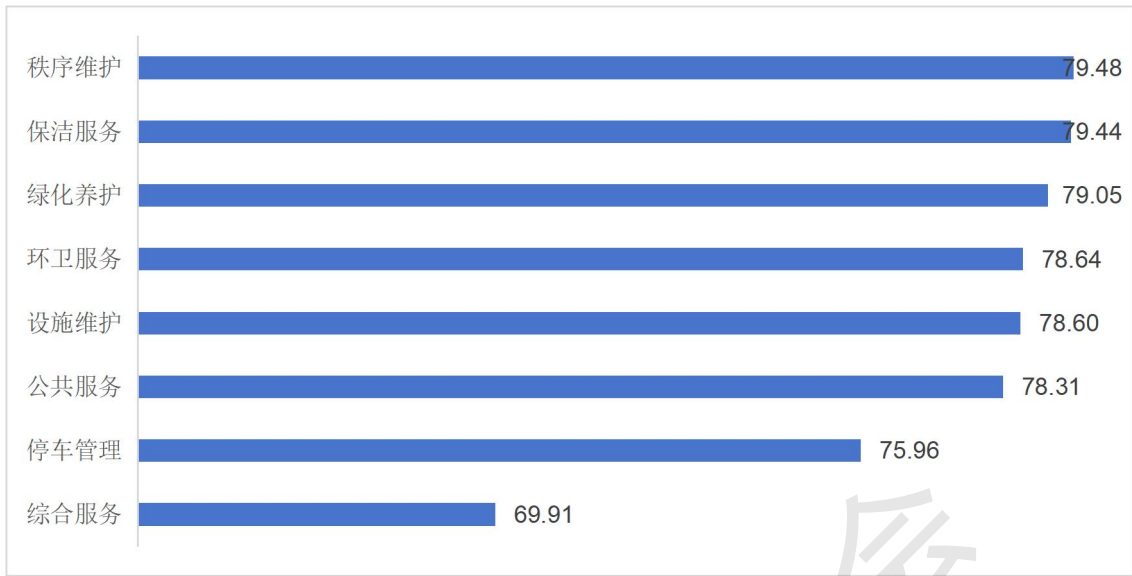


图 3：物业服务各沿用指标评价得分情况（分）

对比 2019 年相同指标的调查得分，各项满意度得分均有提升。其中，2019 年调查得分排名后两位的保洁服务和环卫服务在本次调查中得分增幅超过 30%，已达到中等偏上水平。其他各项中，秩序维护、设施维护、绿化养护的提升幅度也相对较大。停车管理、公共服务和综合服务的增幅则相对较小。

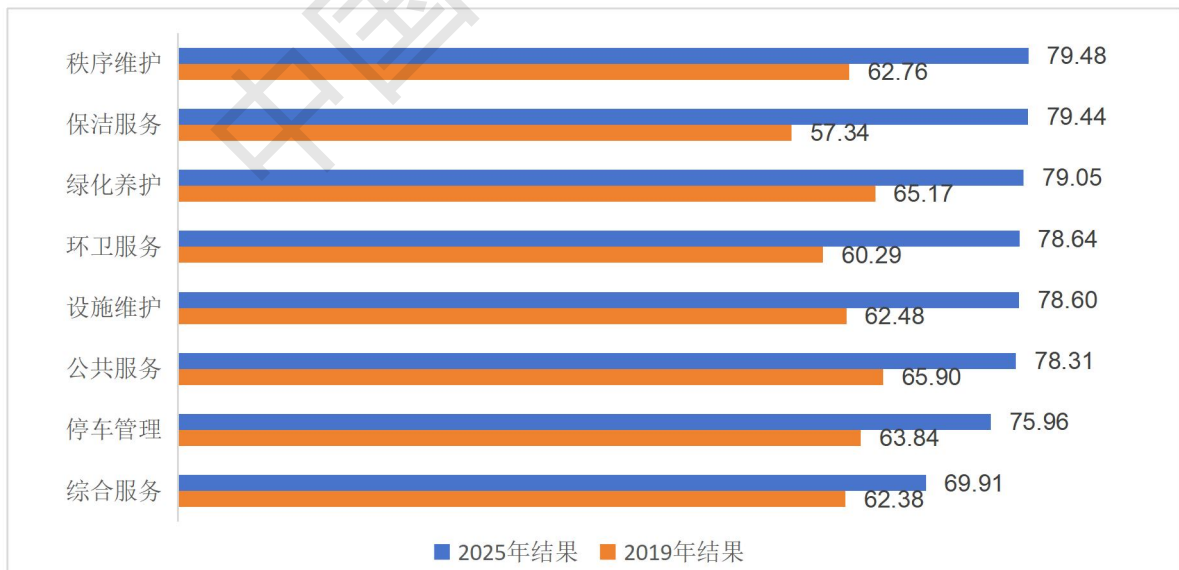


图 4：两次物业服务调查相同指标评价得分对比（分）

热点问题的调查结果显示，46.21%的受访居民表示所在小区已经成立业委会，超半数受访居民对业委会的工作表示非常满意，居民对业委会工作综合评价得分达到 86.70 分，处于良好水平；超两成受访居民在小区内经常遇到宠物随地便溺、缺乏约束的现象；超四成居民表示自己所在小区门禁使用了“刷脸”门禁，但有超八成受访者表示即使“不刷脸”也不影响正常出入小区。调查还发现，小区电动自行车管理中的首要问题是集中充电设施不足。此外，物业信息公示仍然存在信息不透明、内容不全面的问题，57.42%的居民表示完全不了解自己所在小区的公共维修基金使用情况。

（二）体验式调查结果显示，小区物业服务质量整体达到中等水平

体验式调查内容重点围绕小区入口及安保服务、公共秩序管理、环境管理、设施设备管理和客户服务管理五个方面展开。调查结果显示，住宅小区物业服务体验评价总体得分为 70.29 分，达到中等水平，较 2019 年提升 5.15 分。

小区物业服务的各模块中，设施设备管理得分最高，为 85.80 分，达到良好水平；环境管理为 76.70 分，处于中等水平；公共秩序管理为 68.00 分，属于及格水平。小区入口及安保服务、客户服务管理未达及格线，得分分别为 58.32 分和 56.20 分。



图 5：小区物业服务分项指标体验评价得分（分）

对比发现，此次调查中物业服务企业在环境管理方面的进步最为突出，提升 11.81 分；公共秩序管理紧随其后，提升 8.65 分。与此形成鲜明对比的是，物业服务企业在设施设备管理和客户服务管理上，仅分别提高 1.10 分和 1.73 分，建议物业服务企业把客户服务管理作为今后提升的重点。

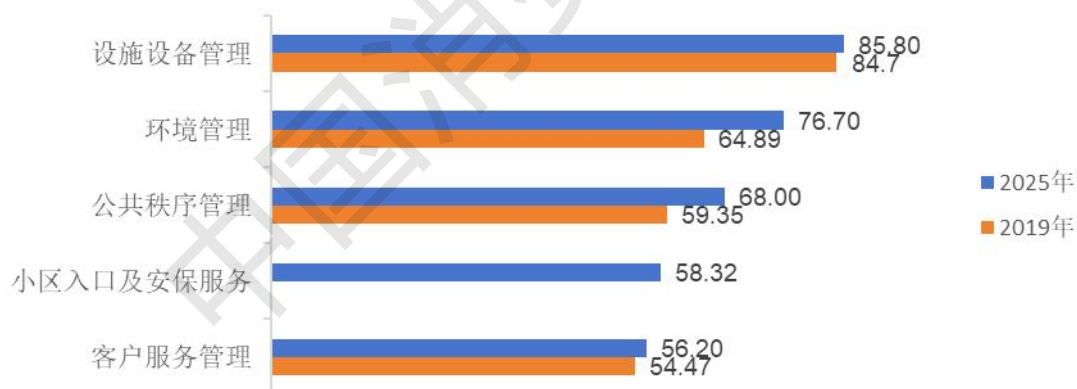


图 6：两次小区物业服务分项指标体验评价得分对比（分）

四、物业服务消费者感知调查结果

秉承主客观相结合的原则，本次调查在体验式调查的基础上，同步对居民开展消费者感知调查，以定量问卷的形式请居民对本小区各方面的物业服务质量进行评价，了解居民对物业服务的体

验感受。

（一）受访居民对小区物业服务的总体评价

从受访居民对小区物业服务的总体评价看，表示非常满意的受访居民占 28.00%，比较满意的占 51.39%，两者合计占比 79.39%。此外，有 3.37%的受访居民对本小区物业服务表示不太满意，2.46%的居民则表示非常不满意。

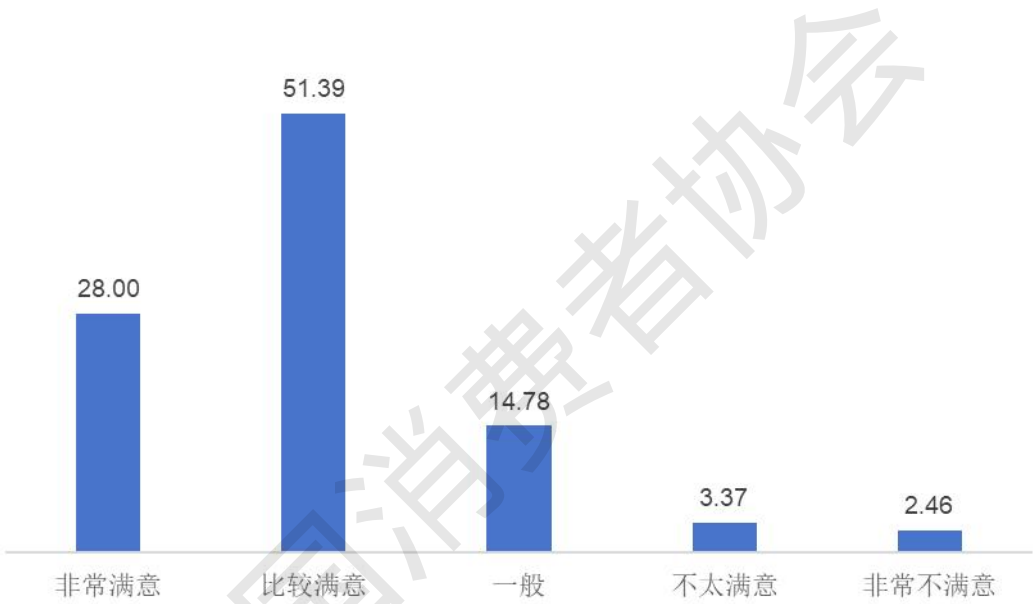


图 7：受访居民对小区物业服务的总体评价 (%)

分小区类型看，A 类和 C 类小区受访居民对物业服务的评价较高，评价得分在 80 分以上，其中以老旧小区为主的 C 类小区受访居民对物业服务的评价得分（82.31 分）略高于以中高端小区为主的 A 类小区（81.45 分）。此外，以普通商品房为主的 B 类小区受访居民评价得分（77.16 分）则相对较低。

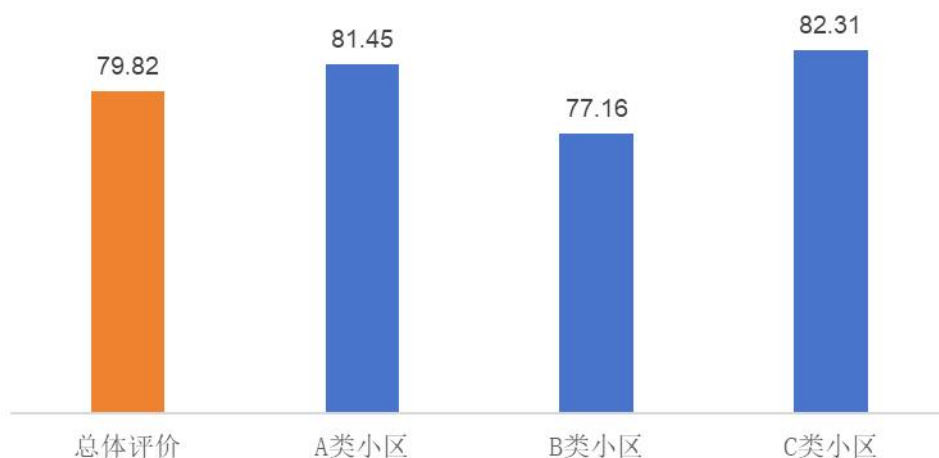


图 8：不同类型小区受访居民对物业服务的评价得分（分）

（二）沿用指标调查结果

本次针对 2019 年物业调查中受访居民普遍关切的设施维护、秩序维护、保洁服务、绿化养护、停车管理、公共服务等问题再次开展调查。根据调查结果，受访居民对上述各项物业服务指标的评价得分较 2019 年得到全面提升。其中，保洁服务和环卫服务的评价得分提升最为明显；停车管理、公共服务和综合服务的提升幅度则相对较小。

表 2 沿用指标评价得分对比

序号	物业服务项目	2025 年调查结果（分）	2019 年调查结果（分）	变化趋势
1	保洁服务	79.44	57.34	提升 22.10 分
2	环卫服务	78.64	60.29	提升 18.35 分
3	设施维护	78.60	62.48	提升 16.12 分
4	秩序维护	79.48	62.76	提升 16.72 分
5	绿化养护	79.05	65.17	提升 13.88 分
6	公共服务	78.31	65.90	提升 12.41 分
7	停车管理	75.96	63.84	提升 12.12 分

序号	物业服务项目	2025 年调查结果（分）	2019 年调查结果（分）	变化趋势
8	综合服务	69.91	62.38	提升 7.53 分

以下为具体结果：

1.设施维护：超五成受访居民对小区物业设施维护比较满意

在物业对小区公共设施（比如楼宇电梯、公共照明、门禁、健身器材等）的日常维护和维修响应速度方面，表示非常满意的受访居民占 25.21%，比较满意的受访居民占 51.26%，不太满意的受访居民占 4.15%，仅有 2.27%的受访居民对小区物业设施维护非常不满意。

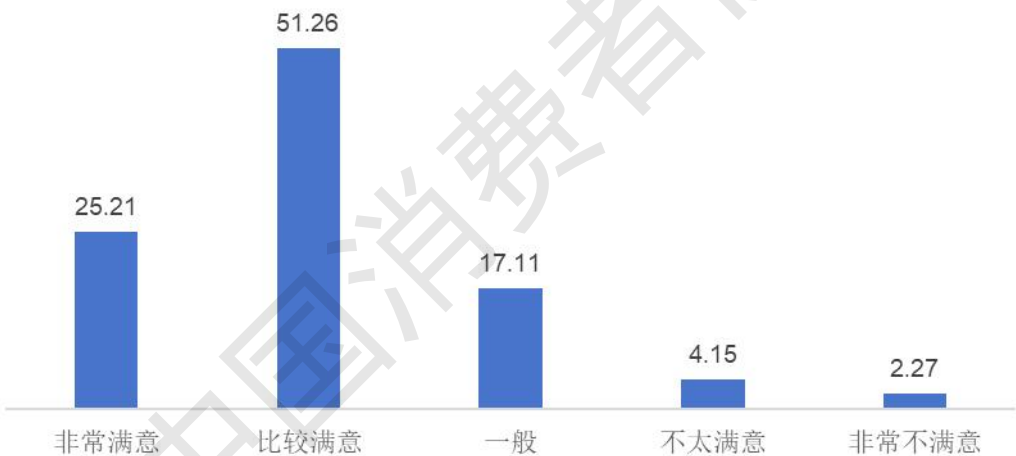


图 9：受访居民对小区物业设施维护的总体评价（%）

根据调查结果，受访居民对设施维护的综合评价得分为 78.60 分，较 2019 年评价得分（62.48 分）增长 16.12 分。根据小区不同类型，A 类和 C 类小区受访居民对设施维护的评价得分较为接近，均在 80 分以上，B 类小区受访居民对设施维护的评价得分较低，仅为 76.44 分。

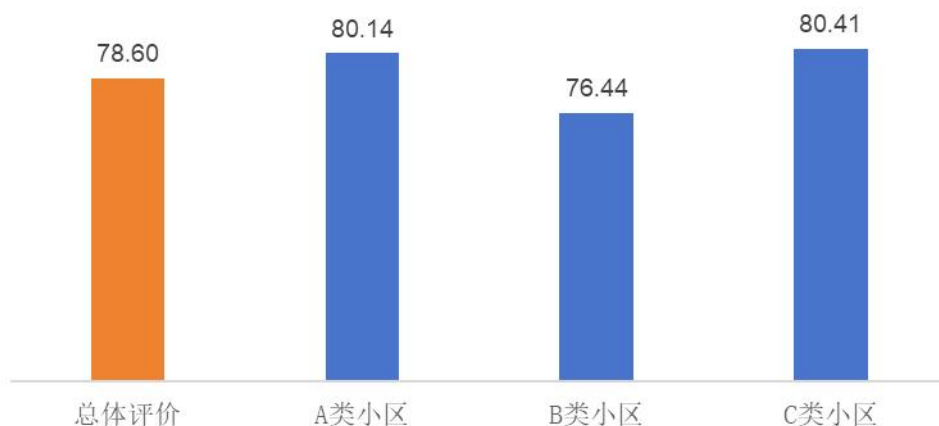


图 10: 不同类型小区受访居民对设施维护的评价得分 (分)

在小区的设施设备维修养护方面，本次调查中，有六成的受访居民表示本小区没有突出的问题。而存在的问题中，出现频率最高的是路灯等公共照明设备有故障且维修不及时（16.07%），其次是道路、楼体破损，保温材料裸露（15.94%），以及电梯运行故障维修不及时（13.61%）等问题。



图 11: 受访居民认为小区在设施设备维修养护方面存在的问题 (%，多选题)

各分项中，门禁情况的调查结果显示，63.12%的受访居民所在单元楼的门禁一直处于正常工作状态（即大门保持关闭，仅能

通过门禁系统开启)。18.41%的居民表示门禁偶尔失效但能得到物业的及时维修，表示自己所在楼栋门禁经常或长期失效且未得到及时维修的受访居民占比为 11.41%。

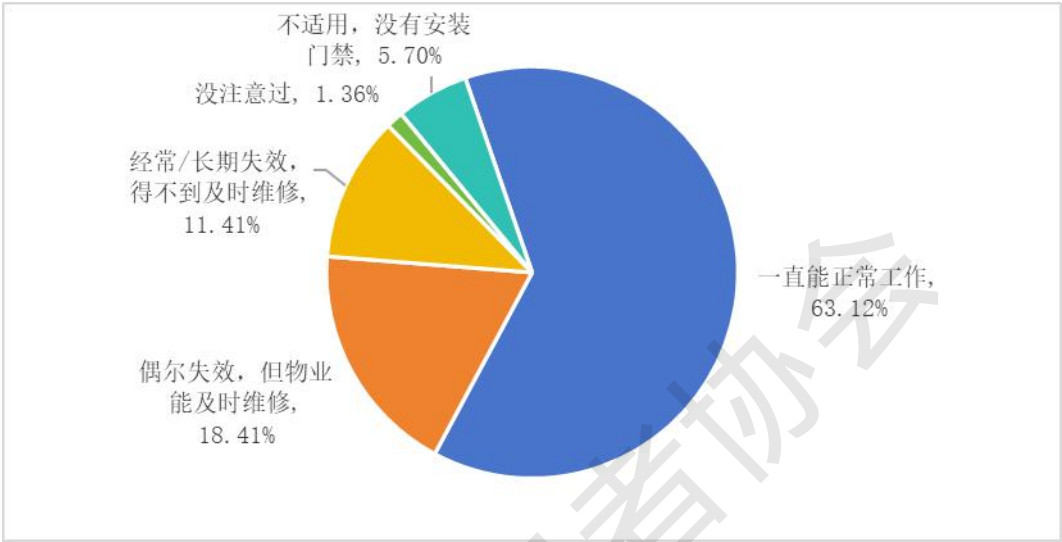


图 12：受访居民所在小区单元楼门禁是否正常工作

对小区楼宇电梯的调查显示，大多数受访居民认为电梯可以满足日常使用需求。其中，认为目前楼宇电梯完全能满足需求的受访居民占比为 36.94%，认为基本可以满足、高峰期偶尔需要等待的占 40.76%。3.89%的受访居民认为本小区单元楼的电梯不太能满足需求，另外还有 16.85%的受访居民表示本小区尚未安装电梯。

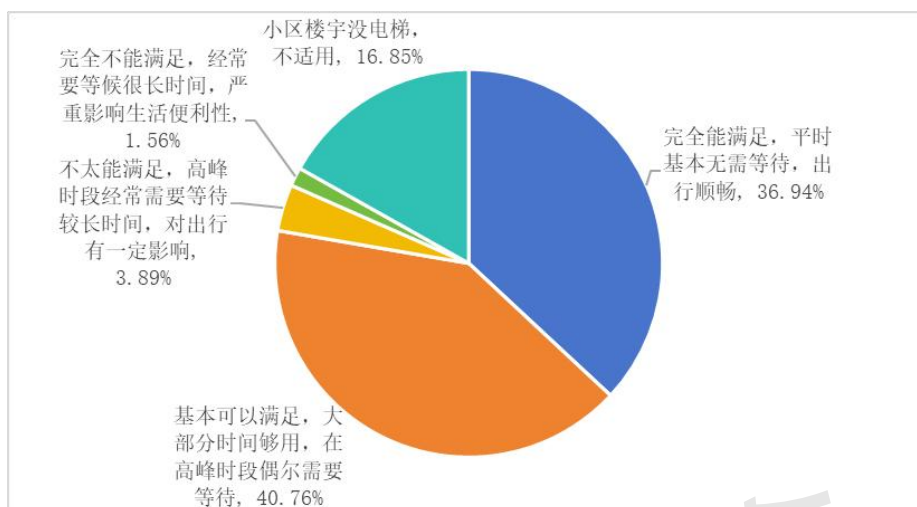


图 13: 受访居民所在小区楼宇电梯能否满足日常需求

2.秩序维护：超五成受访居民对小区秩序维护比较满意

对于物业安保人员在维护小区公共秩序方面的工作效果（比如日常巡逻、对外来人员/车辆进行管理等等），表示非常满意的受访居民占 27.61%，表示比较满意的居民占 50.10%，仅有 3.89% 和 2.01% 的受访居民表示不太满意和非常不满意。

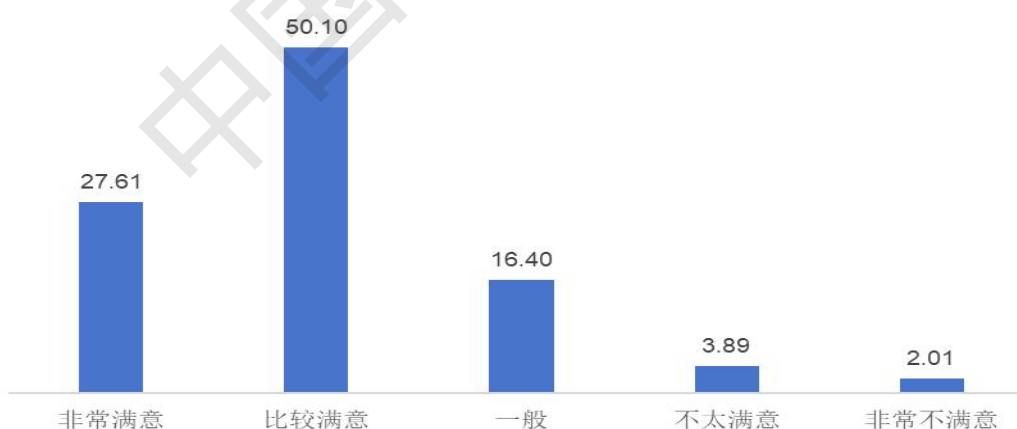


图 14: 受访居民对小区秩序维护的总体评价 (%)

根据调查结果，受访居民对小区秩序维护的综合评价得分为

79.48 分，较 2019 年的 62.76 分增长 16.72 分。从小区类型分析，A 类小区受访居民对小区秩序维护的评价得分最高，达到 81.97 分，其次是 C 类小区受访居民，评价得分为 80.23 分，B 类小区受访居民对小区秩序维护的评价较低，仅为 77.42 分。

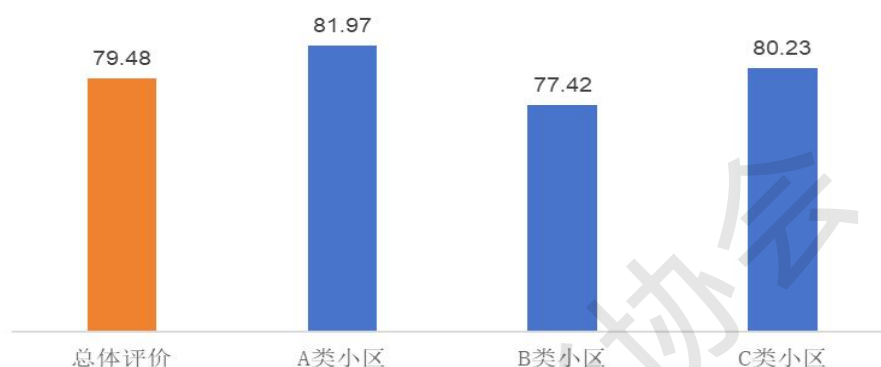


图 15: 不同类型小区受访居民对秩序维护的评价得分 (分)

根据调查结果，住宅小区秩序维护存在较为突出的问题排名前三的分别是：门禁管理松懈，外来人员和车辆可随意出入（17.37%）；对养宠行为缺乏约束（17.30%）；机动车管理混乱，难以正常停车（11.47%）。



图 16: 受访居民认为小区在秩序维护方面存在的问题 (%，多选题)

3. 停车管理：对小区停车管理非常不满意和不太满意的受访

居民合计不足一成

对于本小区内车辆（含机动车与非机动车）停放的秩序、车位引导等停车管理，21.06%的受访居民表示非常满意，49.51%的受访居民表示比较满意，表示不太满意和非常不满意的受访居民占比分别为 5.77%和 3.05%。

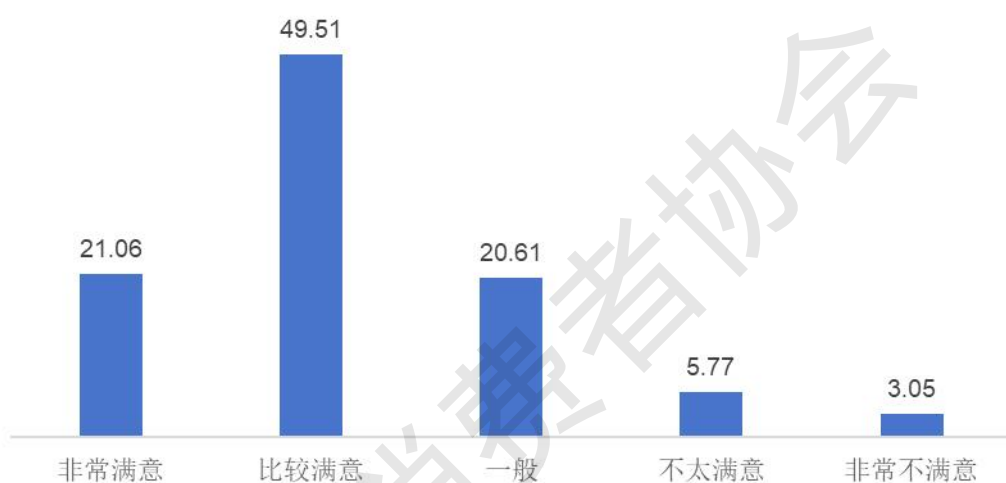


图 17：受访居民对小区停车管理的总体评价 (%)

根据调查结果，受访居民对小区停车管理的综合评价得分为 75.96 分，较 2019 年的 63.84 分提升 12.12 分。从小区类型分析，所有类型小区受访居民对停车管理的评价得分均未超过 80 分。其中，A 类小区受访居民对停车管理的评价得分相对较高，为 78.55 分，C 类小区受访居民的评价得分为 76.69 分，B 类小区受访居民对停车管理的评价较低，为 73.84 分。

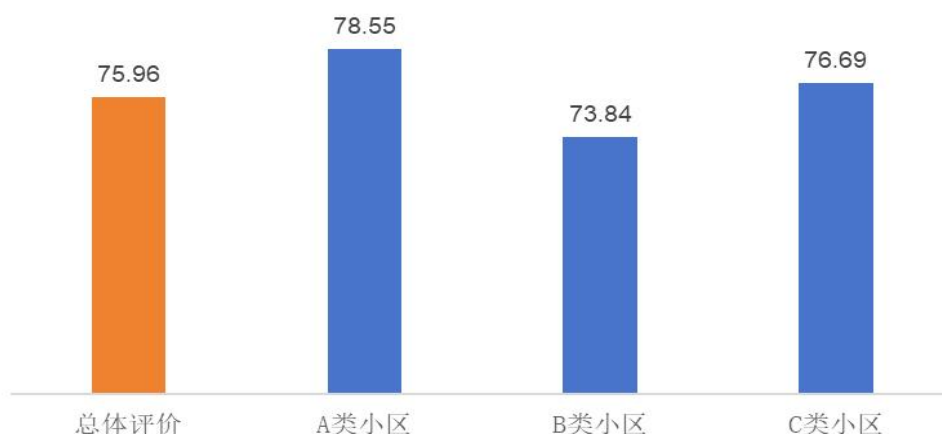


图 18: 不同类型小区受访居民对秩序维护的评价得分 (分)

调查显示,在小区停车管理方面,受访居民认为最突出的问题是车位数量不足、停车“一位难求”,选择该问题的受访居民占比超过四分之一,达到 27.93%,远超其他问题。其他选择较多的问题集中在停车秩序方面,比如“僵尸车”长期占用公共车位、非机动车占用或阻挡停车位、机动车乱停乱放现象等,停车管理硬件设施方面的问题则相对较少。



图 19: 受访居民认为小区在停车管理方面存在的问题 (% , 多选题)

4.环卫服务：超五成受访居民对小区环卫服务比较满意

在环卫服务方面，24.50%的受访居民对本小区内垃圾桶/站或垃圾投放点的卫生状况表示非常满意，51.33%的受访居民表示比较满意，表示不太满意和非常不满意的受访居民占比分别仅为3.37%和1.88%。

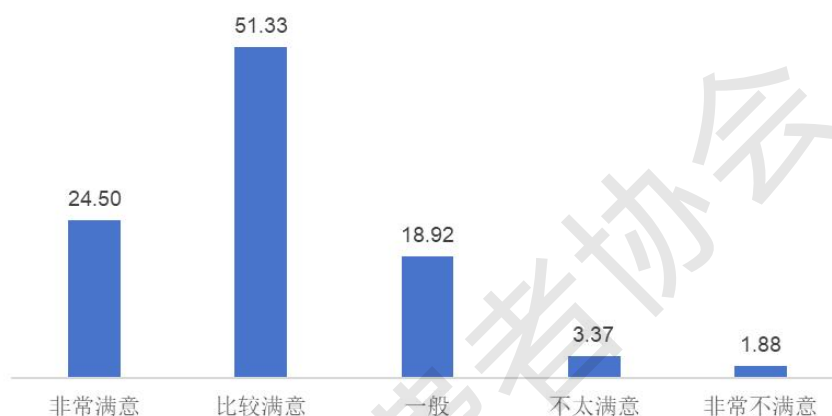


图 20：受访居民对小区环卫服务的总体评价 (%)

根据调查结果，受访居民对环卫服务的综合评价得分为 78.64 分，较 2019 年的 60.29 分提升 18.35 分。分小区类型看，A 类小区受访居民对环卫服务的评价得分超过 80 分，排名第一，达到 81.17 分。C 类小区受访居民的评价得分为 79.95 分，B 类小区受访居民对环卫服务的评价较低，为 76.18 分。

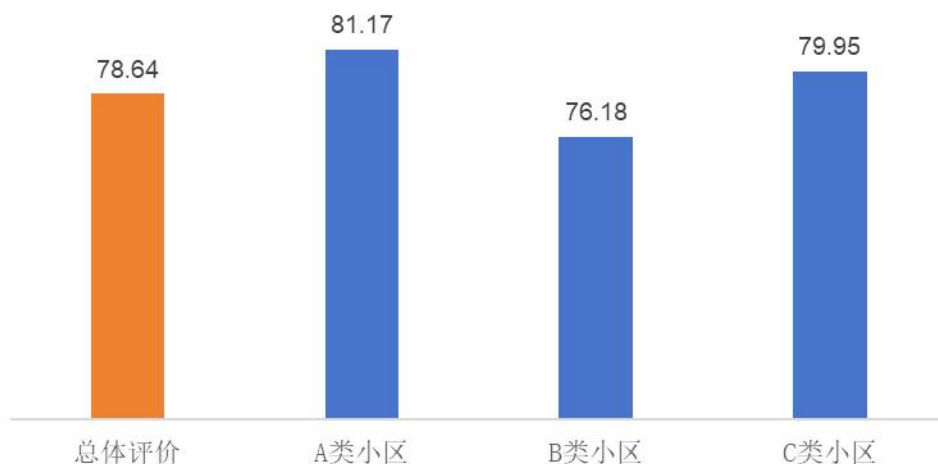


图 21: 不同类型小区受访居民对环卫服务的评价得分 (分)

在环卫服务方面，接近两成的受访居民反映小区的垃圾桶经常不盖盖子，异味较大（19.05%）。此外，垃圾桶/站数量不足、破损、老化等受访居民投放不便、影响使用的问题也时有发生。大件垃圾清理和垃圾分类指引方面存在的问题相对较少。



图 22: 受访居民认为小区在环卫服务方面存在的问题 (%，多选题)

5.保洁服务：对小区保洁服务非常满意和比较满意的受访者合计占比近八成

小区的保洁服务包含单元楼道、门厅、电梯轿厢、地下车库等公共区域的日常清洁。调查结果显示，23.91%的受访居民对小区保洁服务表示非常满意，54.50%的受访居民表示比较满意，两者合计占比 78.41%。此外，有 2.79%的受访居民对小区保洁服务不太满意，还有 1.17%的受访居民对小区保洁服务非常不满意。

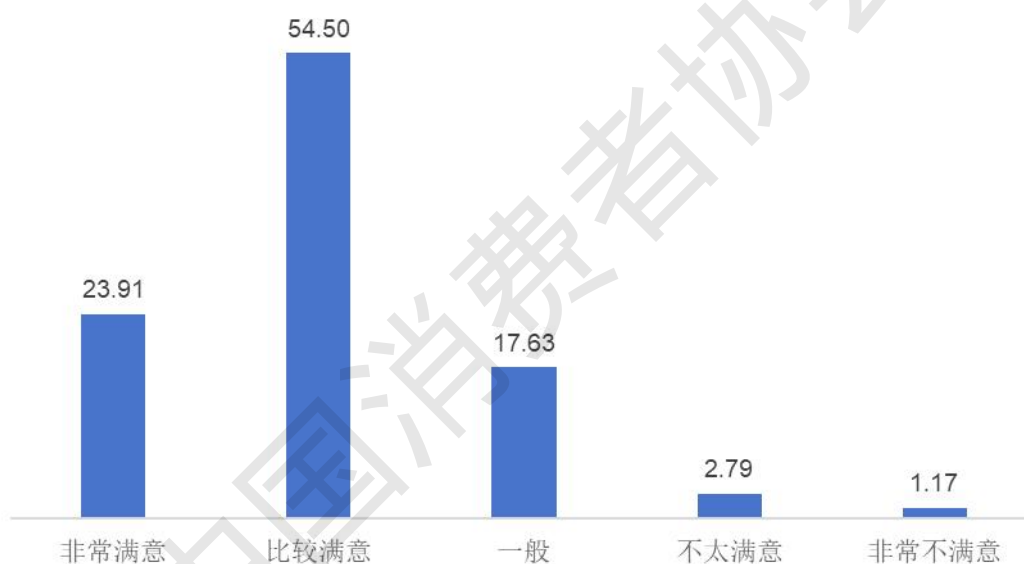


图 23: 受访居民对小区保洁服务的总体评价 (%)

根据调查结果，受访居民对小区保洁服务的综合评价得分为 79.44 分，较 2019 年的 57.34 分提升 22.10 分。分小区类型看，只有 A 类小区受访居民对保洁服务的评价得分超过 80 分，达到 82.39 分，明显超过其他两类小区。C 类小区受访居民的评价得分为 79.77 分，B 类小区受访居民对保洁服务的评价较低，为 77.36 分。

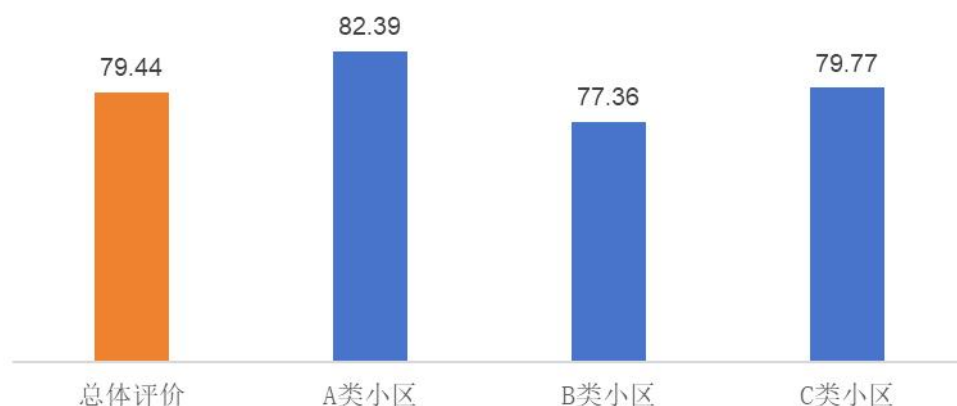


图 24：不同类型小区受访居民对保洁服务的评价得分（分）

在保洁服务方面，13.16%的受访居民认为绿化带内经常有散落的垃圾，10.95%的受访居民认为小区内仍存在明显的卫生死角长期得不到清理。此外，公共区域积灰、电梯轿厢内有污渍、异味或小广告等问题也时有发生。反馈保洁人员工作态度不佳和物业响应卫生问题不积极的受访居民比例相对较小。



图 25：受访居民认为小区在保洁服务方面存在的问题（%，多选题）

6.绿化养护：超五成受访居民对小区绿化养护效果比较满意

绿化养护指的是住宅小区内花草树木的修剪、灌溉、病虫害防治和整体的景观效果等。调查显示，25.28%的受访居民对小区内绿化养护效果表示非常满意，51.59%的受访居民表示比较满意，表示不太满意和非常不满意的居民分别仅占 3.24%和 1.81%。

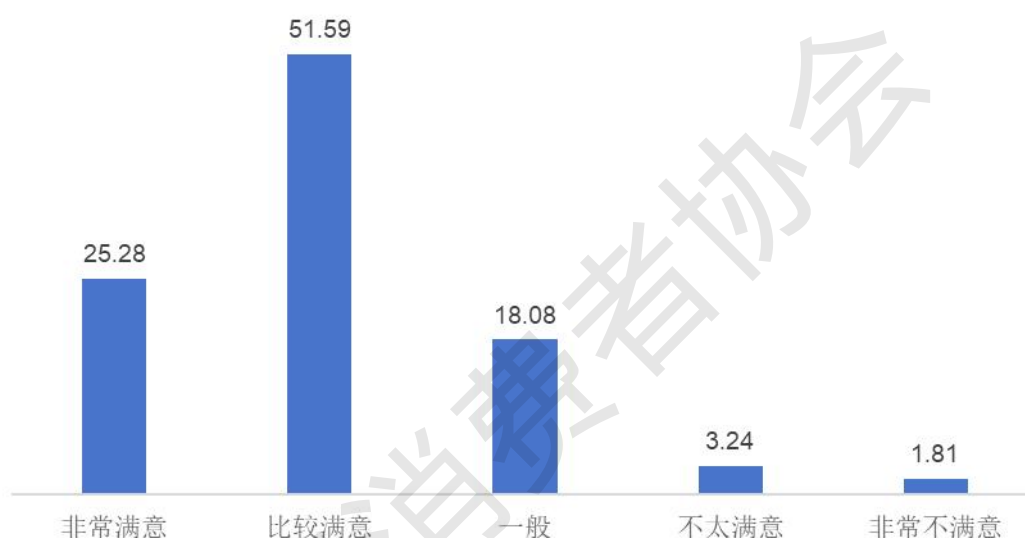


图 26：受访居民对小区绿化养护效果的总体评价 (%)

调查结果显示，受访居民对小区绿化养护效果的综合评价得分为 79.05 分，较 2019 年的 65.17 分提升 13.88 分。分析不同小区类型，A 类小区受访居民对小区绿化养护效果的评价得分最高，达到 82.48 分，显著高于其他两类小区。C 类小区受访居民的评价得分为 79.95 分，B 类小区得分为 76.30 分。

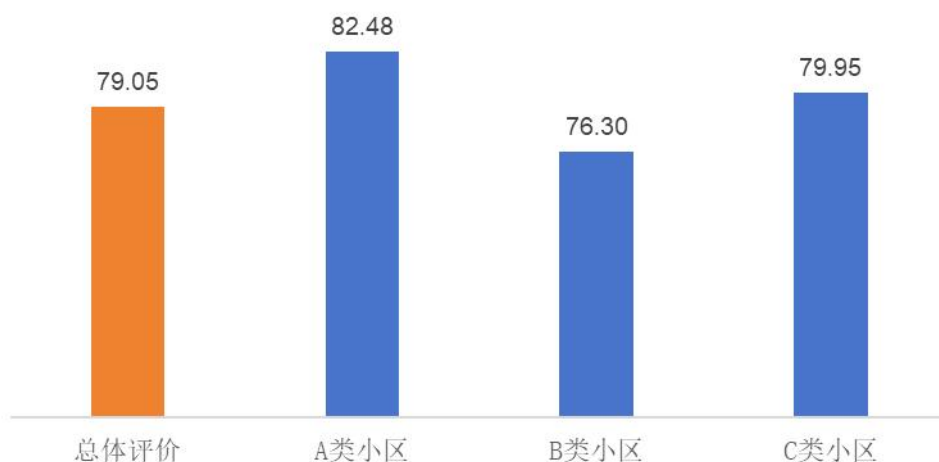


图 27: 不同类型小区受访居民对绿化养护效果的评价得分 (分)

调查显示,受访居民认为小区在绿化养护方面存在的问题主要集中在:一是小区绿化植被品种单一,缺乏层次感和观赏性,占比 16.92%。二是修剪枝叶、清理杂草不及时,占比 12.83%。其他问题如黄土裸露、病虫害、人为破坏、绿植枯死等的占比均不足一成。



图 28: 受访居民认为小区在绿化养护方面存在的问题 (% , 多选题)

7.公共服务：超五成受访居民对小区公共服务比较满意

物业公司在保障基础物业服务的基础上，积极配合或承办各类公益活动，及时发布便民信息。这些服务既丰富了受访居民日常生活，也是物业公司履行社会责任、参与社区治理的重要体现。调查显示，对小区公共服务表示非常满意的受访居民占 23.66%，表示比较满意的占 50.49%，分别仅有 3.50%和 1.36%的受访居民对小区公共服务表示不太满意和非常不满意。

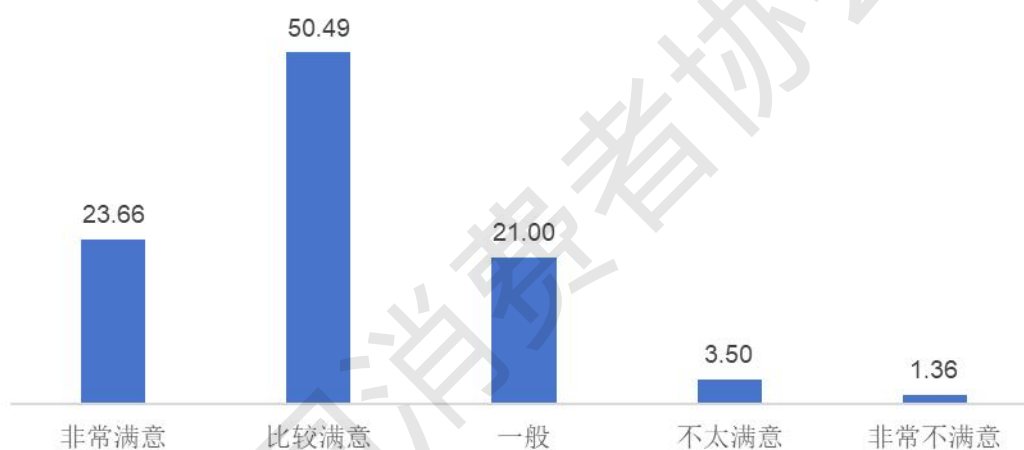


图 29：受访居民对小区公共服务的总体评价 (%)

根据调查结果，受访居民对小区公共服务的评价得分为 78.31 分，较 2019 年的 65.90 分提升 12.41 分。分小区类型看，A 类小区受访居民对公共服务的评价得分最高，达到 80.37 分。C 类小区受访居民的评价得分为 79.37 分，B 类小区受访居民对公共服务的评价为 76.33 分。

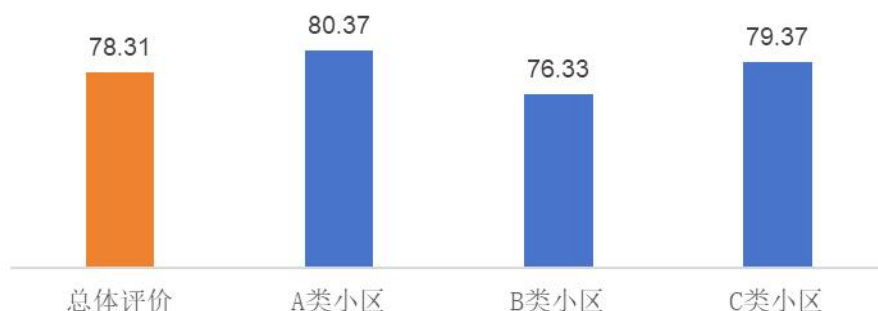


图 30: 不同类型小区受访居民对公共服务的评价得分 (分)

调查显示, 14.65%的受访居民表示, 自己所在的小区很少或从未组织过社区文化活动; 13.87%的受访居民认为小区内缺少面向老人、儿童的关怀服务或活动。此外, 认为小区物业对受访居民的意见缺乏反馈跟进、缺少安全知识宣传和防灾救灾演练、物业缺乏与受访居民有效沟通机制等问题的受访居民各占一成。总体上, 公共服务的问题集中在活动类型单一、沟通机制不畅这两个方面。



图 31: 受访居民认为小区在公共服务方面存在的问题 (% , 多选题)

8.综合服务：近一年来有过物业报修、咨询、投诉经历的受访居民不足三成

本次调查中物业小区综合服务指标包含物业人员处理报修或咨询、投诉问题的效率及结果。调查结果显示，近一年来有过物业报修、咨询、投诉经历的受访居民不足三成（24.95%）。在有上述经历的受访居民中，对小区综合服务表示非常满意的占比为 11.06%，表示比较满意的占比为 49.12%，对小区综合服务表示不太满意和非常不满意的居民占比较为接近，分别为 7.52% 和 7.08%。

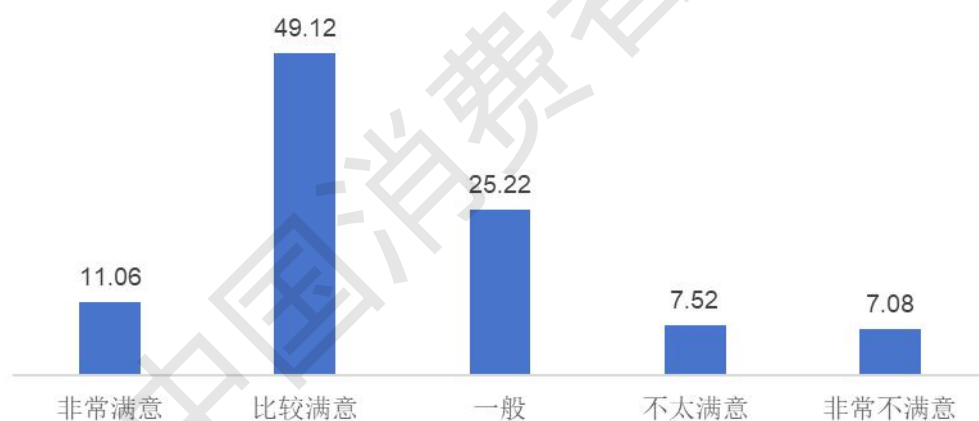


图 32：受访居民对小区综合服务的总体评价 (%)

近一年来有过物业报修、咨询、投诉经历的受访居民对小区综合服务的评价得分为 69.91 分，较 2019 年的 62.38 分仅提升 7.53 分。分小区类型看，C 类小区受访居民对综合服务的评价得分最高，达到 78.33 分，而 A 类和 B 类小区受访居民的评价得分均不足 70 分，其中 A 类小区受访居民的评价得分最低，仅为 66.96

分。

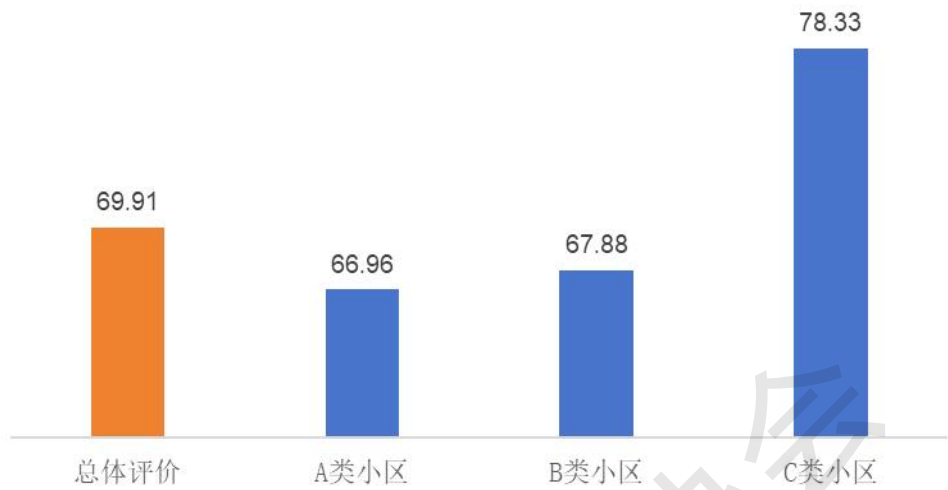


图 33：不同类型小区受访居民对综合服务的评价得分（分）

根据小区在综合服务方面存在问题的调查结果，报修后物业响应速度慢是受访居民反映小区在综合服务方面存在的首要问题（9.27%），此外，受访居民遇到的综合服务方面的主要问题还包括物业回答不专业或含糊其辞、维修人员难以有效解决问题、物业维修服务收费不透明等。这些问题反映出部分小区物业公司在维修服务方面的专业性和及时性还有待加强。



图 34：受访居民认为小区在综合服务方面存在的问题（%，多选题）

（三）热点问题调查结果

本次消费者感知调查在 2019 年物业调查的基础上，针对近年来社会关注度较高的业主委员会、收费标准、宠物管理、个人信息保护、电动自行车充电、物业信息公示等热点问题开展了调查：

1. 业主委员会：超四成受访者表示所在小区已经成立业主委员会

作为业主利益的代表，业主委员会（以下简称业委会）对促进小区建设和发展起着重要作用。根据调查结果，过半数受访者表示小区正在或已经成立业委会，其中 46.21% 的受访居民表示所在小区已经成立业委会，还有 6.93% 的受访居民表示业委会在筹备中。32.47% 的受访居民对小区业委会的成立与否表示不清楚或不关心，这一比例较 2019 年的数据（51.34%）有明显下降。这

说明，受访居民参与小区治理的意识不断增强，有关部门和物业服务企业对业委会建设的重视程度也在不断提升。

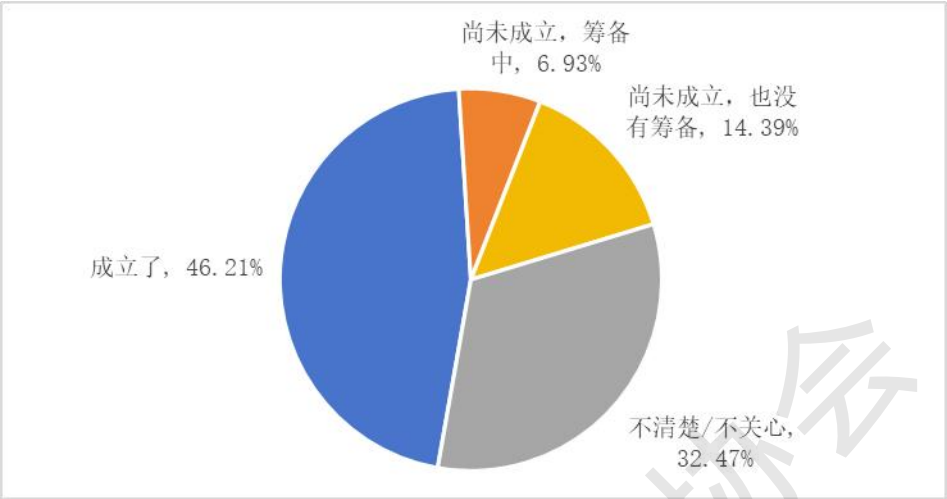


图 35：受访居民所在小区是否成立了业委会

从不同小区类型看，C类小区有近六成受访居民表示已成立业委会（59.18%），比例高出其他两类小区近 20 个百分点。

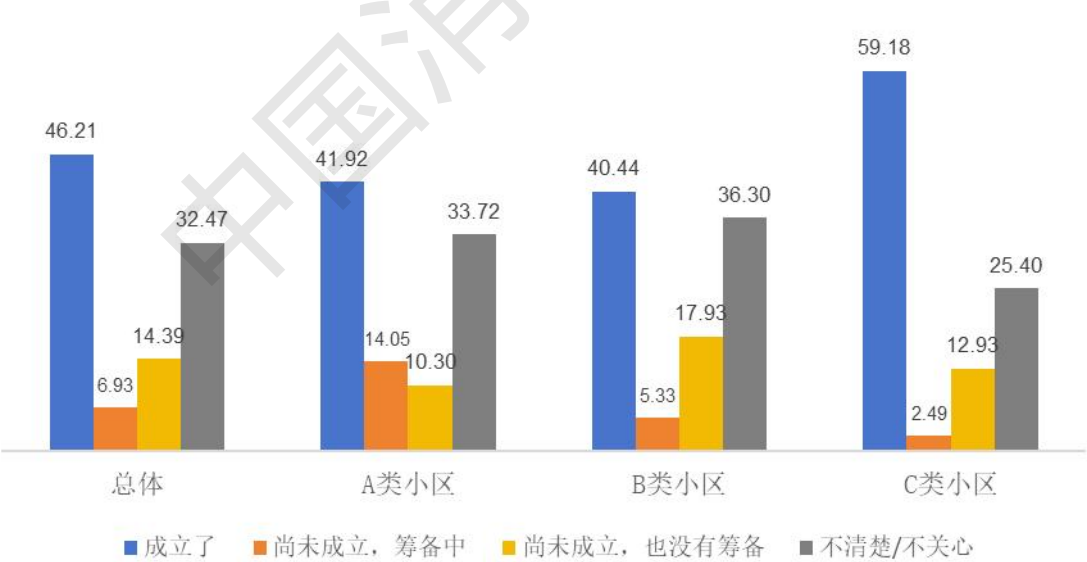


图 36：不同类型小区是否成立业委会（%）

对于业委会的运作效果，超半数受访居民表示非常满意

(51.03%)，三成以上受访居民表示比较满意(34.54%)，表示非常不满意的居民仅占1.55%。

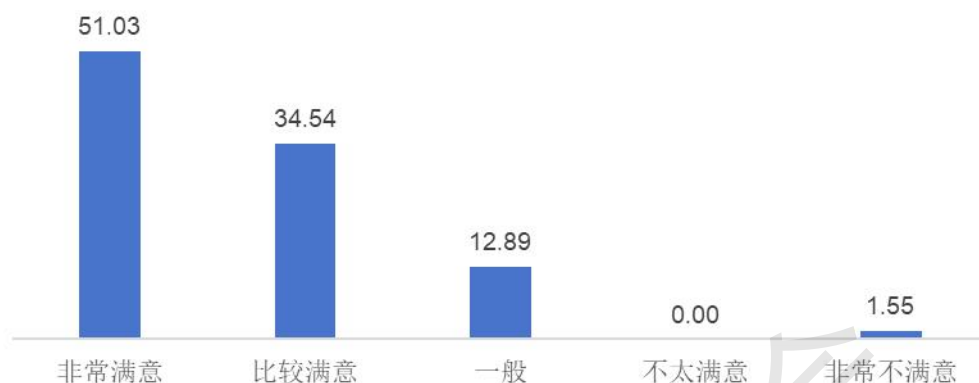


图 37：受访居民对小区业委会的总体评价 (%)

调查结果显示，受访居民对业委会工作综合评价得分达到86.70分，处于良好水平。这说明，业委会在保障居民合法权益和正当利益方面发挥的作用愈发积极，获得了大多数受访居民的认可。从不同小区类型看，A类小区受访居民对业委会的评价得分最高，达到88.40分；其次是C类小区，受访居民评价得分为87.41分；B类小区受访居民的评价得分相对较低，但也达到84.44分。

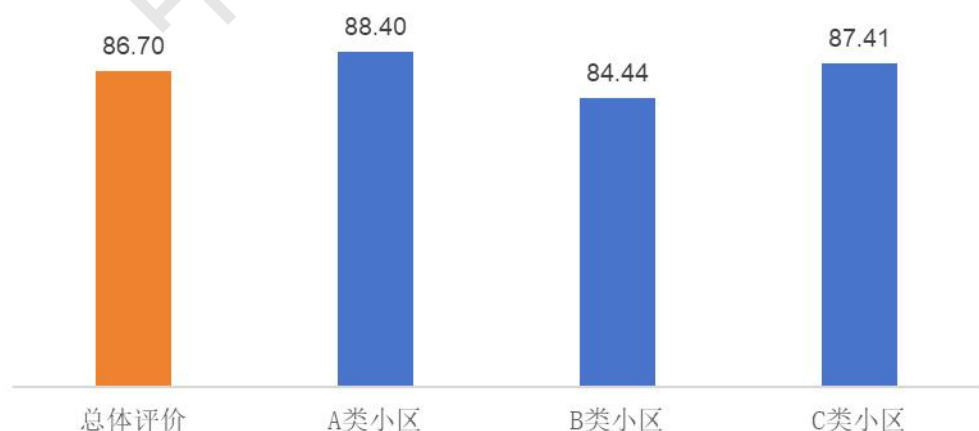


图 38：不同类型小区受访居民对业委会的评价得分 (分)

受访居民认为小区业委会存在最突出的问题是透明性不足，很多受访居民不清楚本小区业委会成员的构成和分工职责。此外，还存在其他较为典型的问题，包括：业委会的会议纪要、工作报告等很少或从不公开，对物业公司的监督不到位，对居民反映的合理诉求响应不积极等。



图 39：受访居民认为小区业委会存在的问题（%，多选题）

2.收费标准：认为小区物业收费标准非常合理和比较合理的受访居民合计占比近六成

物业服务的质价相符一直是受访居民的关注重点。本次消费者感知调查结果显示，46.86%的受访居民认为小区物业收费标准比较合理，超过三成（30.46%）的受访居民认为目前小区物业收费标准的合理性一般，12.51%的受访居民认为非常合理，7.97%的受访居民认为收费标准不太合理，2.20%的受访居民认为收费

标准非常不合理。

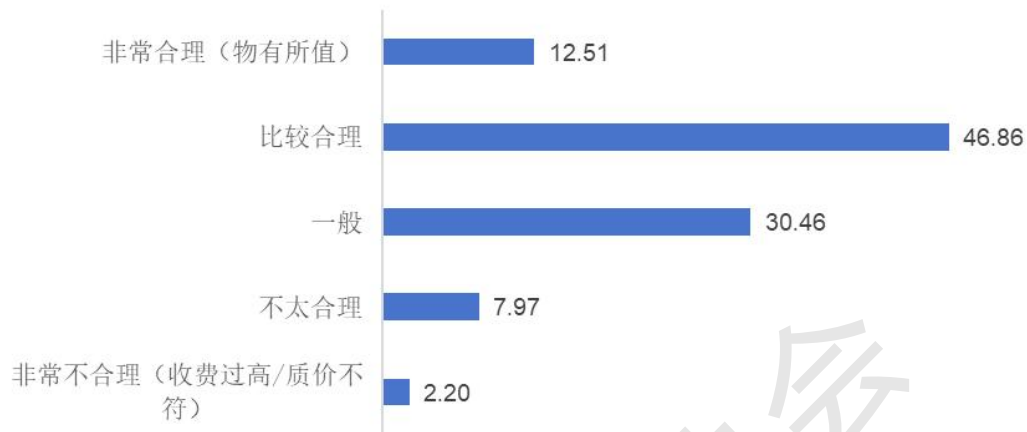


图 40：受访居民对小区物业收费标准的评价 (%)

根据调查结果，受访居民对物业收费标准的总体认可度为 71.90 分。从不同小区类型看，C 类小区受访居民对物业收费标准的认可度最高，并显著高于 A 类和 B 类小区受访居民。其中，C 类小区受访居民认可度得分为 75.10 分，A 类小区受访居民认可度得分为 71.33 分，B 类小区受访居民认可度得分为 70.16 分。作为以中高端商品房为主的 A 类小区，其物业收费标准普遍高于其他类型小区，但受访居民的认可度却相对较低，表明物业收费质价不匹配的问题依然存在。

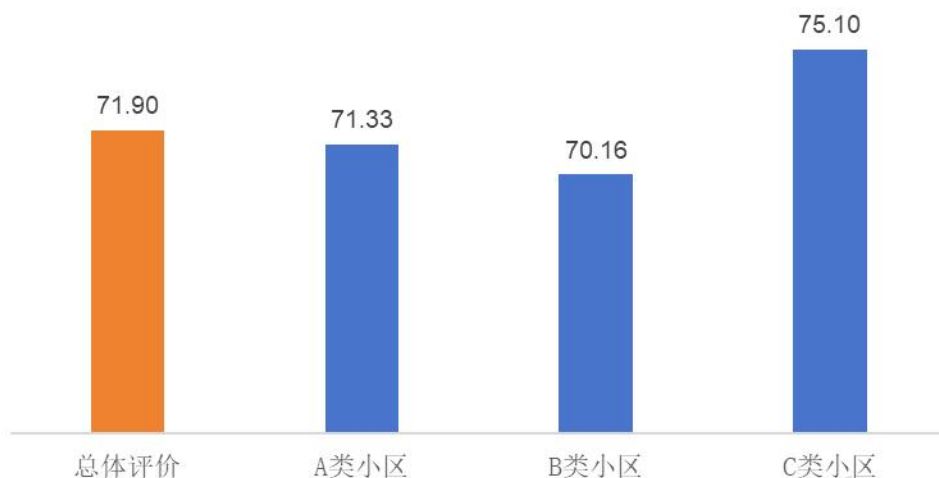


图 41：不同类型小区受访居民对物业收费标准的评价得分（分）

3.宠物管理：超两成受访居民在小区内经常遇到宠物随地便溺、缺乏约束的现象

宠物已经成为人们生活中的重要组成部分。随着宠物进入越来越多的居民家庭，违规养大型犬、遛犬不拴链、随地便溺等不文明养宠物行为困扰着社区居民，成为引发社区矛盾的一大因素。

调查显示，22.62%的受访居民表示在小区经常遇到过宠物随地便溺、缺乏约束的现象，近半数居民表示偶尔会遇到(49.38%)，表示很少或从未遇到过的受访居民占 22.68%。

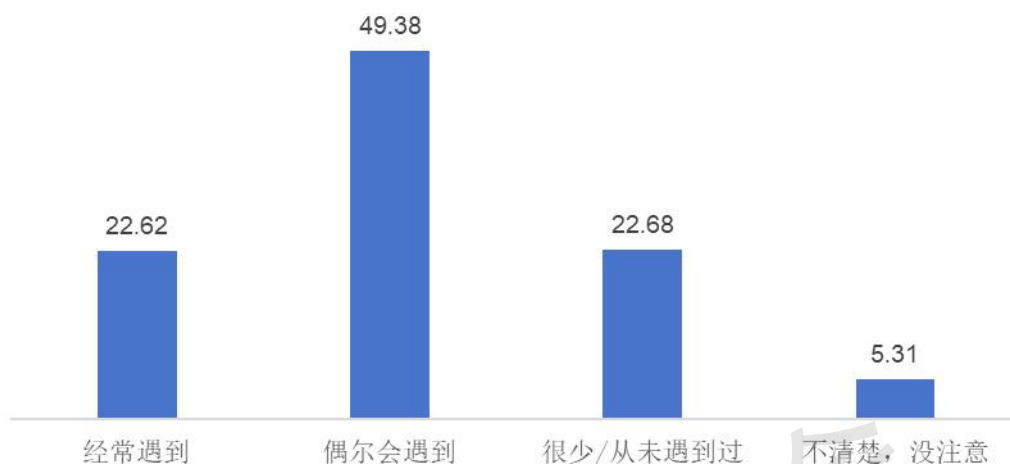


图 42: 小区内是否有宠物随地便溺、缺乏约束的现象 (%)

为了规范养宠物居民的行为，不少地方在物业管理条例中增加了对饲养宠物的规范或限制条件。本次调查中 62.73% 的受访居民表示自己所在小区物业设置有明确的文明养宠宣传牌或提示标识，但仍有 16.79% 的受访居民表示小区内尚无相关提示，还有 20.48% 的受访居民表示平时未注意过规范饲养宠物的宣传提示。

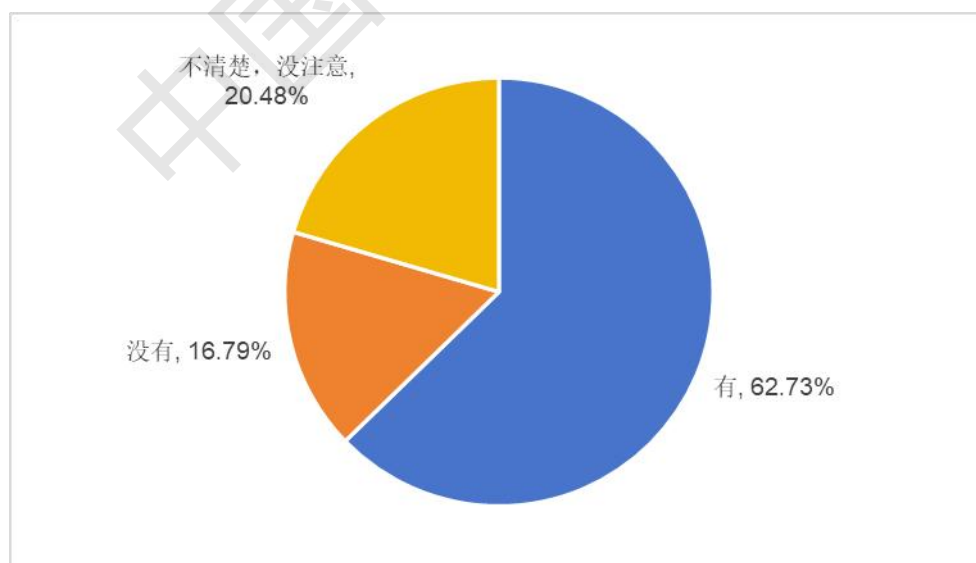


图 43: 小区物业对“文明养宠”是否有宣传或提示

4.个人信息保护：超八成受访者表示“不刷脸”不影响正常出入小区

小区门禁人脸识别是一种通过摄像头采集居民人脸信息，并与数据库中的信息进行比对来验证身份的系统，用于控制小区出入口通行。本次调查发现，超四成居民表示自己所在小区门禁使用了“刷脸”门禁（44.59%）。不同类型小区使用“刷脸”门禁的情况也有所不同：A类小区占54.80%，B类小区占41.63%，到C类小区则下降至39.23%。



图 44：小区使用“刷脸”门禁（%）

《人脸识别技术应用安全管理办法》第十条明确规定“实现相同目的或者达到同等业务要求，存在其他非人脸识别技术方式的，不得将人脸识别技术作为唯一验证方式”，本次调查就小区是否存在强制“刷脸”问题开展调查。结果显示，超八成受访者表示“不刷脸”对正常出入没有影响（80.89%）。分不同类型小

区看，A类小区有近三成的受访居民表示如果不“刷脸”会影响正常进出，这一比例明显高于其他两类小区。

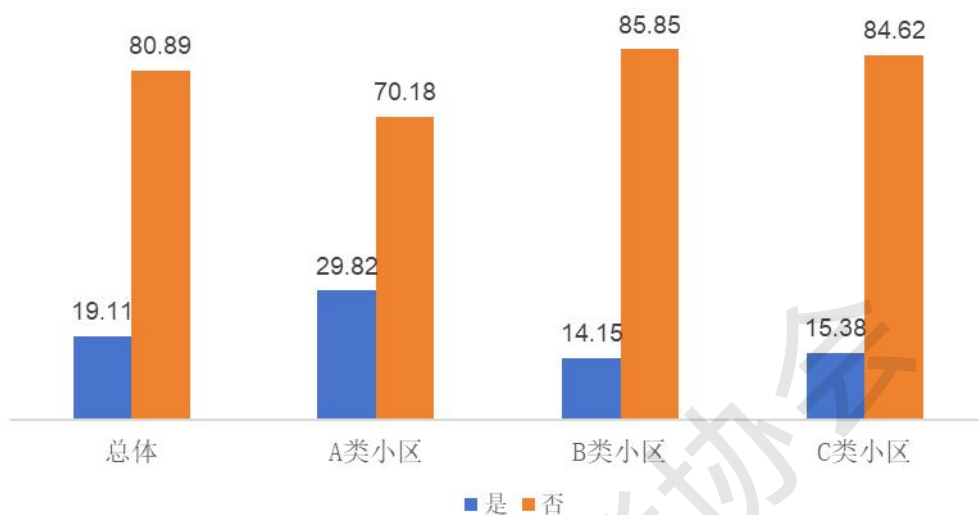


图 45：不“刷脸”是否会影响正常出入 (%)

《人脸识别技术应用安全管理办法》还明确规定了应用人脸识别技术处理人脸信息前的个人同意权与撤回权，要求应当以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人告知使用目的、影响等相关事项。本次调查显示，表示看到过物业发布的相关告知的受访居民占比不足半数（42.77%），38.33%的受访居民表示物业没有明确告知过人脸识别的使用目的和相关影响。

其中，B类小区仅有38.05%的受访居民表示物业有明确告知，A类小区和C类小区的告知比例接近，均在四成以上。考虑到以中高端商品房为主的A类小区在门禁管理上往往较其他小区更加严格，但这类小区物业对于“刷脸”用途的告知比例却并不突出，这说明物业公司对于居民个人信息的保护意识和保护力度仍有

待加强。

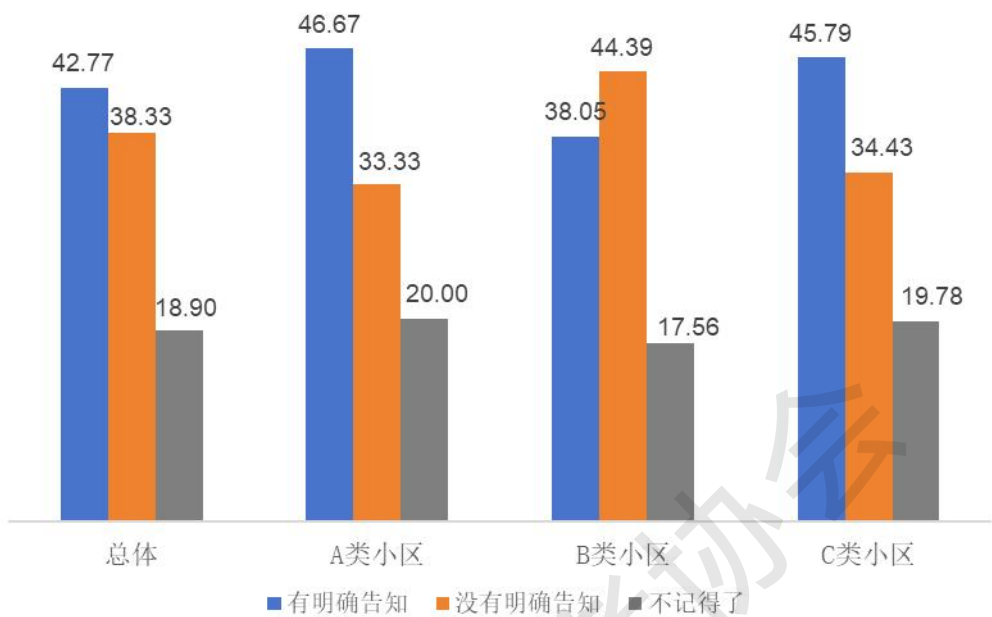


图 46：物业是否明确告知“刷脸”用途（%）

5.电动自行车充电：小区电动自行车管理中的首要问题是集中充电设施不足

近年来，由违规停放和充电引发的小区电动自行车火灾事故时有发生，进楼入户、人车同屋、“飞线”充电等现象屡禁不绝，隐患重重。本次调查的居民中，绝大多都表示所在小区设置了集中的充电桩或充电棚。但调查也发现，将电池或车带回家充电（7.52%），甚至使用本应严格禁止的“飞线”充电（4.73%）仍然存在，尽管上述情况比例不高，但一旦发生危险后果将十分严重，仍需引起注意。



图 47：您所在小区目前主要的充电方式（%，多选题）

对小区电动自行车管理存在问题的进一步调查显示，最突出的问题是集中充电设施不足，需要抢位置（27.28%），其次是乱停乱放问题（22.03%）和长时间占用充电设施问题（12.83%）。



图 48：您认为小区电动自行车管理存在的问题（%，多选题）

6. 物业信息公示仍然存在信息不透明、内容不全面的问题

《中华人民共和国民法典》和《物业管理条例》等法律法规明确规定，物业服务企业应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及住宅专项维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

根据调查结果，认为小区物业在收入支出方面的公示信息非常透明的受访居民仅占 12.83%，认为比较透明的占 29.88%，还有 29.49%受访居民认为物业公示力度一般，会按要求公示但不够详细。超两成的受访居民表示小区物业公示不太透明，从未见过相关物业公示信息，6.48%的受访居民则表示物业的信息非常不透明。

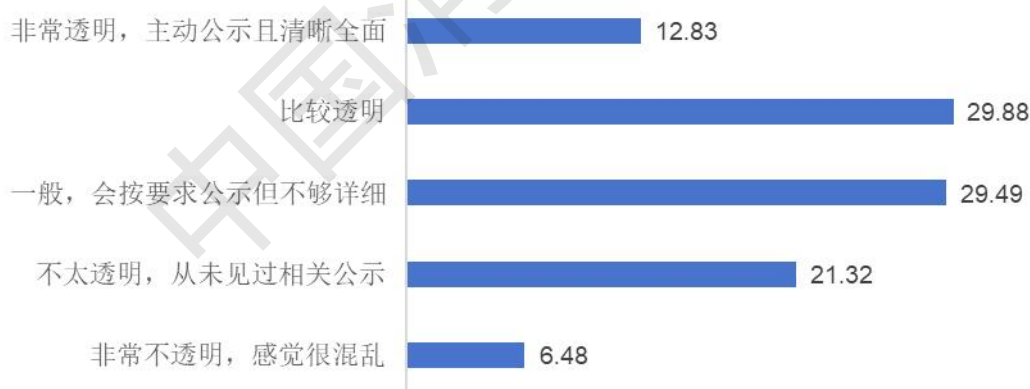


图 49：您认为本小区物业在收入支出方面的公示力度如何（%）

对于自己所在小区的公共维修基金，57.42%的居民表示完全不了解，30.01%的受访居民表示并不完全清楚相关情况，能够做到对相关信息有基本了解的仅占 12.57%。由此可见，物业在收入

支出方面的信息公开力度和公示细节还有明显不足，主动宣传、告知的积极性也不强。

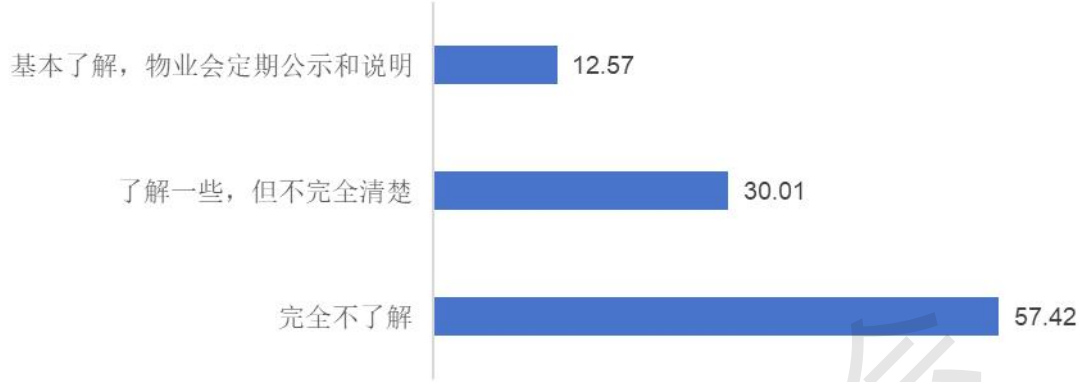


图 50：您是否了解本小区公共维修基金的使用情况 (%)

五、新能源汽车专项调查

近年来，随着新能源汽车保有量的持续攀升，广大车主正逐渐从里程焦虑转向对居住场景下“最后一公里”服务的关注，如何平衡安全与便利，是当前推进小区基础设施改进、考验社区精细化治理水平的关键考题。

新能源汽车专项调查采用问卷调查方式，围绕新能源汽车充电及地库进入等问题开展调查，调查范围为本次物业调查中抽取的 21 个城市的新能源汽车车主（以下简称车主），有效样本共计 604 个。

（一）供需不匹配是小区新能源汽车公共充电桩使用中的首要问题

对于具备在私人停车位安装新能源汽车充电桩条件的小区，49.50%的车主认为小区物业对在私人停车位安装充电桩非常配合，41.23%的车主认为小区物业对私人停车位安装充电桩比较配合，仅有 8.11%的车主认为物业对私人停车位安装充电桩配合度一般。

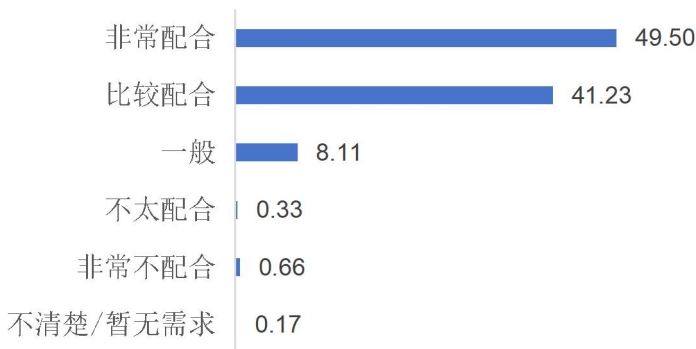


图 51：您所在小区物业对在私人停车位安装新能源汽车充电桩的配合度（%）

新能源车主遇到的充电桩使用问题主要集中在不具备在私人停车位安装充电桩条件的小区。根据调查结果，36.92%的车主所在小区内部公共充电桩数量不够，经常需要排队等待；35.6%的车主遇到过公共充电位置被燃油车停放占用的情况；24.01%的车主表示公共充电桩的故障率较高、缺乏维护。由此说明公共充电桩存在供需不匹配的矛盾点。



图 52：您认为小区内的新能源汽车公共充电桩目前主要存在哪些问题（%，多选题）

（二）绝大多数车主表示所在小区允许新能源汽车进入地库

近年来，新能源汽车的安全问题备受关注。受到一些电动汽车锂电池起火燃烧事故的影响，北京、山西、浙江、广东等地的一些住宅小区或单位出于安全考虑，禁止新能源车辆停放在地下车库，或要求在地库只能停放不能充电，这些颇具争议的措施引发社会广泛讨论。

本次调查显示，绝大部分车主自己所在的小区允许新能源汽

车进入地库，但管理方式有所区别：其中，33.11%的车主表示小区地库完全开放，停车或充电较为随意；53.64%的车主表示小区地下停车场为新能源汽车设置有专属停车区域；6.13%的车主反映小区规定地库内可以停车但禁止充电。此外，5.79%的车主表示所在小区会限制进入地库的新能源车辆（仅允许已购买固定车位的业主进入），表示小区完全禁止新能源汽车进入地库的车主占比不足 1%。



图 53：您所在小区是否允许新能源汽车进入地库（%）

六、体验式调查结果

体验式调查内容重点围绕小区入口及安保服务、公共秩序管理、环境管理、设施设备管理和客户服务管理五个方面展开。各方面调查的详情如下：

（一）小区入口及安保服务

体验调查结果显示，住宅小区入口及安保服务整体得分 58.32 分，未达到及格水平。在细项指标中，按百分制换算，访客管理（人员）和楼宇门禁的指标得分较低，分别为 22.00 分和 36.00 分，非小区人员随意进出和楼宇门禁失效问题较突出；门禁（车行）和保安在岗两项指标得分较高，分别为 84.00 分和 80.00 分。



图 54：小区入口及安保服务评价得分（分）

1.多数小区保安在岗且能保持统一着装

本次调查的 50 个住宅小区当中，发现保安在岗的小区共 40 个，占比 80.00%；保安不在岗的小区共 10 个，占比为 20.00%。

仪容仪表方面，有 36 个小区的保安为统一着装，占比 72.00%；

14 个小区的保安存在未统一着装的情况，占比为 28.00%。

表 3：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
小区保安不在岗 (10 个)	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	杭州市	静怡花苑	B	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	广州市	龙津世家	B	2019 年调查小区
	银川市	上前城家园住宅区	B	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
小区保安未统一着 装 (14 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	杭州市	静怡花苑	B	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	广州市	龙津世家	B	2019 年调查小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区

城市：重庆市

小区名称：南友村社区

小区类型：C 类

体验时间：2025 年 9 月 5 日

描述：小区门口无保安亭同时也

无人值守



城市：广州市

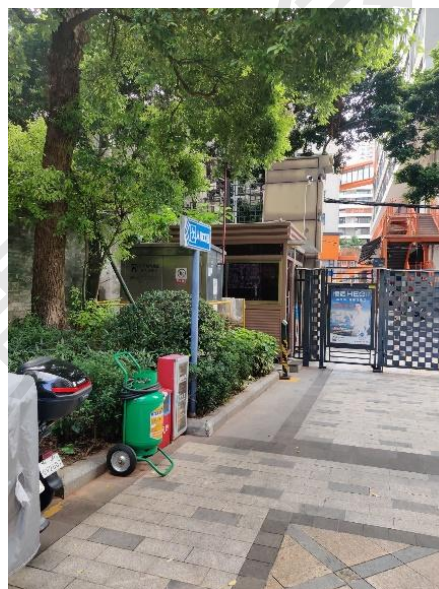
小区名称：龙津世家

小区类型：B 类

体验时间：2025 年 9 月 12 日

描述：进入小区前后均未发现有

保安值守



城市：广州市

小区名称：汇侨新城(南区)

小区类型：C 类

体验时间：2025 年 9 月 12 日

描述：进入小区前后均未发现有

保安值守



2.大部分被调查小区对外部人员/车辆进出小区管理松懈

调查中，有 32 个小区发生了外部车辆进入的情况。其中，19 个小区的保安履行了询问或指引职责，13 个小区的保安未对外部车辆进行任何询问，直接放行。

另外，有 46 个小区发生了外卖、快递等外部人员进入的情况。但从结果来看，只有 7 个小区的保安对外部人员进行了询问或要求登记，其余 39 个小区则直接放行，外部人员可随意进出，占比达 84.78%。

表 4：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
外部车辆管理失效 (13 个)	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	广州市	龙津世家	B	2019 年调查小区
	南宁市	汇东星城	A	2019 年调查小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区
外部人员管理失效 (39 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	北京市	望京西园三区	C	2019 年调查小区
	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	天津市	金海湾花园	B	新增小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	长春市	郁金香园	C	新增小区
	长春市	万龙城	B	2019 年调查小区
	沈阳市	宏发长岛(一期)	B	2019 年调查小区
	沈阳市	万科朗润园	A	新增小区
	上海市	德福苑	B	2019 年调查小区
	上海市	西凌新邨	C	2019 年调查小区
	上海市	中福花苑 1 期	A	新增小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	康桥朗城 1 号院	A	2019 年调查小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	都市经典(卓锦园)	C	2019 年调查小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	广州市	龙津世家	B	2019 年调查小区
	深圳市	绿景花园二期	B	2019 年调查小区
	深圳市	宝珠花园	C	新增小区
	南宁市	汇东星城	A	2019 年调查小区
	南宁市	蓝山上城	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	银川市	恒大名都	A	2019 年调查小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	兰州市	欣欣嘉园（东区）	C	2019 年调查小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	叠彩城(一二期)	B	2019 年调查小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区
	成都市	锦江城市花园二期	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

3.小区入口行人门禁及楼宇门禁失效问题突出

被调查小区中,42 个小区的车辆主入口的门禁系统(或道闸)可以正常起落,7 个小区持续敞开,1 个小区发生损坏。

小区人行主入口的门禁系统(或闸机)中,26 个小区可以有效关闭,但仍有 24 个小区的行人通道门禁可随意进入,未能起到有效的阻拦作用。近五成的受访小区在人员进出管理方面较为松散,小区的行人门禁形同虚设。

调查还发现，楼宇门禁正常工作的小区仅有 18 个，占比 36.00%，门禁失效/没有门禁的小区共 27 个，比例超过六成。

表 5：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
车辆门禁失效 (8 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	哈尔滨市	恒盛豪庭	A	2019 年调查小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	上海市	中福花苑 1 期	A	新增小区
	银川市	恒大名都	A	2019 年调查小区
	银川市	上前城家园住宅区	B	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
行人门禁失效 (24 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	沈阳市	宏发长岛（一期）	B	2019 年调查小区
	济南市	泉城花园	B	2019 年调查小区
	上海市	德福苑	B	2019 年调查小区
	上海市	西凌新邨	C	2019 年调查小区
	上海市	中福花苑 1 期	A	新增小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	康桥朗城 1 号院	A	2019 年调查小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	广州市	龙津世家	B	2019 年调查小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	南宁市	汇东星城	A	2019 年调查小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	银川市	恒大名都	A	2019 年调查小区
	银川市	上前城家园住宅区	B	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	重庆市	叠彩城(一二期)	B	2019 年调查小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	成都市	北港新城	B	新增小区
楼宇门禁失效 (32 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	天津市	金海湾花园	B	新增小区
	石家庄市	长九中心公园 9 号 (A 区)	B	2019 年调查小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	沈阳市	宏发长岛 (一期)	B	2019 年调查小区
	沈阳市	万科朗润园	A	新增小区
	济南市	泉城花园	B	2019 年调查小区
	济南市	荣盛时代首府	A	新增小区
	上海市	德福苑	B	2019 年调查小区
	上海市	西凌新邨	C	2019 年调查小区
	杭州市	静怡花苑	B	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	武汉市	都市经典（卓锦园）	C	2019 年调查小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	广州市	龙津世家	B	2019 年调查小区
	深圳市	宝珠花园	C	新增小区
	南宁市	汇东星城	A	2019 年调查小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	成都市	锦江城市花园二期	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

城市：哈尔滨市

小区名称：卓琳家园

小区类型：B 类

体验时间：2025 年 9 月 8 日

描述：小区门口的阻车系统已损坏，道闸处于关闭状态，车辆无法通行，人行通道处于长期敞开状态。



城市：石家庄市

小区名称：星河盛世城

小区类型：A 类

体验时间：2025 年 9 月 7 日

描述：小区供行人行走的通道

处于持续敞开状态，人员可随

意进入，同时单元楼也无门

禁，处于敞开状态。



（二）公共秩序管理

体验式调查结果显示，公共秩序管理的整体得分 68.00 分，处于及格水平。在细项指标中，新能源充电桩、电动自行车充电和宠物粪便三项指标得分相对较高，均达到 80 分以上，占用公共空间、非机动车停放和机动车停放三项指标得分相对较低，未达到及格水平；宠物管理提示的指标得分最低，仅为 34.00 分。



图 55：公共秩序管理评价得分（分）

1.超半数小区存在机动车违停现象

结果显示，调查人员在 26 个小区内均发现了机动车违停现象，包括未停放在车位内、堵塞道路出入口或占用消防通道，发现车辆违停情况的小区占比达 52.00%。

表 6：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
机动车违规停放 (26 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	北京市	建功北里(一区)	B	2019 年调查小区
	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	哈尔滨市	恒盛豪庭	A	2019 年调查小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	杭州市	静怡花苑	B	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	都市经典（卓锦园）	C	2019 年调查小区
	广州市	龙津世家	B	2019 年调查小区
	深圳市	绿景花园二期	B	2019 年调查小区
	深圳市	宝珠花园	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	银川市	恒大名都	A	2019 年调查小区
	银川市	上前城家园住宅区	B	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	重庆市	华宇上院	A	2019 年调查小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	叠彩城(一二期)	B	2019 年调查小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

城市：武汉市

小区名称：都市经典(卓锦园)

小区类型：C 类

体验时间：2025 年 9 月 5 日

描述：小区车辆随意停放，包括未停放在停车位内，停放在地下车库出口处。



城市：重庆市

小区名称：鸿恩怡园

小区类型：B 类

体验时间：2025 年 9 月 6 日

描述：多辆车停放在有明确消防通道禁停标识的道路上。



城市：重庆市

小区名称：叠彩城一二期

小区类型：B 类

体验时间：2025 年 9 月 6 日

描述：有车辆停放在有明确消防通道禁停标识的道路上。



本次调查还对住宅小区内的新能源汽车充电桩区域进行了重点观察。结果显示，50 个小区中，有 20 个小区给新能源汽车设置了专门的充电区域，其中 16 个小区的充电桩设施完好、运行正常，另外 4 个小区存在充电车位被燃油车辆占用的情况。

表 7：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
新能源汽车充电区被占用 (4 个)	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	成都市	北港新城	B	新增小区



城市：天津市

小区名称：沱江里

小区类型：C 类

体验时间：2025 年 9 月 16 日

描述：有车辆长期停放在充电区

（盖有汽车保护罩/车衣长期停

放，充电区被燃油车占用）。



2.少数小区发现有电动自行车违规充电问题

调查发现，50 个住宅小区当中，有 24 个小区存在非机动车（自行车、电动自行车）停放在楼栋大堂及楼道的情况，违规停放的小区占 48.00%。

表 8：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
非机动车违规停放 (24 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	北京市	建功北里(一区)	B	2019 年调查小区
	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	天津市	金海湾花园	B	新增小区
	石家庄市	长九中心公园 9 号 (A 区)	B	2019 年调查小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	长春市	万龙城	B	2019 年调查小区
	沈阳市	宏发长岛 (一期)	B	2019 年调查小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	济南市	荣盛时代首府	A	新增小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	康桥朗城 1 号院	A	2019 年调查小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	都市经典（卓锦园）	C	2019 年调查小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	南宁市	蓝山上城	C	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	叠彩城（一二期）	B	2019 年调查小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

城市：沈阳市

小区名称：宏发长岛（一期）

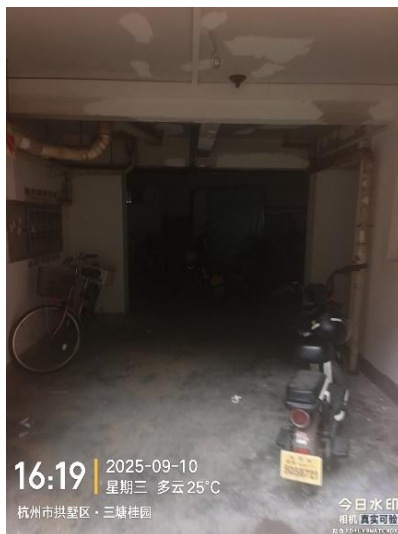
小区类型：B 类

体验时间：2025 年 9 月 6 日

描述：单元楼大堂内停放电动自行车。

时间: 2025.09.06 11:44
地点: 沈阳市铁西区·铁西大天地
经纬度: 41.77510°N, 123.326975°E

今日水印
相机 [EASR]
设备: iPhone15Pro 16G 5



城市：杭州市

小区名称：三塘桂园

小区类型：C类

体验时间：2025年9月10日

描述：小区中多楼内都有电动自行车随意停放。



城市：深圳市

小区名称：绿景花园二期

小区类型：B类

体验时间：2025年9月6日

描述：小区地下车库入口处有车辆占用消防通道停放。

本次调查发现，50个小区中有38个小区设置了集中充电棚/充电桩，充电管理秩序良好，但仍有12个小区在电动自行车充电方面存在各种隐患问题。其中，有4个小区发现集中充电区域车辆乱停乱放、线缆杂乱问题，3个小区发现充电区域消防设施缺失或被遮挡问题，2个小区分别发现了严重违反消防规定的“飞线”充电现象和在楼道、大厅、安全出口等公共区域充电现象，

还有 1 个小区发现有充电设备损坏或老化现象，存在一定的消防安全隐患。



图 56：存在电动自行车充电问题的小区数量（个）

城市：银川市

小区名称：恒大名都

小区类型：A 类

体验时间：2025 年 9 月 8 日

描述：小区门口处有私自拉线充电的电动自行车，甚至插板还裸露在地上。

城市：长沙市

小区名称：天马小区

小区类型：C类

体验时间：2025年9月7日

描述：小区楼门口有私拉电

线给电动自行车充电的情

况。



3.私自占用消防通道/公共空间问题较为多发

《中华人民共和国消防法》第二十八条规定：任何单位、个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。但本次调查发现，有15个小区内发现不同程度占用消防通道的情况，包括违规停车、使用杂物、地锁等占用或堵塞通道。

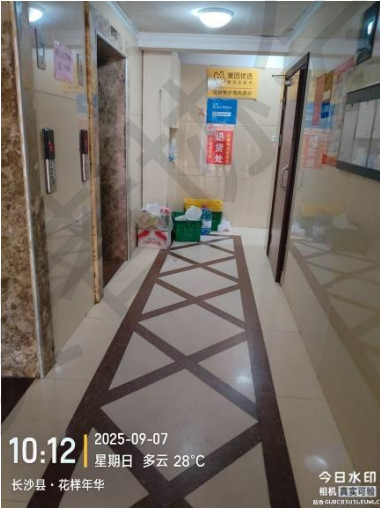
此外，擅自占用小区公共空间，比如公共走廊、绿地的情况较为常见，被调查小区中有25个小区存在不同程度的占用问题，包括有居民私自堆放杂物、晾晒衣物等，占比高达50.00%。

表9：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
占用消防通道 (15个)	北京市	金泉家园	A	新增小区
	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	长春市	万龙城	B	2019年调查小区
	沈阳市	万科朗润园	A	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019年调查小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	都市经典（卓锦园）	C	2019 年调查小区
	深圳市	绿景花园二期	B	2019 年调查小区
	深圳市	宝珠花园	C	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	兰州市	欣欣嘉园（东区）	C	2019 年调查小区
	重庆市	华宇上院	A	2019 年调查小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	叠彩城（一二期）	B	2019 年调查小区
占用公共空间 (25 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	石家庄市	长九中心公园 9 号（A 区）	B	2019 年调查小区
	哈尔滨市	恒盛豪庭	A	2019 年调查小区
	长春市	万龙城	B	2019 年调查小区
	沈阳市	宏发长岛（一期）	B	2019 年调查小区
	沈阳市	万科朗润园	A	新增小区
	杭州市	静怡花苑	B	2019 年调查小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	深圳市	绿景花园二期	B	2019 年调查小区
	深圳市	宝珠花园	C	新增小区
	南宁市	汇东星城	A	2019 年调查小区
	南宁市	蓝山上城	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	兰州市	欣欣嘉园（东区）	C	2019 年调查小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	叠彩城（一二期）	B	2019 年调查小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区
	贵阳市	苑林星月湾（一期）	B	新增小区

城市：长沙市 小区名称：花样年华 小区类型：B 类 体验时间：2025 年 9 月 6 日 描述：电梯口有堆放杂物占用 公共空间的情况。	 10:12 2025-09-07 星期日 多云 28°C 长沙县·花样年华
城市：长沙市 小区名称：天马小区 小区类型：C 类 体验时间：2025 年 9 月 6 日 描述：楼梯下方有堆放杂物和 圈地占用公共空间的情况。	 11:55 2025-09-07 星期日 多云 29°C 长沙岳麓区·天马小区

4.六成以上被调查小区未发现宠物管理的提示标识

近年来，随着宠物数量的持续增长，不文明养宠现象给居民带来了越来越多的滋扰，并严重引发了邻里矛盾，甚至使居民人身安全受到威胁。本次在体验式调查过程中，访问员也对各住宅小区的宠物管理情况进行了观察。

调查发现，有 7 个小区在主路及绿化带内存在未清理的宠物粪便，多达 33 个小区内未发现明确的关于“文明养宠”或“请清理宠物粪便”的提示标识，占比为 66.00%，仅有 17 个住宅小区物业在绿地旁或公告栏放置了宠物管理的相关提示牌或标识物。

表 10：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
宠物粪便未清理 (7 个)	石家庄市	长九中心公园 9 号 (A 区)	B	2019 年调查小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	银川市	恒大名都	A	2019 年调查小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
养宠管理提示缺失 (33 个)	北京市	建功北里(一区)	B	2019 年调查小区
	北京市	望京西园三区	C	2019 年调查小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	长春市	万龙城	B	2019 年调查小区
	沈阳市	宏发长岛(一期)	B	2019 年调查小区
	沈阳市	万科朗润园	A	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	济南市	泉城花园	B	2019 年调查小区
	济南市	荣盛时代首府	A	新增小区
	上海市	飘鹰花苑(南区)	C	新增小区
	上海市	德福苑	B	2019 年调查小区
	上海市	西凌新邨	C	2019 年调查小区
	上海市	中福花苑 1 期	A	新增小区
	杭州市	静怡花苑	B	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	银川市	恒大名都	A	2019 年调查小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	兰州市	欣欣嘉园（东区）	C	2019 年调查小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	叠彩城(一二期)	B	2019 年调查小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区
	贵阳市	苑林星月湾(一期)	B	新增小区
	成都市	锦江城市花园二期	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

(正面案例)

城市：南宁市

小区名称：蓝山上城

小区类型：C类

体验时间：2025年9月9日

描述：小区绿化区内有物业设

置的“出门遛犬使用牵引带、

犬只粪便清理至垃圾桶”宠物

管理提示牌



城市：广州市

小区名称：汇侨新城(南区)

小区类型：C类

体验时间：2025年9月12日

描述：小区步行道路台阶上有

动物粪便,且小区内无宠物管

理的相关提示牌或标识物。



(三) 环境管理

体验式调查结果显示，小区环境管理的整体得分 76.70 分，处于良好水平。在细项指标中，按百分制换算，所有指标全部达到中等及以上水平。路面保洁和垃圾桶周边卫生两项指标得分较

低，均为 70.00 分；绿化带保洁和大堂/楼道保洁指标得分相对较高，达到 80 分以上；垃圾分类指引达到 92.00 分，处于优秀水平。



图 57：小区环境管理评价得分（分）

1.小区保洁工作基本到位

住宅小区环境保洁是居民最能直观感受到物业服务质量的环节。调查显示，各住宅小区保洁工作整体较好。走访的 23 个小区主干道及人行道地面基本保持洁净，24 个小区路面发现少量垃圾，仅 3 个小区的路面较脏，有明显的垃圾、烟头、纸屑或污渍。

检查小区楼栋大堂及楼道发现，大多数小区楼栋内基本保持洁净，仅 7 个小区楼道内发现明显有垃圾杂物。

表 11：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
小区路面较脏 (2 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
小区楼道内有明显	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
垃圾杂物 (7个)	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	成都市	锦江城市花园二期	A	2019年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

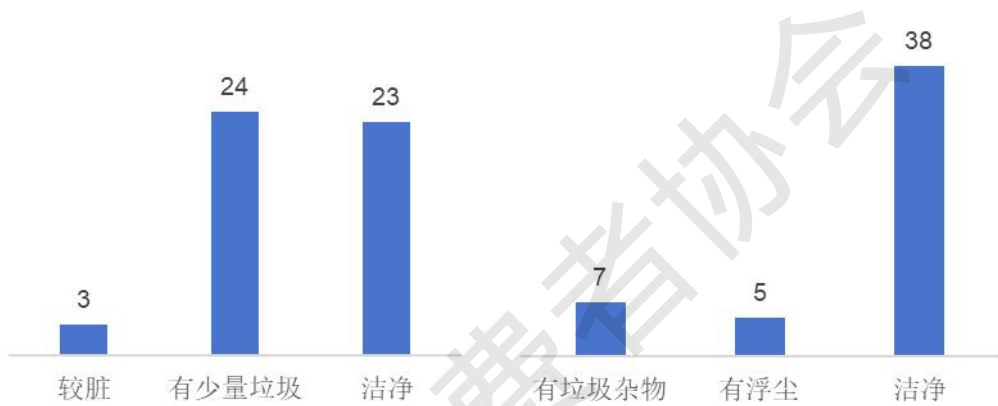


图 58：小区路面保洁情况（个）和大堂/楼道保洁情况（个）

城市：长沙市

小区名称：天马小区

小区类型：C 类

体验时间：2025 年 9 月 7 日

描述：小区内主要道路面有垃圾，步行楼梯有纸屑、烟头等，有长时间未清扫迹象。

2.垃圾分类情况较好，三成小区有未及时清理垃圾现象

对于住宅小区来说，物业是生活垃圾分类管理的责任主体，直接负责小区内垃圾的分类清理工作，对小区环境维护有重要影响。调查发现，多数住宅小区的垃圾桶或垃圾站可以做到及时清理，13 个小区存在垃圾桶满溢情况。15 个小区的垃圾桶或垃圾站周围地面发现有散落的垃圾、污水或散发异味情况。

本次调查还重点观察了各住宅小区物业垃圾分类指引标识情况。结果显示，44 个小区设置有清晰、明确的垃圾分类指引标识，4 个小区有相关标识但有所污损或缺失，仅 2 个小区未观察到相关标识。此外，有分类指引标识，但未按照分类指引进行垃圾分类现象依然存在。

表 12：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
垃圾桶满溢 (13 个)	北京市	望京西园三区	C	2019 年调查小区
	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	金海湾花园	B	新增小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	哈尔滨市	恒盛豪庭	A	2019 年调查小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	都市经典（卓锦园）	C	2019 年调查小区
	深圳市	宝珠花园	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	兰州市	欣欣嘉园（东区）	C	2019 年调查小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	重庆市	华宇上院	A	2019 年调查小区
垃圾桶周边卫生状况差 (15 个)	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	都市经典（卓锦园）	C	2019 年调查小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	深圳市	宝珠花园	C	新增小区
	南宁市	蓝山上城	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	兰州市	欣欣嘉园（东区）	C	2019 年调查小区
	成都市	锦江城市花园二期	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区
垃圾分类指引不清晰或缺失 (6 个)	北京市	建功北里（一区）	B	2019 年调查小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	武汉市	都市经典（卓锦园）	C	2019 年调查小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

(正面案例)

城市：西安市

小区名称：鼎新花园

小区类型：C类

体验时间：2025年9月7日

描述：小区垃圾站有清晰的垃圾分类指引标识，设置了误时投放点，落实效果较好。



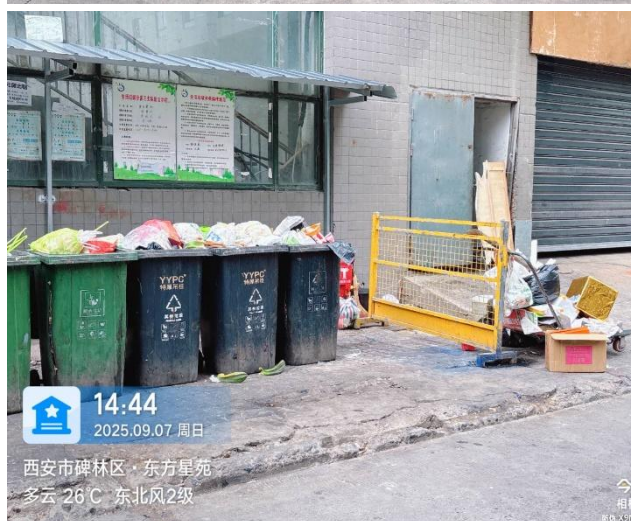
城市：西安市

小区名称：东方星苑

小区类型：B类

体验时间：2025年9月7日

描述：小区垃圾桶垃圾外溢，垃圾桶周边卫生状况极差且有严重异味，垃圾桶有损坏，部分垃圾站有垃圾分类指引标识，但并未按照分类指引进行垃圾分类。



3.小区绿化养护效果整体表现良好

调查发现，13 个小区的绿化带存在不同程度的绿植成面积枯死、黄土裸露或明显病虫害的问题。

卫生状况方面，5 个小区的绿化带内发现有较多的垃圾，14 个小区绿化带存在少量垃圾。

表 13：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
绿植状况差 (13 个)	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	天津市	金海湾花园	B	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	济南市	泉城花园	B	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	南宁市	汇东星城	A	2019 年调查小区
	南宁市	蓝山上城	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	成都市	锦江城市花园二期	A	2019 年调查小区
绿化带卫生状况差 (5 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

城市：西安市 小区名称：东方星苑 小区类型：B 类 体验时间：2025 年 9 月 7 日 描述：小区多处绿植有枯死情况，且绿化带内有少量垃圾。	
城市：杭州市 小区名称：三塘桂园 小区类型：C 类 体验时间：2025 年 9 月 10 日 描述：小区绿化处有很多建筑垃圾和生活垃圾未清理，且有自行车、共享单车随意丢弃。	

（四）设施设备管理

体验式调查结果显示，小区设施设备管理的整体得分 85.80 分，处于良好水平。在细项指标中，按百分制换算，所有指标全部达到中等及以上水平。消防设备状况指标得分最低，仅为 78.00 分；公共照明（地库/地面）指标本次体验未发现任何问题，达到 100 分。

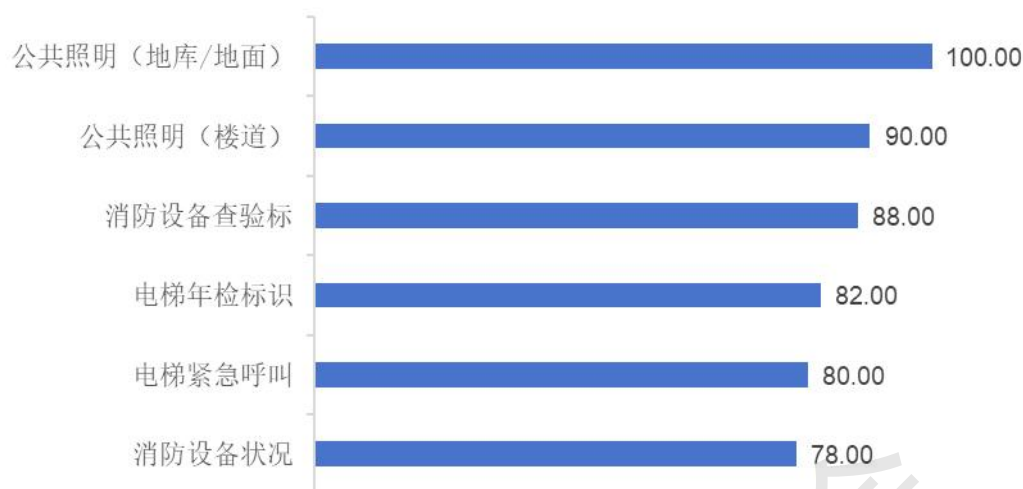


图 59：小区设施设备管理评价得分（分）

1. 被调查小区的地库及地面公共照明设备均可正常工作

调查结果显示，50 个小区的地库及地面公共照明设备均可正常工作；5 个小区楼道照明设备存在问题。

表 14：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
公共照明（楼道）不亮 (5 个)	哈尔滨市	恒盛豪庭	A	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	成都市	锦江城市花园二期	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区



2.少数小区电梯存在年检过期、紧急呼叫未响应问题

《电梯监督检验和定期检验规则》规定物业小区应根据电梯的定期检验周期要求向电梯检验机构提出检验申请，检验人员根据申请开展检验工作。根据调查结果，41 个小区电梯的年检标识在有效期内，9 个小区电梯内年检标识已过期，存在一定安全隐患，占比为 18.00%。

电梯紧急呼叫方面，本次调查的 40 个小区紧急呼叫功能正常工作，按下后可接通物业；但有 10 个小区的电梯在按下紧急呼叫按钮之后，未出现任何响应声或接通提示，占比为 20.00%。

表 15：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
电梯年检过期 (9 个)	北京市	望京西园三区	C	2019 年调查小区
	石家庄市	长九中心公园 9 号（A 区）	B	2019 年调查小区
	上海市	中福花苑 1 期	A	新增小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	银川市	上前城家园住宅区	B	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
紧急呼叫无响应 (10个)	天津市	沱江里	C	2019年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	天津市	金海湾花园	B	新增小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	济南市	荣盛时代首府	A	新增小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区

城市：武汉市

小区名称：江城华庭

小区类型：B类

体验时间：2025年9月5日

描述：该小区房龄超过20年，电梯使用标志中显示下一次检验时间为2019年1月，已过期。

3.两成被调查小区消防设备存在不同程度的积灰、遮挡和损

坏情况

调查发现,有 11 个小区的楼内消防设备存在不同程度的积灰、遮挡和损坏情况,占比为 22.00%。

检查灭火器上的压力表指针是否在绿色区域以及是否有近期的查验标记时发现,1 个小区的灭火器显示压力不足,5 个小区的灭火器未找到查验标记。

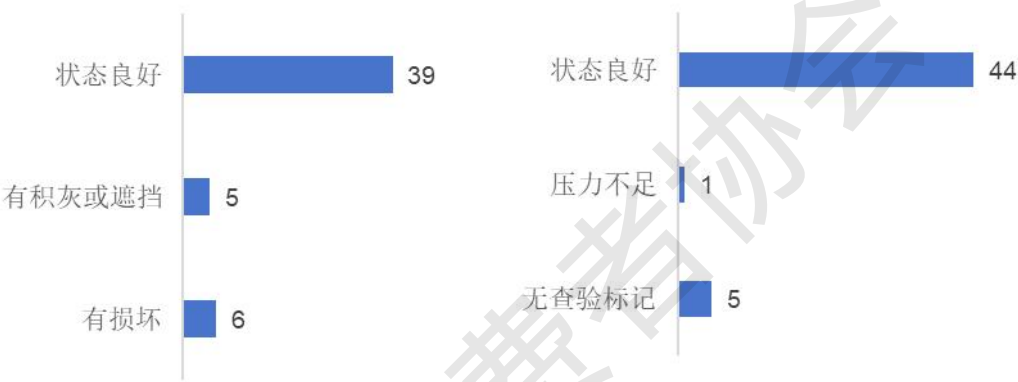


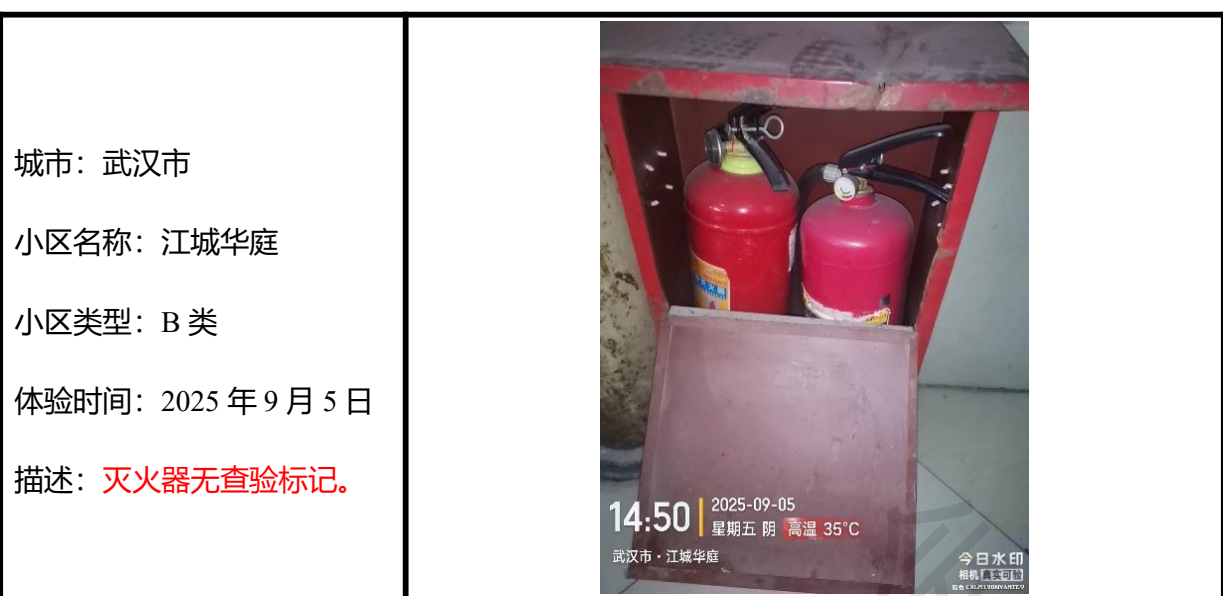
图 60: 小区的消防设备状况 (个) 和灭火器上的压力表查验标记情况 (个)

表 16: 不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
消防设备状况差 (11 个)	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	沈阳市	宏发长岛 (一期)	B	2019 年调查小区
	济南市	泉城花园	B	2019 年调查小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	成都市	北港新城	B	新增小区
消防设备压力不足或无查验标记 (6个)	长春市	郁金花园	C	新增小区
	沈阳市	宏发长岛（一期）	B	2019年调查小区
	济南市	泉城花园	B	2019年调查小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

城市：郑州市 小区名称：金誉良苑 小区类型：B类 体验时间：2025年9月7日 描述：消防栓内的消防设施已有蛛网，长期未维护，已损坏不能正常使用。	
城市：成都市 小区名称：北港新城 小区类型：B类 体验时间：2025年9月8日 描述：灭火器压力表指针未在绿色区域，无查验标记。	



4.无障碍便民设施设置率超八成

无障碍设施是否齐备、连贯，功能是否完善，体验是否舒适，是残疾人、老年人等特殊群体走出家门、融入社会的关键，体现着城市公共服务的温度，更是社会文明进步的标志。本次调查特地对住宅小区内无障碍便民设施情况进行了观察体验。

结果显示，仅有 18.00%的小区（9 个）没有无障碍便民设施，其余 41 个小区或多或少都提供了无障碍便民设施。其中，58.00%的小区在单元门和主要道路设置有轮椅坡道，30.00%的小区在公共区域安装有防滑地面。但是具备安装紧急呼救装置或 AED 设备、铺设盲道等服务的小区数量较少，无障碍便民服务的细节还有待优化。



图 61: 小区无障碍便民设施情况 (多选题, %)

表 17: 不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
未安装无障碍设施 (9个)	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	郑州市	康桥朗城 1 号院	A	2019 年调查小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	花样年华	B	2019 年调查小区
	银川市	上前城家园住宅区	B	新增小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区
	贵阳市	苑林星月湾(一期)	B	新增小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

(五) 客户服务管理

体验式调查结果显示, 小区客户服务管理的整体得分 56.20 分, 未达到及格水平。在细项指标中, 按百分制换算, 资金使用

情况公开指标得分较低，仅为 24.00 分；信息更新及时性指标得分为 56.00 分；收费情况、物业服务中心标识和小区内设有物业办公地点三项指标达到中等及以上水平。

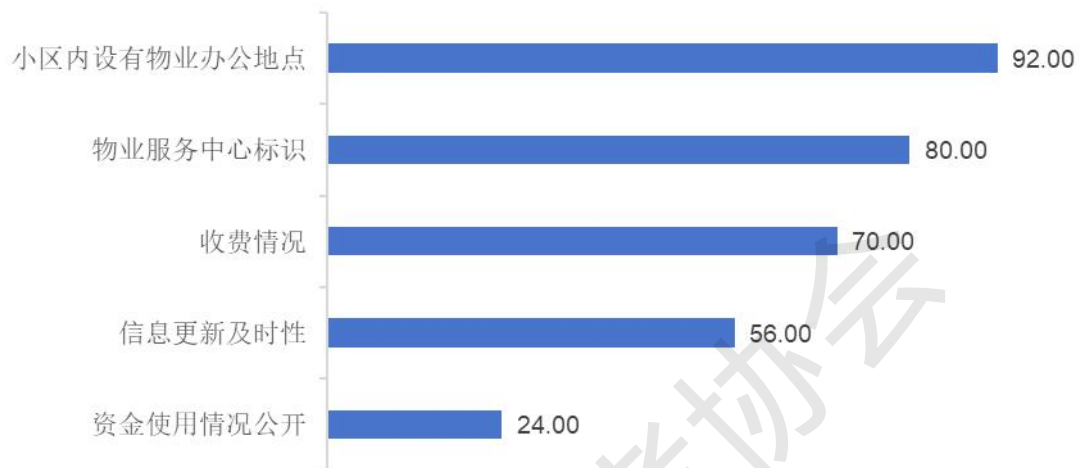


图 62：小区客户服务管理评价得分（分）

1.近八成被调查小区物业服务地点标识清晰

结果显示，36 个小区内有物业服务地点的清晰标识，8 个小区有标识但不清晰，6 个小区内未发现任何标识。46 个小区内设置有物业办公地点，4 个小区的物业办公地点设置在小区外或其他小区共用。

表 18：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
物业服务标识不清晰 (14 个)	北京市	建功北里(一区)	B	2019 年调查小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	哈尔滨市	恒盛豪庭	A	2019 年调查小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	济南市	泉城花园	B	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	南宁市	汇东星城	A	2019 年调查小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区
小区内无物业服务点 (4 个)	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区

2.超半数被调查小区没有信息公告栏或信息公告缺失、过期

我国《中华人民共和国民法典》规定，物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

查看小区公告栏发现，只有 23 个小区公告栏内张贴有近期（三个月内）发布的通知或公告。15 个小区公告栏内的信息过于陈旧，12 个小区则没有公告栏或未发现任何公告内容，占比为 54.00%。

按法律规定，物业应当对于小区物业费收支、公共收益（如电梯广告、停车费）等使用情况进行公示。调查发现，仅有 12

个小区物业明确公示了收费项目、收费标准、履行情况、维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等信息，其余 38 个小区内并未发现此类信息公示，占比为 76.00%。

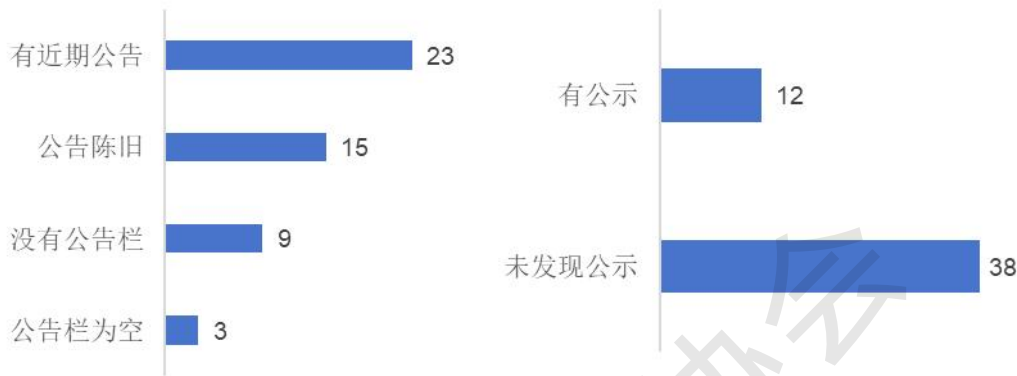


图 63：小区公示信息及时性（个）和物业收费等信息公开情况（个）

表 19：不同类型小区问题点对比

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
公告内容不及时或缺失 (12 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	北京市	金泉家园	A	新增小区
	北京市	望京西园三区	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	上海市	飘鹰花苑(南区)	C	新增小区
	上海市	中福花苑 1 期	A	新增小区
	郑州市	康桥朗城 1 号院	A	2019 年调查小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	长沙市	天马小区	C	新增小区
	成都市	北港新城	B	新增小区
物业费用信息未公示 (38 个)	北京市	国美第一城 3 号院	A	新增小区
	北京市	金泉家园	A	新增小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	北京市	建功北里(一区)	B	2019 年调查小区
	北京市	望京西园三区	C	2019 年调查小区
	天津市	陶然庭苑	B	新增小区
	天津市	沱江里	C	2019 年调查小区
	天津市	七贤南里	A	新增小区
	天津市	金海湾花园	B	新增小区
	石家庄市	长九中心公园 9 号 (A 区)	B	2019 年调查小区
	石家庄市	星河盛世城	A	新增小区
	哈尔滨市	恒盛豪庭	A	2019 年调查小区
	哈尔滨市	卓琳家园	B	新增小区
	长春市	郁金花园	C	新增小区
	沈阳市	宏发长岛(一期)	B	2019 年调查小区
	沈阳市	万科朗润园	A	新增小区
	济南市	泉城花园	B	2019 年调查小区
	济南市	荣盛时代首府	A	新增小区
	上海市	中福花苑 1 期	A	新增小区
	杭州市	三塘桂园	C	新增小区
	郑州市	金誉良苑	B	新增小区
	武汉市	江城华庭	B	新增小区
	广州市	汇侨新城(南区)	C	新增小区
	深圳市	绿景花园二期	B	2019 年调查小区
	深圳市	宝珠花园	C	新增小区
	西安市	鼎新花园	C	新增小区
	西安市	东方星苑	B	2019 年调查小区
	银川市	恒大名都	A	2019 年调查小区
	银川市	上前城家园住宅区	B	新增小区
	兰州市	亚太城市月光	B	新增小区
	兰州市	欣欣嘉园(东区)	C	2019 年调查小区

问题点及问题总数	城市	出现该问题小区名称	分类	类型
	重庆市	华宇上院	A	2019 年调查小区
	重庆市	鸿恩怡园	B	新增小区
	重庆市	叠彩城(一二期)	B	2019 年调查小区
	重庆市	南友村社区	C	新增小区
	贵阳市	中天花园茶花园	A	2019 年调查小区
	贵阳市	苑林星月湾(一期)	B	新增小区
	成都市	锦江城市花园二期	A	2019 年调查小区
	成都市	北港新城	B	新增小区

(正面案例)

城市：武汉市

小区名称：都市经典（卓锦园）

小区类型：C 类

体验时间：2025 年 9 月 5 日

描述：物业会将小区财务收支情况、维修资金Usage情况进行公示。

物业公司是否受委托作为公共收益管理人：☐

都市经典小区 2025 年上半年财务收支情况公示

尊敬的业主/住户：

根据《武汉市物业管理条例》及《都市经典小区业主管理规约》的相关规定，现将 2025 年上半年（1 月 1 日至 6 月 30 日）小区公共收益收支情况公示如下：

一、小区公共收益收入

1. 物业管理费收入：888888 元。其中：物业服务费 221184 元，其他收入 667704 元。

2. 业主/住户停车费收入：318021 元。其中：停车费 216458.51 元，其他收入 101562.49 元。

3. 业主/住户装修管理费收入：4785 元。其中：管理费 3243.20 元，其他收入 1541.80 元。

4. 业主/住户装修垃圾清运费收入：17000 元（按装修垃圾清运收费标准计算），共计 11570.00 元。

5. 利息收入：4644.92 元。

二、小区公共收益支出

1. 小区 2024 年度公共收益支出：截至 8 月 30 日已有 11289 户已交清物业费 538400 元。

2. 按照《都市经典小区业主管理规约》公共收益分配比例约定，物业服务费支出公共收益 307672.83 元（暂算）。

3. 业主/住户装修管理费支出 52751.15 元。

4. 业主/住户装修垃圾清运费支出 43189.80 元。

5. 业主/住户装修垃圾清运费 122491 元。

6. 物业服务费支出材料费及人工费 527870 元。

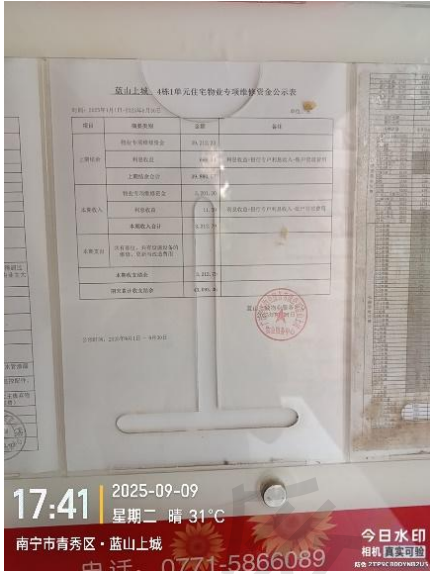
7. 2024 年物业服务费支出材料费及人工费 18000 元。

8. 业主/住户装修管理费支出 3880 元。其中：物业费 4800 元，其他费用 300 元。

10. 办公费 465 元。其中：办公用品费 165 元，物业费 300 元。

11. 折旧费 50 元。

11:02 | 2025-09-05
星期五 多云 33°C
武汉市·都市经典·卓锦园
今日水印
相机 真实可信
蓝色 LPTDCCCP48154C-R

(正面案例) 城市：南宁市 小区名称：蓝山上城 小区类型：C类 体验时间：2025年9月9日 描述：物业会将小区财务收支情况、维修资金使用情况进行公示。	
城市：长沙市 小区名称：天马小区 小区类型：C类 体验时间：2025年9月7日 描述：小区物业管理公示栏已被租房信息挤满，无物业公示信息。	

3.三成被调查小区物业针对居民空置房物业服务费有减免并受到居民认可

本次调查，访问员通过电话、面对面访问等方式，向物业公司工作人员询问空置房屋物业费收取情况。其中有 15 个小区（占比 30.00%）的物业工作人员表示不在或不常在本小区居住的业主，可向物业服务公司提交物业费减免申请，经物业审核判定通过，

即可减免部分物业费。以上实行空置房差异化定价的小区，既有石家庄、西安等已出台相关规定的城市，也有天津、重庆、长春、杭州、成都、银川等未出台相关规定的城市。

表 20：对空置房屋物业服务费实行差异化定价的小区

序号	城市	小区名称	小区类型	相关依据
1	天津市	陶然庭苑	B 类	无
2	天津市	金海湾花园	B 类	无
3	天津市	沱江里	C 类	无
4	石家庄市	长九中心公园 9 号(A 区)	B 类	《石家庄市物业管理条例》
5	长春市	万龙城	B 类	无
6	长春市	郁金花园	C 类	无
7	杭州市	静怡花苑	B 类	无
8	郑州市	金誉良苑	B 类	无
9	郑州市	康桥朗城 1 号院	A 类	无
10	西安市	鼎新花园	C 类	《西安市物业服务收费管理办法》
11	西安市	东方星苑	B 类	
12	银川市	恒大名都	A 类	无
13	银川市	上前城家园住宅区	B 类	无
14	重庆市	鸿恩怡园	B 类	无
15	成都市	北港新城	B 类	无

此外，有 35 个小区（占比 70.00%）物业工作人员表示业主

缴纳的物业费用与是否常住无关，均按统一标准收取。值得注意的是，石家庄、济南、兰州、长沙等已出台相关规定的城市存在未实行物业费差异化定价的小区，主要原因既有空置房定义不明晰，也有规定约束性不足、企业执行意愿不强等客观因素。

表 21：所在城市已出台相关政策但调查中未实行物业费差异化收取的小区

序号	城市	小区名称	小区类型
1	石家庄市	星河盛世城	A 类
2	济南市	泉城花园	B 类
3	济南市	荣盛时代首府	A 类
4	长沙市	花样年华	B 类
5	长沙市	天马小区	C 类
6	兰州市	亚太城市月光	B 类
7	兰州市	欣欣嘉园（东区）	C 类

七、物业服务企业创新做法

（一）服务标准与方式创新

一是物业公司实行量化的服务承诺，设置诸如“15分钟内到场处理”等硬性的服务标准，将服务质量转化为居民可感知、可测量的指标，既有助于倒逼物业优化人员配置、工具储备和应急流程，也有助于居民考核监督，对物业服务建立起充分的信任。

二是实行精细化管理和问题导向的工作方法，例如物业公司会根据季节特点和环境需求动态调整保洁频次和工作强度，针对夏季垃圾易腐、异味重的痛点增加巡查频率，体现了“动态化、精细化、预防性”的管理理念。

（二）技术与数字化创新

一是通过技术赋能实现顽疾治理，例如有物业公司针对高空抛物这一传统管理难题，采用增加监控摄像头的技术手段进行精准治理，通过技术威慑和可追溯机制，成功消除了高空抛物现象，同样的思路可应用于诸如宠物管理、垃圾乱扔等场景。二是信息公开实现多点位全覆盖，物业信息公示不再拘泥于单一的公告栏通知，而是从居民的动线视角出发设计信息传播路径，比如在小区出入口、单元楼门口等多个点位同步公示重要信息（如电路线路检查、下水道维修等），确保信息及时触达每一位居民。三是灵活采用数字化沟通，做到过程透明，不少居民反映物业通过微信群、APP或小程序等方式建立线上沟通渠道，工单报修等诉求可通过线上平台查看处理进度，不仅提升了物业服务的透明度，

也有助于形成数字化服务档案，便于问题追溯、成效考核与服务质量改进。

（三）活动创新体现人文关怀

部分居民反映物业公司的人文关怀比较多，针对老人、儿童等不同群体设计差异化活动，例如开展重阳节戏曲活动、为社区老人开展定期公益体检、儿童节庆祝等方式，体现了物业服务的温度和情怀，有效促进了邻里互动，有助于增强居民的归属感，构建社区信任网络。

八、关于提升住宅小区物业服务质量的思考与建议

提升住宅物业服务质量，是满足人民群众美好生活需要的重要内容，也是推进基层社会治理现代化的重要组成部分。2026年全国两会将物业行业纳入国家民生战略核心版图，“实施物业服务质量提升行动”首次写入政府工作报告。

从本次调查结果看，广大居民对物业服务既有期待也有不满，既有肯定也有批评。一方面，调查发现部分物业服务企业在服务的标准化、精细化和新技术应用等方面有所创新，为行业发展提供了有益参考；另一方面，物业服务企业在门禁管理、停车管理、综合服务等方面与居民期望还存在一定差距，服务质量还有很大提升空间。为督促广大物业服务企业持续改进和优化服务，用高质量的物业服务提升消费者的满意度和安全感，不断满足消费者美好居住环境需要，中国消费者协会提出如下建议：

（一）强化顶层设计，出台物业管理专门法律

一是建议出台物业管理专门法律，对民法典的相关内容进行完善和细化，确立物业管理统一规范的行业模式、服务标准、监管体制、纠纷解决机制等内容。二是建议有条件的地区出台《物业服务合同示范文本》，破解以往企业自制合同权责模糊、公共收益约定不明、收费规则不透明等行业痛点，以标准化契约推动物业服务行业健康有序发展。三是目前部分地区通过地方性法规或规章的形式对空置房物业费收取做出相关规定，建议有条件的地区可根据自身实际，对住宅小区空置房的认定标准、认定主体

等内容作出规定，为实行空置房物业费减免提供政策依据。

（二）转变物业服务理念，加大信息公示力度

一是建议物业服务企业立足服务本位，畅通意见建议反馈渠道，主动接受监督，持续提升物业服务水平。二是建立或完善物业服务事项公示制度，明确物业服务企业信息及服务事项、收费项目和标准、物业费收支情况、共有资金（公共收益）信息等内容，充分保障居民的知情权与监督权。三是鼓励有条件的物业服务企业通过人工智能等技术手段，提升管理效能和服务效率，实现传统物业向智慧物业转型。

（三）推动多元共治协同创新，提升服务质量

一是借助公益组织、专业机构、志愿者团队等社会力量参与物业服务，弥补物业在化解纠纷等方面的服务短板。二是推动出台物业服务团体标准，细化物业服务内容，加强行业自律。三是建议有关物业行业协会开展标准化的培训课程，强化一线物业服务人员的服务能力和服务水平，还可通过开展职业技能大赛、推广优质服务先进案例等方式，推动形成高质量的物业服务。