

附件 3

住宅物业服务项目满意度调查情况表

物业服务企业名称							
项目名称							
基本情况		总户数 (户)		调查户数 (户)		占比 (%)	
满意度调查结果(分)							
日常物业服务满意度调查							
普查项目				满意 (户)	基本满意 (户)	不满意 (户)	
客户服务	1. 客服人员仪容仪表						
	2. 主动服务性及服务态度						
	3. 对业主意见处理的及时性及回访工作						
保洁绿化	4. 保洁人员礼仪礼貌及服务态度						
	5. 共用部位、共用设施设备保洁卫生						
	6. 生活垃圾桶、垃圾中转站日产日清等消杀工作						
	7. 绿化的维护保养						
秩序维护	8. 秩序队员的服务与礼仪						
	9. 车辆管理、秩序维护						
	10. 公共秩序维护						
	11. 消防知识宣传						
公共部位、 设施设备 维修保养	12. 维修人员的礼仪及服务态度						
	13. 各项公共部位及设施设备的维护保养						
	14. 公共维修及时性						
合计							
社区意见 (签章)		街办意见 (签章)		县级主管部门 意见 (签章)			
	年 月 日			年 月 日		年 月 日	

