

附件 2

上钢新村街道老旧小区居民满意度测评表

调查内容		评价					不满意的原因	
		满意	比较满意	一般	较不满意	不满意		
服务接待	1、接待人员的服务态度	☐	☐	☐	☐	☐		
	2、接待人员的工作效率	☐	☐	☐	☐	☐		
	3、接待人员的行为规范 (着装整洁/挂牌上岗/举止得体)	☐	☐	☐	☐	☐		
	4、对您提出投诉项目的处理状况	☐	☐	☐	☐	☐		
保洁服务	1、道路、公共区域的清洁	☐	☐	☐	☐	☐		
	2、公用部位清洁 (门厅、楼道、电梯轿厢等)	☐	☐	☐	☐	☐		
	3、垃圾废物的定期清理	☐	☐	☐	☐	☐		
	4、保洁人员的岗位规范 (仪表仪容/举止文明/服务态度)	☐	☐	☐	☐	☐		
绿化养护	1、公共区域树木、草坪修剪质量	☐	☐	☐	☐	☐		
	2、公共绿化的生长态势 (树木/草坪/时令鲜花等)	☐	☐	☐	☐	☐		
	3、绿化养护人员的岗位规范 (仪表仪容/举止文明/服务态度)	☐	☐	☐	☐	☐		
秩序维护	1、对小区公共秩序维护	☐	☐	☐	☐	☐		
	2、道路畅通, 车辆停放有序	☐	☐	☐	☐	☐		
	3、安全警示标志设置	☐	☐	☐	☐	☐		
	4、门岗、巡逻等保安人员的岗位规范 (仪表仪容/服务态度/遵守纪律)	☐	☐	☐	☐	☐		
维修服务	1、公共设施完好状况, 维修及时	☐	☐	☐	☐	☐		
	2、路灯和楼道灯等公共照明设备情况	☐	☐	☐	☐	☐		
	3、维修及时, 约时不误, 工完料清	☐	☐	☐	☐	☐		
	4、维修质量	☐	☐	☐	☐	☐		
	5、维修人员的服务态度与岗位规范 (仪表仪容/举止文明/服务态度)	☐	☐	☐	☐	☐		
本季度您对物业管理服务水平的总体评价?								
☐ 满意 ☐ 比较满意 ☐ 一般 ☐ 较不满意 ☐ 不满意								
您对改进或提高物业管理服务的建议:								

签名: _____

住址: _____弄 _____号 _____室

填表时间: _____年 _____月 _____日