

烟台高新区普通住宅物业服务质量考评办法(试行)

(征求意见稿)

为积极回应业主诉求，规范物业服务行为，促进和谐宜居社区建设，根据省、市文件规定，结合我区实际，制定普通住宅物业服务质量考评办法。

一、目标任务

深入贯彻以人民为中心的发展思想，坚持党委领导、政府主导、多方参与、协商共建，认真落实《山东省物业管理条例》《山东省物业服务收费管理办法》《烟台市物业管理办法》，特别是“县级以上人民政府物业主管部门应当会同价格主管部门和其他有关部门，建立物业服务质量评价体系和服务等级动态调整机制，对投诉率高、问题反映集中和达不到服务标准的物业服务人进行重点监督检查，并可以采取限期整改、降低收费标准等措施”、“物业服务人应当严格遵守价格法律、法规，全面履行物业服务合同，保证服务质量与收费标准质价相符”（《山东省物业服务收费管理办法》第三十七条）以及“区市政府（管委）应当建立物业服务质量评价机制、服务等级动态调整机制”（《烟台市物业管理办法》第七条）的要求，采取综合评定的形式开展普通住宅物业服务质量考评，依据结果动态调整服务等级、降低收费标准，确保服务质量与收费标准质价相符，倒逼提升物业服务水平，全力打造和谐有序、绿色文明、创新包容、群众满意的

和谐社区。

二、考评内容

1. 计分规则。满分 100 分，包括上级标准执行情况、职能部门监督检查情况、群众投诉及上级通报曝光情况、“两代表一委员”、一线工作人员及业主测评情况，分别按照 5: 2: 2: 1 计算总得分。

2. 考评人员。在工委管委领导下，成立区普通住宅物业服务质量考评小组，负责全区普通住宅物业服务质量考评工作。（1）物业管理领域专家，由规划国土建设局邀请 3 名专家，负责对上级明确的物业服务内容进行打分评价；（2）职能部门工作人员，公安分局、综合行政执法局、市场监督管理中心、消防救援大队、规划国土建设局等单位，负责对物业服务人相关工作日常开展情况进行打分评价；（3）综合工作部门人员，工委管委办公室、党群工作部、法制中心、督查工作办公室等单位，负责依据 12345 热线、信访等渠道收集群众投诉及上级通报曝光情况进行打分评价；（4）“两代表一委员”、一线工作人员及业主测评，由马山街道办事处负责邀请“两代表一委员” 2 人，抽调街道物业管理工作人员 2 人、物业所属社区居委会工作人员 3 人，随机抽取小区部分业主（原则上每楼栋 1 人，每个小区不少于 5 人），对物业服务工作开展情况，通过满意度测评形式进行评价计分。

3. 指标标准。主要包括综合管理、房屋管理、共用设施设备维修养护、公共秩序维护、绿化养护管理、保洁服务、投诉处理、

其他评价等考评指标（见附件）。

三、结果运用

1. 通报反馈考评结果。每次考评结束后 10 个工作日内，区物业服务质量考评小组研究确定考评分数、存在问题、整改要求，形成考评结果向被考评物业服务人反馈，同步向市级相关部门、被考评企业上级单位（包括但不限于总公司、出资人等）通报相关情况，作为物业服务人信用评价的重要依据，及时在宣传媒介、小区公示栏等场所公布相关信息。

2. 督促企业限期整改。对当次考评存在的问题，由区物业服务质量考评小组会同有关部门向涉及物业服务人下达限期整改通知，问题严重的由相关主管部门依法查处，责令限期整改。整改完成情况在宣传媒介及小区公示栏公示。

3. 推行差别化监管模式。普通住宅物业服务质量考评结果作为政府主管部门、职能部门实行差别化监管的依据之一，相关部门应当对考评结果 ≥ 90 分的项目减少日常监管、专项检查频次，并作为政策扶持、评优评先、表彰奖励等工作的参考依据；对考评结果 ≤ 75 分的项目，加大日常监督检查力度。

4. 动态调整物业服务等级。物业服务人对上次问题未按期整改到位或者拒不整改的，结合当次考评结果调整服务等级，总得分 ≤ 75 分时由业主委员会按照相关流程降低一个服务等级，后续年度考评总得分 ≥ 90 分时由业主委员会按照相关流程可以恢复原有服务等级，调整服务等级情况及时在宣传媒介、小区公示

栏进行公示，公示期不得少于 7 个工作日，等级调整时间自公示结束之日的次月起算、为期 1 个考核年度。暂未成立业主大会、建设单位退出的项目，由马山街道办事处安排环境和物业管理委员会组织召开联席会议，根据区物业服务质量考评小组考评结果调整相关物业服务人的服务等级。

5. 降低物业收费标准。降低服务等级后，（1）实行政府指导价物业服务执行新等级对应的收费标准；（2）实行市场调节价的物业服务，①物业服务合同有约定的，按合同约定处理；②没有约定，物业服务人与业主达成达成新的收费标准的，按照新的标准处理；没有约定，又未达成新的收费标准的，降低一个服务等级，在原收费标准的基础上降低 5%。降低收费标准后，由业主委员会或由马山街道办事处安排环境和物业管理委员会，按照相关程序调整物业服务合同。

6. 重新选聘物业服务人。对连续两次降低物业服务等级的物业服务人，由业主委员会按照相关程序重新选聘物业服务人。暂未成立业主大会、建设单位退出的项目，由马山街道办事处安排环境和物业管理委员会按照相关程序重新选聘物业服务人。

四、实施步骤

1. 宣传培训。规划国土建设局、马山街道办事处采取线下集中培训、通过物业管理微信群等线上媒介定期推送，向物业服务人广泛宣传考评内容、实施程序、结果运用，发动物业服务人加大人员、资金、设备投入，提升服务质量。

2. 时间安排。由规划国土建设局、马山街道办事处牵头，召集区物业服务质量考评小组成员单位集中开展，每年6月上旬及11月上旬分别对当年上半年、下半年物业服务质量进行考评，并对相关情况进行督查。

3. 组织实施。每次考评时，规划国土建设局、马山街道办事处提前10个工作日召集区物业服务质量考评小组各组成单位会商协调，安排人员、准备资料，制定当次考评方案，列出具体时间表，于考评开始前5个工作日向物业服务人、相关人员下达通知，按时开展当次考评。

五、其他事项

1. 物业服务人对考评结果有异议的，三日内可书面向区物业服务质量考评小组提出，由小组办公室组织相关部门进行核查。

2. 区物业服务质量考评小组各成员单位、各组成人员要紧紧围绕自身职能、紧密结合工作质效对物业服务人进行打分评价，确保物业服务考评工作考得实、考得准、运用得好，确保经得起群众、实践、时间检验。

3. 物业服务质量考评工作应坚持实事求是，反对弄虚作假，对在考评工作中涉嫌违纪违法的单位和个人，视其情节轻重和造成的后果，由相关部门依法予以处理。

4. 本办法自2025年X月实行，有效期两年。

附件：普通住宅物业服务质量考评标准

附件

普通住宅物业服务质量考评标准

该标准满分 100 分，各分项得分之和为考评总得分。考核内容根据法律法规、上级政策及高新区实际，适时进行调整，并及时公布。

一、上级标准执行情况

责任单位：规划国土建设局

计分标准：满分 50 分，3 名专家对照《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》（烟建住房〔2022〕16 号）进行逐项打分，3 人评分平均值为该指标得分。

二、职能部门监督检查情况

满分 20 分，各分项指标得分之和为该项得分。

1. 安防保安服务等工作（4 分）

责任单位：公安分局

计分标准：①物业服务企业对属地管理或者责任范围内违法燃放烟花爆竹的，应当及时予以劝阻；劝阻无效的，应当向公安机关举报。物业服务企业对物业小区内违法燃放烟花爆竹行为未进行劝阻的，每起扣 0.4 分；劝阻无效未向公安机关举报的，每起扣 0.4 分。②物业服务企业应当对物业服务区域内违法养犬行为予以劝导、制止、记录，并向有关部门报告。物业服务企业对服务区域内违法养犬行为未进行劝导、制止、记录的，每起扣

0.4分，未向公安机关报告的，每起扣0.4分。③物业服务企业招用人员在物业管理区域内开展的门卫、巡逻、秩序维护等服务，应当建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识，未完成的，扣0.4分；④物业服务企业自行招用保安员从事保安服务工作，应当自开始保安服务之日起30日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案，并提供下列材料：法人资格证明；法定代表人（主要负责人）、分管负责人和保安员的基本情况；保安服务区域的基本情况；建立保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度的情况。自行招用保安员的单位不再招用保安员进行保安服务的，应当自停止保安服务之日起30日内到备案的公安机关撤销备案。未及时报备的，扣0.4分；报备材料不齐全的，扣0.2分；对业主要求物业服务企业公开保安服务相关信息的，物业服务企业应当依法公开。对物业服务企业不依法进行相关信息公开，引发主管行政机关被行政复议、行政诉讼的，每起扣0.4分。⑤物业服务企业服务区域内发生可防性案件，经过复盘倒查，确认物业服务企业未尽到安全防范责任的，每起扣0.4分。

2. 市场监督管理工作（4分）

责任单位：市场监管中心

计分标准：①电梯安全管理情况(0.6分)：按规定设置特种设备安全管理机构或配备专兼职安全管理人员，并书面任命安全

责任人；安全管理人员和作业人员证件在有效期内，项目符合要求并办理聘用手续；按要求建立设备档案且档案齐全。②电梯使用登记、报检及检验情况(0.6分)：设备按要求办理使用登记并将使用标志置于设备的显著位置；按照相关规定在检验有效期前一个月及时申报检验；在用电梯在检验有效期内；③电梯维护保养情况(0.8分)：与有资质的维保单位签订维保合同并在有效期内；有维保记录，并经安全管理人员确认。④电梯责任保险情况(0.3分)：电梯责任保险已购买并在有效期内。⑤电梯紧急报警装置及值守情况(0.5分)：电梯轿厢内设置的紧急报警装置有效，监控室有人值守，联系畅通。⑥电梯事故隐患排查情况(0.3分)：开展事故隐患排查，对严重事故隐患及时上报。⑦电梯应急演练情况(0.3分)：按要求制定电梯应急演练计划，每年度进行一次电梯应急演练并留存记录。⑧市场主体登记情况(0.3分)：取得营业执照，在核准的经营范围内开展经营活动。⑨价格违法行为情况(0.3分)：收费标准按执行政府指导价执行；进行明码标价公示。⑩扣分项：检查存在特种设备领域严重事故隐患和未及时整改的较大事故隐患(不包含主动上报并及时整改的事故隐患)扣4分；发生一般及以上特种设备事故且物业为事故主要责任方扣4分；因电梯安全使用问题被行政机关立案处罚扣4分。

3. 城管执法工作(6分)

责任单位：综合行政执法局

计分标准：①违法建设（新增违法建设管控，1.2分），主要包括：a. 对大型建筑材料（如大量的砖石、塑钢、大型方钢等）进入小区的核验、登记、制止、上报等管控措施落实情况，b. 对小区内新增违法建设是否及时发现、制止并上报。因未落实管控措施，服务区域内每发生1处新增违法建设，扣除该指标0.5分。②市政供水供暖服务（1.2分），主要包括：a. 按照总表收取水费的小区，主要包括考核小区物业公司对小区内部用水管网养护及水质水压情况，是否按照《烟台市城镇居民二次供水管理办法》、《烟台市城市供水条例》中相关条款进行落实，是否对居民针对二次用水的相关诉求及时回应处理及其他涉及二次用水的相关工作情况；b. 是否配合热力公司在供暖季前及供暖期间为小区居民提供专有用热设施维护服务。因上述工作未落实到位产生12345及其他渠道工单投诉的，涉及用水投诉的每一起扣除0.2分，涉及供暖的每一起扣除0.1分。③垃圾分类（1.2分），主要包括物业服务人或者履行物业服务的单位（组织）应当的责任：a. 制定生活垃圾分类日常管理措施，建立生活垃圾分类管理台账；b. 开展宣传工作，指导、监督单位和个人进行生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为予以劝告、制止；c. 按照本市相关要求设置生活垃圾分类收集容器，定时清理、维护，并保持分类收集容器齐全、完好、整洁；d. 在显著位置设立公示牌，公示分类投放行为规范，以及管理责任人和预约收集单位名称、联系人和联系方式等；e. 完成撤桶并点工作，每个小区300户

一处为标准,减少垃圾收集点及收集容器。考核扣分标准详见《烟台高新区小区内生活垃圾分类考核细则表》(附件1),按百分制折算打分。④设置户外广告和牌匾标识、侵占绿地管控(1.2分),主要包括:a.对未经申请擅自设置户外广告和牌匾标识的商户,是否及时发现、制止并上报;b.未经批准,擅自占用城市绿化用地的行为,是否及时发现、制止并上报。因未落实管控措施,服务区域内每发现1处擅自设置牌匾标识扣0.2分;擅自占用城市绿化用地扣0.5分。⑤城市排水管理,雨污混排整改不彻底(1.2分),主要包括:a.向市政雨水管网排放污水的行为,是否及时整改彻底;b.向雨水篦子、雨水井盖内倾倒污水、污物等行为,是否履行管控职责;c.向市政污水管网内排放雨水的行为,是否及时整改彻底。因未落实管控或整改职责,服务区域内每发现一处a类行为扣1分;每发现一处b类行为扣0.2分;每发现一处c类行为扣0.5分。

4. 消防管理工作(4分)

责任单位:消防救援大队、公安分局

计分标准:①签订维保合同情况。未落实到位的扣0.2分;②定期出具维保报告情况,未落实到位的扣0.2分;③电动自行车上楼情况,未按要求落实的扣0.6分;④举报投诉核查情况,核查属实的扣1分。(消防救援大队负责)⑤消防安全管理制度的建立和执行,物业服务企业有责任建立并执行严格的消防安全管理制度,确保各项消防安全措施得到落实,未落实的扣0.2分;⑥

消防设施的维护和管理，物业服务企业需要对管理区域内的公共消防设施进行定期的维护和管理，确保其处于良好工作状态，未保持良好的扣 0.2 分；⑦防火检查和火灾隐患整改，物业服务企业应定期进行防火检查，发现火灾隐患及时采取措施整改，确保消防安全，未定期开展的扣 0.2 分；⑧消防安全宣传教育，物业服务企业应组织开展消防安全宣传教育活动，提高居民和员工的消防安全意识和逃生自救能力，未开展的扣 0.2 分；⑨消防演练的组织，物业服务企业应定期组织消防演练，包括灭火和应急疏散演练，以提高应急响应能力，未开展成的扣 0.2 分；⑩占用、堵塞消防通道的劝阻和制止，物业服务企业有责任劝阻和制止占用、堵塞消防通道的行为，确保消防通道畅通无阻，未保持畅通的扣 0.2 分；11 初起火灾的处置，物业服务企业应对初起火灾采取及时有效的处置措施，防止火势蔓延。发生火灾未进行有效处置的，每起扣 0.5 分。（公安分局负责）

5. 人防工程维护管理工作（2 分）

责任单位：规划国土建设局

计分标准：①维护责任主体落实情况（0.4 分）。有维护管理人员 0.2 分，建立维护管理制度 0.2 分；②工程主体情况（0.6 分）。墙体未有开洞打孔 0.2 分，结构无裂缝、渗漏 0.2 分，出入口畅通 0.2 分；③防护、防化设备维护（0.8 分）。设备配件完好无缺失 0.2 分，防护门无锈蚀、正常开闭 0.4 分，过滤吸收器、排气活门完好、风机、风管未老化 0.2 分；④标识牌维护（0.2

分)。标识牌正常完好 0.2 分。

三、群众投诉及上级通报曝光情况

满分 20 分，12345 热线、信访等渠道收集群众投诉情况为得分项，上级通报曝光情况为减分项，三者之和为该项得分，根据实际得分（无论正负）计入总成绩。

1. 12345 热线工单（15 分）

责任单位：工委管委办公室、规划国土建设局、马山街道办事处

计分标准：主要考核因物业服务人责任引发的投诉工单情况。①被投诉至省级以上平台工单总量情况（2 分），每个工单扣 0.2 分；②被投诉至省级以上平台工单办理情况（1 分），工单经上级回访不满意未解决或归集特殊类型不成功，每个工单扣 0.5 分；③按各小区业主人数及该物业公司被投诉总量计算投诉万人比（4 分），投诉万人比最高的小区得 1 分，其他小区类比得分；④各小区被投诉量占全区总物业服务类承办量占比（8 分），占比最高的小区得 1 分，其他小区类比得分。

2. 信访领域（5 分）

责任单位：法制中心

计分标准：①考核年度投诉同一物业公司信访总量超过 10 起的扣 1 分；②发生信访投诉后因解决问题不到位，居民评价不满意或产生重复信访投诉的扣 1 分，若群众合理诉求解决到位则不扣分；③发生到市以上集体访（5 人以上）、去省进京越级访

的扣 1 分；④物业公司因与开发商存在经济利益上产生纠纷，恶意鼓动居民（业主）信访投诉的扣 1 分；⑤物业公司作为发包单位的小区内部工程，因农民工工资支付不到位，产生信访投诉的扣 1 分。

3. 上级通报曝光情况

责任单位：工委管委办公室、党群工作部、督查工作办公室

计分标准：①因物业服务人责任被市级单位及主要媒体通报曝光每次扣 2 分，被省级单位及主要媒体通报曝光每次扣 3 分，问题严重产生较大负面影响的加倍减分；②减分上限为 20 分。

四、“两代表一委员”、一线工作人员及业主测评情况

责任单位：马山街道办事处

计分标准：发放高新区物业服务满意度测评问卷进行测评（见附件 2）。①评价结果按照满意率（满意及以上的占比）计分，满意率达到 90%以上（含 90%）的计 10 分，满意率达到 80%-90%（含 80%）的计 8 分，满意率达到 60%-80%（含 60%）的计 6 分，满意率不足 60%的计 3 分。②满意率计算方式：所有问卷评价为满意以上的问题数量 ÷ 所有问卷问题总数量 × 100% = 满意率。

附件 1

烟台高新区小区内生活垃圾分类考核细则表

按照《城市生活垃圾分类工作评估办法》等文件精神，根据烟台城市管理局制定《烟台市城市生活垃圾分类工作评价办法（试行）》，对小区内垃圾分类制定评分细则。

序号	评价内容	评价标准	评分细则	扣分情况
1	硬件配置 (40分)	定时定点建设 (15分)	1. 小区开展“四分制”生活垃圾定时定点投放收运，撤销单元垃圾桶的，已经完成撤桶并点的，得 5 分。无不得分。 2. 每个小区 300 户（含），得 5 分。无不得分。 3. 投放设施正常使用、未闲置，得 5 分。存在 1 处投放设施无法（未）正常使用等，扣 1 分，扣完为止。	
		分类收集容器 (10分)	1. 垃圾分类收集容器配置满足需求，得 2 分。存在 1 类收集容器缺失或无法满足投放需求，扣 1 分，扣完为止。 2. 垃圾分类收集容器配置符合外观标准，得 2 分。存在 1 处颜色和标志 不正确、不符合标准，扣 1 分，扣完为止。 3. 垃圾分类收集容器配置符合位置规定，得 2 分。存在 1 处随意摆放在 分类投放点以外位置，扣 1 分，扣完为止。 4. 垃圾分类收集容器功能完好，得 2 分。存在 1 处破损漏水、缺少桶盖 等，扣 1 分，扣完为止。	
		误时投放点和大件垃圾堆放点建设 (10分)	5. 垃圾分类容器管理完善，得 2 分。存在 1 处污渍明显、满溢，扣 1 分，扣完为止。 1. 设至少一处误时投放点与收运车辆对接的清运点方便清运，得 5 分（收 集容器成组配置），无不得分。 2. 设一处大件垃圾临时堆放点得 5 分；未设置清运对接点收集容器不成 组扣 1 分，无大件垃圾清运点扣 1 分。	
	分类标识规范 (5分)		1. 分类标识符合《生活垃圾分类标志》(GB/T19095-2019)要求，分类 标识清晰、整洁得 5 分。 2. 标识不符合规范的每个扣 1 分，扣完为止。 3. 分类标识有损坏、污垢或被覆盖的，每发现一处扣 1 分，至总分扣完 为止。	

序号	评价内容	评价标准	评分细则	扣分情况
2	宣传氛围 (15分)	设置公示告知牌 (5分)	1. 设置公示告知牌, 明确分类类别、收运单位、运输去向、作业频次、收运时间、监督电话、督导员信息得 5 分。 2. 公示牌缺失一项扣 1 分, 至总分扣完为止。	
		设置专题宣传栏 (10分)	1. 在主要活动场所、主出入口、人行主通道任一地点设置垃圾分类宣传栏, 展示垃圾分类基本情况、分类种类、分类投放点布局图、分类收运方式、投诉举报、垃圾分类知识等、组织架构, 内容清晰完整, 无乱张贴、无破损得 8 分; 每缺少一项扣 2 分, 未设置不得分。 2. 在每幢楼内或附近设置至少一处宣传标语, 得 2 分。	
3	人员配置 (10分)	督导员配置 (10分)	1. 所有分类投放点投放时间段内有桶边督导员现场督导, 按照投放时间 督导员规范着装、佩戴工作证履行督导职责的, 得 10 分, 未配置督导员 或规定时间内离岗扣 10 分。	
4	分类实效 (20分)	生活垃圾分类投放准确率 (15分)	1. 厨余垃圾分类收集容器无混杂其他种类垃圾 (5 分); 发现厨余垃圾收集容器有少量其他种类垃圾混杂扣 2 分, 大量混杂其他垃圾扣 5 分。 2. 其他垃圾分类收集容器无混杂其他种类垃圾 (2 分); 有少量其他类型垃圾混杂扣 1 分, 有大量其他类型垃圾混杂扣 2 分。 3. 有害垃圾收集容器无混杂其他种类垃圾 (2 分), 有少量其他类型垃圾混杂扣 1 分, 有大量其他类型垃圾混杂扣 2 分。 4. 可回收物收集容器无混杂其他种类垃圾 (2 分); 有少量其他类型垃圾混杂扣 1 分, 有大量其他类型垃圾混杂扣 2 分。 5. 四种类型垃圾投放准确率 80% 以上得 4 分。	
			1. 生活垃圾分类投放点周边环境整洁 (5 分)。 2. 垃圾清运后不及时清理和冲洗, 环境脏乱的 (收集容器周边 3 米范围内), 每处扣 2 分, 2 处扣 5 分。 3. 生活垃圾分类投放点或收集点 (垃圾房) 的收集容器垃圾满溢 (明显高出容器上沿)、有明显臭味 (距离 3 米内)、有落地垃圾的, 每发现 1 处扣 2 分。	

序号	评价内容	评价标准	评分细则	扣分情况
5	分类收运 (10分)	无混装混运 (5分)	收运垃圾与车辆类型不符的, 2 类垃圾混运的扣 3 分, 3 类以上垃圾混运 的不得分。	
		收运台账 (3分)	1. 厨余垃圾、有害垃圾、可回收物的分类运输。提供收运台账或作业记录。收运台账内容应明确收运日期、收运数量、收运单位等相关信息, 内容信息不全视为无效台账。每缺少一种收运台账, 扣 1 分。 2. 小区内社会闲散人员“拾荒”, 可回收物未纳入生活垃圾统计范围的, 此项不得分, 扣 3 分。	
		无抛洒滴漏 (2分)	清运过程中不得有垃圾抛洒滴漏、吊挂、污水、油污滴漏等现象扣 2 分。	
		分类知晓度: 居民针对垃圾分类要求、分类知识等知晓情况。	随机抽取 5 位小区居民提问垃圾分类相关知识, 答错扣 1 分。	
6	问卷调查 (5分)			
得分:				

附件2

高新区物业服务质量满意度测评问卷

社区名称：_____ 小区名称：_____

人员类别：☐两代表一委员 ☐街道工作人员 ☐社区工作人员 ☐小区业主

1. 您对小区安保服务的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

2. 您对小区清洁卫生的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

3. 您对小区绿化和景观维护的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

4. 您对小区公共设施的维护和管理（如消防、电梯、门禁、照明等）的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

5. 您对小区进出车辆登记和停车秩序的管理满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

6. 您对物业工作人员的服务态度和专业能力的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

7. 您对物业工作人员处理业主问题的效率及结果满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

8. 您对物业服务企业在应对突发事件（如暴雨、大雪、火灾、爆炸等恶劣天气和灾难）时的处理情况满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

9. 您对物业服务企业配合上级部门工作（如防汛、防火、安全生产、烟花爆竹燃放等）方面满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

10. 您对物业服务企业的整体服务情况评价如何?

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意