

佛山市南海区住房和城乡建设和水利局

主动公开

南建水函〔2022〕30号

佛山市南海区住房和城乡建设和水利局关于 印发佛山市南海区物业服务满意度评价 办法（试行）的通知

各镇人民政府，街道办事处，社区居委会：

为提高南海区住宅小区物业服务质量，客观真实地反映小区业主对物业服务企业的满意度，同时为续聘或更换物业服务企业提供重要参考依据，我局特组织编制了《佛山市南海区物业服务满意度评价办法（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。



佛山市南海区住房和城乡建设和水利局

2022年4月15日

佛山市南海区物业服务满意度评价办法 (试行)

为进一步提高南海区住宅小区物业服务质量，增强业主的获得感、幸福感、安全感，以物业服务满意度评价结果为指南，对住宅小区物业管理工作进行全方向评估，最终实现市场优胜劣汰，特制定本评价办法。

一、物业服务满意度评价工作的组织形式

(一) 小区物业服务满意度评价工作以属地管理为原则，由各镇街房管所统筹社区居委会组织开展。评价征集工作通过发放评价表的形式进行征求意见和评价。

(二) 物业服务满意度评价工作每年至少应组织开展一次，一般安排在当年的 10 至 12 月间完成。

二、物业服务满意度评价的征集

(一) 社区居委会开展住宅小区物业服务满意度评价前，应将《关于住宅小区开展物业服务满意度评价的公告》(详见附件 1) 与《物业服务满意度评价意见表》(详见附件 3) 在小区显著位置和各楼栋的显著位置进行公示，公示期为 7 天。

(二) 物业服务满意度评价表(详见附件 3) 通过上门派发、邮寄、电子问卷、电子表决系统等方式送达全体业主，并填写

收发情况登记表（详见附件2）。其回收率应达到70%以上（回收率 = 回收总份数 ÷ 已收楼全体业主总户数 × 100%）。社区居委会可将评价表的发放及征集工作委托业主委员会、小区党支部、群众组织、物业公司等第三方开展。评价表可由房屋居住人代表产权人填写。

（三）评价表经汇总后形成物业服务满意度评价结果（详见附件4），经社区居委会审核确认后，在小区公共宣传栏以及各楼栋的显著位置公示7天。公示期间，业主对住宅小区物业服务评价结果有异议或对本小区的物业服务有意见或建议的，可向所在地社区居委会、业委会或物业服务企业进行反映。

（四）社区居委会应当对物业服务满意度评价情况进行统计，对业主提出的意见、建议，应认真进行分类研究，协调物业公司提出相关整改措施，形成《物业服务满意度评价及意见统计表》（详见附件5）。统计表在小区显著位置公示7天，提出的整改措施应在1个月内予以整改落实。确因客观原因无法整改或不属物业服务企业职责的，社区居委会应向相关业主说明原因，并做好业主回访工作。

三、物业服务满意度评价结果的应用

（一）物业服务满意度评价结果将作为物业服务企业年度诚信评分的重要依据。

（二）社区居委会组织的住宅小区物业服务满意度评价结

果作为物业服务企业续聘、提升物业服务费或更换物业服务企业的重要参考依据。

1. 物业管理服务期内，每年综合满意率平均在 85%以上的，支持鼓励业主续聘原物业服务企业。

2. 综合满意率多年在 90%以上，并根据项目收支情况，社区居委会或业主委员会可以适时发起业主大会表决提高物业服务费。

3. 连续两年综合满意率在 70%以下，或社区党组织认为有必要的情况下，经社区党组织提议，由社区居委或业主委员会召开业主大会表决更换物业公司事项。

四、其它

本办法自印发之日起暂行两年。期满后可继续参照执行。

附件：1. 关于住宅小区开展物业服务满意度评价的公告（示范文本）

2. 《物业服务满意度评价意见表》收发情况登记表

3. 物业服务满意度评价意见表

4. 关于住宅小区开展物业服务满意度评价结果的公示（示范文本）

5. 物业服务满意度评价及意见统计表

附件 1

关于住宅小区开展物业服务满意度评价的公告

(示范文本)

广大业主：

为了贯彻《广东省物业管理条例》、《佛山市住宅物业管理条例》，让业主充分行使对物业服务的监督、管理权，本小区定于至进行物业服务满意度调查工作，“物业服务满意度评价意见表”将通过上门派发、邮寄、电子问卷等方式派发到各业主，请广大业主大力支持和配合。

“物业服务满意度评价意见表”的回收时间为
至。

本次物业服务满意度测评工作由社区居委会负责组织，其中评价表的发放及征集工作由开展。

特此公告。

居委会（盖章）

业委会（盖章）

物业服务企业（盖章）

年 月 日

附件 2

《物业服务满意度评价意见表》收发情况登记表

序号	栋号	房号	业主签名	发放形式	收回情	备注

附件 3

物业服务满意度评价意见表

广大业主，为促进物业服务企业提供更优质的服务，我们特开展此次物业服务满意度评价工作，期待您对本次物业服务质量满意度调查予以真实的评价，并提出您对物业服务工作的合理化意见与建议，以便物业服务企业进一步改进和提升服务水平（请在下列各项测评内容相对应的评议意见栏内以“√”方式填上你的评议意见）。

小区幢单元业主姓名：联系电话：

测评项目及内容		评议意见		
		满意	基本满意	不满意
综合服务	1、员工服务态度及服务人员仪容仪表			
	2、客服人员解决日常问题的能力			
	3、对您的投诉、建议处理的效率			
	4、公共水电费用公摊等代收代付费用公示			
	5、社区文化活动开展			
	6、装修管理（审批及时性 & 日常巡视等）			
共用设施设备 维修养护服务	7、房屋等公共部位管理			
	8、供水、供电设备运行、维修养护			
	9、电梯运行、维修养护			

	10、公共水、电报修服务			
	11、公共照明完好程度			
秩序维护服务	12、秩序维护人员的岗位规范（仪表/举止/服务态度）			
	13、小区公共区域巡逻			
	14、车辆停放秩序管理（含电动车的管理）			
	15、消防安全管理			
	16、治安安全管理			
保洁服务	17、保洁员服务态度及仪容仪表			
	18、垃圾日产日清			
	19、保持公共区域整洁、无异味（大堂/走廊/楼梯/电梯等）			
绿化养护	20、绿化日常养护			
	21、“四害”消杀工作及白蚁防治			
对小区物业服务的综合评价				
<p>你对小区的物业服务有何合理化意见和建议：</p> <p style="text-align: center;">业主签名：</p> <p style="text-align: center;">时间： 年月日</p>				

附件 4

关于住宅小区开展物业服务满意度评价结果的公示

(示范文本)

广大业主：

根据有关法律法规、规章和规范性文件的规定，本小区物业服务满意度测评工作已结束，本次测评工作在社区居委会组织下进行，现将有关结果公示如下，公示期从至。

本次测评，共调查本小区业主户，发放“业主满意度评价意见表”

份，回收份(其中：有效份，无效份)，回收率。

本次调查的结果是：满意有户；基本满意有户；不满意有户；满意率为%。

公示期间，如有异议或对本小区的物业服务的任何建议，可向社区居委会反映。

监督电话：

居委会

栋物业服务满意度评价（综合评价）结果的公示

序号	单元	满意	基本满意	不满意

备注：本公示必须张贴于各楼栋间的显眼位置处。

附件 5

物业服务满意度评价及意见统计表

社区居委会（签章）：

项目名称			调查月份		
项目 总户数			入住总户数		
征询表 发放总份数			发放率	%	发放率 = 实际发 放份数/业主入住户数
征询表 回收总份数			回收率	%	回收率 = 回收总 份数/发放总份数
测评项目	内容	统计数量			平均满意率
		满意	基本满意	不满意	
综合服务	1、员工服务态度及服务 人员仪容仪表				
	2、日常事务办理				
	3、对投诉、建议的处理				
	4、公共水电费用公摊等 代收代付费用公示				
	5、社区文化活动的开展				
共用设施设 备维修养护 服务	6、房屋等公共部位管理				
	7、供水、供电设备运行、 维修养护				
	8、电梯运行、维修养护				
	9、公共水、电报修服务				
	10、公共照明完好程度				
秩序维护服 务	11、秩序维护员服务态度 及仪容仪表				
	12、小区公共区域巡逻				
	13、车辆停放秩序管理				

保洁服务	14、保洁员服务态度及仪容仪表				
	15、垃圾日产日清				
	16、保持公共区域整洁、无异味				
绿化养护	17、绿化日常养护				
	18、“四害”消杀工作				
小区业主对物业服务综合满意率统计					
物业服务满意度情况分析:					
相关整改措施:					
业主委员会意见			属地社区居委意见		
<p>业委会经办人:</p> <p>业委会(加盖公章):</p> <p>年 月 日</p>			<p>社区居委会经办人:</p> <p>社区居委会(加盖公章):</p> <p>年 月 日</p>		