

## 客户满意指数测评表（园区类）

尊敬的客户：

感谢您长期以来对我们工作的支持与信任，为给广大客户提供“安全、整洁、完好、温馨”的物业服务，我们特展开此次客户满意指数测评，您认真填写的意见和建议都是我公司的宝贵财富！

1. 公司名称（盖章）：深圳市东泰国际物流有限公司 联系电话：85228099

2. 您是： ☐ 业主 ☒ 租户

对于您提出的意见和建议是否愿意配合我们之后进行回访 ☐ 是 ☐ 否

3. 测评内容：

| 测评项目及内容 |             |                | 非常<br>满意 | 满 意 | 一 般 | 不 满 意 | 非常<br>不 满 意 |
|---------|-------------|----------------|----------|-----|-----|-------|-------------|
| 分项      | 单 项         |                |          |     |     |       |             |
| 安全      | 1           | 物品搬出控制         | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 2           | 外来人员出入控制       | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 3           | 秩序维护员巡逻情况      | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 4           | 突发事件的快速响应      | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 5           | 危及客户安全处设立警示装置  | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 6           | 园林施药安全防护措施     | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
| 整洁      | 7           | 车辆停放秩序         | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 8           | 高峰期车辆疏导及放行     | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 9           | 大堂、电梯卫生状况      | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 10          | 室内楼层公共通道卫生状况   | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 11          | 楼宇本体外立面卫生状况    | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 12          | 停车场卫生状况        | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 13          | 垃圾收集及清运情况      | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 14          | 草坪及绿化带卫生状况     | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 15          | 室外公共场所卫生状况     | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
| 完好      | 16          | 交通指引标识         | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 17          | 公共区域照明亮度       | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 18          | 消防设施完好程度       | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 19          | 电梯运行使用情况       | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 20          | 园林植物的色彩、长势情况   | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 21          | 园林植物缺株补植及时性    | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 22          | 园林植物修剪造型美观性    | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 23          | 工程施工管理工作       | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
| 温馨      | 24          | 物业服务人员仪容仪表     | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 25          | 物业服务人员主动服务意识态度 | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 26          | 客户咨询问题反馈及时情况   | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 27          | 客户投诉受理处理及时情况   | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
|         | 28          | 通知公布及时性        | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |
| 综合      | 整体物业服务水平满意度 |                | 5        | 4   | 3   | 2     | 1           |

4. 请为以下服务项目的重要程度进行排序, A 为最重要, B 为次重要..., G 为最不重要, 并将相应字母填在括号中。

(C) 客户服务 (B) 秩序维护服务 (D) 停车场管理 (F) 保洁服务 (G) 园林绿化  
(A) 设施设备管理 (E) 客户报修服务

5. 物业服务中心服务过程中以下方面您的看法是什么?

|                    |                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①您认为缴费方便吗?         | <input type="checkbox"/> 方便 <input type="checkbox"/> 不方便<br>(建议_____)                                                                                                                            |
| ②本物业是否公示服务承诺?      | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                                                                                                                                            |
| ③您希望本物业提供哪些特约服务?   | <input type="checkbox"/> 蚊虫灭杀 <input type="checkbox"/> 室内清洁 <input type="checkbox"/> 房屋中介 <input type="checkbox"/> 桶装水供应<br><input type="checkbox"/> 办公易耗品供应<br><input type="checkbox"/> 其它_____ |
| ④您对物业服务中心的工作时间满意吗? | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意<br>(建议_____)                                                                                                                            |

6. 本物业现行的收费标准下, 您认为我们提供的服务:

☐ 服务超值 ☐ 相匹配 ☒ 尚有提升空间

7. 除了城投园区物业, 您是否享受过其他物业公司的服务? ☐ 是 ☒ 否

如果是, 该物业公司的名称是: \_\_\_\_\_, 与城投园区物业比较, 您认为该家物业哪些方面做的好: \_\_\_\_\_

8. 在物业管理方面, 您对我们的意见和建议还有哪些?

① 建议安装电动车充电桩。(因公司日常必需电动车无法充电运行影响工作)  
② 消杀及白蚁的维护。(定时定点的防鼠防蝇、防白蚁等消杀维护)  
③ 卸货平台维修(地面损坏破损影响装卸效率)

测评日期: 2019.12.18

