

临港新片区住宅小区基本信息

序号	内容	信息	类别	是否外包	外包单位名称	是否签订监管合同
1	项目名称	万科瑞颐嘉苑	商住			
2	地址	南汇新城镇白荆路 389 弄				
3	建成年份	2020.12 月				
4	建筑面积	7.04 万				
5	类型	旧里		高/多层		
6		售后房 (安置房)		高/多层		
7		老旧小区		高		
8		普通商品房	是	高/多层		
9		混合小区		高/多层		
10		高档商品房		高/多层		
11		别墅	是			
12	总户数	625				
13	物业费标准	3.95 元/平方米 (高层: 3.95 别墅: 4.95)				
14	停车费标准	地面 150 元/月; 车库 500 元/月; 临停 1.6 元/小时				
15	服务单位名称	上海万科物业服务有限公司				
16	总经理姓名	生建建				
17	项目经理姓名	严雪军				
18	项目经理联系电话	13816029674				
19	管理用房	有				
20	库房	有				
21	接待窗口	有				
22	管理处总人数		42 人			
23	其中	客服人数	4 人	否		
24		保安人数	16 人	是	上海万御科技有限公司	是
25		保洁人数	16 人	是	上海申绿保洁有限公司	是
26		维修人数	2 人	否		否
27		绿化人数	4 人	是	上海江南绿化有限公司	是

项目规范行为自评（检查）表

序号	项目	内容	分值	自评	检查
1	窗口规范	1、周一至周日每日提供不少于8小时的业务接待服务；	6	6	
2		2、全天24小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；	4	4	
3		3、公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；	6	6	
4		4、办公场所整洁、有序；	4	4	
5		5、服务窗口醒目位置设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌，公示物业服务企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、住宅专项维修资金和公共收益的收支账目、项目经理的姓名和照片、小区物业管理处电话、24小时报修电话、企业监督电话、962121物业服务热线等。	6	6	
6	行为规范	1、态度和蔼讲文明。在为业主住户服务时用语文明规范，耐心热情，严禁发生训斥、推诿、刁难现象。	6	6	
7		2、挂牌上岗守纪律。项目经理要佩戴实名制胸卡（胸牌），严格执行每日自查制度；员工上岗要着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁。	6	6	
8		3、遵章办事不违规。制定应急预案并定期演练，即时响应电梯关人故障，5分钟内通知并督促电梯维保单位采取措施实施救援，严控电梯操作区域，严禁无关人员进入；组织对事故电梯进行全面检查，公示电梯停运原因和修复时间，并应当保证一台电梯正常运行（建筑内仅有一台电梯的除外）。急修项目2小时内到现场，其中市区设置管理处的小区30分钟内到现场；一般修理项目3天内修复（居民预约、雨天筑漏可不受此限）。严格按照物业服务合同约定的收费项目和标准收费，不得多收费、乱收费。	10	10	
9		4、资金收益要公示。每年1月和7月底前，公布一次住宅专项维修资金和公共收益的收支情况，主动接受业主的监督。每季度将当季公共收益按照物业管理法规规定和物业服务合同约定的比例予以结算，并于次月10日前不延误地及时归入业主大会专项维修资金账户。物业服务收费实施酬金制计费方式的，每年8月和次年2月底前，分别公布上半年与上年度的物业服务资金收支与决算情况，主动接受业主监督质询。	12	12	
10		5、加强沟通重信誉。业主住户投诉报修的，电话回访率达到100%，并留下回访记录。项目经理应当采取电话或走访的方式加强与业主住户的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的50%）；每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升业主住户的满意度。	8	8	
11		6、重大事件及时报。按照物业管理区域内重大事件的范围和等级要求，做好应急处置工作，并及时报告各街镇与区房管部门。及时发现、劝阻、制止业主、使用人在物业使用、装饰装修房屋过程中损害公共利益的行为，对劝阻、制止无效的，在二十四小时内报告业主委员会（或居民委员会）、网格监督员和城管、公安、消防、质监、水务、环保等相关行政管理部门。	6	6	
12		项目经理：熟悉业务，履约守信，勤于协调，管理有序。	6	6	
13		客服人员：热情主动，登记准确，处置及时，事后回访。	4	4	
14		秩序维护员：在岗尽责，防范到位，引导得当，举止文明。	4	4	
15		清洁人员：按时保洁，垃圾日清，定期灭害，环境整洁。	4	4	
16		维修人员：约时不误，工完料清，住户签收，件件落实。	4	4	
17	绿化养护员：及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。	4	4		
		总分	100	100	

业委会对履约情况评价表

序号	指标项	内容	客观评价	感觉评价			
			有/否	好	一般	差	
1	合同履约	《物业服务合同》履约是否正常	是/否	6		0	
2		《物业服务合同》是否续签	是/否	6		0	
3	基本规范	人员是否统一着装、挂牌上岗	是/否	2		0	
4		公示投诉和报修电话、服务规范、收费和标准等是否上墙	是/否	4		0	
5		维修资金、公共收益是否按时结转并公布	是/否	4		0	
6	综合管理服务	管理处是否按合同要求设置	是/否	2		0	
7		管理人员是否按合同要求设定	是/否	4		0	
8		服务时间是否符合合同要求	是/否	2		0	
9		日常管理与服务是否与合同内容符合	是/否	2		0	
10	物业共用部位、共用设施设备的日常运行、保养和维修服务	公共部位是否按约定养护、维保	是/否	2		0	
11		供排水系统维保是否正常	是/否	2		0	
12		公共照明系统是否正常	是/否	2		0	
13		升降系统是否正常	是/否	2		0	
14		消防系统是否正常	是/否	2		0	
15		避雷系统是否正常检测	是/否	2		0	
16		监控系统是否正常	是/否	2		0	
17		门禁系统是否正常	是/否	2		0	
18	公共区域绿化养护服务	草坪长势是否正常	是/否	4		0	
19		树木修剪是否正常	是/否	4		0	
20		花坛养护是否正常	是/否	2		0	
21	公共区域的清洁卫生服务	楼内公共区域保洁服务是否正常	地面和墙面	是/否	2		0
22			楼梯扶手、栏杆、窗台	是/否	2		0
23			消防栓、指示牌等公共设施	是/否	2		0
24			天花板、公共灯具	是/否	2		0
25			天台、屋顶	是/否	2		0
26			门窗等玻璃	是/否	2		0
27			垃圾收集	是/否	2		0
28			电梯轿厢	是/否	2		0
29			楼外公共区域保洁服务是否正常	道路地面、绿地、明沟	是/否	2	
30		公共灯具、宣传栏、小品等		是/否	2		0
31		水景		是/否	2		0
32		垃圾厢（房）		是/否	2		0
33		果皮箱、垃圾桶		是/否	2		0
34		消毒灭害		是/否	2		0
35		公共区域秩序的维护服务	人员是否按合同要求配置	是/否	4		0
36	门岗是否按合同要求		是/否	2		0	
37	巡逻岗是否符合合同要求		是/否	2		0	
38	技防设施和救助（监控岗）是否符合合同要求		是/否	2		0	
39	车辆管理是否按合同要求		是/否	2		0	
40		总分		100		0	

居委会评价表

序号	指标项	内容	客观评价	感觉评价		
			有/否	好	一般	差
1	文明创建	积极参加社区能按街道统一要求, 积极完成各项社区文明创建、平安建设工作。	是/否	5		
2	党建联建	积极参加住宅小区综合管理联席会议, 对居委会的检查、指导、监督积极配合, 与业委会的配合协调有序。	是/否	2		
3		积极参与社区物业管理党建联建工作, 服从街道社区党组织、居民区党组织的政治领导。	是/否	2		
4	群众满意度	小区内业主和使用人对物业服务比较认可	是/否	10		
5	综合管理	小区经理经常走访业主和使用人家庭, 听取意见	是/否	3		
6		建筑垃圾定点堆放, 有标识且加盖	是/否	2		
7		建筑垃圾是否满及时清运	是/否	2		
8		地下空间有无住人现象	是/否	4		
9		楼道有无堆物占道现象	是/否	4		
10	保安	统一着装、佩戴标志, 举止文明且精神面貌良好	是/否	4		
11		主出入口 24 小时有值班看守, 对进出车辆进行管理和疏导, 车辆有序停放。	是/否	4		
12		对外来人员有询问、小区内有巡逻	是/否	2		
13	保洁	公共部位定期清扫, 墙面、扶手、灯具、消防栓、指示牌无明显积灰	是/否	4		
14		小区内道路、明沟、绿化带等无明显积存垃圾、树叶、杂物	是/否	4		
15		垃圾厢房(桶)整洁、无严重异味, 已设置分类垃圾桶。	是/否	4		
16		水景保持清洁、水面无漂浮物、水体无异味、水景区内设施保持清洁	是/否	4		
17	绿化	小区绿化长势良好, 无大面积枯萎和黄土见天	是/否	10		
18	维修	小区装修有告示及发放装修须知、有巡查	是/否	10		
19		小区公共设施运行正常	是/否	5		
20		公共照明无长时间损坏	是/否	5		
21		小区道路无大面积损坏	是/否	5		
22		业主、使用人报修及时无推诿、拖延现象	是/否	5		
		总分		100		

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务；	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室（门岗）是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域（通道、楼道、窗户）有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱（桶）	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务；	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室（门岗）是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域（通道、楼道、窗户）有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱（桶）	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务;	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修, 全年每日提供维修服务;	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准;	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室(门岗)是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域(通道、楼道、窗户)有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱(桶)	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务;	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修, 全年每日提供维修服务;	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准;	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室(门岗)是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域(通道、楼道、窗户)有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱(桶)	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务;	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修, 全年每日提供维修服务;	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准;	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室(门岗)是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域(通道、楼道、窗户)有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱(桶)	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务;	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修, 全年每日提供维修服务;	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准;	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室(门岗)是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域(通道、楼道、窗户)有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱(桶)	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务;	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修, 全年每日提供维修服务;	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准;	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室(门岗)是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域(通道、楼道、窗户)有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱(桶)	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务;	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修, 全年每日提供维修服务;	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准;	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室(门岗)是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域(通道、楼道、窗户)有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱(桶)	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务;	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修, 全年每日提供维修服务;	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准;	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室(门岗)是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域(通道、楼道、窗户)有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱(桶)	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务;	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修, 全年每日提供维修服务;	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准;	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室(门岗)是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域(通道、楼道、窗户)有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱(桶)	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

业主抽样调查表

序号	指标项	内容	客观评价	感官评价		
			有/否	好	一般	差
1	接待窗口	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务；	有/否	4		
2		全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；	有/否	4		
3		公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；	有/否	4		
4		态度和蔼讲文明	是/否	4		
5		挂牌上岗守纪律	是/否	4		
6	保安	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
7		保安室（门岗）是否干净整洁	是/否	4		
8		进出车辆是否有登记记录	是/否	4		
9		保安是否有巡逻	是/否	4		
10		车辆停放有否侵占绿化带、消防救援通道	是/否	6		
11		车辆停放是否有指挥	是/否	5		
12	保洁	是否着装统一、挂牌上岗	是/否	4		
13		公共区域（通道、楼道、窗户）有无严重积灰	是/否	4		
14		垃圾厢房有无严重异味	是/否	4		
15		是否设置分类生活垃圾箱（桶）	是/否	4		
16	绿化	有否大面积绿化枯萎	是/否	4		
17		乔灌木有否修剪	是/否	4		
18		草皮有否修剪	是/否	4		
19	维修	公共照明有否长时间损坏	是/否	4		
20		草坪灯座有否电线裸露	是/否	4		
21		电梯是否保证至少有一台正常运行	是/否	4		
22		小区道路是否平整	是/否	4		
23		小区道路是否通畅	是/否	4		
24		业主报修是否及时回复并处理	是/否	4		
		总分		99		0

