

附件 1:

2018 年业主满意度测评开展及申报流程

一、 开展流程:

物业服务企业须按照《关于印发〈关于规范业主满意度测评完善住宅小区物业服务质量评价机制的指导意见〉的通知》（佛建管〔2012〕55 号，点击链接可下载）对在管住宅项目开展业主满意度测评活动，并将通知文件附件 5《住宅小区业主满意度测评意见统计表》形成电子版于诚信系统申报。

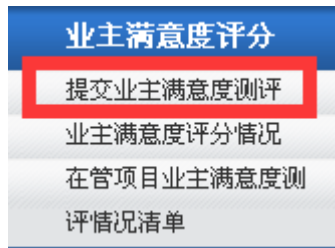
项目名称	佛山测试项目		调查月份	2017 年 1-12 月	
项目总户数	1000		入住总户数	1000	
征询表发放总份数	1000		发放率	100%	
征询表回收总份数	1000		回收率	100%	
测评项目	内容	统计数量			平均满意率
		满意	基本满意	不满意	
综合服务约定二級	1、员工服务态度及服务人员仪容仪表	900	50	50	95%
	2、日常事务办理	800	100	100	90%
	3、对您的投诉、建议处理	850	0	150	85%
	4、公共水电费用分摊等代收代付费用公示	900	50	50	95%
	5、社区文化活动开展	800	100	100	90%
共用设施设备维修保养服务约定二級	6、房屋等公共部位管理	850	0	150	85%
	7、供水、供电设备运行、维修保养	900	50	50	95%
	8、电梯运行、维修保养	800	100	100	90%
	9、公共水、电报修服务	850	0	150	85%

10、公共照明完好程度	900	50	50	95%	
秩序维护服务约定二級	11、秩序维护员服务态度及仪容仪表	800	100	100	90%
	12、小区公共区域巡查	850	0	150	85%
	13、车辆停放秩序管理	900	50	50	95%
保洁服务约定二級	14、保洁员服务态度及仪容仪表	800	100	100	90%
	15、垃圾日产日清	850	0	150	85%
	16、保持公共区域整洁、无异味	900	50	50	95%
绿化养护约定二級	17、绿化日常养护	800	100	100	90%
	18、“四害”消杀工作	850	0	150	85%
小区业主对物业服务综合满意率统计				90%	
业主满意度情况统计分析：					
相关整改措施：					
业主委员会意见			属地社区居委会意见		
若无业委会，则此处注明 “本小区业委会未成立”			属地居委须盖章。 社区居委会经办人： 社区居委会（加盖公章）： 年 月 日		

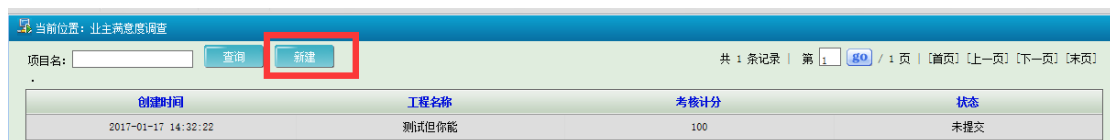
红色字体务必根据项目实际情况进行填写，完成后，将该表格扫描形成电子版，然后再使用“图片合并-压缩工具”进行处理，工具见佛山物业服务企业诚信交流 QQ 群；（群号：167963321）群文件。

二、 申报流程

1. 物业服务企业登录诚信管理系统 <http://218.13.13.71/fszz/>，登陆后，点击“业主满意度评分”模块中的“提交业主满意度测评”功能



2. 点击“新建”按钮。



3. 填写信息:

a. 选择对应项目，b. 选择登记时间（录入系统的时间），c. 填写分值（根据综合满意率填写，如 95%，就填写 95，该项只能填写数字，切勿填写文字），上传证

明材料扫描件（盖公章），点击保存后，点击提交。

当前位置：项目信息 -> 业主满意度调查


业主满意度调查

企业名称 *	测试三水服务
法人代码 *	456132546521325462
类别 *	业委会评分
项目名称 *	禅城测试项目 <input type="checkbox"/> 暂无在管项目
登记时间 *	2018-11-28
评分值 *	99.5
备注:	1. 住宅项目须按照《关于规范业主满意度测评完善住宅小区物业服务质量评价机制的指导意见》开展业主满意度测评，并将附件=盖章扫描件上传。 点击下载通知文件 2. 非住宅项目、项目未交付使用或暂无在管项目的，请填写《情况说明》，盖章后上传！ 点击下载情况说明
评分证明附件 *	 <input type="button" value="浏览..."/>

注：带有 * 字段为必填项
附件必须为 jpg、gif、bmp 格式的文件，大小在 500k 以内。

当前位置：项目信息 -> 业主满意度调查

业主满意度调查

企业名称 *	测试三水服务
法人代码 *	456132546521325462
类别 *	业委会评分
项目名称 *	禅城测试项目 <input type="checkbox"/> 暂无在管项目
登记时间 *	2018-11-28
评分值 *	99.5
备注:	1. 住宅项目须按照《关于规范业主满意度测评完善住宅小区物业服务质量评价机制的指导意见》开展业主满意度测评，并将附件=盖章扫描件上传。 点击下载通知文件 2. 非住宅项目、项目未交付使用或暂无在管项目的，请填写《情况说明》，盖章后上传！ 点击下载情况说明
评分证明附件 *	 <input type="button" value="浏览..."/>

注：带有 * 字段为必填项
附件必须为 jpg、gif、bmp 格式的文件，大小在 500k 以内。

当前位置：项目信息 -> 业主满意度调查

业主满意度调查

企业名称 *	测试三水服务
法人代码 *	456132546521325462
类别 *	业委会评分
项目名称 *	禅城测试项目 <input type="checkbox"/> 暂无在管项目
登记时间 *	2018-11-28
评分值 *	99.5
备注:	1. 住宅项目须按照《关于规范业主满意度测评完善住宅小区物业服务质量评价机制的指导意见》开展业主满意度测评，并将附件=盖章扫描件上传。 点击下载通知文件 2. 非住宅项目、项目未交付使用或暂无在管项目的，请填写《情况说明》，盖章后上传！ 点击下载情况说明
评分证明附件 *	 <input type="button" value="浏览..."/>

注：带有 * 字段为必填项
附件必须为 jpg、gif、bmp 格式的文件，大小在 500k 以内。

4. 企业点击“审核状况”板块中的“业主满意度测评审核状况”，可查看企业提

交的业主满意度测评的情况。



三、其他事项说明

1. 若该项下拉无项目选择，则说明企业未将项目进行申报；



2. 未交付使用的项目、非住宅项目的，则无须开展业主满意度测评，但须提交《情况说明》（点击链接可下载），经属地社区委员会盖章后，作为证明附件上传至系统，分值填写 100。若居委拒绝盖章，请备注好具体情况。

3. 暂无在管项目的企业，则直接勾选“暂无在管项目”，下载《情况说明》（点击链接可下载），填妥盖章后上传，分值填写 100。

当前位置：项目信息 -> 业主满意度调查

业主满意度调查

企业名称 *	测试三水服务
法人代码 *	456132546521325462
类别 *	业委会评分
项目名称 *	请选择 <input checked="" type="checkbox"/> 暂无在管项目
登记时间 *	2018-11-28
评分值 *	100

备注：

- 住宅项目须按照《关于规范业主满意度测评完善住宅小区物业服务质量评价机制的指导意见》开展业主满意度测评，并将附件盖章扫描件上传。[点击下载通知文件](#)
- 非住宅项目、项目未交付使用或暂无在管项目的，请填写《情况说明》，盖章后上传！[点击下载情况说明](#)

评分证明附件 *

请上传
扫描件

注：带有 * 字段为必填项
附件必须为 jpg、gif、bmp 格式的文件，大小在 500M 以内。

3. 业主满意度测评为诚信计分规则中的重要组成部分，逾时未能提交的，该部分分值无法获取，即为 0，请各物业服务企业予以重视。

物业服务企业计分规则如下：

2019 年度初始诚信分 = 2018 年末诚信分 × 20% + 2018 年末行业自律分 × 15% + 2018 年度业主满意度测评分（按项目加权平均） × 15% + 50

4. 业主满意度测评计分举例：

某企业 A 项目 10 万平方米，2018 年度业主满意度测评分值 98 分；B 项目 20 万平方米，业主满意度测评分值 100 分，则

2018 年度业主满意度测评分（加权平均） = $(98 \times 10 + 100 \times 20) / (10 + 20) = 99.3$

5. 诚信系统中所申报的项目都必须提交业主满意度测评结果！