

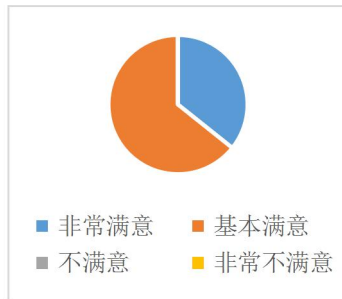
上海师范大学物业管理满意度调查

一、管理服务类：

(1) 您对物业工作人员的行为规范、服务热情是否满意？

非常满意 5 基本满意 9 不满意 非常不满意

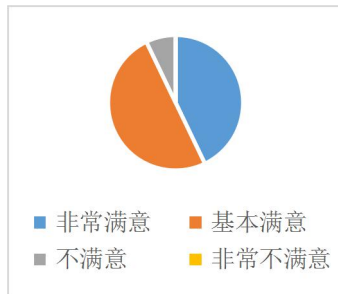
满意率：100%



(2) 您对物业公司客服热线的接听及时率是否满意？

非常满意 6 基本满意 7 不满意 1 非常不满意

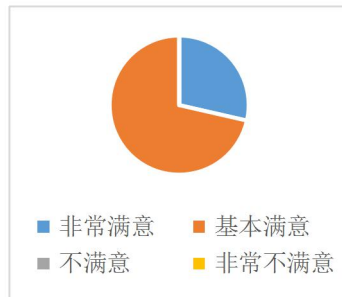
满意率：92.85%



(3) 您对投诉的处理是否满意？

非常满意 4 基本满意 10 不满意 非常不满意

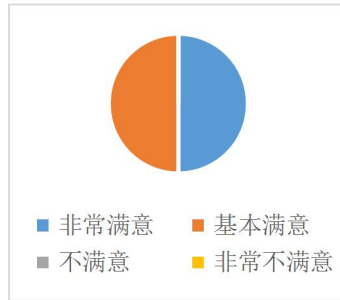
满意率 100%



(4) 您对校内值班人员服务范围及效果是否满意？

非常满意 7 基本满意 7 不满意 非常不满意

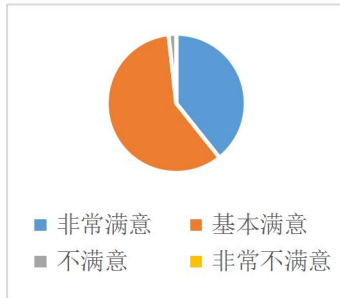
满意率：100%



管理服务类汇总：

非常满意 22 基本满意 33 不满意 1 非常不满意 0

满意度：98.21%

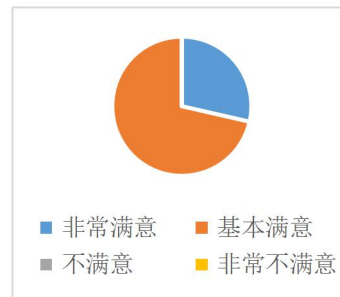


二、治安维护服务类：

(1) 您对保安工作是否满意？

非常满意 4 基本满意 10 不满意 非常不满意

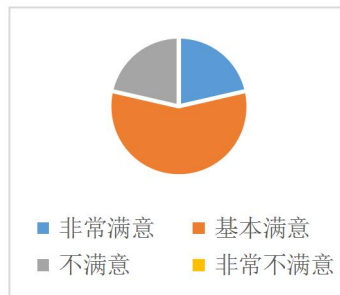
满意率：100%



(2) 您对保安人数配置、岗位站点是否满意？

非常满意 3 基本满意 8 不满意 3 非常不满意

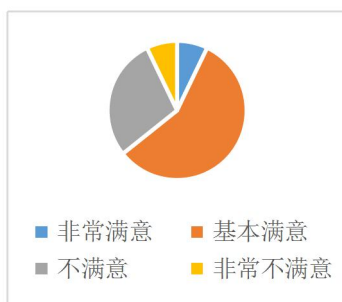
满意率：78.57%



(3) 您对严格控制外来车辆、外来人员入内是否满意？

非常满意 1 基本满意 8 不满意 4 非常不满意 1

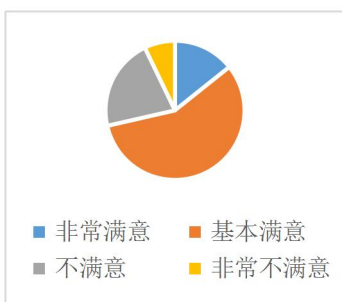
满意率: 64.29%



(4) 您对限制校内外来人员进出等规定及其效果是否满意?

非常满意 2 基本满意 8 不满意 3 非常不满意 1

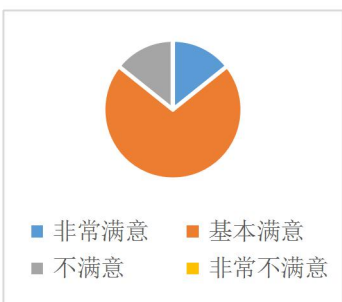
满意率: 71.43%



(5) 您对车辆停放秩序是否满意?

非常满意 2 基本满意 10 不满意 2 非常不满意

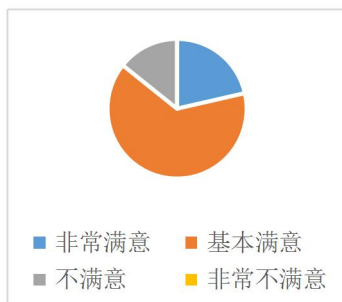
满意率: 85.71%



(6) 您对保安人员日常巡逻检查的效果是否满意?

非常满意 3 基本满意 9 不满意 2 非常不满意

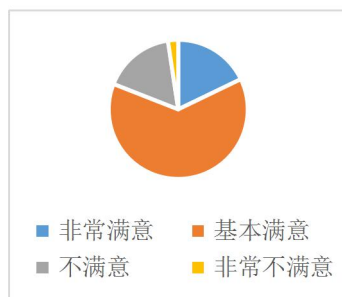
满意率: 85.71%



管理治安维护服务类汇总：

非常满意 15 基本满意 53 不满意 14 非常不满意 2

满意度：80.95%

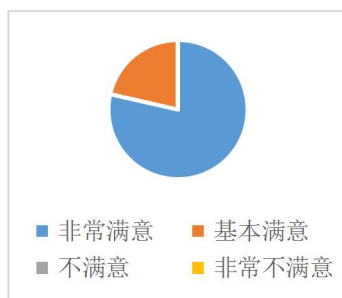


三、保洁服务类：

(1) 您对保洁服务人员的工作态度是否满意？

非常满意 11 基本满意 3 不满意 非常不满意

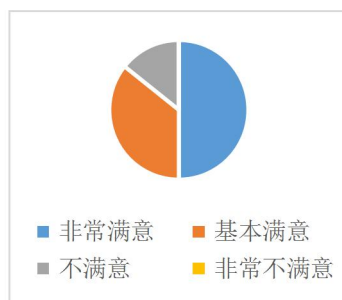
满意率：100%



(2) 您对校园道路的卫生是否满意？

非常满意 7 基本满意 5 不满意 2 非常不满意

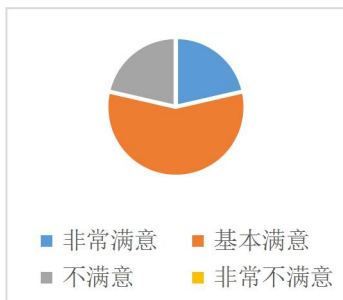
满意率：85.71%



(3) 您对走廊、楼道和公共区域的卫生是否满意？

非常满意 3 基本满意 8 不满意 3 非常不满意

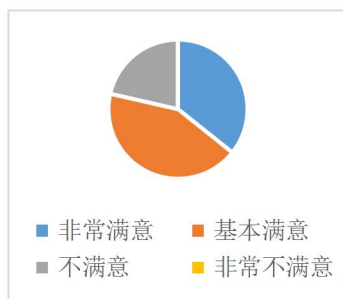
满意率: 78.57%



(4) 您对教学楼盥洗室的卫生是否满意?

非常满意 5 基本满意 6 不满意 3 非常不满意

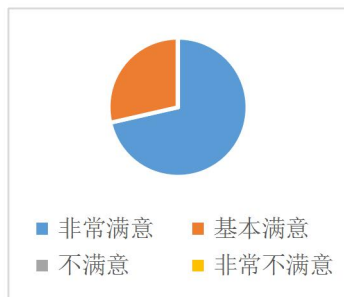
满意率: 78.57%



(5) 您对校内绿化环境是否满意?

非常满意 10 基本满意 4 不满意 非常不满意

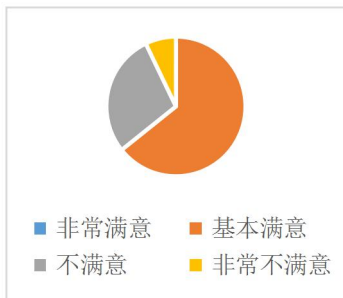
满意率: 100%



(6) 您对校内垃圾分类处理宣传及实际效果是否满意?

非常满意 基本满意 9 不满意 4 非常不满意 1

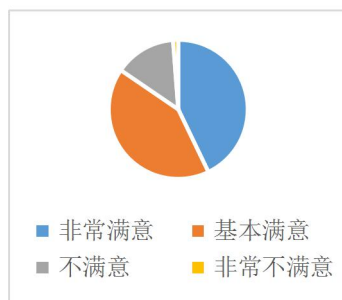
满意率: 61.29%



保洁服务类汇总:

非常满意 36 基本满意 35 不满意 12 非常不满意 1

满意度：84.52%

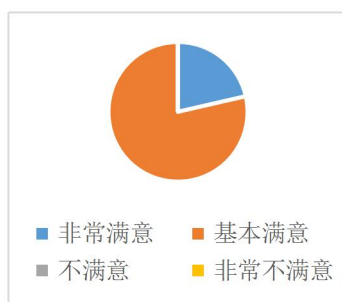


四、维修服务类：

(1) 您对目前维修服务工作总体评价？

非常满意 3 基本满意 11 不满意 非常不满意

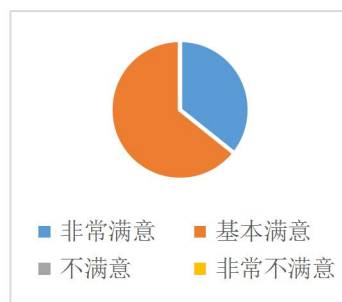
满意率：100%



(2) 您对物业维修服务人员维修的及时率是否满意？

非常满意 5 基本满意 9 不满意 非常不满意

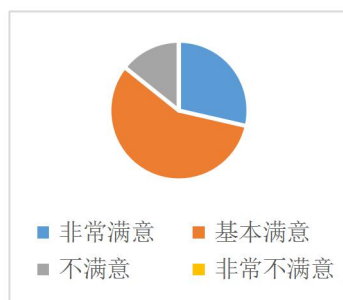
满意率：100%



(3) 您对物业公司处理生活设备的问题是否满意？

非常满意 4 基本满意 8 不满意 2 非常不满意

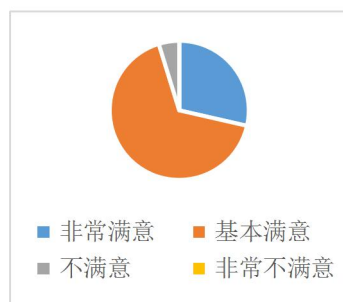
满意率：85.71%



维修服务类汇总：

非常满意 12 基本满意 28 不满意 2 非常不满意

满意度：95.24%

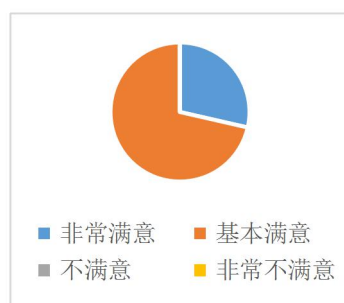


五、服务育人类：

(1) 您对我校物业管理下的教学环境氛围是否满意？

非常满意 4 基本满意 10 不满意 非常不满意

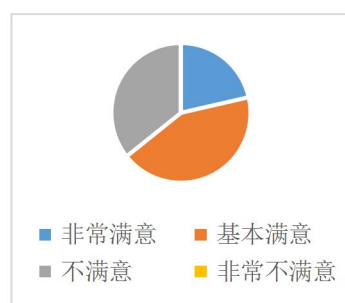
满意率：100%



(2) 您认为我校物业管理制度对于促进行为规范习惯产生了多大的影响？

非常大 3 较大 6 较小 5 没有影响

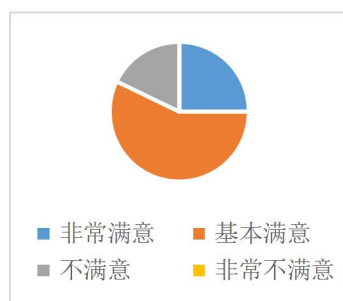
满意率：64.29%



服务育人类汇总：

非常满意 7 基本满意 16 不满意 5 非常不满意

满意度：82.14%

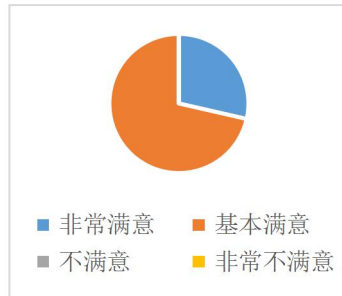


六、其它类:

(1) 您对我们物业整体服务水平是否满意?

非常满意 4 基本满意 10 不满意 非常不满意

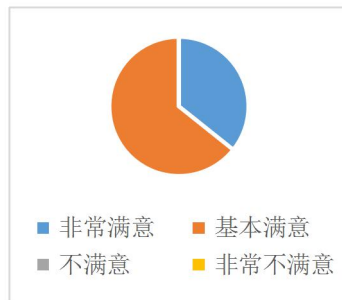
满意率: 100%



(2) 您对我们物业服务内容涵盖范围是否满意?

非常满意 5 基本满意 9 不满意 非常不满意

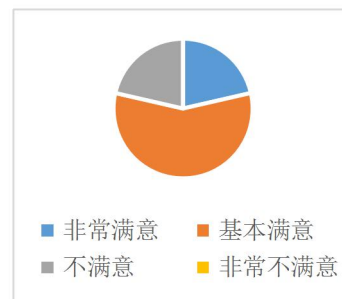
满意率: 100%



(3) 您对我们物业服务信息公开与双方交流程度是否满意?

非常满意 3 基本满意 8 不满意 3 非常不满意

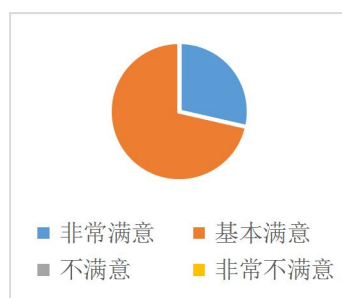
满意率: 78.57%



(4) 如果对我校物业管理服务进行评分, 您的评价是?

非常满意 4 基本满意 10 不满意 非常不满意

满意率: 100%



(5) 你对物业服务不满意的主要原因是？（可多选）

人员素质低 1 服务不到位 4 服务态度差 1 资金使用不透明 4

不听取大众的意见 3 保安服务不到位 6 该管的不管 2

其他请说明 1、具问具析，人性化服务

2、放假结束前没有对宿舍进行检查

(6) 您认为一个好的物业管理公司主要应具备哪些条件（可多选）？

及时完善的专业服 14 价格合理 7 有资质 6

从业人员素质较高 10

其他请说明 _____

(7) 您认为物业服务工作在哪方面有所欠缺？

卫生保洁 4 维修服务 4 节能环保 4 服务育人 5

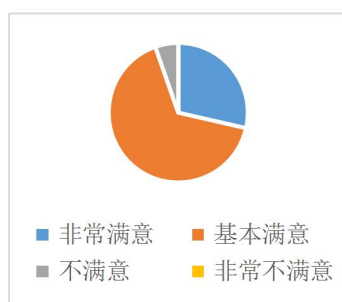
安全检查 4 服务素质 1

其他请说明 _____

其他类汇总：

非常满意 16 基本满意 37 不满意 3 非常不满意

满意度：94.64%



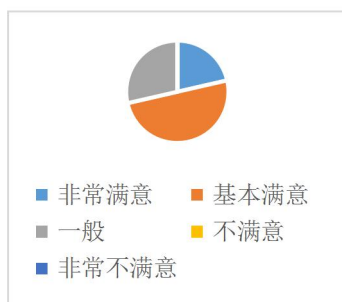
学生公寓类：

(1) 宿舍的区域划分及布局？

非常满意 3 基本满意 7 一般 4 不满意

非常不满意

满意率：71.43%



(2) 管理员的责任感及工作态度?

非常满意 3

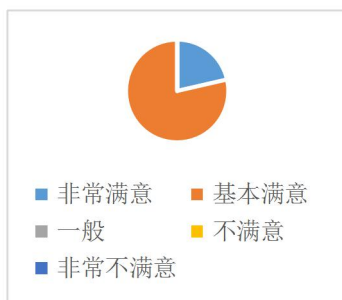
基本满意 11

一般

不满意

非常不满意

满意率：100%



(3) 宿舍公共环境?

非常满意 4

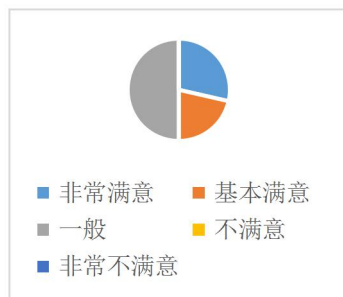
基本满意 3

一般 7

不满意

非常不满意

满意率：50%



(4) 宿舍内部配备设施?

非常满意 2

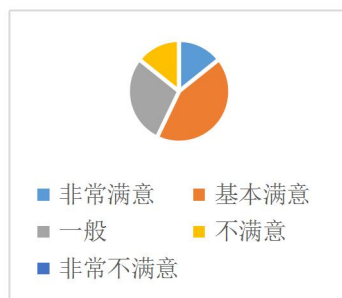
基本满意 6

一般 4

不满意 2

非常不满意

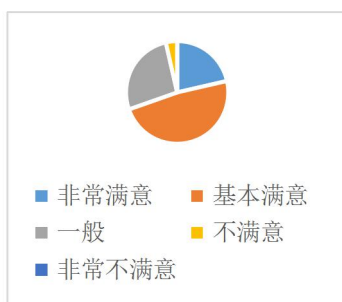
满意率：57.14%



学生公寓汇总：

非常满意 12 基本满意 27 一般 15 不满意 2 非常不满意

满意度：69.64%



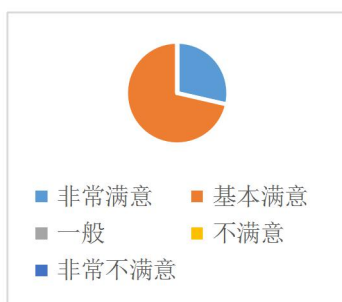
教学楼类：

(1) 教学楼卫生环境？

非常满意 4 基本满意 10 一般 不满意

非常不满意

满意率：100%

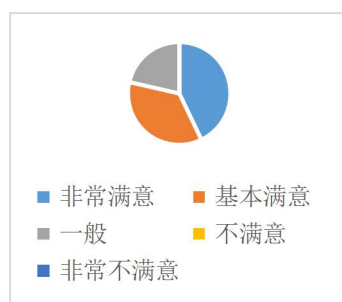


(2) 教室布局？

非常满意 6 基本满意 5 一般 3 不满意

非常不满意

满意率：78.57%

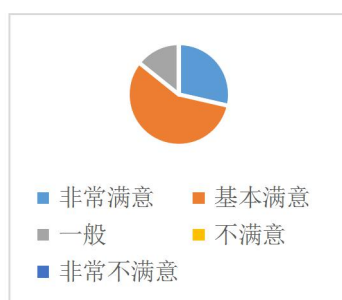


(3) 公共设施？

非常满意 4 基本满意 8 一般 2 不满意

非常不满意

满意率：85.71%



(4) 图书馆?

非常满意 5

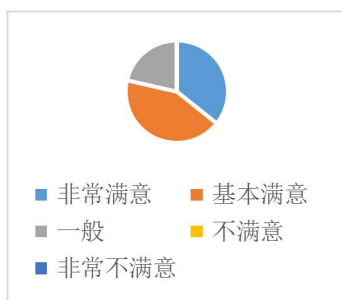
基本满意 6

一般 3

不满意

非常不满意

满意率:78.57%



教学楼汇总:

非常满意 19

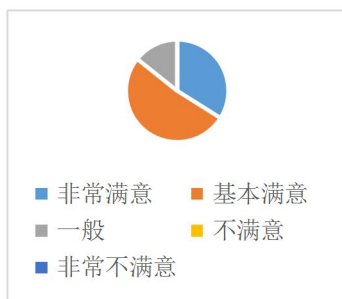
基本满意 29

一般 8

不满意

非常不满意

满意度: 85.71%



其他类:

(1) 医疗环境?

非常满意 1

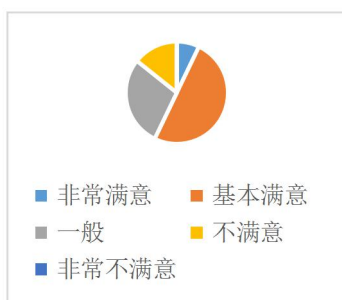
基本满意 7

一般 4

不满意 2

非常不满意

满意率:57.14%



(2) 学校交通出行?

非常满意 2

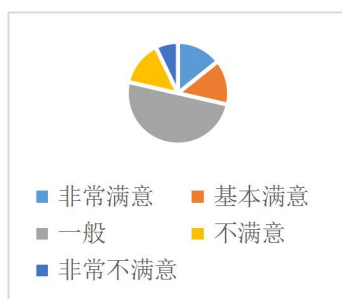
基本满意 2

一般 7

不满意 2

非常不满意 1

满意率: 28.57%



(3) 运动场所环境及安全?

非常满意 3

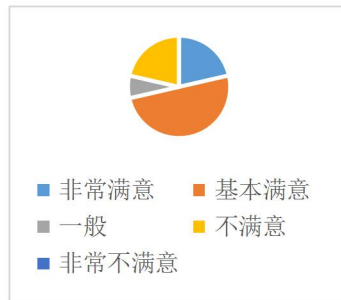
基本满意 7

一般 1

不满意 3

非常不满意

满意率: 71.43%



其他汇总:

非常满意 6

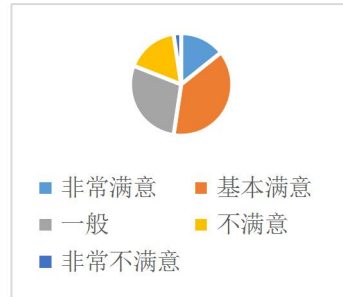
基本满意 16

一般 12

不满意 7

非常不满意 1

满意度: 52.38%



学生意见收集：

- 1、男生园区管理员汪英日常管理不够人性化、言辞强硬。
- 2、学生电动车无处充电，希望室外增设充电桩。
- 3、某次夜间报修，维修员朱洪飞未及时到岗。
- 4、学生要求定期疏通下水道。
- 5、希望安排志愿者定期清理绿化带。
- 6、男生园区垃圾桶设置（不按照分类设置）。
- 7、7号楼没有活动室。
- 8、门口监控不能正常使用。
- 9、希望卫生成绩公布时有明确扣分项。
- 10、希望增设窗口，减少快递排队时间。
- 11、希望在有紧急情况发生时，校园网上能及时进行信息公开。
- 12、8号楼 108 维修、底楼发霉。
- 13、流浪猫狗问题。