

上海师范大学物业管理满意度调查问卷

亲爱的老师、同学们：

您好！为全面了解我校物业服务状况，进一步加强我校物业管理，改进服务质量，为全校师生提供更好的服务，我们特开展此次调查问卷。希望您能够本着客观、公正的态度，认真填写本次问卷。接受调查者设计个人信息部分我们将严格保密，仅用于本调查问卷。

您的支持，是我们最大的动力；您的满意，是我们最终的目标——让我们携手共创和谐美丽校园！

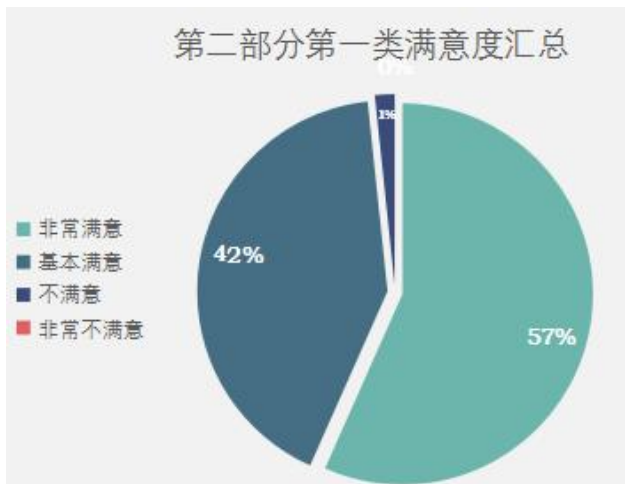
第一部分 基本信息

1. 您的性别： _____
2. 您的年级： _____
3. 您所在的学院： _____
4. 您所在的校区： _____
5. 您常去的教学楼（多选）：（ ）
A. 一教 B.二教 C.三教 D.四教 E.五教
F.图文 G.化学楼 H. 综合实验楼 I. 建工楼

第二部分 物业服务满意度调查

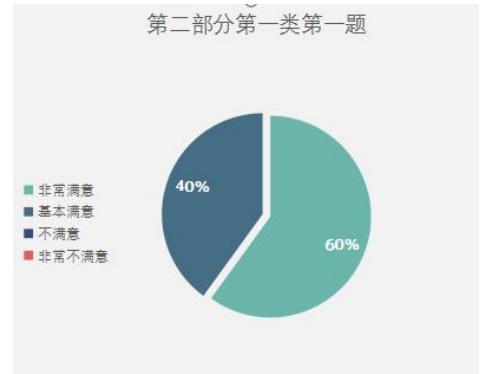
请您如实对以下问题进行满意度勾选，感谢您的合作！

一、管理服务类： **满意率 98.33%**



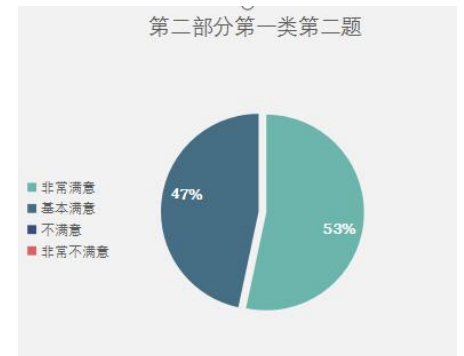
(1) 您对物业工作人员的行为规范、服务热情是否满意？ **满意率 100%**

- 非常满意 9 基本满意 6
不满意 非常不满意



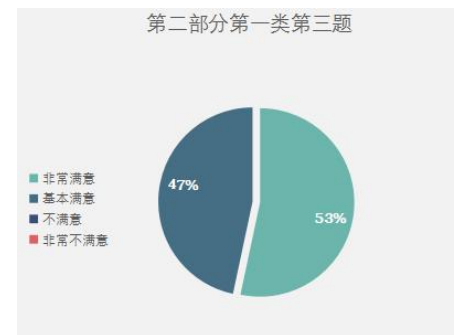
(2) 您对物业公司客服热线的接听及时率是否满意？ **满意率 100%**

- 非常满意 8 基本满意 7
不满意 非常不满意



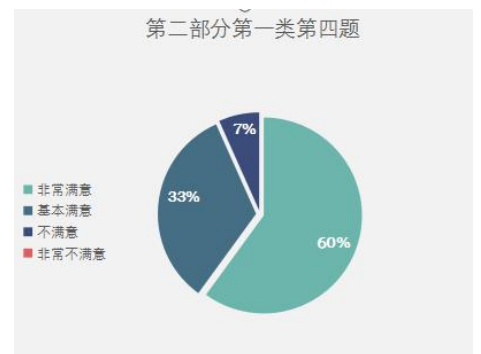
(3) 您对投诉的处理是否满意？ **满意率 100%**

- 非常满意 8 基本满意 7
不满意 非常不满意

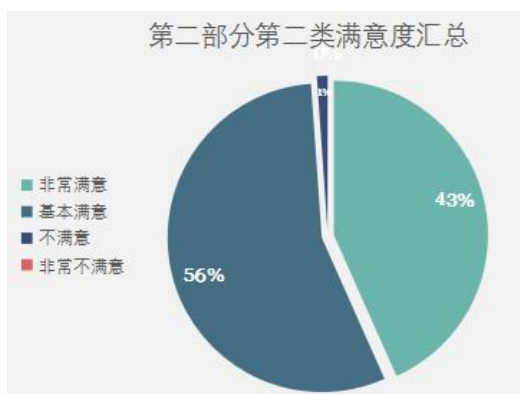


(4) 您对校内值班人员服务范围及效果是否满意？ **满意率 93.33%**

- 非常满意 9 基本满意 5
不满意 1 非常不满意



二、治安维护服务类： **满意率 98.89%**



(1) 您对保安工作是否满意? 满意率 100%

- 非常满意 8 基本满意 7
不满意 非常不满意

(2) 您对保安人数配置、岗位站点是否满意?

满意率 100%

- 非常满意 8 基本满意 7
不满意 非常不满意

(3) 您对严格控制外来车辆、外来人员入内是否满意? 满意率 100%

- 非常满意 5 基本满意 10
不满意 非常不满意

(4) 您对限制校外外来人员进出等规定及其效果是否满意? 满意率 100%

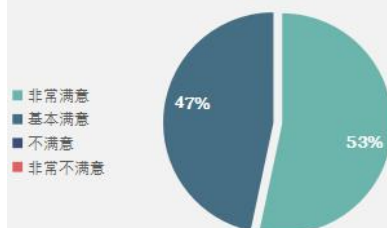
- 非常满意 6 基本满意 9
不满意 非常不满意

(5) 您对车辆停放秩序是否满意?

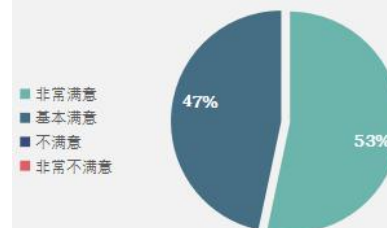
满意率 93.33%

- 非常满意 5 基本满意 9
不满意 1 非常不满意

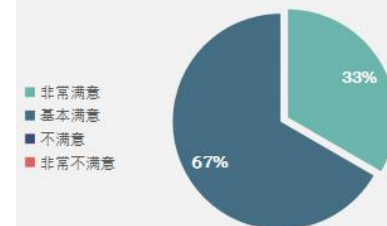
第二部分第二类第一题



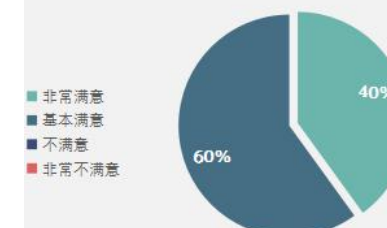
第二部分第二类第二题



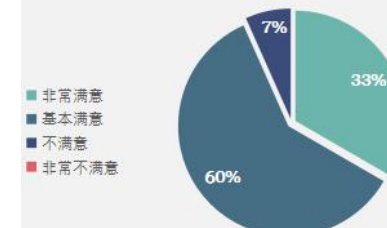
第二部分第二类第三题



第二部分第二类第四题



第二部分第二类第五题

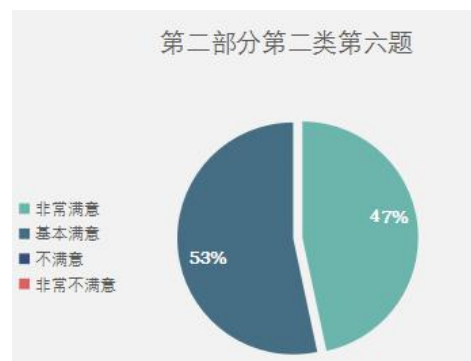


(6) 您对保安人员日常巡逻检查的效果是否满意?

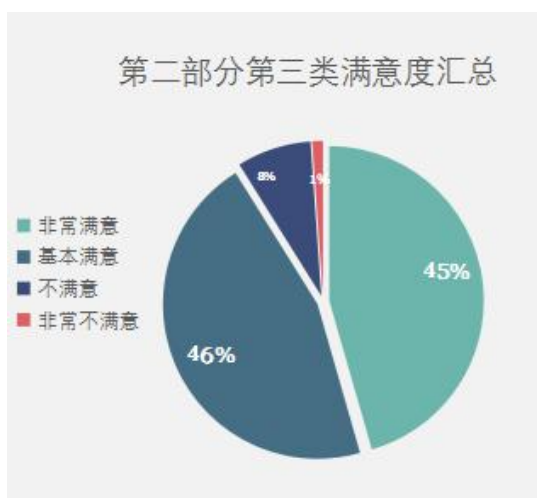
满意率 100%

非常满意 7 基本满意 8

不满意 非常不满意



三、保洁服务类: 满意率 91.11%

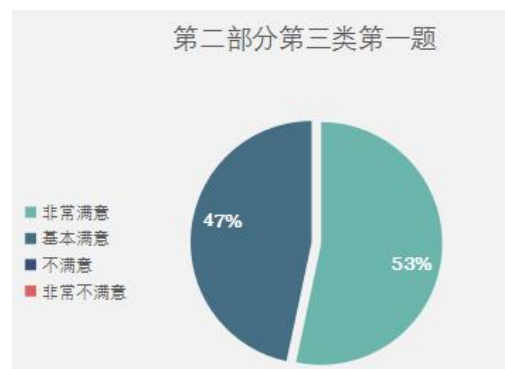


(1) 您对保洁服务人员的工作态度是否满意?

满意率 100%

非常满意 8 基本满意 7

不满意 非常不满意

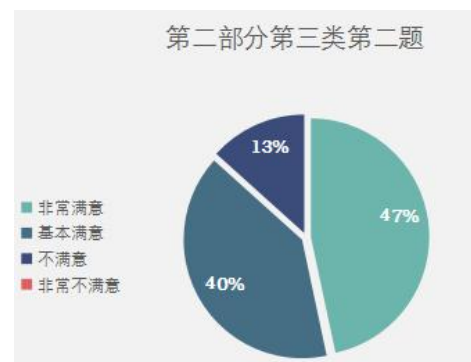


(2) 您对校园道路的卫生是否满意?

满意率 86.67%

非常满意 7 基本满意 6

不满意 2 非常不满意

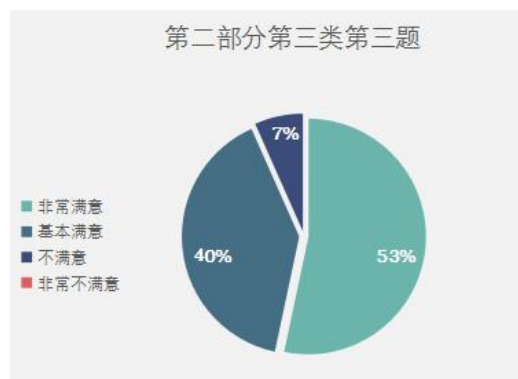


(3) 您对走廊、楼道和公共区域的卫生是否满意？

满意率 93.33%

非常满意 8 基本满意 6

不满意 1 非常不满意

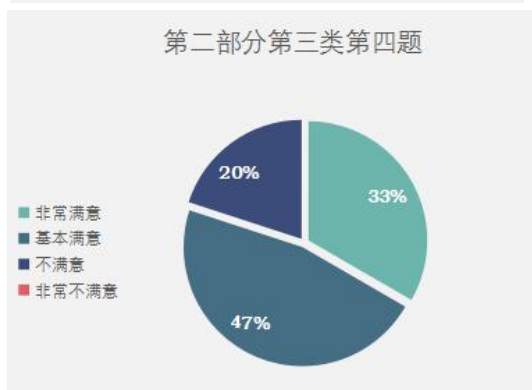


(4) 您对教学楼盥洗室的卫生是否满意？

满意率 80%

非常满意 5 基本满意 7

不满意 3 非常不满意

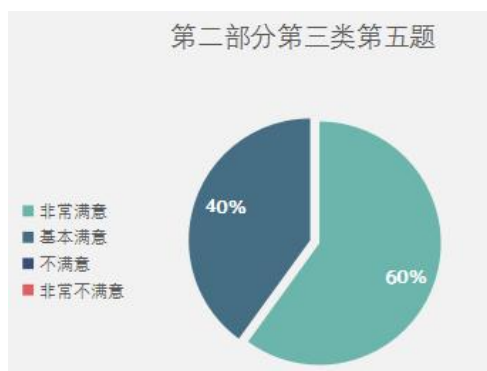


(6) 您对校内绿化环境是否满意？

满意率 100%

非常满意 9 基本满意 6

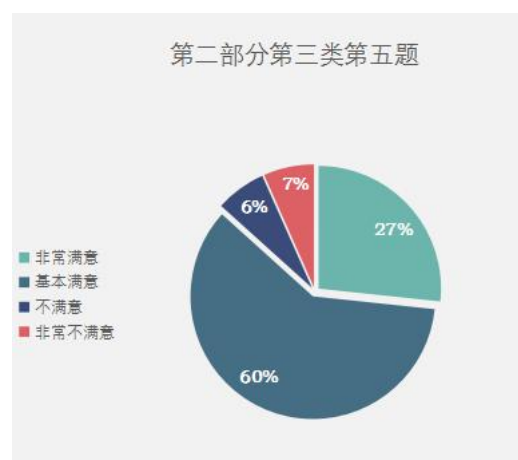
不满意 非常不满意



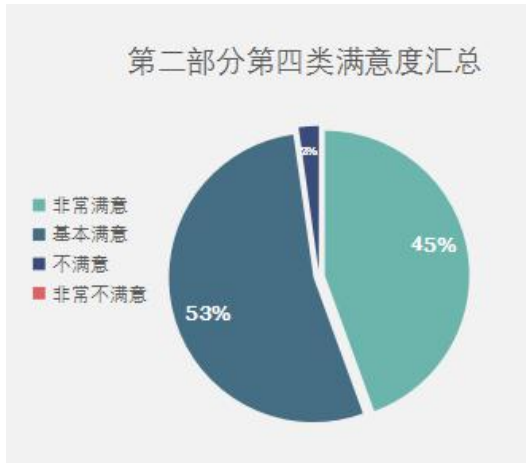
(6) 您对校内垃圾分类处理宣传及实际效果是否满意？ 满意率 86.67%

非常满意 4 基本满意 9

不满意 1 非常不满意 1



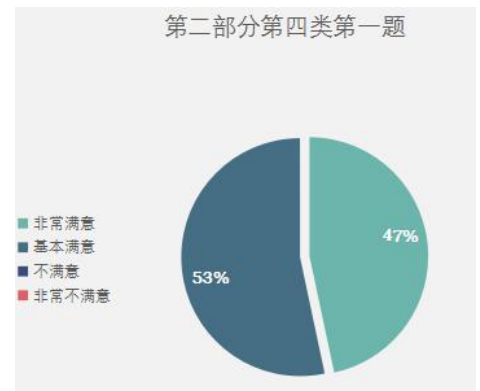
四、维修服务类： **满意率：97.78%**



(1) 您对目前维修服务工作总体评价？

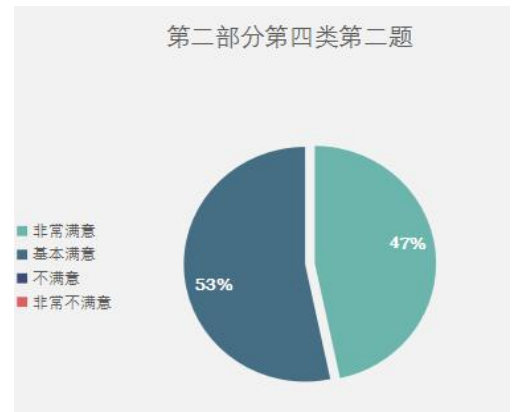
满意率：100%

非常满意 7 基本满意 8
不满意 非常不满意



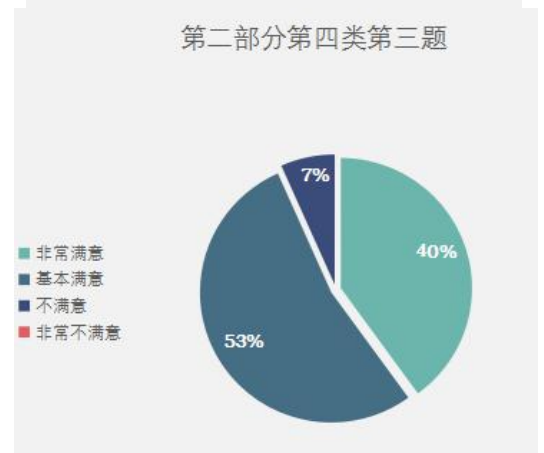
(2) 您对物业维修服务人员维修的及时率是否满意？ **满意率：100%**

非常满意 7 基本满意 8
不满意 非常不满意



(3) 您对物业公司处理生活设备的问题是否满意？ **满意率：93.33%**

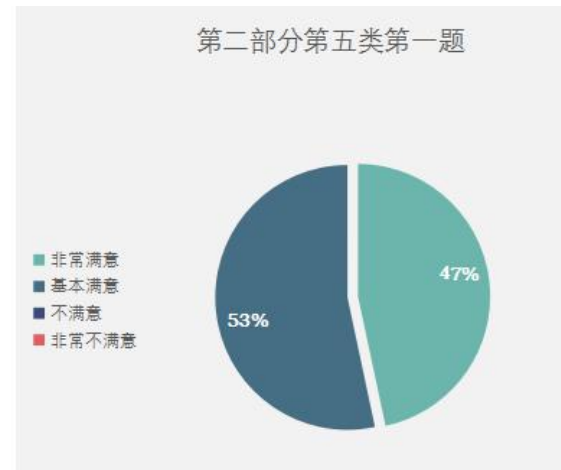
非常满意 6 基本满意 8
不满意 1 非常不满意



五、服务育人类：

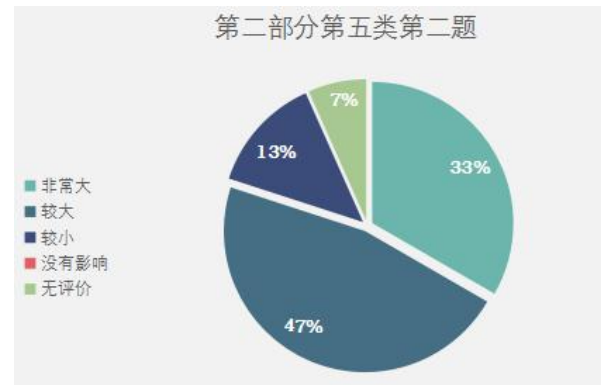
(1) 您对我校物业管理下的教学环境氛围是否满意？ **满意率：100%**

- 非常满意 7 基本满意 8
不满意 非常不满意



(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？ **满意率：80%**

- 非常大 5 较大 7
较小 2 没有影响
无评价 1

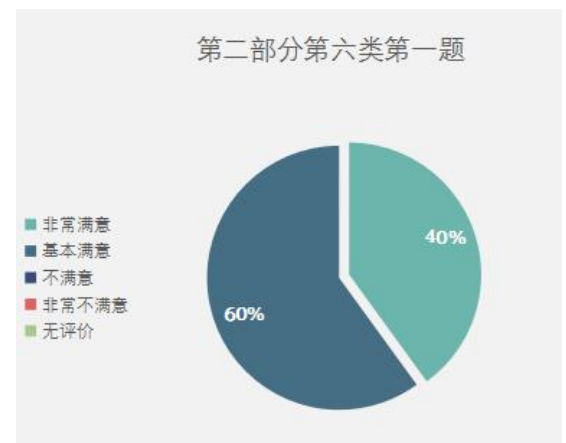


六、其它类：

(1) 您对我们物业整体服务水平是否满意？

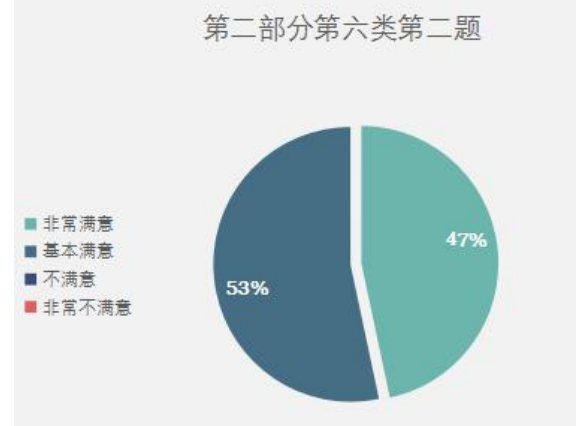
满意率：100%

- 非常满意 6 基本满意 9
不满意 非常不满意



(2) 您对我们物业服务内容涵盖范围是否满意？ **满意率：100%**

- 非常满意 7 基本满意 8
不满意 非常不满意



(3) 您对我们物业服务信息公开与双方交流程度是否满意? **满意率: 100%**

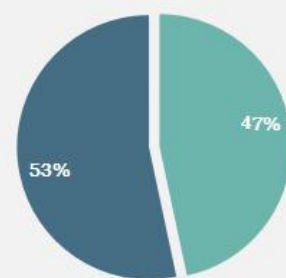
- 非常满意 7 基本满意 8
不满意 非常不满意

(4) 如果对我校物业管理服务进行评分, 您的评价是? **满意率: 100%**

- 非常满意 7 基本满意 8
不满意 非常不满意

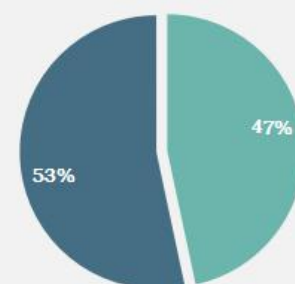
第二部分第六类第三题

非常满意
基本满意
不满意
非常不满意



第二部分第六类第四题

非常满意
基本满意
不满意
非常不满意



(5) 你对物业服务不满意的主要原因是? (可多选)

- 人员素质低 3 服务不到位 4 服务态度差 4
资金使用不透明 2 不听取大众的意见 1
保安服务不到位 该管的不管 1
其他请说明 _____

①当天没有修完的之后就不来了。

(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)?

- 及时完善的专业服务 15 价格合理 11 有资质 10
从业人员素质较高 13
其他请说明 _____

①、服务态度好

(7) 您认为物业服务工作在哪方面有所欠缺？

卫生保洁 8

维修服务 7

节能环保 4

服务育人 4

安全检查 2

服务素质 4

其他请说明_____

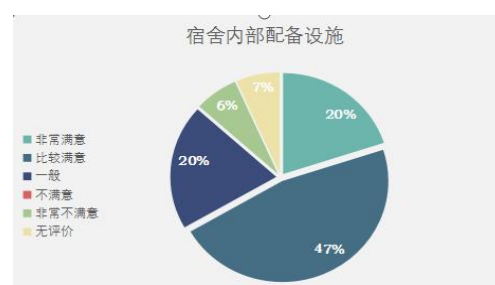
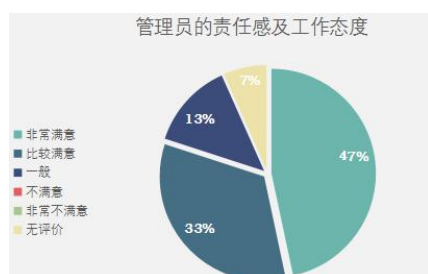
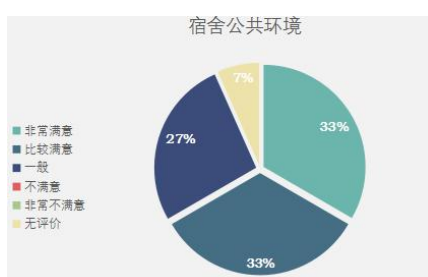
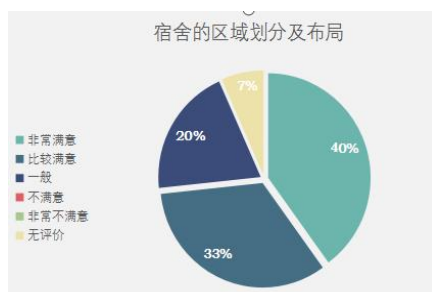
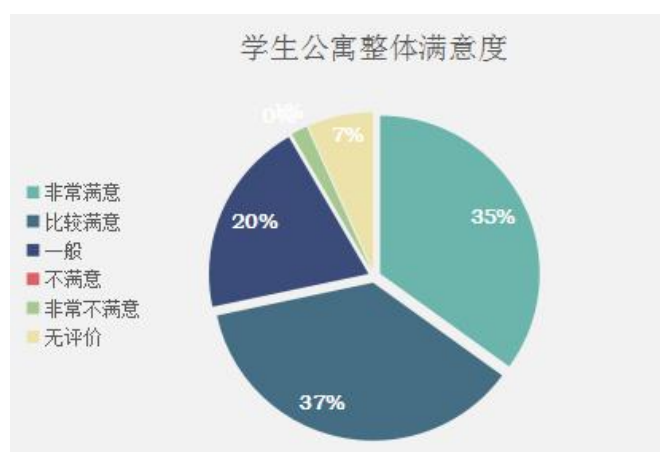
①、洗澡间坏的比较多，水龙头坏得很多。

第三部分 设备设施满意度调查

请您如实对以下问题进行满意度勾选，感谢您的合作！

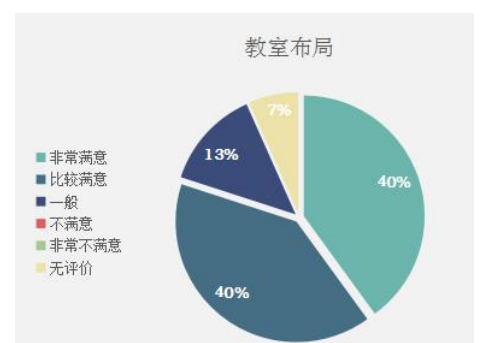
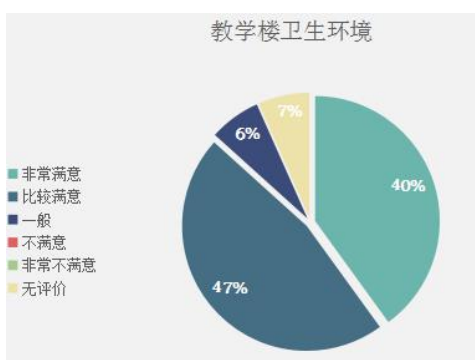
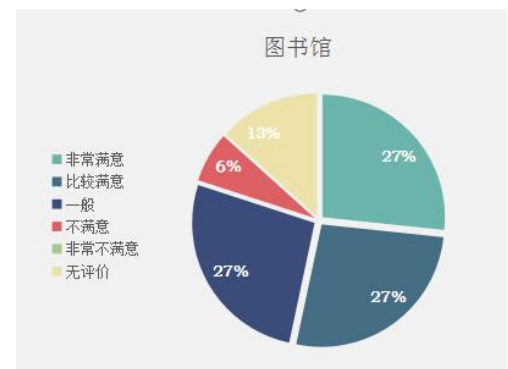
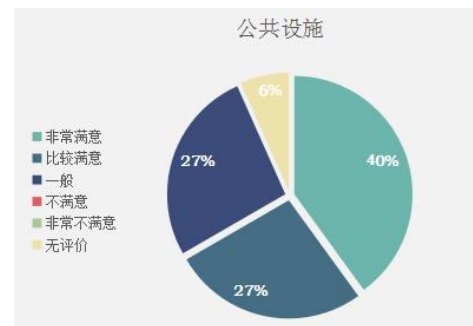
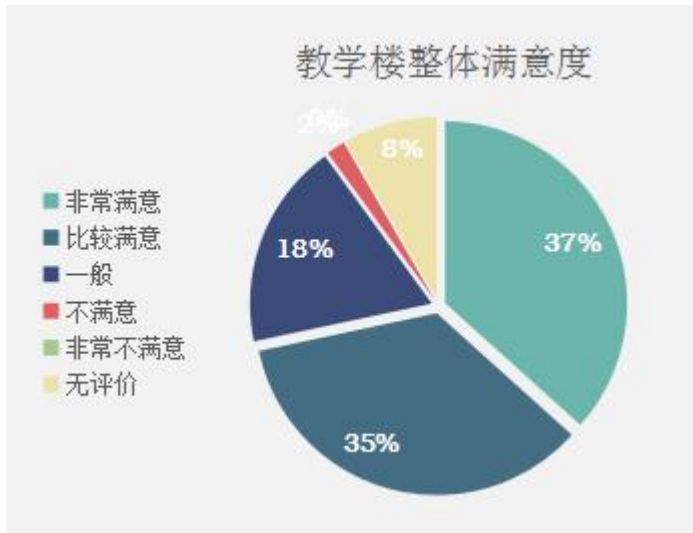
服务项目	调查内容	满意度					无评价
		非常满意	比较满意	一般	不满意	非常不满意	
学生公寓	宿舍的区域划分及布局 (满意率: 73.33%)	6	5	3			1
	管理员的责任感及工作态度 (满意率: 80%)	7	5	2			1
	宿舍公共环境 (满意率: 66.67%)	5	5	4			1
	宿舍内部配备设施 (满意率: 66.67%)	3	7	3		1	1

学生公寓整体满意率: 71.67%



服务项目	调查内容	满意度					无评价
		非常满意	比较满意	一般	不满意	非常不满意	
教学 楼	教学楼卫生环境 (满意率: 86.67%)	6	7	1			1
	教室布局 (满意率: 80%)	6	6	2			1
	公共设施 (满意率: 66.67%)	6	4	4			1
	图书馆 (满意率: 53.33%)	4	4	4	1		2

教学楼整体满意率: 71.67%



服务项目	调查内容	满意度					无评价
		非常满意	比较满意	一般	不满意	非常不满意	
其它	医疗环境 (满意率: 66.67%)	3	7	3			2
	学校交通出行 (满意率: 66.67%)	6	4	3			2
	运动场所环境及安全 (满意率: 66.67%)	6	4	3			2

其他服务项目满意率: 66.67%

