

# 清远市质量管理协会团体标准

## 《住宅物业服务顾客满意度评价规范》编制说明

### 一、 任务来源

根据《清远市质量管理协会团体标准管理办法》的要求，深圳市公元物业管理有限公司清远分公司提出了《住宅物业服务顾客满意度评价规范》团体标准立项申请，经清远市质量管理协会团体标准审查委员会工作会议投票，同意批准立项。

### 二、 编制背景、目的和意义

随着我国经济的快速发展，城市化进程明显加快，城市住宅需求量不断的增大，物业管理企业在住宅小区内的覆盖率也越来越高。城市住宅小区的物业管理服务质量已成为社会所关注的焦点。

近年来，随着小区物业管理行业的不断发展，行业中存在的问题也不断突显，住宅小区物业管理企业与业主之间的矛盾和纠纷也越来越多，投诉事件逐年递增，服务水平参差不齐，严重制约了小区物业管理行业的发展水平。

本次制定的《住宅物业服务顾客满意度评价规范》团体标准，将科学地开展满意度评价工作，进一步了解业主对物业管理企业提供服务的满意状况，有利于促使物业管理企业有针对性的改进服务，提高业主生活质量，也有利于提高企业的行业竞争力。

### 三、 编制思路 and 主要依据

本标准结合住宅小区物业管理行业的特点，建立了住宅小区物业管理顾客满意度评价方法，通过评价实施，获得顾客满意程度结果，以提高住宅小区物业管理水平和符合国家相关规定为出发点而编制的。

标准编制的主要依据：

1. 《中华人民共和国标准化法》
2. GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》
3. 《质检总局 国家标准委关于印发〈关于培育和发展团体标准的指导意见〉的通知》
4. 《团体标准管理规定》
5. 《清远市质量管理协会团体标准管理办法》

#### 四、 主要工作过程

2018年9月，深圳市公元物业管理有限公司清远分公司提出了制定《住宅物业服务顾客满意度评价规范》团体标准立项申请，经清远市质量管理协会组织调研、投票、公示等程序后批准立项。

2018年10-12月，项目申请单位组建了《住宅物业服务顾客满意度评价规范》团体标准编制小组，明确工作分工，并着手收集相关资料和数据，组织相关人员进行现场走访，收集了大量的相关资料，综合住宅小区物业管理行业的特点和住户的关注点等信息，编制出《住宅物业服务顾客满意度评价规范》（草案稿）。

2019年1月，编制小组组织有关技术人员及专家进行讨论和论证，对该标准格式、指标等内容进行了严格、谨慎的讨论。经过多次修改，形成了《住宅物业服务顾客满意度评价规范》（征求意见稿）。

#### 五、 标准主要内容

##### （一）范围

本标准规定了住宅物业服务顾客满意度的评价原则、评价方法、评价指标、抽样方法、评价结果、评价报告编制、评价结果的运用。

标准适用于住宅物业服务顾客满意度评价。

## （二）评价原则

规定了开展住宅物业服务顾客满意度评价工作的原则，包括：坚持公平、公正、公开的原则；坚持实事求是的原则；确保采集信息的科学性和有效性的原则。

## （三）评价方法

规定了住宅物业服务顾客满意度评价的方法，通过入户拜访、发放、回收问卷调查的方式收集住宅业主的满意度信息，经综合统计分析并计算出满意度结果，形成评价报告。

## （四）评价指标

结合住户关注焦点和物业企业的管理要求，从总体满意度、日常保安、日常保洁、绿化景观维护、设施、设备运行、物业工作人员评价、物业服务日常管理、日常维修评价 8 个主要方面规定了住宅物业服务顾客满意度评价的指标，并设置了评价指标值，将评价结果量化打分。

## （五）抽样方法

规定了抽样基数为同一住宅小区的住户的数量，《关于推进服务标准化试点工作的意见》（国标委农联[2007]7 号）的相关要求，确定样本量。

## （六）评价结果

根据《关于推进服务标准化试点工作的意见》（国标委农联[2007]7 号）中满意度计算公式，计算出住宅物业服务顾客满意度评价结果。

## （七）评价报告编制

规定了住宅物业服务顾客满意度评价报告的内容，至少包括：评价时间、评价的对象及范围、评价过程、评价结论及改进建议。

## （八）评价结果的运用

依据评价结果，指导物业管理公司持续改进，不断提高住宅物业服务的满意度。

## 六、与现有相关标准的关系

本标准属于团体标准，制定的内容符合国家相关法律、法规和政策的规定。

## 七、贯彻标准的要求

该标准是供团体成员或社会自愿采用的标准，鼓励社会各有关企业自愿采用标准。

## 八、社会、经济效益

制定和实施《住宅物业服务顾客满意度评价规范》团体标准，可以规范开展住宅物业服务顾客满意度评价工作，有利于物业管理企业有针对性的改进服务，在提升企业的服务水平的时候，也为业主创造和保持整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境，有利于构建和谐社区。从而提高业主生活质量和人民生活幸福指数，提高城市的现代文明程度。最终实现社会效益、经济效益、环境效益的统一和同步增长。

## 九、主要参考文献、资料

[1] : GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》

[2] : 国标委农联[2007]7号 《关于推进服务标准化试点工作的意见》

《住宅物业服务顾客满意度评价规范》团体标准编制小组

2019年1月20日