附件

2023 年度住宅物业服务投诉纠纷调查问卷

填表说明：

1.本表格数据仅用于研究分析使用，不对外公布，不影响企业形象、不做相关排名、不 参与奖惩。

2.名词解释：

（1）行政服务投诉纠纷：本项指标分类指的是执法进小区、社区治理等相关的投诉纠 纷。当物业服务项目发生相关禁止行为时，物业服务企业应当劝阻、制止。劝阻、制止 无效的，应当及时报告有关行政主管部门依法处理。此类事项未处理、处理效果未达预 期等引起的投诉纠纷。

（2）物业服务投诉纠纷：根据法律规定、物业服务合同约定等相关条款要求，物业服 务企业自身服务提供不到位、不规范等引起的投诉。

（3）管理边界投诉纠纷：需处理的事项由多重因素决定，需要多方配合、协同解决的 事项。物业服务企业已按职责开展工作，但仍无法有效解决的事项引起的投诉纠纷。

（4）增值服务投诉纠纷：指的是物业服务企业开展或提供的室内维修、团购等非法律 规定、合同约定的相关服务，引起的客户投诉纠纷。

（5）公共收益投诉纠纷：指的是因公共收益归属、分配、使用等引起的投诉纠纷。

（6）其他：指的是上述分类如有未涵盖的事项，可以填写，归入此类。

3.调查样本为单个的物业服务项目。

4.投诉相关数据以 2023 年度数据为准，其他数据为 2024 当期数据。应据实填写。

5.业主投诉率=总投诉件数/业主户数。

6.2023 年度该项目主要投诉来源分类栏中的全年件数为该项目总投诉件数。

同一事件不同来源渠道投诉的，视为 1 件。涉及此类情况的，可在相应栏目中予以备注 说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一.企业基本信息 | | | | |
| 企业名称 |  | | | |
| 企业相关情况 | | 内容 | 选项 | 备注 |
| 企业是否建立党组织 | | A.是 B.否 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业的管理规模 | | A.200 万平方米以下  B.200 万-500 万平方米  C.500-1000 万平方米  D.1000-2000 万平方米  E.2000-3000 万平方米  F.3000 万平方米以上 | |  |  |
| 企业是否为中国物业管理 协会会员单位 | | A.是 B.否 | |  |  |
| 企业是否为所在省市物业 管理协会会员单位 | | A.是 B.否 | |  |  |
| 二.项目基本信息 | | | | | |
| 项目名称 |  | | 项目所在城市 |  | |
| 项目户数 |  | | 项目业主投诉率 |  | |
| 项目相关情况 | | 内容 | | 选项 | 备注 |
| 项目是否有员工党员或与 社区开展党建联建 | | A.是 B.否 | |  |  |
| 项目是否成立业主组织 | | A.否  B.业主委员会  C.物业管理委员会  D.其他 | |  |  |
| 项目规模 | | A.5 万平方米以下（含 5 万） B.5-15 万平方米（含 15 万） C.15-30 万平方米（含 30 万） D.30 万平方米以上 | |  |  |
| 房屋类型 | | A.商品房  B.保障性住房  C.老旧小区 | |  |  |
| 项目业态 | | A.高层住宅  B.多层住宅  C.公寓  D.洋房  E.别墅 | |  |  |
| 项目年限 | | A.5 年以下  B.5-10 年  C.10-15 年  D.15 年以上 | |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目物业费价格区间  （元/月·平方米） | A.0.5 元以下（含 0.5 元） B.0.5-1 元（含 1 元）  C.1-2 元 （含 2 元）  D.2-3 元 （含 3 元）  E.3-4 元 （含 4 元）  F.4 元以上 | |  |  |
| 三.投诉指标分析 | | | | |
| 2023 年度  该项目业主投诉构成分类 | 地产相关 | A、房屋质量及相关配套引起的投诉 件，其 中：  房屋质量引起的投诉 件；  设施设备设计、配置问题引起的投诉 件；  机动车停车位设计、配置问题引起的投诉 件；  非机动车停车位设计、充电设施等问题引起的 投诉 件；  产权证办理引起的投诉 件；  维修资金缴纳引起的投诉 件；  开发遗留配套问题（如水电气暖市政配套不到 位等） 件；  配套场地（业主活动中心、养老服务中心等） 不齐全引起的投诉 件；  其他 件。 | | |
| 市政配套 | B、市政配套问题（水电气暖等）引起的投诉 件，其中：  市政配套建设引起的投诉 件；  市政配套开通的投诉 件；  市政配套运营故障的投诉 件；  其他 件。 | | |
| 装修管理 | C、装修管理引起的投诉 件；其中： 装修方案审核引起的投诉 件；  装修施工人员管理引起的投诉 件；  装修施工材料进出及堆放的投诉 件；  装修施工时间、噪音、粉尘等引起的投诉 件; 装修施工质量引起的投诉 件;  其他 件。 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 行政服务 | D、执法进小区、社区治理等相关的投诉 件， 其中：  私搭乱建、违规装修引起的投诉 件； 堵门堵路的投诉 件；  违规饲养宠物引起的投诉 件；  侵占破坏绿地引起的投诉 件；  广场舞扰民引起的投诉 件；  邻里纠纷（漏水、噪音等）引起的投诉 件； 其他 件。 |
| 物业服务 | E、物业服务引起的投诉 件，其中： 秩序维护引起的投诉 件；  消防管理引起的投诉 件；  绿化养护引起的投诉 件；  清洁卫生引起的投诉 件；  园区消杀引起的投诉 件；  设施设备维护引起的投诉 件：  客户服务引起的投诉 件；  收费服务引起的投诉 件；  其他 件。 |
| 管理边界 | F、管理边界引起的投诉 件，其中：  需业主配合事项（飞线充电、杂物堆放等） 引 起的投诉 件；  公共区域事故（如人员摔倒等）引起的投诉 件；  失窃被盗引起的投诉 件；  高空抛物、坠物引起的投诉 件；  共用设施设备、场地老化（如园区监控、道路 等）引起的投诉 件；  新能源汽车充电问题引起的投诉 件；  电梯困人、坠梯等引起的投诉 件；  维修资金无法及时使用引起的投诉 件；  维修资金已使用完、被挪用、没有维修资金等 产生的投诉 件；  其他 件。 |
| 其他方面 | G.增值服务引起的投诉 件。 |
| H.公共收益引起的投诉 件。 |
| I.其他投诉 件，具体投诉原因是 。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 2023 年度  该项目业主投诉来源分类 | 全年 件，其中：  A.政府转件 件；  B.公司热线（包括不限于 400 电话等） 件；  C.业主致电（项目服务电话等） 件；  D.业主来访 件；  E.微信群 件；  F.物业 APP 件；  G.业主向新闻媒体投诉 件；  H.其他相关投诉 件，具体投诉原因是 。 |
| 2023 年度  该项目接到政府部门转件  投诉构成分类 | 全年 件，其中：  A.地产相关 件；  B.市政配套 件；  C.装修管理 件；  D.行政服务 件；  E.物业服务 件；  F.管理边界 件;  G.其他相关投诉 件，具体投诉原因是 。 |
| 2023 年度  该项目因物业服务引起  的投诉构成分类 | A.服务态度引起的投诉 件；  B.服务礼仪引起的投诉 件；  C.服务技能引起的投诉 件；  D.服务效率引起的投诉 件；  E.服务效果引起的投诉 件；  F.其他相关投诉 件，具体投诉原因是 。 |
| 其他意见建议 |  |

填报人： 联系电话： 填报时间：2024 年 月 日