ICS

CCS A

DB 15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB 15/T XXXX—2024

物业管理服务规范
第 1 部分：客户服务

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

发 布

目 次

前言 III
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本要求 3
4.1 客户服务中心 3
5 客户服务 8
5.1 来电来访服务 8
5.2 报修接待服务 8
5.3 服务体验 9
5.4 业主档案管理 11
5.5 社区文化活动 12
5.6 公示信息管理 13
6 特约服务 13
6.1 工作程序 13
7 房屋装饰装修 14
7.1 装修申请 14
7.2 装修管理范围 14
7.3 装修现场管理 14
7.4 装修垃圾排放 15
7.5 违规装修处理 15
8 业主投诉处理 15
8.1 有效投诉 15
8.2 协办事项 15
8.3 投诉处理工作程序 15
8.4 投诉处理原则 16
9 舆情管理 16
9.1 舆情管理原则 16
9.2 舆情管理 16
9.3 舆情危机应对 16
9.4 总结分析 16

10 监督与评价.....17
10.1 基本要求.....17
10.2 监督.....17
10.3 检查.....17
10.4 服务质量评价.....17
10.5 改进.....17

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由××××提出。
本文件由××××归口。
本文件起草单位：
本文件主要起草人：

物业管理服务规范　第1部分：客户服务

1　范围

本文件规定了业主服务质量提供规范的术语、定义和工作程序等。对服务场所、客户服务人员、服务礼仪、岗位职责、培训、来电来访、报修接待、拜访服务、座谈会、项目经理接待日、满意度调查、回访服务、档案管理、社区文化活动、公示信息、特约服务、投诉处理、舆情管理、监督与评价进行服务操作规范。

本文件适用于物业客户服务的管理。

2　规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用构成本间必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

中华人民共和国民法典

中华人民共和国国务院令第698号(2018) 物业管理条例

内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会公告第70 号 (2021)　内蒙古自治区物业管理条例

内蒙古自治区人民政府内政发〔2015〕91号　关于加强物业管理促进物业服务业发展的意见

内蒙古自治区发展和改革委员会　内发改费〔2016〕1314 号 关于规范我区物业服务收费管理工作的通知

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

3　术语和定义

3.1

物业

已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设施、设备和相关场地。

3.2

物业服务：

物业服务人受业主或者建设单位委托，依据合同约定对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修养护、管理,维护公共环境卫生和相关秩序的活动。

3.3

特约服务

物业服务人接受业主（物业使用人）的委托，提供物业服务合同约定以外的各类单项服务，（如：私家花园护理、日常家居清洁、维修等需向业主（物业使用人）收取服务费、材料费的单项服务），特约服务分为有偿服务和无偿服务。

3.4

有偿服务

物业服务人向委托方（业主或物业使用人）提供单项服务时，收取服务费、材料费的特约服务。

3.5

无偿服务

物业服务人向委托方（业主或物业使用人）提供单项服务时，不收取服务费，仅收取材料费的特约服务。

3.6

投诉

业主（物业使用人）通过各种渠道对物业服务人提供服务，向物业服务人表达的意见、建议。

3.7

升级投诉

业主（物业服务人）对投诉处理结果不满意，继而向媒体、政府部门进行再次投诉。

3.8

舆情风险

各业务领域和经营管理活动中潜在的、可能引发舆情危机的各类风险或隐患。

3.9

舆情危机

因社会舆论、媒体炒作等引发负面信息和舆论传播，造成不利影响的事件。

4 基本要求

4.1 客户服务中心

4.1.1 服务机构

a) 应有固定的服务场所，客户服务中心根据实际工作需要至少应配备相应数量的智能化办公设备，应有工作人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、缴费、报修、受理投诉的服务。

b) 应在客户服务中心明显位置公示企业营业执照、服务人员姓名、照片、岗位信息、服务事项及标准、收费标准、有偿服务、24 小时服务电话等信息。

c) 在客户服务中心明显位置悬挂物业服务人（公司）铭牌。

d) 服务场所环境干净、整洁、舒适，物品摆放整齐、有序。

e) 接待区域内应保持工作秩序良好，工作人员不聚集、不闲聊，不得从事与工作无关的事宜。

f) 对业主（物业使用人）托管的物品，放置指定区域妥善进行保管。

4.1.2 工作人员

a) 应具有良好的职业道德、责任心和服务意识，服务主动热情；统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁；服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。

b) 物业服务人应在客户服务人员上岗前对其进企业文化、服务礼仪、规章制度、标准流程、相关法律法规等岗前培训，掌握接待、投诉处理等专业技能。

4.1.3 服务礼仪

a) 仪容仪表

1) 仪容

——仪容自然、大方、端庄，讲究个人卫生，保持面部整洁。

——男士不留胡须，女士宜着清新自然淡妆，保持肤色均匀，不浓妆艳抹。

——化妆或补妆时，应在更衣室、洗手间或个人办公室内进行，不在服务对象面前进行。

2) 着装

——上岗统一着工作装。工作装应保持整洁、无异味。工作服装纽扣扣好齐全，不应内衣外透、外漏。

——上岗应佩戴统一工号牌或其他表明人员职务、编号的工号牌。别针式工作胸牌统一平整放在外衣左胸口上，挂脖式工作牌统一居中佩戴，含照片一面朝外展示。党徽应佩戴在外衣左胸中间位置。党徽与其他徽章同时佩戴，应将党徽置于其他徽章正上方。

——头饰、领带、领花等应按照工作装统一要求佩戴。可佩戴款式简洁的一枚戒指、一块手表。不宜佩戴佛珠、手镯、脚链等饰品。

——男士着黑色皮鞋，女士着 5cm 以下黑色皮鞋。保持鞋袜整洁无异味。

3) 发型

——头发干净整洁，不染怪异发色，宜保持头发自然色。

——不留怪异发型、不剃光头。

——男士头发前不覆额、侧不掩耳、后不触领。

——女士刘海不遮眉，不披发、散发。短发齐肩或过肩应盘发。

4) 指甲

——保持手部清洁，指甲不应过长。

——不涂彩色艳丽指甲油且无彩色美甲。

b) 行为举止

1) 站姿

——站立时应抬头、挺胸、收腹，双手交叉于小腹部，目视前方，脚尖微开，后跟并拢。

——不应双手抱胸、叉腰，做到自然、文雅、端庄、大方。

——女士迎接或接待服务对象时应左手在下，右手在上，交叠于小腹前，两脚后跟并拢，脚尖微开或左脚后撤半步，右脚脚跟顶于左脚足弓处。

——男士迎接或等待服务对象时应躯干挺拔，头部上引，左手半握空拳，右手握在左手手腕处，放置于后背，两脚分开不超过肩宽。

——男士接待服务对象时应左手半握空拳，右手握在左手手腕处，放置于小腹前。两脚平行分开，距离不超过肩宽。

2) 坐姿

——应抬头、挺胸、收腹，上身自然挺直，两肩平衡放松，目视前方，面带微笑。仅坐座椅的 2/3 处，后背与椅背保持间隙，忌手托腮或趴在工作台上。

——男士两脚平行分开，双手放在膝盖处。

——女士两腿并拢，小腿垂直于地面，右手在上，左手在下，交叉叠放于两腿中部，靠近小腹。与服务对象交谈时双腿应向同侧倾斜，小腿与脚面呈直线。

注：坐姿可在此基础上适当调整，以适应服务工作需要为宜。

3) 行姿

——走路时，步幅适当，节奏适宜，不奔跑追逐，不边走边大声谈笑喧哗。

——男士应稳定、矫健；女士应轻盈、优雅。

4) 蹲姿

——蹲姿应一脚前，一脚后，避免弯腰、翘臀或两脚平蹲。

——男士两手顺裤缝放置在膝盖处，女士两手交叉叠放压于裙边。

——在与儿童、坐轮椅的残疾人、老年人等特殊的服务对象交谈时或捡物、合影应保持蹲姿。

5） 握手

——与服务对象握手距离保持一步左右的距离，上身稍向前倾，伸出右手，四指齐并，拇指张开，不应过度用力或攥住不放。

6） 面部表情

——眼神自然、柔和、稳重，正视服务对象，不上下打量，不左顾右盼。

——微笑时应自然，使嘴角微上翘。不缺乏诚意强装笑脸，不露出笑容随即收起。

c） 服务用语

1） 语言规范

——应使用普通话，语调温和，口齿清晰，音量适中，语气亲和，文明礼貌。

——交流中应使用通俗易懂的语言，避免生僻的专业术语。

——为聋哑人服务时，尽量使用手语交流。

——为服务对象办理业务和提供服务时，应“请”字当头。

2） 接待人员用语

接待人员常用语包括但不限于：

——接待服务对象时，应说：“您好，请问有什么可以帮您”。

——为服务对象指路时，应说：“您好，您要办理的业务在 XX 层 XX 窗口”。

——为服务对象引路时，应说：“我带您去 XX 位置，您这边请”。

——服务对象业务办理完毕时，应说：“请您带好随身物品，如有需求请您随时拨打物业服务中心 24 小时服务电话，祝您生活愉快，再见”。

3） 窗口人员用语

服务人员常用语包括但不限于：

——接待服务对象时，应说：“您好，请问您要办理什么业务”。

——服务对象办理不需提供相关证明、资料的业务时，应说：“请稍候，我现在为您办理”。

——服务对象办理需提供相关证明、资料的业务时，应说：“您好，请您出示/提供 XX 资料（证件）”。

——服务对象提供材料不齐全时，应说：“对不起，根据 XX 规定，办理本业务还需提供 XX 资料（证件），请您准备齐全再来”；

——服务对象业务办理完毕后，应说：“您的业务已办好，请问您还有其他需要帮助的吗”。

——服务对象咨询内容不属于自己业务范围内时，应说：“对不起，您稍等，我请示/了解情况后再答复您”；

——当业务繁忙时，应说：“请稍候，我马上为您办理”；

——办理业务时如需接听电话，应说：“对不起，我接听一下电话，请稍等。”电话接听完毕后，应说：“对不起，让您久等了”；

——收到服务对象的建议或投诉时，应说：“感谢您对我们的工作提出宝贵意见，请您留下您的房屋地址和您的姓名、联系方式，我们会尽快与您答复”；

——服务对象向自己表示谢意时，应说：“不客气，这是我们应该做的”。

——服务对象离开时，应说：“请您带好随身物品，如有需求请您随时拨打物业服务中心 24 小时服务电话，祝您生活愉快，再见”。

4) 电话接待用语

电话接待人员常用语包括但不限于：

——通话开始时，应说："您好，这里是 XX 物业服务中心 XX 工号客户服务人员为您服务，请问有什么可以帮您？"；

——转接电话时，应说："请稍候，我马上为您转接"；

——接到打错的电话时，应说："对不起，这里是 XX 物业服务中心，您可能打错电话了"；

——通话结束时，应说"感谢您的来电，祝您生活愉快，再见"，待对方挂机后再放下电话。

d) 服务接待

1) 接待礼仪

——服务对象咨询时，应耐心细致、态度友好地解答，表达语言应通俗易懂、清晰准确。

——回答来访服务对象提出的问题应心平气和、面带笑容，不宜粗声大气，或敲桌拍椅加重语气；谈话中，如遇电话，应客气地告之来访人，回答电话内容应简明扼要。

——如遇服务对象以下情形时，工作人员应做到：

- 走向客户服务中心时，应礼貌热情、主动招呼、微笑迎接、引导落座。
- 在客户服务中心处徘徊时，应主动热情询问，根据需要具体引导。
- 需要在客户服务中心复印资料时，应主动问询复印需求。
- 在办理业务时，如遇其他服务对象前来办理业务应主动说"您好，请您稍等"；
- 咨询其他业务时，应及时记录并与相关部门请教咨询，并及时进行回复；
- 未听清楚服务对象需求时，应委婉地请求服务对象重复表述；

——接待投诉的服务对象时，应记录并向投诉人确认投诉事项，并约定回复时间，按时向业主回复。

——服务对象情绪激动时，应冷静理智，做好疏导解释工作，不发生争吵。

——同时接待多位服务对象时，可同时行礼。

——接收、交付服务对象文件材料时，应使用双手，轻拿轻交。

2) 引导礼仪

——应走在服务对象前方的 1～2 步处，与服务对象步伐保持一致。

——小臂指引，手跟小臂呈一条直线，五指并拢，掌心斜上方 45°，指示所咨询方向，眼睛应兼顾服务对象，直至服务对象理解，方可把手臂放下。

3) 介绍礼仪

——右手五指并拢，指尖指向物品，不可用食指或中指指点物品。

——上身略向前倾，手臂伸直，自下而上从身前自然划过。五指自然并拢，掌心稍稍向上，用目光配合手势所指方向。

4) 同行礼仪

——与服务对象共同行走一段路程时，位于服务对象左侧行走。不与服务对象勾肩搭背、拉扯推搡。

5) 迎送礼仪

——服务对象办妥业务离开时，工作人员应微笑告别。暂未办妥业务的，应告知补全手续后再次办理。

6） 电话接待礼仪

——电话应控制在响铃三声内接听，接通后应表达问候并自报名称。

——交谈时应主动询问对方来意，对服务对象提出的问题应简明扼要进行解答，并做好相应记录，不应长时间通话导致忙线。

——咨询结束后应致结束语，确认对方挂机后方可放下听筒。

4.1.4 岗位职责

a） 物业服务接待岗

1） 熟悉物业服务相关法律法律、合同规约，掌握公司规章制度、服务标准、服务项目基本情况等内容。

2） 接待受理业主（物业使用人）对物业服务报事、报修、投诉、咨询等问题，及时转至有关部门处理，并跟进问题处理情况，适时向业主（物业使用人）进行反馈，作好记录、回访、存档工作。

3） 受理业主（物业使用人）各类手续的办理（如：入住手续、装饰装修申报登记手续、特约服务手续、票据开取等）。

4） 对所有涉及服务评价的工作进行回访，做好相关工作记录并存档。

5） 对所有工作记录进行统计、分类、存档。

6） 对托管物品（如：钥匙、邮件、资料、物品等）进行登记并妥善保管。

7） 维持客户服务中心环境卫生，确保环境干净、整洁、空气清新，设备设施能够正常使用。

8） 熟练掌握紧急事故的应急措施。

b） 物业管理员岗

1） 熟悉物业服务相关法律法律、合同规约，掌握公司规章制度、服务标准、服务项目基本情况等内容。

2） 对管理区域内业主（物业使用人）进行定期拜访、满意度调查等，了解客户需求，维护客户关系。

3） 受理业主（物业服务人）投诉、咨询等事项，协助相关部门处理，并适时向业主（物业服务人）进行过程、结果反馈，过程记录并存档。

4） 定期对公共区域进行巡查，明确了解所管理区域内的设备设施运行情况、环境卫生以及绿化养护等情况。

5） 对业主（物业使用人）以及公共区域巡检等发现的问题，及时向客户服务中心报修并跟进结果。

6） 根据工作要求开取各类票据，并向业主（物业使用人）介绍各类费用标准。

7） 对装修现场根据服务标准进行巡查管理，发现违规装修，应及时进行制止、劝阻并上报。

8） 及时对物业服务相关信息、法律法规、通知公告、合同规约、温馨提示、公益事项等内容进行推广宣传。

9） 对所有工作记录进行统计、分类、存档。

10） 熟练掌握紧急事故的应急措施。

4.1.5 培训

a） 制定培训工作计划、有效评估等。

b) 根据培训计划落实培训工作，并进行培训效果评估。
c) 客户服务培训内容包含不限于以下内容：
   1) 物业相关法律法规、合同规约。
   2) 物业服务基础知识。
   3) 物业服务礼仪礼貌。
   4) 工作流程、技巧。
   5) 对客服务意识。
   6) 客户服务沟通、表达。
   7) 案例分析等。

5 客户服务

5.1 来电来访服务

5.1.1 对来电来访或其他方式，使用规范的国家标准语言(普通话)，严禁使用文明忌语，遵循标准话术。

5.1.2 对受理的来电来访，仔细倾听、做好记录、确认信息。
a) 能够回复的应立即回复。
b) 不能立即回复的，应及时对服务需求与相关部门咨询、确认，并在约定时间内进行回复。
c) 需要分解任务传达到相关部门的，需跟进、督促相关部门完成进度，并及时将完成情况进行回复。

5.1.3 对受理的报事、报修、投诉、意见、建议等事项，记录诉求和意见，并且对投诉人耐心安抚，及时转交相关部门处理，适时跟进处理进度，并进行反馈，对处理结果进行回访，记录过程并存档。

5.1.4 熟知所服务项目的基本情况以及目前正在进行的重大事项或有关服务进展，对业主来电来访服务做到及时回答。

5.1.5 来电来访内容遵循保密制度。

5.2 报修接待服务

5.2.1 接到业主（物业使用人）报修需求时，工作人员将报修事项详细记录，转至工程维修部门。
a) 属业主（物业使用人）专有部位的维修。
   1) 在房屋质量保修期内，协助业主联系开发建设单位进行维修。
   2) 已过房屋质量保修期的，征求业主（物业使用人）同意后按照特约服务处理。
   3) 维修完毕后由业主（物业使用人）在维修单签字确认，并对服务进行评价。
b) 属共有部位的维修，根据合同约定，应由物业服务人承担的维修项，由工程维修人员立即进行维修并做好相关记录。
c) 属共有部位的维修，根据合同约定应由业主分摊或使用专项维修资金的维修项，在征询业主意见后，按照业主的决议和政府主管部门的规定处理。
d) 期间物业服务人应立即止损，并做好相应防护措施，减少对业主生活产生的影响。
e) 维修完毕后，工作人员对维修事宜进行记录并存档。

5.2.2 接到紧急报修时，客户服务人员应及时通知工程维修部门处理，完毕后补充维修记录。

5.2.3 工程维修部门完成报修任务后,将维修单反馈至客户服务人员，对维修结果进行回访，填写回访记录并存档。

5.2.4 业主（物业服务人）对维修结果不满意的，应派工作人员了解原因，做好记录，并将信息及时反馈工程维修部门再次维修、处理。客户服务人员进行跟进，再次对本项维修进行回访，对回访结果记录并存档。

5.3 服务体验

5.3.1 拜访服务

a) 制定拜访计划

1) 需根据服务管理区域具体情况，制定拜访计划。

2) 拜访可分为日常拜访、特殊拜访（包括乔迁拜访、节日拜访、婚庆拜访、特殊人群关爱等）。

b) 拜访前准备

1) 明确拜访目的。

2) 确定拜访对象。

3) 明确拜访内容。

4) 掌握拜访对象基本情况。

5) 预约拜访时间。

c) 上门拜访

1) 预约到达：按预约时间提前 5 分钟到达业主家，入户前自行检查仪容仪表，轻敲门 3 下(按门铃一下），退后 1 米微笑站立等待业主应答。

2) 见面问好：面对业主时应面带微笑，点头示意并进行自我介绍。

注：“您好！我是物业工作人员xx，我代表公司来xx，我方便进去吗？”在得到业主的允许后，穿好鞋套方能入户。

3) 拜访内容：向拜访对象阐述拜访目的，并聆听业主（物业使用人）意见、建议，做好记录。

4) 拜访结束：礼貌同业主道别，并主动询问是否有其他需要服务事项，

注：道别用语：“很高兴能为您服务，祝您生活愉快，再见！ ”。

5) 诉求跟进：沟通拜访后要及时将业主诉求填写记录并派单跟进处理。

6) 信息更新：对拜访过程中收集的有效信息进行更新，同时将拜访记录进行存档。

d) 拜访后的跟进、归档工作

1) 对业主每一个诉求，持续与业主反馈问题的跟进情况，问题处理完毕后及时回访。

2) 定期对拜访信息进行汇总，部分未能关闭的问题应组织进行讨论分析，制定整改措施，直至问题关闭。

3) 所有过程中记录文件按时进行存档保存。

5.3.2 座谈会

a) 准备工作

1） 制定座谈会计划。
2） 明确座谈会主题。
3） 确定参会人员范围、时间、地点。
4） 向参会人发出邀请。
5） 场地布置及物料准备。

b） 会议过程

1） 会议签到。
2） 向参会人介绍会议主题和会议目的。

注：就主题内容展开交流；针对意见和建议作出回复；如不能现场做出回复的，明确回复时间；工作人员做好会议记录并存档。

c） 会后跟进

1） 汇总会议中提出的相关意见、建议，制定整改方案。
2） 整改方案以书面形式反馈至参会人员，并向业主进行公示。
3） 根据整改方案落实问题整改。
4） 工作人员对整改情况进行回访，做好工作记录并存档。

5.3.3 项目经理接待日

a） 在显著位置公示项目经理接待日时间、接待地点。
b） 做好现场接待、引导及现场秩序维护工作。
c） 做好现场问题记录和汇总分析。
d） 对需处理解决事项落实整改，并做好反馈及回访。
e） 做好工作记录并存档。

5.3.4 满意度调查

a） 制定满意度调查方案。明确调查目的、方式、周期、覆盖比例、汇总分析等内容。
b） 满意度调查组织、实施。
c） 满意度调查结果汇总分析。
d） 制定整改方案并落实。
e） 调查结果及整改方案公示并存档。

5.3.5 业主回访服务

a） 根据服务完成记录对业主（物业使用人）进行回访，并做好相关记录。

1） 确认相关信息后，致电业主（物业使用人），告知业主（物业使用人）致电的目的。
2） 询问业主（物业使用人）针对回访事项进行服务评价，如存在需后续跟进的事项应做好相关记录，并进行再次回访。
3） 当业主（物业使用人）所描述事项时间较长时，应给予积极的反应，让业主感受到被倾听；当业主（物业使用人）所叙述内容较多、概念较模糊时，立即作出简要归纳向业主确认。
4） 若在回访过程中，业主反映相关意见或建议时，工作人员应将业主的诉求准确记录并进行跟进。

5） 确认业主（物业使用人）没有其他问题后，向业主（物业使用人）接受本次的回访表示感谢。

b） 回访监督

定期对回访情况进行检查监督，所有回访内容记录并存档。

5.4 业主档案管理

5.4.1 档案资料的收集、建档

a） 收集业主入住、房屋装修等相关资料并建档，进行动态管理。

b） 将收集到的业主资料进行分类整理，按类别整理成册，做到条理清晰，分类合理，易于检索。

c） 档案内容包括不限于开以下资料：

1） 房屋交付档案

——《交房通知书》

——《新建商品房屋质量保证书》

——《收楼手续汇签单》

——《业主临时管理规约》

——《前期物业服务合同》

——《业主入住文件确认签收单》

——《验房单》

——《业主基本情况登记表》

——业主《身份证》复印件

——《购房合同》复印件

——《委托书》

——房款发票以及相关交费票具复印件

2） 装修档案

——《装修申请表》

——《装饰装修管理服务协议》

——《装饰装修工程施工安全承诺书》

——《装修管理责任承诺书》

——《动火作业申请表》

——《装修现场勘查记录表》

——《装修整改通知单》

——《装修登记备案表》

——《装修通关水记录表》

3） 其他档案

——《维修单》

——《代收邮件委托协议》

——《钥匙托管承诺书》

——《空置房巡检记录表》

d) 业主档案整理
   1) 档案分区、分楼号存放，贴上清晰标签，以便查找。
   2) 业主资料收集，按时间先后排列，编写档案目录。
   3) 业主（物业使用人）发生变化时，应及时更新业主档案。

5.4.2 档案管理基本要求

a) 指定区域，专项进行收集、整理、登记、编码、立卷、归档。
b) 档案应按类别进行整理，按照其自然形成规律和内部的有机联系进行装订、登记、排列、上架、入柜，按照档案类别的编号及排列顺序，建立档案管理台帐。
c) 档案室要防盗、防水、防潮、防尘、防虫、防鼠、防高温、防日光直射、防污染，室内严禁吸烟，不得存放易燃、易爆和其它有害物品。
d) 定期要进行全面、彻底的清查整理工作，做到帐、物相符，对破损、字迹褪色和载体变质的档案及时修补和复制。
e) 认真做好档案统计工作。对档案的收集、调借、利用、整理、鉴定、保管等情况要严格登记，做到准确、可靠。
f) 如需调取业主档案，做好相关记录。

5.5 社区文化活动

5.5.1 活动前准备

a) 开展社区文化活动需求调查。
b) 制定社区文化活动方案，一般包括但不限于以下内容：
   1) 活动主题简洁鲜明、易于参与，结合传统节日，具备个性化或者定制性内容，并兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。
   2) 活动目标实现社区文化活动的预期目标。
   3) 确定活动开展的具体时间和地点。
   4) 确定活动的参与对象、人数和规模。
   5) 明确活动组织的第一责任人，确定活动主办方、承办方等相关方的责任分工。
   6) 活动的具体组成内容，以及开展形式、流程、日程等详细安排；
   7) 对活动前期、中期和后期分别进行宣传。
   8) 编制活动预算，落实经费来源。
   9) 针对活动现场可能发生的消防安全、治安事件、设备故障、恶劣天气等突发状况，应制定专项应急预案。
c) 发布活动公告。
d) 布置活动场地及物料准备。
e) 根据活动需要，可进行预演和彩排。

5.5.2 组织活动实施

a) 活动现场应配备充足的工作人员。
b) 活动现场应合理设计人流、车流、物流路线，引导标识设置合理，各通道和出入口应保持畅通。

c） 夜间活动现场及其周边位置，应设置满足活动要求的照明和应急照明系统。
d） 活动进行中，应对现场进行巡查，维持现场秩序，做好活动现场的清洁。
e） 活动结束后，及时引导撤场，恢复活动场地原有面貌。
f） 出现突发事件时，应及时启动应急预案，确保人身财产安全。

5.5.3 活动总结

a） 对活动实施的效果进行评估。
b） 对活动进行宣传报道。
c） 对活动服务质量进行改进，不断提升社区文化活动服务质量和水平。
d） 对活动过程记录并存档。

5.6 公示信息管理

5.6.1 信息分类

a） 法律法规规定。
b） 通知、公告、温馨提示、公示等。

5.6.2 信息管理

a） 线下信息发布管理
  1） 对外张贴的通知、公告等宣传资料按照要求执行，注明有效日期，加盖印章，张贴记录原件，按序号存档备查。
  2） 须对通知公告的内容进行核对，务必做到准确无误。
  3） 投放信息格式规范、内容准确、版面美观、通俗易懂。
  4） 规范管理所发布的信息，确保信息宣传无误。
b） 线上信息发布管理

通过企业信息平台等方式，发布物业公告，业主（物业使用人）可在业主端查看，企业需熟练掌握使用，并严格把控信息推送的规范性及时效性。

6 特约服务

6.1 工作程序

6.1.1 接到业主（物业使用人）服务需求时，客户服务人员明确服务性质，转至相关部门处理。

a） 属于有偿服务
  1） 对于业主提出的有偿服务需求，确认该服务需求能否满足。
  2） 若能满足，向业主（物业使用人）介绍服务价格（需现场估价的，估价后回复）；若不能满足，应向业主（物业使用人）说明情况。
  3） 根据服务事项，与业主签订相应“特约服务协议”。
  4） 与业主预约提供有偿服务时间，将工单转至相关部门，并按照约定时间提供有偿服务。
  5） 在服务完毕后对服务质量进行回访并根据收费标准收取有偿服务相关费用。
  6） 将服务过程进行记录并存档。

b） 属于无偿服务

1） 对于业主提出的服务需求，确认定义为无偿服务。

2） 根据服务事项，与业主签订相应“特约服务协议”。

3） 由相关部门与业主（物业使用人）介绍维修方案，与业主服务需求保持一致后，落实服务。

4） 与业主（物业使用人）预约提供服务时间，并按照约定时间提供服务。

5） 在服务完毕后对服务质量进行回访，并将回访信息进行记录、存档。

7 房屋装饰装修

7.1 装修申请

7.1.1 业主或其委托人到客户服务中心办理装饰装修申报登记并签订协议。

7.1.2 责任部门提出注意事项和要求，并向业主或其委托人告知装修注意事项和禁止行为。

7.2 装修管理范围

7.2.1 结构及外观

a） 严禁损坏原房屋的结构、外貌及公共设施，严禁改变房屋及配套设施的使用功能。

b） 严禁擅自拆移住宅建筑的任何梁、楼板、层面板、柱、承重墙（墙体、门窗、空调孔洞）及设有暗敷专业管线的内隔墙（有插座、开关、控制器件的墙面必有管线）。

c） 严禁在梁、柱等钢筋混凝土结构件上打孔洞、穿管，禁止拆移户内的楼梯、走道。

d） 严禁破坏或影响外立面。

7.2.2 智能设施及管线

a） 严禁更改消防喷淋、智能设施管线。

b） 严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

7.2.3 厨房及卫生间

a） 严禁更改厨房、卫生间的给排水（排污）主管道。

b） 严禁将污水管连接雨水管。

c） 严禁敲打、更改厨房、卫生间排烟烟道、及排气管道位置。

d） 厨房及卫生间已做防水层的，严禁凿打地面或重力碰撞、震动给排水管，以免造成渗漏现象。

e） 原有管道检修口不得封堵。

7.2.4 空调室外机的安装,应严格按照原设计预留的位置安装机位,空调落水管应接到预留集中排水管道中。

7.2.5 装修前的通关水、试压等工作应进行记录并存档。

7.3 装修现场管理

7.3.1 工作人员到现场巡查，对巡查发现的问题进行记录并跟进处理。

7.3.2 检查户内是否动用明火，有无危险品放置、施工人员留宿等可能造成安全隐患的情况。

7.3.3 装修工人在排渣或搬运装修材料时，有乱堆乱放、对公共区域环境造成二次污染等情况，应及

时纠正。

7.3.4 对噪音（异味）施工、未按规定时间施工等影响其他业主（物业使用人）的行为，及时发现并处理。

7.3.5 发现有人带电焊机等动火工具进入小区时，应进行登记，要求施工人员办理动火作业手续。

7.4 装修垃圾排放

7.4.1 物业服务人应严格管理监督业主（物业使用人）的装修垃圾排放。

f） 委托清运的，应指定临时堆放地点，采取围挡、遮盖措施，并及时清运。

g） 自行清运的，应监督其采用袋装或密闭运输的方式，并及时清运。

7.5 违规装修处理

7.5.1 发现违规装修的，应及时进行劝阻并引导业主（物业使用人）进行整改，并发出整改通知，要求业主（物业使用人）限期整改并恢复原状。

7.5.2 对拒不整改的，及时留下证据并书面报主管部门，同时跟进其处理情况。

8 业主投诉处理

8.1 有效投诉

8.1.1 没有履行《物业服务合同》中规定的责任义务；

8.1.2 没有履行对客户的承诺；

8.1.3 违反国家或政府颁发的物业管理法规；

8.1.4 违反规定向客户乱收费、多收费；

8.1.5 应做的或经两次提示、督促仍未做的事项；

8.1.6 服务态度恶劣、侮辱客户人格，经调查核实故意损坏业主（物业使用人）的东西；

8.1.7 外包承包的工作不符合质量要求，不能满足客户的需要。

8.2 协办事项

8.2.1 反映开发商不履行合同和承诺，如房屋在漏水等质量问题、公共设施不能按期投入使用等问题。

8.2.2 反映经研究决定才能解决的事项，如动用维修基金粉刷楼道、修理屋面、更换设备等事项。

8.2.3 反映有关单位的问题，如供水、供电、有线电视、通信网络、电话线路等方面存在的问题。

8.3 投诉处理工作程序

8.3.1 投诉受理

a） 投诉来源包括主管部门、物业服务人投诉热线、客户来访等。

b） 当接到投诉时，物业服务人及时跟进并处理。

8.3.2 投诉处理

a） 接到投诉信息后，安排专人进行沟通，并制定投诉问题整改方案。

b） 应及时跟进处理投诉的进展，经双方协商一致后，予以实施。

c) 投诉在规定时间内进行处理，处理结束后应向投诉人进行评价回访，如投诉人评价不满意，应再次进行处理，直至处理完成。
d) 投诉处理过程进行记录、存档。

8.3.3 投诉升级

a) 投诉未按照规定时间受理、处理，导致业主（物业使用人）对物业服务人再次投诉，物业服务人应重视，并及时向受理投诉部门及投诉人说明情况，积极协调处理。
b) 根据投诉处理程序处理投诉。

8.3.4 投诉统计和分析

a) 组织召开投诉分析会议，会议签到及会议决议等资料形成记录并存档。
b) 对投诉进行识别、纠正，并提出预防和改进措施。

8.4 投诉处理原则

8.4.1 根据国家地方法律法规结合区域的实际情况，确定投诉处理方案。

8.4.2 对投诉及时做出反应，并在规定的时间进行高效处理，不能及时处理的，应按时跟进情况，并适时反馈至投诉人。

8.4.3 注重承诺和契约，有诺必践；处理问题应以能够公诺于众为标准，不暗箱操作；为保证诚信原则的贯彻，应注意不承诺能力以外的事情。

8.4.4 以专业标准协调相关责任部门、法务处理问题，分清责任，依据“谁责任、谁承担”的原则进行裁定，做到实事求是、有据可依，维护物业服务专业形象。

9 舆情管理

9.1 舆情管理原则

9.1.1 统一领导、分级负责。

9.1.2 主动应对、防患未然。从源头上防控舆情风险，积极引导社会舆论，妥善解决。

9.2 舆情管理

9.2.1 设立舆情危机应对组织，推动落实舆情管理工作。

9.2.2 建立健全舆情管理机制。

9.2.3 对舆情危机的监测、研判、应对工作。

9.2.4 对舆情危机应进行业务培训、演习或演练。

9.3 舆情危机应对

9.3.1 制定危机应对预案，积极协调采取干预措施，主动开展正面舆情引导。

9.3.2 密切关注舆情动态，进行舆情监测，直至危机解除或平息。

9.3.3 如发现舆情有扩大或恶化趋势，及时启动更高一级应对流程，必要情况下向相关单位进行报备。

9.4 总结分析

9.4.1 对舆情进行总结、分析，形成分析报告。
9.4.2 提出预防和改进措施，对过程进行记录并存档。

10 监督与评价

10.1 基本要求

应建立服务质量监督与评价机制，开展监督检查和服务评价工作，收集业主（物业使用人）意见和建议，不断改进服务质量。

10.2 监督

10.2.1 外部监督

a) 应主动接受业主（物业使用人）的监督。
b) 遇质量异常或投诉时，应及时整改纠正。
c) 可通过业主满意度调查或邀请第三方机构测评等方式，对服务质量进行监督。

10.2.2 内部监督

根据内部监督检查机制，通过日常巡查、定期考核等方式，对服务情况进行监督。

10.3 检查

组织开展对服务内容、服务质量、服务态度的检查，发现服务质量不合格或有投诉问题应进行整改，并做好监督检查工作记录。

10.4 服务质量评价

10.4.1 评价应以事实和客观证据为判定依据，坚持标准与实际对照的原则。
10.4.2 可采取自我评价或外部评价、定期评价或不定期评价、现场评价等方式。
10.4.3 服务质量评价结果可作为工作考核奖惩的重要依据。

10.5 改进

应根据评价结果制定改进计划和措施，并组织实施。