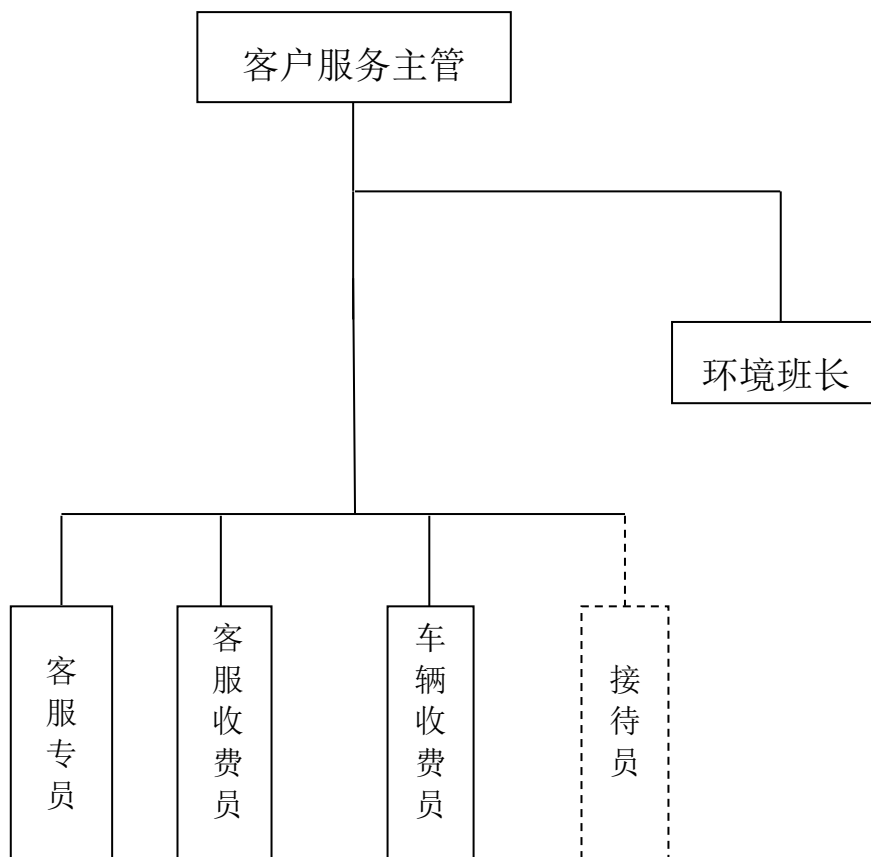


## 目 录

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 客户服务部组织架构及岗位职责.....         | 2  |
| 01 投诉处理作业指导书 .....          | 6  |
| 02 前台服务作业指导书 .....          | 11 |
| 03 物业服务中心接待区布置作业指导书 .....   | 13 |
| 04 主动沟通作业指导书 .....          | 17 |
| 05 装修管理作业指导书 .....          | 20 |
| 06 交楼工作作业指导书 .....          | 24 |
| 07 楼宇管理作业指导书 .....          | 29 |
| 08 空置房管理作业指导书 .....         | 31 |
| 09 收费作业指导书 .....            | 34 |
| 10 钥匙管理作业指导书 .....          | 40 |
| 11 水电表抄录、费用生成及收缴作业指导书 ..... | 43 |
| 12 业主档案管理作业指导书 .....        | 46 |
| 13 对外公示管理作业指导书 .....        | 48 |
| 14 社区文化建设管理作业指导书 .....      | 50 |

## 客户服务部组织架构及岗位职责

### 一、客户服务部组织架构：



## 二、客户服务部部门职能

- 1.1 负责办理业主收楼手续，收集业主资料，做好业主档案建立及后续更新工作。
- 1.2 负责业户接待、各类投诉及报修受理，并对处理结果进行跟进、回访。
- 1.3 负责装修申请、物品放行申请、各类卡证申请等业务的办理。
- 1.4 负责管理区域内的空置房巡查与监管。
- 1.5 负责对绿化、保洁、消杀等外委单位的监督管理。
- 1.6 负责物业管理费、停车费及物业服务相关费用的收缴工作。
- 1.7 负责业户满意度调查的具体实施配合。
- 1.8 负责社区文化活动的开展及各类客户关系的维护工作。
- 1.9 负责对外公示信息的张贴及撤销。
- 1.10 负责销售案场的服务及管理。

## 三、客户服务部岗位职责

### 1. 客户服务部主管岗位职责

- 1.1 负责对客户服务部的各项工作进行组织、管理、监督、协调。
- 1.2 负责组织业户信息的汇总、统计、分析及监督业户信息更新工作。
- 1.3 负责协调各部门处理客户诉求，对投诉情况进行统计分析，制定整改措施并督促实施。
- 1.4 负责统筹绿化、清洁、消杀等外委单位评价、结算事宜。
- 1.5 负责组织物业服务费、停车费及物业服务相关费用的收缴工作。
- 1.6 负责组织开展社区文化活动及各类业户关系维护工作。
- 1.7 负责组织及监督客服专员定期与业户主动沟通，对业户反馈问题进行汇总、分析、督促整改。
- 1.8 负责组织本部门对外公示信息的草拟、张贴及撤销。
- 1.9 负责销售案场服务方案的制定及组织落实。

### 2. 客服主管岗位职责

- 2.1 负责客服专员、收费员、接待员的日常管理及监督。
- 2.2 负责对疑难投诉问题进行跟踪、处理。
- 2.3 负责协调绿化、保洁、消杀等外委单位，及时解决客服专员反馈的问题。

- 2.4 协助客户服务部负责人直接管理各项收费工作，审核汇总各种报表、台账，按规定上报。
- 2.5 负责协助客户服务部负责人组织欠费催缴工作。
- 2.6 负责对客服前台电话录音、监控、NC 系统的运行管理，确保正常运行。
- 2.7 负责社区文化活动及各类业户关系维护工作的具体实施。
- 2.8 负责与重点客户定期主动沟通。

### 3. 客服专员岗位职责

- 3.1 负责办理业主收楼手续，收集业主资料，建立业主档案并录入 NC 系统。
- 3.2 负责业主、租户信息普查，及时更新业户档案及 NC 系统信息。
- 3.3 负责接待业户来访、来电，调度相关部门责任人处理并录入 NC 客服模块，及时对业户的投诉报修进行跟进、回访、销单。
- 3.4 负责受理装修备案申请；
- 3.5 负责物品放行条手续办理；
- 3.6 负责各类卡证的办理、更新、注销。
- 3.7 负责业主托管钥匙及空置房钥匙的管理。
- 3.8 负责对绿化、清洁、消杀日常服务质量的监管。
- 3.9 负责物业服务相关费用的收缴工作。
- 3.10 负责与业户定期主动沟通，及时收集汇总业户意见并跟进处理。
- 3.11 参与社区文化活动及各类业户关系维护工作。

### 4. 客服收费员岗位职责

- 4.1 负责物业服务中心费用收取及退款工作。
- 4.2 负责财务票据的领用、保管。
- 4.3 负责按规定对所收现金进行投包处理。
- 4.4 负责及时在收费系统录入业户缴费信息。
- 4.5 负责收费系统录入水电表读数，核对并打印物业服务费交款通知单。
- 4.6 负责每月汇总银行划账数据，更新欠费台账。
- 4.7 负责每月底统计物业服务费、水电费的收缴情况。
- 4.8 负责制作水电费的平衡报表。

4.9 负责每月及时提醒月租车主办理续租手续。

## **5. 车辆收费员岗位职责**

- 5.1 严格执行公司收费管理制度，收取临时停车费。
- 5.2 正确使用收费系统，发现故障及时上报。
- 5.3 负责对车辆出入异常情况进行核实。
- 5.4 负责做好免费车辆及特殊车辆的进出登记。
- 5.5 负责统计、核对当班次临租卡数量，做好交接班记录。
- 5.6 负责每日统计收款金额，填写内部缴款单并对现金进行投包处理。

## **6. 接待员岗位职责**

- 6.1 负责为客户提供迎宾和指引服务，接受客户咨询，必要时协助营销人员进行解说。
- 6.2 负责监管岗位区域的卫生状况及保洁员的工作。
- 6.3 负责登记、检查销售案场物品、设备的使用状况，做好物品管理，发现丢失及损坏等异常情况立即上报。
- 6.4 负责提供茶饮服务，及时整理桌椅、窗帘及家私物品。
- 6.5 负责来访客户人数统计。
- 6.6 负责客用低值易耗品的保管、统计、申报。
- 6.7 负责销售案场所有门、窗开关。

## **7. 环境主管岗位职责**

- 7.1 负责按规定对管理区域的环境进行巡查，发现问题及时处理。
- 7.2 负责严格按合同约定监督外委单位的履约情况，并做好费用结算工作。
- 7.3 负责定期与外委保洁、绿化单位召开业务沟通会。
- 7.4 负责审定园区的保洁及绿化养护计划，并监督实施。
- 7.5 负责绿化保洁人员的培训、日常工作安排及管理。

## 01 投诉处理作业指导书

### 1. 目的

规范投诉处理工作流程，确保业户的各类投诉能得到及时、妥善的解决。

### 2. 范围

适用于业户对公司所管辖区域的管理服务工作的投诉处理。

### 3. 职责

3.1 物业服务中心负责本项目的业户投诉受理、处理及回访。

3.2 物业服务中心负责人负责处理本项目重要的或重大的投诉。

3.3 客户服务部负责投诉登记、安抚和答复业户、投诉记录报告和处理信息传送、一般投诉取证或处理、投诉处理过程监控、日清日结管理、回访、统计分析及反馈等工作。

3.4 物业服务中心各责任部门负责处理本业务口的投诉事件，并及时向客户服务部和物业服务中心负责人反馈投诉的处理情况。

### 4. 内容

#### 4.1 投诉界定

4.1.1 一般投诉：指因物业服务不到位给业户造成的生活、工作上的轻微不便而非人为因素造成的影响，可以通过改进而轻易得到解决的投诉。

4.1.2 重要投诉：指因公司的管理服务工作不到位、有过失而引起的投诉。

4.1.3 重大投诉：指公司服务合同或承诺不兑现并多次提出而得不到解决的、因为我司的管理责任而给客户造成重大经济损失或人身伤害的。

#### 4.2 处理流程

4.2.1 主要投诉渠道：电话投诉、上门投诉、微信公众号投诉，工作人员工作中接到投诉及时调查了解；

#### 4.2.2 客户投诉接收与记录

4.2.2.1 记录：接待投诉时应将投诉事件发生的时间、地点、被投诉部门（人）、投诉事件经过以及投诉人的联系电话等在《前台值班登记表》中做好记录。

4.2.2.2 安抚：客户投诉时要给予更多的耐心和理解去安抚客户，尽量避免语言上的冲突。

4.2.2.3 答复：对简单的问题马上由投诉受理人耐心做解释和答复，一般的问题可按客户服务部负责人授权马上进行答复和安排解决，对复杂的问题请客户稍候或回去等待 1 天内给予答复（答复处理不得超过 24 个小时），对重要投诉在必要时，请专业人员或上级领导出面解释。

4.2.2.4 复述：客户临走（或挂机前）前，应将《前台值班登记表》中登记的主要投诉内容对客户重述一遍，请客户确认是否与其想表达的意思相符，之后与客户礼貌道别。

4.2.3 责任判断、填发处理单(对已在前台登记的投诉应马上按授权进行分工)

4.2.3.1 一般问题：客服前台应该马上派人进行核实和处理，或直接向被投诉相关部门了解情况并落实处理。

4.2.3.2 重要投诉：经办人马上填好《物业服务中心工作单》，按授权和责任分工，请相关的责任部门在 10 分钟内接单。

4.2.3.3 重大投诉及时呈送物业服务中心负责人，由物业服务中心负责人按公司规定处理，对处理不了的应向地区物业公司汇报和请示。

4.2.4 在相关的责任部门接单时，接单人须《前台值班登记表》填写具体的接单时间和签名确认。

4.2.5 过程跟进与交接管理

4.2.5.1 过程跟进：对已在《前台值班登记表》中登记，但仍未答复客户或仍未闭环处理的投诉，客服前台需按 4.3 进行跟进。

4.2.5.2 日清日结管理：在本班次结束前，要求对投诉工作进行盘点，把未完成的工作结转到下一班次。盘点概要：包括本日完成几宗投诉处理、回访了几宗、未完成有几宗等内容。

4.2.6 回访

4.2.6.1 已完成的投诉工作要求 2 天内完成回访，一般投诉可用电话进行回访，对重要投诉回访方式分为：服务类投诉由客户服务部安排相关人员进行回访；专业类或综合难度较大的投诉由专业部门或物业服务中心负责人安排回访，回访结束时要在《投诉处理回访表》中做好回访记录。

4.2.6.2 回访不合格处理：由于服务过错造成投诉，在改进后进行回访仍不满意的，在致歉的同时，要按以上程序进行再次的整改。

4.2.7 统计分析：月底要对本月全部投诉与及回访工作进行统计分析，计算出投诉处理及时率，回访率，回访满意率等，并对投诉问题比较集中的前十项进行分类列出。

#### 4.2.8 反馈

4.2.8.1 根据统计分析的结果，将本月投诉问题的前十项提交客户服务部负责人及物业服务中心负责人；

4.2.8.2 对文件体系上出现的问题，要及时修改，并就修改后的文件体系进行及时培训、整改，以达到逐步减少投诉的目的。

#### 4.3 投诉处理/回访时间限定

4.3.1 一般投诉：派人到场调查时间不得超过 4 个工作小时，应在 2 个工作日内处理完毕，超过限定时间需经批准；

4.3.2 重要投诉：三天内处理完毕，超过限定时间需经批准；

4.3.3 重大投诉：两天内给投诉客户明确答复，解决时间不应超过十天。

4.3.4 回访时间限定：投诉处理完毕后，须在 2 天内完成回访工作。

#### 4.4 处理投诉的技巧与原则

4.4.1 处理原则：先处理心情，后处理事情。

4.4.2 态度诚恳和蔼，回应迅速：让客户感觉到公司对他（她）的重视。

4.4.3 保持自信心与场面控制力：愉快与正面的态度既可以帮助你扭转可能火爆的场面，又利于对场面的控制。

4.4.4 多听少说，以静制动。如果客户情绪异常激动，要先行安抚，待客户心情平静后再了解具体情况或请客户留下电话号码，再回电了解具体情况，最后进行跟踪处理。

4.4.5 把争吵的客户带离人群，如果双方即将出现争吵或已经出现争吵情况，要想方设法把客户带离人群或公众地方后再进行安抚。

4.4.6 对所发生事表示歉意，对已经发生的情况，我们不宜急于许诺，要先表示歉意并想办法安抚客户情绪。



4.4.7 不要推卸责任 假如所发生问题超出你的权限，则告诉客户你会将事情尽快报告上级，并会尽快给他/她答复。在说明公司相关政策时语气要委婉，要注意讲话的技巧。

4.4.8 传递你的承诺，对属于我方责任或服务范围内的可以对客户做相关的承诺，但要按时兑现你的承诺。

4.5 严格按礼仪、言行规范要求及以下注意事项开展工作

4.5.1 态度要诚恳，不可居高临下，更不可怒颜相向。

4.5.2 未弄清事实真相时，不可轻易地做出判断或者许诺。

4.5.3 尊重事实，对确属我方责任的要勇于承担，积极处理；对非我方责任的，要耐心跟客户解释清楚原因，同时应感谢客户对公司的理解和关心。

4.5.4 对客户进行解释时，语气要婉转，要掌握好分寸，不要随意表态，不能做出超出个人能力的承诺，更不能泄露公司机密。

4.5.5 遇有敲诈、勒索或不合理要求的情况要进行电话录音，对其讲明公司的处理方式，如对方拒不接受，可请消协或质量监督局仲裁解决。

4.5.6 要求面访处理的投诉，回访地点最好选在业主家中，避免在单位或公共场合进行。回访时宜有人陪同。

4.5.7 对重要的或重大的投诉处理过程要做好详细的记录以便备查。

4.5.8 建立客户资料库，经常和业主保持联系，吸纳其宝贵意见，让其起到“广播”的作用。

4.5.9 遇到媒体记者要坦然面对，不必躲闪回避，对把握不准的问题要请其移步物业服务中心。

4.5.10 在处理投诉过程中不要輕易用相关的法律法规做依据，避免激化矛盾，破坏谈判气氛(恶意、刁蛮投诉者除外)。

## 5. 支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

KF-01 《前台值班登记表》

KF-02 《物业服务中心工作单》

KF-03 《投诉处理回访表》

## 02 前台服务作业指导书

### 1. 目的

规范客服前台服务工作，确保为客户提供优质、高效的精品服务。

### 2. 范围

适用于物业服务中心前台日常服务工作。

### 3. 职责

3.1 客户服务部负责人抽查、审核物业服务中心前台值班台账，对疑难问题处理给予指导。

3.2 客服前台负责客户咨询、求助、建议、报修、投诉等的受理、调度、跟进、回访、资料建档等工作。

### 4. 内容

4.1 客服前台须受理跟进的业务内容主要包括：来访来电接待、咨询解答、投诉处理、装修申请、钥匙委托、物品放行、门禁卡办理、客户报修等。

4.2 客服前台须设置 24 小时服务热线，夜班可将电话委托给值班秩序班长。

4.3 客服前台每班次上班前须对自身仪容仪表进行检查，确保符合规范。同时检查服务热线电话、监控摄像设备、网络运行状况。

4.4 客服前台交接班时，交班人员须将本班未处理完毕的事项清楚记录在《交接班记录表》，并口头提醒接班同事继续跟进。早班接班人员须仔细核对夜班转交的待办事项，按要求跟进处理。

#### 4.5 来电接待流程

4.5.1 所有来电必须在铃响三声之内接听，接听时要语音亲切，吐词清楚，并用标准服务用语“您好！×××物业为您服务，请问有什么可以帮您？”同时做好记录准备。

4.5.2 客服前台在《前台值班登记表》中逐一记录客户诉求的内容，记录房号、联系电话、联系人并确认信息的准确性。

4.5.3 客服前台应就客户来电事项进行明确答复，属于物业服务范畴内的合理诉求，应明确给予回应并根据客户要求及时联系相关部门处理；属于物业服务范畴

之外的诉求,应做好记录,并明确告知客户相关单位的联系方式并跟进协助处理。遇疑难问题不能立即答复的,须与客户约定回复时间,电话完毕后即时向客户服务部负责人或相关人员寻求帮助,并将最终结果向客户反馈。

#### 4.6 来访接待流程

4.6.1 客户来访时,客服前台应采用迎立式服务标准,当客户距离前台区 3 米时,起立并微笑;当客户距离 1 米时,立即使用标准服务用语,向客户问好:“先生/女士,您好,请问有什么可以帮您? ”。如客户来访时,前台工作人员正在接听电话,应先示意客户稍等,待挂断电话后立即起身招待客户。

4.6.2 认真聆听,明确客户姓名、房号、联系方式和来访事由,并做好相应记录。

4.6.3 对业主诉求的回复方式请参照 4.5 款的相关标准。

4.6.4 客户离开时,要起身微笑道别。

4.6.5 处理结束后,客服前台须当天就处理结果对客户进行回访。

#### 4.7 检查、回访及资料归档

4.7.1 客服前台对每日所受理的事项进行落实,对已处理完毕的投诉、报修事项须通过录音电话进行回访,做好回访记录,并根据需要通知客服专员上门回访。投诉与报修的回访率必须达到 100%。

4.7.2 客服前台受理的所有诉求的处理过程均须录入收费系统,相关表单须及时归档。

4.7.3 物业服务中心及客服部负责人每天须查看《前台值班登记表》,对已处理事项进行审核,对未处理事项批示处理意见。

### 5. 支持性文件

无

### 6. 相关质量记录表格

KF-04 《交接班记录表》

## 03 物业服务中心接待区布置作业指导书

### 1. 目的

规范物业服务中心接待区域布置，确保统一对外形象，提升公司品牌。

### 2. 范围

适用于物业服务中心的接待区域布置。

### 3. 职责

3.1 物业公司负责物业服务中心接待区域布置方案的审批。

3.2 物业服务中心负责接待区域布置方案的制定及执行。

### 4. 内容

4.1 物业服务中心接待区域由客服前台接待区域及 VIP 客户接待室组成。客服前台接待区域布置应包括接待台、椅子、绿植、背景板、上墙公示内容等；VIP 客户接待室布置应包括沙发、茶几、饮水机、绿植等摆设。

#### 4.2 客服前台布置规范

4.2.1 客服前台是物业服务中心接待客户的窗口，前台布置须遵循“布局合理、干净整洁”的原则。

#### 4.2.2 客服前台接待台配置规范（图 1）

4.2.2.1 材质规范：接待台主体应由枣红色木纹装饰板、铝合金装饰条构成。

4.2.2.2 规格：接待台根据现场尺寸定制，一般后端高度 0.8m，前端高度 1.1m。

#### 4.2.3 客服前台高脚凳配置规范（图 2）

4.2.3.1 材质规范：高脚凳应由 PU 皮革及电镀钢架构成。

4.2.3.2 规格：前台高脚凳统一尺寸为：座位前后长度 0.45m、左右宽度 0.36m、上下高度 0.6-0.75m。

#### 4.2.4 客服前台植物盆景配置规范（图 3）

4.2.4.1 材质规范：植物盆景材质可为防腐塑料或绿色植物。

4.2.4.2 规格及数量：客服前台两侧都应布置植物盆景，但数量不宜过多，每侧各摆放一盆高约 1.5m 及 2-3 盆高约 0.5m 的盆景，盆景摆放应美观合理。

4.2.5 客服前台电脑配置规范：客服前台、收费至少各配备台式电脑一台，主机

部分应放置于接待台面之下。

4.2.6 客服前台电话配置规范：客服前台应至少配备两部电话，颜色形状应遵循“舒适美观”原则，不宜夸张。

4.2.7 客服前台电话录音系统配置规范：客服前台接听客户诉求的电话须带有电话录音。

4.2.8 客服前台现场声音和图像监控配置规范：客服前台接待区域应安装由具备音频、视频输入输出功能、带有 USB 接口的硬盘录像机及独立摄像机、拾音器组成的监控系统。

4.2.9 客服前台值班人员台卡配置规范（图 4）

4.2.9.1 材质规范：台卡须由铜版纸印刷。

4.2.9.2 规格：台卡应按统一尺寸制作：长宽分别为 0.25m 及 0.11m。

4.2.9.3 位置摆放规范：台卡应放置于客服前台上。

4.2.10 背景板布置规范（图 5）

4.2.10.1 材质：背景板主体部分应为金色烤漆玻璃，外围边框为枣红色木纹装饰板。

4.2.10.2 规格：以物业服务中心现场实际情况按图 5 比例制作。

4.2.10.3 字体规范：背景板中间部分应有高为 0.35m 大黑体“XXXX 物业服务中心”字样，其下方为字高 0.12m Book Antiqua 体英文译名字样。背景板中上部分应注明项目 Logo 及项目名称，右下方须注明华信物业 Logo。

4.2.11 墙面布置规范

4.2.11.1 客服接待区墙面应向业主展示公司质量方针、服务理念等内容。

4.2.11.2 在已交楼项目的客服前台墙面明显位置公示“服务质量监督栏”，监督栏上物业公司监察热线电话。（图 6）

4.2.12 客服前台上墙公示内容要求：在客服前台显眼处向客户公示服务收费价目表（含物业服务费、停车服务费及有偿维修收费标准等）。

4.3 VIP 客户接待室布置规范：物业服务中心设置 VIP 客户接待室，主要功能为处理重点客户的接待工作，减少对客服前台接待区域的工作影响。

4.3.1 基本配置

4.3.1.1 接待室面积原则上不小于 10m<sup>2</sup>。

4.3.1.2 室内标准配备西皮沙发（3 位+1 位+1 位+茶几），以实际采购实物为准

(图 7)。

4.3.1.3 室内墙壁应挂公司质量方针、服务理念、工作原则等内容及装饰画框(尺寸高 80 cm\*60 cm)作为装饰。

4.3.1.4 独立 VIP 接待室配备饮水机一台，并配有水杯。

4.3.1.5 接待室应配备绿色植物加以修饰。

4.4 设备配置图例



图 1



图 2



图 3



图 4



图 5



图 6



图 7

5. 支持性文件

无

6. 相关质量记录表格

无



## 04 主动沟通作业指导书

### 1. 目的

规范物业服务中心相关人员与业户的主动沟通流程，提升业户满意度。

### 2. 范围

适用于物业服务中心与业户的主动沟通。

### 3. 职责

3.1 物业服务中心负责人负责统筹业户访谈、诉求整理、处理跟进工作的开展。

3.2 各部门负责人负责本部门相关诉求改进计划的制定及实施。

3.3 客户服务部负责业户诉求的整理汇总、回访监督、统计分析及时处理跟进。

### 4. 内容

4.1 访谈人、访谈对象、频次及数量要求

4.1.1 物业服务中心及各部门负责人、客服专员每月均须上门对业户进行访谈。

4.1.2 访谈对象包括所有业主、商户、租户。

4.1.3 访谈频次、数量及对象要求详见下表：

| 访谈人员      | 访谈频次及数量要求          | 访谈对象要求                    |
|-----------|--------------------|---------------------------|
| 物业服务中心负责人 | 每月不少于 5 名          | 除回访外，主动访谈对象在同一季度内不接收重复访谈。 |
| 客户服务部负责人  | 每月不少于 5 名          |                           |
| 维修部负责人    | 每月不少于 5 名          |                           |
| 秩序维护部负责人  | 每月不少于 5 名          |                           |
| 客服员       | 每月不少于各自责任区域总户数的 8% |                           |

4.2 访谈准备

4.2.1 工作人员访谈前应充分了解拟访谈业户的基本情况，包括家庭成员组成情况、物业服务费缴纳情况、过往投诉情况等。

4.2.2 工作人员上门访谈前应提前与业户预约访谈时间。

4.3 访谈过程

4.3.1 工作人员进门前，须先按门铃，如无门铃时可用手轻轻敲门，敲门时先连

敲三下，注意力度，业户开门后须向业户说明来意，征得业户同意后、戴上鞋套方可进门。

4.3.2 访谈可围绕整体评价、服务态度、安全管理、清洁绿化、配套设施、停车管理、工程质量等主题展开，访谈过程还须遵守物业服务礼仪礼节，认真听取并记录业户反映的情况。

4.3.3 对于业户提出的问题，访谈人员现场可以解答的，应现场进行解答，如现场不能解答，应向业户进行解释说明，并立即联系客服前台跟进处理。

4.3.4 如业户对访谈人员的现场解答不满意，访谈人员应安抚业户情绪，同时表明会尽快跟进处理相关事项。

4.3.5 访谈完毕后，访谈人员将访谈情况详细记录于《客户访谈记录表》，并将表格与其他相关资料交至客户服务部。

#### 4.4 回访监督

4.4.1 访谈人提交《客户访谈记录表》后，客户服务部负责对已访谈业户进行回访，以确认《客户访谈记录表》内容的真实性。

4.4.2 客户服务部从每位访谈人的访谈对象中至少抽取 1 名进行回访。

4.4.3 负责回访的人员不得回访本人访谈的对象。

#### 4.5 业户诉求处理

4.5.1 客户服务部对业户反馈的信息按投诉、报修、建议进行分类，并按部门进行汇总后发送至各部门。

4.5.2 各部门根据汇总的信息制定本部门改进计划后反馈至客户服务部。

4.5.3 客户服务部每月整理主要诉求及各部门改进计划，形成专题报告呈报物业服务中心负责人，并安排客服专员将相关信息及时反馈业户。

4.5.4 专题报告应包括但不限于业户反馈诉求主要类型和内容、业户诉求的共同性和差异性、业户投诉的原因分析、业户意见及建议的合理性和可行性评估、各部门改进计划。

4.5.5 物业服务中心负责人协调各部门共同妥善处理业户诉求，客户服务部负责人负责督促各部门改进计划的落实，客服专员跟进业户诉求处理进度并及时反馈。

### 5. 支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

KF-05 《客户访谈记录表》

## 05 装修管理作业指导书

### 1. 目的

规范装修管理手续办理、现场监管的流程，确保园区装修有序进行。

### 2. 范围

适用于物业服务中心装修申报受理、手续办理、现场巡查监管、装修验收等操作流程管理。

### 3. 职责

- 3.1 物业服务中心负责人审批装修备案登记等手续。
- 3.2 客服专员负责备案手续办理以及相关问题处理。
- 3.3 维修部负责装修图纸审核、装修现场监管等。
- 3.4 秩序维护部负责核查装修人员、装修材料的进场、放行，负责检查现场安全、消防器材、人员询问等。

### 4. 内容

#### 4.1 装修申报受理

4.1.1 客服前台须核实前来办理装修备案登记手续的业主身份，如备案登记人为非业主的，需提供业主的书面装修授权委托书及业主与受托人身份证复印件，必要时还用录音电话进行核实。

4.1.2 客服前台核实业主身份或装修授权委托书无误后，指导备案登记人填写《装修备案登记表》，并向备案登记人收集如下资料：

4.1.2.1 业主本人身份证复印件及受委托人身份证复印件。

4.1.2.2 加盖公章的装修施工单位资质证明、营业执照复印件、施工负责人身份证复印件。

4.1.2.3 不少于 1:100 面积比例的装修图纸。

4.1.2.4 属商铺、写字楼装修的，须提供消防报建回执。

4.1.2.5 其他必要的图纸及文字说明。

4.1.3 客服前台对备案登记人提出铺地板、墙壁表面粉刷、贴墙纸等简单装修的，核实无误后，可由业主提出自行装修的书面申请，只需提供施工负责人身份证复

印件及联系电话等相关资料。

4.1.4 装修申请项目不得改变建筑物主体或承重结构，如因特殊原因确需改变的，由业主向政府相关部门申请。

#### 4.2 装修备案登记手续办理

4.2.1 客户服务部、维修部负责人对业主提交的《装修备案登记表》内的装修内容进行审核，出具审核意见，对于涉及拆墙及水电改装的项目，维修部还须到现场进行查看。

4.2.2 对装修过程有装修材料及垃圾进出的，须要求施工单位对公共通道及电梯进行成品保护。

4.2.3 相关部门及物业服务中心负责人须在申请人提交装修备案登记申请后3个工作日内审批完毕（不含有关政府部门的审批时间），客服前台在审批完毕后当日将审批结果通知申请人及装修施工负责人。

4.2.4 对于审批合格的装修申请，物业服务中心须与申请人及装修施工单位分别签订《房屋装饰装修管理协议》、《装修承诺书》，施工单位还须上交施工人员照片及身份证复印件。

4.2.5 相关资料签订完毕后，客服前台通知申请人和装修单位缴纳装修押金及施工人员出入证工本费，押金收取标准按当地相关规定执行，如当地无明确规定的，收费参考标准为住宅申请人与施工单位各1000元，商铺装修申请人与施工单位各3000元，施工人员出入证工本费5元/个，具体金额由物业公司自行确定。

4.2.6 客服前台凭缴费证明，向申请人及施工单位核发加盖物业服务中心印章的《装修许可证》及施工人员出入证，并在《装修施工登记表》中做好记录。

4.2.7 《装修许可证》及施工人员出入证有效期不超过3个月，到期仍未完工的，装修申请人及施工单位应提前到物业服务中心办理装修延期手续，客服前台重新核发《装修许可证》及施工人员出入证。

4.2.8 如装修需进行气焊、烧焊等动火作业，业主或施工单位须向物业服务中心申请办理临时动火作业许可，填写《临时动火作业申请表》。

4.2.9 如装修商户需设置灯箱、霓虹灯、电子显示屏、招牌、橱窗等户外广告，应向物业服务中心提供工商或城管及消防部门签发的户外广告相关许可证明。

4.2.10 客服前台将审批合格的装修情况记录于《装修情况一览表》，按规定填写相关信息。

### 4.3 装修监管

4.3.1 装修单位凭《装修许可证》进行施工，并将《装修许可证》张贴于装修单元大门外。

4.3.2 装修工人凭施工人员出入证进入小区，出入口值班人员须仔细核对施工人员出入证照片、有效日期等相关信息，严禁信息不符者进入小区。

4.3.3 出入口值班人员对进入小区的装修材料进行仔细检查，发现不锈钢防盗网、玻璃、铝合金窗框、红砖等材料须经物业服务中心客服专员在值班岗位记录表进行书面确认后方可放行。

4.3.4 客户服务部、维修部每天对装修现场巡查不少于1次。主要检查现场有无拆打承重墙，有无私拉乱接电线的情况。

4.3.5 秩序维护部保安员每天对装修现场巡查不少于2次，其中1次为物业服务中心规定的当天施工截止时间，秩序维护部负责人每周抽查装修户，每月至少覆盖全部装修户。

4.3.6 秩序维护部巡查人员检查内容包括但不限于以下方面：

4.3.6.1 装修现场有无张贴《装修许可证》，有无过期；

4.3.6.2 装修人员有无办理出入证，出入证信息与装修人员是否相符，有无违规留宿及生火做饭、装修人员有无在公共区域逗留；

4.3.6.3 现场有无按规定配备灭火器，灭火器是否处于正常使用状态；

4.3.6.4 有无违规动火操作；

4.3.6.5 装修垃圾有无违规堆放。

4.3.7 装修垃圾原则上由施工单位装袋运送至装修垃圾集中堆放点后，由物业服务中心统一有偿清运，如申请人要求自行清运垃圾的，须按物业服务中心指定时间与装车地点清运，物业服务中心指派专人监督。

4.3.8 巡查人员将巡查情况记录于《工作巡查表》，发现违规装修行为应立即责令施工人员进行整改；对于多次违规拒不整改或拆打承重结构、在公共区域堆放装修垃圾等情节严重的违规行为，巡查人员须责令施工单位立即停工并上报客户服务部负责人，由物业服务中心下发《装修违规整改通知书》，待整改完毕后方可继续施工。

4.3.9 装修施工单位须对防水部位作闭水试验，经物业服务中心验收合格后方可进入下道工序。

#### 4.4 装修验收与退款

4.4.1 装修项目完工后，经业主申请，由物业服务中心客户服务部联合维修部进行初验，客户服务部及维修部负责人在《装修备案登记表》中填写验收意见，初验合格后，1个月后组织复验。

4.4.2 初验合格的，客户服务部收回《装修许可证》、施工人员出入证等相关证件，装修押金在复验合格后退还，装修过程如有损坏公共设施，须从押金扣除相应款项，不足部分，须另行向业主收取。

4.4.3 验收不合格的，物业服务中心开具《装修违规整改通知书》，要求装修申请人和施工单位进行整改，直至符合验收标准。

#### 4.5 资料归档

4.5.1 装修完毕后，客服专员须将装修相关资料进行整理，一并归存业主档案。

### 5. 支持性文件

无

### 6. 相关质量记录表格

- KF-06 《装修备案登记表》
- KF-07 《房屋装饰装修管理协议》
- KF-08 《装修承诺书》
- KF-09 《装修许可证》
- KF-10 《装修施工人员登记表》
- KF-11 《临时动火作业申请表》
- KF-12 《装修情况一览表》
- KF-13 《工作巡查表》
- KF-14 《装修违规整改通知书》

## 06 交楼工作作业指导书

### 1. 目的

规范交楼流程，指导地区物业公司开展交楼工作，完成交楼任务。

### 2. 范围

适用于各物业服务中心交楼工作。

### 3. 职责

3.1 物业服务中心负责组织、协调、落实交楼各项工作。

3.2 客户服务部负责业主交楼相关手续的办理。

### 4. 内容

#### 4.1 与地产公司相关部门的对接

4.1.1 交楼工作由地产公司营销部门主导，物业服务中心负责人应在每期楼宇交付前主动与营销部做好对接，了解确切交楼时间后启动交楼筹备相关工作。

4.1.2 物业公司须于交楼 30 天前提请地产公司负责人及营销部牵头组织成立交楼领导小组，并召开综合协调会。会议由地区公司负责人主持，讨论交楼方案（交楼时间、进度、地点、应收费用、现场布置、应急预案、甲供材料备用情况等）。

4.1.3 交楼 20 天前，物业服务中心应参与收楼通知书内容的讨论审定，明确收楼时客户需携带资料的要求。

4.1.3.1 住宅业主应带资料包括：收楼通知书或入住通知书（原件）、购房合同（发票）、业主身份证原件及复印件、业主照片、常住人员照片及身份证复印件、指定银行存折（用于划扣物业服务费用）原件及复印件等。

4.1.3.2 公司及商业业主应带资料：收楼通知书或入住通知书（原件）、公司法人代表身份证复印件及授权书、居住人员身份证复印件及照片、营业执照复印件（加盖公章）。

4.1.3.3 业主委托人应带资料：业主委托书、业主身份证复印件、受托人身份证及复印件及上述所列资料。

#### 4.2 制定交楼工作方案

4.2.1 物业服务中心了解到交楼的大致时间后，提前 3 个月制定物业服务中心交



楼工作方案，报物业公司审核，在地产公司交楼方案确定后，再对物业服务中心的交楼工作方案进行调整完善。

4.2.2 交楼工作方案应包括：地产公司交楼的初步安排、应完善工程问题跟进计划、交楼工作计划、应准备的资料、表格及其他物品清单、清洁开荒方案、交楼应急预案、交楼流程、交楼现场人员安排、交楼现场工作相关要求等内容。

#### 4.3 工程问题跟进

4.3.1 物业服务中心须安排专人对接地产公司工程部，跟进影响交楼工作的工程问题、未按整改计划完成的工程问题、未完善配套设施的工程问题，及时向工程部和营销部负责人反映，必要时书面报告地产公司负责人。

4.3.2 物业服务中心须在交楼 90 天前提请地产公司工程部在交楼前对交楼单元进行分户验收，并及时复验、反馈整改情况。

#### 4.4 维保修工作准备

4.4.1 地产公司须在交楼 1 个月前，组建维保修队伍，按规定配置维修人员，做好岗前培训及维修工具的申购到位、完成录音电话、监控系统的配置工作。

4.4.2 维保修队伍应备足维修材料，并做好甲供材料申购计划。

#### 4.5 清洁开荒

4.5.1 物业服务中心须在交楼 2 个月前提请地产物业公司完成交楼区域清洁开荒招标。

4.5.2 物业服务中心接收钥匙后、实际交楼前，必须通知清洁开荒单位进场进行精开荒。物业服务中心进行监督，须达到五星级标准，参考标准为任何部位戴白手套擦拭 60cm、手套无污迹，地面穿白袜行走 10 步无污迹。

#### 4.6 人员到岗及培训

4.6.1 依据定岗定编计划，物业公司交楼项目主要管理人员须在交楼 1.5 个月前到岗，其他工作人员须在交楼 1 个月前到岗。

4.6.2 物业服务中心对到岗人员进行入职培训、岗前培训后，须针对交楼工作进行强化培训、演练，主要包括：统一说辞、应急预案、接待礼仪、住户手册、装修手册内容等相关资料、楼宇设施基本情况和技术指标、交楼注意事项及表格的填写、交楼工作人员应知应会及现场验楼环境的熟悉、交楼办理流程与解答技巧及模拟实操、验楼流程与沟通协调技巧及模拟实操。

#### 4.7 接管验收

4.7.1 交楼后 3 个月内，物业服务中心须提请地产公司工程部将承接查验合格的全部公共设施移交物业服务中心，并接收相关的设计施工资料、维保修文件和安排使用技术交底。

4.7.2 物业服务中心在接到地产公司工程部承接查验的通知后，须在 2 天内组织进行承接查验工作。具体操作见《承接查验作业指导书》。

#### 4.8 资料及物品准备

4.8.1 物业公司必须在项目交楼 30 天前，组织品质管理部、行政人事部、维保修部及相关物业服务中心对《住户手册》、《钥匙交接书》、《业主（住户）资料卡》、《装修手册》等资料进行讨论定稿、会签，并准备《业主托管钥匙委托书》等资料由物业服务中心于交楼 5 天前印刷完毕。

4.8.2 物业服务中心提前 5 天将物业公司简介、交楼流程、装修审批流程、收费公示等资料内容定稿并在交楼现场展示宣传。

4.8.3 物业服务中心须在交楼一个月前协调地产公司营销部门提交赠送物业服务费的批准文件及赠送服务费明细表，并在交楼前 3 天内将免收单元及免收期限信息录入收费系统，且在收到赠送明细一个月内完成请款工作。

4.8.4 物品准备：综合管理部根据交楼工作需要，制定物品及物资、后勤保障需求计划并采购到位，确保交楼工作进行顺利。

#### 4.9 交楼现场布置

4.9.1 交楼地点确定：原则上地产公司交楼综合协调会上已确定，但应注意：交楼地点尽量避免离销售中心太近，以免影响销售；同时应尽量安排靠近业主交楼区域，避免给业主或工作人员验房时造成不便；且应充分考虑设置防雨或遮阳物品。

4.9.2 现场布置：物业服务中心应积极做好交楼现场布置和外围气氛营造。交楼现场应适当分区：

4.9.2.1 工作区域：整个交楼流程在此区域完成，设置接待组、身份验证组、签约组、物品发放组、收费组、验房组、应急组（由物业服务中心及地产公司工程部、售后服务部、营销部相关人员组成）等工作岗位，实行一站式服务。

4.9.2.2 便民服务区域：联系煤气公司、电信、网络、有限电视、装修服务、拎包入住服务等相关业务单位进行现场办公，办理完成交楼手续的业主如有需要，由工作人员引领至该区域办理相关业务。

4.9.2.3 业主休息区域：可摆放物业公司介绍等、摆放太阳伞（室外）、沙发、茶几等，提供书刊杂志、茶水、小吃等服务。

#### 4.10 交楼手续办理

4.10.1 接待组引导业主前往交楼手续办理现场、提供咨询，并指引业主按现场流程收楼。

4.10.2 身份验证组负责核对业主身份，包括身份证件、购房合同、收楼通知书等。

4.10.3 签约组协助业主签订收楼相关文件，包括《业主档案》、区域防火责任书、业主投诉权利及投诉方式等书面资料，并发放《住宅质量保证书》、《房屋使用说明书》《住户手册》、《装修手册》、便民服务卡等资料；对于购房时未签署《前期物业服务协议》和《临时管理规约》的，还须现场补签，并在交接资料上签字，工作人员在《交楼流程表》上签字。

4.10.4 收费组按照《前期物业服务协议》约定预收物业服务费用，并在《交楼流程表》上签字。

4.10.5 物品发放组负责凭业主交费收据发放房门钥匙、门禁 IC 卡、礼品及相关物品，在《物品领用登记表》上签字，工作人员在《交楼流程表》上签字。

4.10.6 验房组陪同业主验房，抄录水、电表底数，并将验房相关房屋质量问题进行记录，并请业主签字确认，交由维保修大队跟进处理，工作人员在《交楼流程表》上签字。

4.10.7 对于业主在收楼过程中对存在问题投诉强烈、情绪激动、在交楼现场无法处理时，接待组应引导业主到交楼现场应急组办公室，由应急组人员对业主进行协调、安抚，并对问题提出专业解决方案，避免事态扩大。

4.10.8 零星交付由物业服务中心将房屋质量问题记录交维保修大队处理，处理完毕通知业主验收签字确认，相关记录由物业服务中心存档。

4.10.9 车位交付办理手续同交楼手续办理，并与车位业主签订车辆停放服务协议，明确双方的权利和义务。

#### 4.11 后续工作

4.11.1 成立交楼慰问小组，由物业服务中心负责人担任组长，组织专人在交楼后 15 天内对收楼业主进行回访慰问，并请业主填写《收楼业户回访记录表》。

4.11.2 交楼资料整理完毕后，由物业服务中心负责人指定专人在一周内将业主

房屋、业主及常住人员的详细资料归档，在《业主档案索引》中做好记录，并在收费系统补录。

4.11.3 业主签订的各种协议和交楼验收记录应保存齐全并统一存放在客户资料档案袋内。

4.11.4 交楼手续办理人员及相关人员应对业主的电话、身份证号等资料内容严格保密。

## 5. 支持性文件

HJ-14 《开荒清洁外包监督作业指导书》

## 6. 相关质量记录表格

KF-15 《业主（住户）资料卡》

KF-16 《业主托管钥匙委托书》

KF-17 《业主档案索引》

KF-18 《交楼流程表》

KF-19 《物品领用登记表》

KF-20 《收楼业户回访记录表》

## 07 楼宇管理作业指导书

### 1. 目的

规范客户服务部的楼宇巡查管理工作，保障楼宇的整洁有序。

### 2. 范围

适用于物业服务中心客户服务部楼宇的巡查管理。

### 3. 职责

3.1 客户服务部负责楼宇的巡查管理。

### 4. 内容

4.1 客服专员每日对楼宇进行抽查，每周覆盖全部管辖楼栋 1 次（包括楼宇状况巡查、清洁状况巡查、装修施工巡查等）。

4.2 楼宇巡查的方法包括“看”、“听”、“摸”、闻、“调查了解”等。

4.2.1 “看”：通过观察来发现楼宇管理服务中存在的问题。

4.2.2 “听”：从设施设备运行时的声音判断是否有故障。

4.2.3 “摸”：通过用手触摸感觉设施设备的卫生状况。

4.2.4 “闻”：通过嗅觉来区别是什么地方存在问题。

4.2.5 “调查了解”：向业户或员工调查楼宇公共设施设备使用状况及楼宇公共区域的卫生情况。

#### 4.3 重点巡查部位

##### 4.3.1 楼宇外观、大堂

4.3.1.1 外墙清洁无张贴、无涂鸦、无明显污渍，外墙砖、涂料无破损、脱落等现象；

4.3.1.2 商铺广告牌规范、统一，无安全隐患；

4.3.1.3 无违章搭建，建筑外立面无悬挂条幅、标语等广告宣传；

4.3.1.4 各类标识（楼栋号、楼层号、户门号、推拉、防撞、门禁开关、水电井房、客货电梯、大堂节约用电标识等）齐全，无破损，无污渍；

4.3.1.5 楼宇内部无乱堆放、无乱派发小广告、无乱张贴各类催费单据的现象；

4.3.1.6 检查水管井房、强电井房、弱电井房内无杂物堆放，门锁完好；

4.3.1.7 公共设施及照明完好；

4.3.1.8 卫生状况良好。

4.3.2 电梯

4.3.2.1 电梯运行平稳，无异常响动，安全触板或光幕保护装置有效；

4.3.2.2 电梯运行安全、警示标识完好，按钮等配件完好；

4.3.2.3 电梯轿厢内照明、通风良好，应急通话设施正常；

4.3.2.4 卫生状况良好。

4.3.3 天台

4.3.3.1 天台护栏、避雷针、隔热层完好；

4.3.3.2 天台无乱堆放现象；

4.3.3.3 雨水管道通畅；

4.3.3.4 卫生状况良好；

4.3.3.5 安全警示标识完整。

4.3.4 楼梯间及楼层公共区域

4.3.4.1 照明正常，防火门处于完好状态；

4.3.4.2 楼梯间墙身、天花墙皮完好；

4.3.4.3 消防设施完好；

4.3.4.4 卫生状况良好。

4.4 巡查完毕，客服专员对于巡查中发现的问题，应予以立即解决；及时将问题记录在《客户服务部巡查工作日志》中，巡查结束后统一汇总至客服前台，由客服前台视情况协调其他责任部门跟进处理。

## 5. 支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

KF-21 《客户服务部巡查工作日志》

## 08 空置房管理作业指导书

### 1. 目的

规范空置房管理，确保空置房屋可正常使用。

### 2. 范围

适用于物业服务中心空置房的管理工作。

### 3. 职责

3.1 客户服务部负责空置房屋的档案资料管理、巡查管理、保洁管理及相关费用的收缴。

3.2 维保修部负责空置房的维护修缮。

3.3 秩序维护部负责空置房的安全防范巡查。

### 4. 内容

4.1 空置房指地产公司交由物业公司管理的未售房屋及已售未收的房屋。

#### 4.2 空置房的资料管理

4.2.1 客服专员对物业服务中心接管的空置房屋按照房屋接管验收记录建档，编制《空置房统计表》，每月末经客户服务部负责人审核，物业服务中心负责人签名确认后存档。

4.2.2 空置房使用状况发生变动的，客服专员应及时在《空置房统计表》内注明，并在月末统一更新后交物业服务中心负责人确认。

#### 4.3 空置房的钥匙管理

4.3.1 空置房钥匙原则上由客户服务部保管，具体操作见《钥匙管理作业指导书》。

#### 4.4 空置房的巡查管理

##### 4.4.1 巡查方式及频次

4.4.1.1 物业服务中心须在每套空置房内张贴《工作巡查表》。

4.4.1.2 客服专员每月对空置房巡查 2 次，且暴雨、台风等极端天气前后须进行巡查。

4.4.1.3 客户服务部负责人每月抽查不少于空置房总户数的 10%（至多 50 户）。

4.4.1.4 物业服务中心负责人每月对空置房进行抽查。

4.4.1.5 秩序维护部巡逻岗日常巡查时，须对空置房外围仔细检查，发现异常及时上报。

#### 4.4.2 巡查内容

4.4.2.1 查看水、电、门、窗是否关闭，同时根据季节变化定时对空置房屋进行开窗通风、散热，必要时应进行除湿处理，防止墙面、天花板发霉、木制品生虫及变形。

4.4.2.2 查看设施是否存在缺失、损坏、渗漏水现象，如有异常，反馈至客服前台调度维修部进行处理。

4.4.2.3 查看环境卫生是否良好，有无积尘及垃圾，如有异常，反馈至客服前台调度环境主管安排处理。

4.4.2.4 客服专员巡查及处理情况记录于《工作巡查表》上，跟踪整改。

#### 4.5 空置房的保洁管理

4.5.1 物业服务中心须安排保洁人员每半月对空置房进行保洁 1 次，保洁完毕后保洁员须在工作巡查表上签名。

#### 4.6 空置房的维修管理

4.6.1 空置房需进行小型维修的，由客服前台调度维保修部进行维修，并做好记录。

4.6.2 空置房需进行中、大型维修，由客户服务部向地产公司发工作联系函说明情况，经对方签收后存档，并跟踪整改情况。

#### 4.7 空置房费用管理

4.7.1 未售空置房，物业服务中心每月 25 日前向地产公司营销部确认服务费金额，每季度首月 10 日前提提交上季度请款手续。

4.7.2 已售未收的空置房，物业服务中心每季度以挂号信的方式向业主邮寄物业服务费催缴通知书，并做好相应记录。

4.7.3 未售空置房维修所产生费用经地产公司确认后，从地产公司签证单转回物业公司。

4.7.4 空置房因维修等原因产生的水电费结算，由物业服务中心与使用人协商后，



报地产公司审批执行。

4.8 未经地区公司负责人审批，物业服务中心不得使用空置房。

## 5. 支持性文件

KF-14 《钥匙管理作业指导书》

## 6. 相关质量记录表格

KF-13 《工作巡查表》

KF-22 《空置房统计表》

## 09 收费作业指导书

### 1. 目的

规范各项收费操作，保证收费工作的及时性和准确性，加强各环节的监督，确保公司资金安全。

### 2. 范围

适用于物业服务中心各收费岗位的收费管理。

### 3. 职责

3.1 收费系统管理员负责对收费岗位收费系统操作的培训，负责收费管理的检查、监督。

3.2 客户服务部负责人监督收费过程，确保符合公司制度要求。

3.3 客服主管负责审核汇总各种报表、台账，按规定上报。

3.4 客服收费员负责收取除临时停车费之外的各项费用及各项费用的核算、录入、统计、分析。

3.5 车辆收费员负责收取临时停车费及临租卡丢失保证金。

### 4. 内容

#### 4.1 管理费单据的生成

4.1.1 在业主办理完收楼手续，接收房屋并领取房屋钥匙之后，原则上以收楼通知书上通知收楼的次日起开始计收物业服务费，若当地政府有特殊规定则按当地政府规定执行。

4.1.2 物业服务中心须于每月 1 日前生成当月应收物业服务费、水电费等相关费用，5 日前完成《缴费通知单》打印，并于 8 日前派发完毕。

4.1.3 因物业服务给客户造成损失或生活影响，客户拒交物业服务费并要求赔偿的，为确保超出客户赔偿诉求部分的物业服务费及时收缴，物业服务中心拟用物业服务费补偿的，须提供客户承诺今后不再以此为由要求补偿或拒交物业服务费的书面凭据，且须按权限报批。

4.1.4 客户交纳欠费时要求减免滞纳金，在客户书面承诺一次性交清本金，并保证后期按时缴纳物业服务费的前提下，物业服务中心可酌情减免滞纳金，

但须按权限报批。4.1.5 物业服务费生成须与住宅的房号或商铺的铺号一一对应。

#### 4.2 水电费生成

4.2.1 物业服务中心须自交楼之日起及时计量收取业主单元水电费（临时水电按当地居民价计收）、公摊水电费。

4.2.2 物业服务中心须于每月 25 日前完成水电表读数抄录，并在抄录完成后 3 日内录入收费系统。

4.2.3 物业服务中心须于每月 5 日前完成水电平衡分析并上报物业公司备案。

#### 4.3 现金收缴

4.3.1 收现金时唱收唱付，鉴别钱币的真伪，拒收残币、假币、拼接币。收费员在收取现金时须当即开具发票。

4.3.2 客户用现金交纳物业服务费时，应尽量说服业主通过扫描公司二维码形式交纳物业服务费。

4.3.3 客服收费员到财务部门领取新收据之前归还旧收据，并做好登记。归还收据时必须保证收据完整，且第一联存底，如作废必须留存一式三联，并在收据上注明“作废”及“经手人签名”。

4.3.4 在收银处显著位置张贴“交款请索取票据，违规收费举报电话×××”字样。

#### 4.4 刷卡方式收缴

4.4.1 刷卡时按应收金额认真核对，不得多刷或错刷，刷卡单上必须由持卡人本人签名确认，因未让持卡人签名而引起的损失由收费员负责赔偿。刷卡机必须每天下班时结算，结算单的第一联与当日收款单据一同交财务部门，收费员自己留存一联备查。严禁刷卡套取现金。

#### 4.5 转账方式收缴

4.5.1 款项到账后，根据进账单核对交款人的转账金额与应收款金额是否一致，核对无误后为对方开具发票，备注“转账”字样。如转账金额不足，让客户采用其他交款方式补足；如转账金额大于应收款，请示部门经理及财务部门经理，与客户协商后再处理。

#### 4.6 内部往来

4.6.1 物业服务中心自收到经地产公司营销部审批的赠送或赔偿物业服务费明细起，3 日内按收费系统要求整理导入模版，经客服主管审核后导入系统，结算方式选择“内部往来”。

#### 4.7 费用催缴

4.7.1 客服收费员每月 8 日(或划帐后五天内)前打印出各楼宇、商铺的欠费台帐。并按楼栋生成《欠费情况明细表》给相应的客服专员。

4.7.2 客服收费员每月从收费系统导出历史欠费三个月以上的欠费大户名单，交客服专员催缴欠费。

#### 4.8 水电费收支平衡分析

4.8.1 客服收费员应每月做好水电费收支情况的统计工作，及时催缴外单位的欠费，及时查找水电费的漏洞和缺口，并向公司提出有关“节能降耗”的合理化建议。

4.8.2 客服收费员月初根据应收费用与本月实际支出费用，对水、电费的收缴情况制作相应的收支平衡表，以便进行水电费的平衡分析工作，经部门主管审核后报物业服务中心负责人。

#### 4.9 票据管理

4.9.1 物业收费的票据凭证分为通用发票、定额发票（仅用于临时车辆收费）、收据、经营项目消费卡及消费票、车辆的月租卡、临停卡、月票及单次票等。

4.9.2 各类票据根据实际需要申购，购买或印制后统一由财务部门保管。

4.9.3 收费员领用票据时，在《票据领用登记表》上登记领用日期、票据的起止号码、领用人姓名等内容，并与财务部门收银员共同清点票据并加盖发票专用章或财务专用章。

4.9.4 收费员领用票据的数量原则上不得超过一周的用量，领用时必须清点票据数量、验看号码，发现有号码错乱、残缺的，应拒绝领用。将未使用票据保存在档案柜中，已使用完毕的票据，及时交财务部门核销。

4.9.5 票据必须按实际经营项目的名称、款项所属期、实收款项的金额开具，开票日期为开具票据的当天，收款人及开票人处填写收费员全称。

4.9.6 票据必须按顺序使用，全部联次一次性如实填写，内容齐全，字迹工整，书写清楚，金额大小写必须一致，并注明收款方式注意事项等内容。

- 4.9.7 严禁涂改、刮擦、挖补票据，如有填写错误，所有联次必须齐全，每联加盖“作废”章；网上开票作废的，必须核对电脑发票号码与纸质发票号码一致后，标注“作废”，将作废纸质发票保存完整，与当天的收款单据一起交财务部门收银员核销。
- 4.9.8 定额发票、单次收费票据只撕下发票联或客户联，将已用完或本年度不需要用的票据存根整本保存完好，交财务部门核销。
- 4.9.9 严禁跳号、跳联、拆本使用票据。
- 4.9.10 严禁收款不开票据或转借、代开票据，不准用存根联代替发票联或客户联使用，或以白条顶替票据。
- 4.9.11 严禁开具与收款金额不一致、各联次金额不一致的票据及空白票据。
- 4.9.12 严禁使用未加盖“财务专用章”或“发票专用章”的票据。
- 4.9.13 当班结束时，各岗位收费员必须核对当日票据的使用、作废、结存情况与收费系统、开票系统、收款金额是否一致，当日的首张票据号码与前日的最后一张票据号码是否相连接。
- 4.9.14 票据需交接使用时，应办理交接手续，写明交接时票据的日期、已使用号码、未使用号码、已开票金额等内容，双方签字，客服主管签名确认。
- 4.9.15 票据核销时，收费员将已使用的票据存根联交财务部门收银员，检查无误的，在《票据领用登记表》的领用页上，对应核销的票据号码，登记核销日期，收费员与财务部门收银员签名确认。
- 4.10 工作日结
- 4.10.1 当班结束时，收费员应通过物业收费系统、停车、经营等收款情况，打印收款日报表。
- 4.10.2 通过税局开票系统核对当班已使用票据的起止号码，核对收款金额与已开票金额、收费系统的金额是否一致。
- 4.10.3 盘点票据及各种卡类的剩余数量是否等于原库存数量减已使用数量。
- 4.10.4 每日下班前，收费员将未使用票据、重要资料存放在档案柜中。
- 4.10.5 将收款日报表、刷卡单据、票据的记账联、作废票据、缴款单的财务联等核对整理无误，一并归档月底交财务。

4.10.6 将收取的全部现金装入信封封好，封包时应注意：硬币要用纸卷好，纸币要用橡皮圈捆扎好，放入信封；信封用订书钉或用胶水封好口；信封上注明收费岗位及日期，收费员在封口处签名。

4.10.7 每月客户服务部与财务部门会计核对物业系统与财务系统的各项收款金额、应收款及预收款金额是否一致，核对不符的，应及时查明原因。

#### 4.11 备用金管理

4.11.1 收费岗位备用金由楼盘负责人填写“借款单”，按规定的审批流程审批后领取。

4.11.2 项目负责人调离或离职时，新任负责人需重新办理备用金借款手续，清理前任负责人备用金借款。

4.11.3 客服主管领用备用金，并监督收费员使用及保管情况。

4.11.4 收费岗位备用金只能用于本岗位收费找零，不得移做他用。

4.11.5 备用金必须班班交接，天天核对，并在班前班后准备足够零钞。

4.11.6 交接班时，须认真填写备用金交接记录，并当面清点现金。

4.11.7 财务部门会计与收银员不定期到收费岗位盘点现金，并检查备用金交接记录。

#### 4.12 交接班管理

4.12.1 每班交接时，必须在《收费交接登记表》上登记备用金金额及空白票据的起止号码，资料柜的钥匙及其他未处理完毕的事项等，并当面清点备用金及票据后，双方签名确认。

4.12.2 每班次收取的现金按规定做好当班现金投放工作。

4.12.3 若发现备用金不足或票据使用存在问题，应及时向客服主管及财务部门反映。

#### 4.13 其他注意事项

4.13.1 严格执行公司现金管理制度，现金收款执行“长缴短补”的规定，严禁直接用收入补充短款，当日现金收款必须全额投入监控中心保险柜。

4.13.2 严禁将营业款挪用、截留、随身携带、公款私存等。

4.13.3 上班期间不得擅自离岗位，确需离开时，应知会客服主管并锁好票据及现金。

4.13.4 不得与他人谈论收款情况及有关现金存取、保管等问题；不得在有客户等待时打开抽屉清点现金。

4.13.5 未经物业公司负责人书面批准，严禁向任何人提供业主个人信息，如因收费员泄漏业主信息而产生不良后果，追究收费员及相关管理人员责任。。

4.13.6 停车场收费员须按停车收费流程操作，不得擅自手动按键抬杆。

4.13.7 未有文件依据及相关领导审批，不得进行预收款及费用调整、减免、删除等操作。

4.13.8 收费员调离岗位前应做好以下工作：

4.13.8.1 取消停车收费系统、在线开票系统等操作权限，同时上报物业系统管理员，取消该收费员的物业收费系统操作权限，并告知财务部门。

4.13.8.2 所有已使用、未使用、作废等票据、全部营业款、备用金、收款台账及日报表等在客服主管的监督下进行移交。

4.13.8.3 在客户服务部负责人或客服主管的监督下，做好资产及工作的交接。

4.13.8.4 交接双方及监交人在交接清单上签名确认，客户服务部需将收费员交接清单作为档案资料保管。

## 5. 支持性文件

KF-12 《停车收费管理作业指导书》

## 6. 相关质量记录表格

KF-23 《保证金退款申请表》

KF-24 《内部缴款单》

KF-25 《票据领用登记表》

KF-26 《票据回收统计表》

KF-27 《收费交接登记表》

## 10 钥匙管理作业指导书

### 1. 目的

规范钥匙管理，确保钥匙接收、借出管理有序，使用方便。

### 2. 范围

适用于物业服务中心钥匙接收、空置房钥匙、业主委托钥匙及工程钥匙的管理。

### 3. 职责

3.1 客服前台保管空置房、业主委托钥匙，编制并更新《钥匙统计表》，办理借用手续。

3.2 维修部负责保管管道井、设备房等工程钥匙。

### 4. 内容

#### 4.1 钥匙接收管理

4.1.1 物业公司须协调地产公司在交楼前向物业服务中心移交房屋及配套设施钥匙。

4.1.2 根据物业交付计划，物业服务中心安排专人逐户核对接收的钥匙，确认无误后在钥匙接收记录表上确认，同时将钥匙按户贴好标签。

4.1.3 所有钥匙按楼栋（单元）进行整理，并设专人进行妥善保管。

#### 4.2 空置房钥匙管理

4.2.1 空置房钥匙指地产公司交由物业服务中心管理的尚未销售房屋及已售未收房屋的钥匙。

4.2.2 空置房钥匙原则上由客户服务部保管。客服前台对接管的空置房屋钥匙逐户核对，编制钥匙统计表，将钥匙贴好标签，有序悬挂在钥匙柜中妥善保管。

4.2.3 因巡查或维修需要使用空置房钥匙时，使用人须向客服前台办理钥匙借用手续并填写《钥匙借用登记表》后方可领用钥匙。

4.2.4 借用的钥匙原则上当天归还，归还时须在《钥匙借用登记表》上注明归还情况；如当天不能归还，客服前台须在《钥匙借用登记表》注明归还日期（三天内），逾期未归还的，客服前台应要求借用人归还后重新办理借用手续。

4.2.5 地产公司因销售或租赁需要取回钥匙的，客服前台须根据盖有地产公司营



销部业务章的工作联系函，确认钥匙领取人身份，并在《钥匙借用登记表》登记，由领取人签名，同时将工作联系函存档。

4.2.6 客服前台每月末对空置房钥匙进行清点，更新《钥匙统计表》，由客户服务部负责人签名确认。

#### 4.3 业主委托钥匙管理

4.3.1 业主委托钥匙管理指物业服务中心根据已办理收楼手续业主的要求，对业主房屋钥匙进行临时性保管，因存在工程遗留问题需托管钥匙进行整改的，由客户服务部保管，维修人员按要求借用。

4.3.2 客服前台对业主委托钥匙逐户核对，编制《钥匙统计表》，并将钥匙贴好标签，有序悬挂在钥匙柜中进行妥善保管。

4.3.3 业主委托管理钥匙时，由客服前台填写《业主托管钥匙委托书》，由业主签名确认。

4.3.4 业主因委托房屋中介出售、租赁需借用钥匙时，客服前台通过核对委托书等方式确定借用人身份，并在《钥匙借用登记表》登记借用人有效证件号码及联系方式，由借用人签名。

4.3.5 借用钥匙原则上当天归还，逾期不还的，客服前台通过电话方式催促。

4.3.6 业主亲自取回钥匙的，客服前台须核对业主身份，并在《钥匙借用登记表》登记，由业主签名后交还钥匙；业主委托他人取回钥匙的，客服前台须凭业主委托书与业主录音电话确认领取人身份，并在《钥匙借用登记表》登记，由受托人签名后交还钥匙。

4.3.7 客服前台每月末对业主委托钥匙进行清点，更新《钥匙统计表》，由客户服务部负责人客户服务部负责人签名确认。

#### 4.4 工程钥匙管理

4.4.1 工程钥匙指物业服务中心保管的各类设备设施机房、管道井钥匙。

4.4.2 工程钥匙原则上由维修部安排专人保管，保管人对接管的钥匙逐一核对，编制《钥匙统计表》，并将钥匙贴好标签，有序悬挂在钥匙柜中。

4.4.3 因工作需要使用工程钥匙时，使用人须向保管人办理钥匙借用手续并填写《钥匙借用登记表》后方可领用钥匙。

4.4.4 借用的钥匙原则上当天归还，归还时须在《钥匙借用登记表》上注明归还情况；如当天不能归还，钥匙保管人须在《钥匙借用登记表》注明归还日期；超

过三天仍未归还的，钥匙保管人应要求借用人归还后再办理借用手续。4.4.5 因工作需要将部分工程钥匙交相关人员长期使用的，维修部须做好工程钥匙领用登记，由维修部负责人和物业服务中心负责人审批。

4.4.6 物业服务中心须在监控中心存放工程备用钥匙，由监控中心值班人员负责保管。

4.4.7 紧急情况下需借用工程备用钥匙的，监控中心值班人员须经过维修部负责人同意后方可外借，并做好借用登记。

4.4.8 维修部钥匙保管人每月末对钥匙进行清点，更新《钥匙统计表》，由维修部负责人签名确认。

## 5. 支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

KF-16 《业主托管钥匙委托书》

KF-28 《钥匙统计表》

KF-29 《钥匙借用登记表》

## 11 水电表抄录、费用生成及收缴作业指导书

### 1. 目的

规范水电表抄录、物业费用生成及费用收缴工作，确保公司利益。

### 2. 范围

适用于物业服务中心水电表的抄录、费用生成及收缴管理。

### 3. 职责

3.1 维修部负责园区公共水电表的抄录。

3.2 客户服务部负责业主、商户水电表的抄录、收费数据录入、统计、分析及费用收缴工作。

3.3 维修部负责每月水电表读数的抽查、复核及园区水电表更换工作。

### 4. 内容

#### 4.1 水电表抄录

4.1.1 维修部、客户服务部每月可按下表内容、抄录方法要求、时间节点进行抄录：

| 内容           | 方法及要求                                                                     | 时间节点   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|--------|
| 住宅与公共区域水电表抄录 | 抄表人员完成水电表抄录，并在《住宅水电表抄表核查记录》、《商铺水电表抄表核查记录》、《园区公共区域水电表抄表核查记录》填写水电表读数，移交收费员。 | 每月5日前  |
| 抄录数据分析及复核    | 收费员从上月水电表读数记录，计算出与本月读数的差额，对于差额明显异常的（差额为负数或远高于正常使用范围），及时反馈抄表人复核。           | 每月10日前 |
| 收费系统录入       | 对于核实无误的数据，客服收费员按时录入NC系统，并上报部门负责人审批。                                       | 每月15日前 |

4.1.2 物业服务中心须自交楼之日起按实际量收取业主单元水电费（临时水电费按当地居民价计收）、公摊水电费。

4.1.3 如遇水、电表安装于室内的，客户服务部必须首先出具抄表的通知，告知客户相关事项。

4.1.4 抄表人员抄表时发现水、电表读数异常，须对照历史记录仔细核实，如确需业主配合应立即告知业主进行处理；如须更换水表、电表，应填写《水电表更换记录表》，报部门负责人审批后，由维修部进行更换。

#### 4.2 收费单据的生成、派发及欠费催缴

4.2.1 客服收费员每月生成当月收费单据，客服专员负责派发，具体操作节点如下：

| 内容         | 方法及要求                                                                                                                                          | 时间节点     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 收费单据的生成及派发 | 在生成当月收费单据之前，客服主管须认真核对新生成费用与面积、房号等一一对应。                                                                                                         | 每月 1 日前  |
|            | 客服收费员完成《缴费通知单》打印。                                                                                                                              | 每月 5 日前  |
|            | 客服专员派发收费单据，客服收费员通过微信等群发缴费通知。                                                                                                                   | 每月 8 日前  |
| 欠费催缴       | 客服收费员导出欠费台帐                                                                                                                                    | 每月 8 日前  |
|            | 客服专员完成 1 次欠费户的电话或上门催缴，做好催收记录，并对欠费原因进行摸底汇总。                                                                                                     | 每月 15 日前 |
|            | 客户服务部负责人完成物业费欠缴的分析报告，并按照催缴难度制定分级回访催缴计划及措施。<br>欠费累计三个月以上或累计金额达 1000 元的欠费户，由客户服务部负责人亲自跟进，欠费累计四个月或累计金额满 1500 元的欠费户，必须上报物业服务中心负责人，同时查清欠费原因并做出合理解释。 | 每月 20 日前 |
|            | 客户服务部负责人召开一次物业费催缴专题会，对欠费超过三个月或欠费金额 1500 元以上的客户制定催缴措施。                                                                                          | 每月 28 日前 |

4.2.2 客服主管每周公布各客服专员当周欠费户的催缴情况，及时调整催缴措施。

4.2.3 物业服务中心须长期留存书面催收凭证，直至催缴成功。

4.2.4 欠费超过一年的，物业服务中心应向地区物业公司申请对欠费客户寄发律

师函。

4.2.5 物业服务费用收缴管理严格按照《物业服务费用收缴管理办法》执行。

## 5. 支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

KF-30 《住宅水电表抄表核查记录》

KF-31 《水(电)表更换记录表》

KF-32 《商铺水电表抄表核查记录》

KF-33 《公共区域水电表抄表核查记录》

KF34 《费用催收记录表》

## 12 业主档案管理作业指导书

### 1. 目的

规范业主档案管理，确保业主资料的保密性和有效利用。

### 2. 范围

适用于物业服务中心业主档案管理工作。

### 3. 职责

- 3.1 物业服务中心负责人负责业主档案的使用控制。
- 3.3 综合管理部负责管理物业服务中心档案室，统一保管业主档案资料。
- 3.4 客户服务部负责客服档案的收集、整理、更新。

### 4. 内容

- 4.1 业主档案管理主要指客户档案资料收集与整理、保管与更新、使用与控制等。
- 4.2 收集与整理
  - 4.2.1 客户服务部在交楼时收集存档业主资料，主要包括：入住通知书、业主身份证复印件、客服档案表、入伙交款单、专项维修资金缴纳凭证、物品领用登记表、前期物业服务协议、临时管理规约、楼宇情况反馈表等。
  - 4.2.2 客户服务部在业主提出装修申请后，及时收集装修相关资料，主要包括：装修备案登记表、装修承诺书、装修图纸、装修施工单位营业执照及资质证书复印件、装修负责人及装修工人身份证复印件、装修许可证等。
  - 4.2.3 客户服务部在服务工作中即时收集日常管理资料，包括：费用催缴通知函、物品放行条、钥匙委托书等。
  - 4.2.4 客户服务部在为业主办理房屋所有权变更资料时，即时收集新业主的房产证复印件、身份证复印件等过户资料。
  - 4.2.5 客户服务部收集资料时，必须认真、仔细核对，关键资料填写必须清晰、准确，缺一不可，资料收集齐全后方可装入业主档案袋。
  - 4.2.6 业主档案卷宗上应贴有档案清单，注明业主存放的所有档案资料，并明确填写建档时间和建档人姓名。

### 4.3 保管与更新

4.3.1 物业服务中心应设立档案室保存客服档案，业主档案由客户服务部定期更新，涉及门禁卡信息须同步更新。

4.3.2 客服前台负责业主档案资料的收集和更新并及时移交综合管理部存档。

4.3.3 业主资料有增加或删减内容的，档案管理人员须及时修改卷宗目录。

### 4.4 使用与控制

4.4.1 业主档案的使用必须严格控制，已形成档案的业主资料的保管与使用应按以下等级控制。

4.4.1.1 客户服务部负责人负责业主资料汇总、控制(文字和电子版本，电子版本须设置安全密码)，其他人员不得复制、使用。

4.4.1.2 客服前台使用的业主资料仅限于业主的姓名、常用联络手机、家庭电话、单元编号，客服专员使用的业主资料汇总表载明的内容仅限于其负责范围内的业主姓名、常用联系手机、家庭电话、单元编号。

4.4.1.3 业主档案索引由客户服务部负责人编制，加盖文件受控章和编号后登记发放。未经物业服务中心负责人批准，任何人在不得复制以上业主资料(文字和电子版)。

4.4.2 凡需阅读、使用业主档案者，须由使用部门负责人填写《档案借阅登记表》报物业服务中心负责人同意后，方可借阅、使用。

4.4.3 借阅业主档案者应爱护档案，确保档案的完整性，不得擅自涂改、勾画、剪裁、抽取、拆散或损坏。借阅档案交还时，档案管理员须当面查看清楚，如发现损坏，应及时报告相应部门负责人。

4.4.4 公检法单位借阅客服档案，应持有单位介绍信，经地区物业公司负责人批准后方可借阅，且不得带离档案室，其抄摘内容须地区物业公司负责人审核同意后方能带出。

## 5. 支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

KF-35 《档案借阅登记表》

## 13 对外公示管理作业指导书

### 1. 目的

规范小区服务信息公示工作，确保对外信息发布及时、专业、准确，树立良好企业形象。

### 2. 范围

适用于物业服务中心对外公示管理。

### 3. 职责

3.1 物业服务中心负责人负责对外公示信息的审批。

3.2 各部门负责本部门对外公示信息的拟定、报审。

3.3 客户服务部负责对外公示信息的发布及撤销。

### 4. 内容

4.1 对外公示信息包括长期公示、定期更新及临时公示的信息，长期公示信息包括项目简介、各项收费标准及服务电话等。临时公示或定期更新的信息包括公告栏张贴及LED屏显示的各种信息等。

#### 4.2 内容策划

4.2.1 客户服务部负责统筹并确定常规通知内容，如四害消杀、供暖费标准、公摊水电费、法定节假日问候与提示、水质检测报告、物业服务报告等。

4.2.2 客户服务部负责确定提示内容，如防火、防盗、文明养犬、禁止高空抛物等。

4.2.3 各部门负责确定与本部门业务有关的临时通知或提示，如灾害天气预警及水、电、暖、气、电视信号供应中断等。

4.2.4 客户服务部负责拟定社区文化宣传的主题与内容。

#### 4.3 版式设计

4.3.1 楼宇公告栏宜张贴A3或A4规格的纸张，颜色优先选用粉色。

4.3.2 户外公告栏版面进行整体平面设计，原则上使用喷绘稿。

4.3.3 所有公示内容须在页脚体现有效期限。

#### 4.4 张贴与维护



- 4.4.1 客户服务部须将所有公示内容的原件存档。
- 4.4.2 同一公告超出一页，须按从上到下或从左到右的顺序张贴。
- 4.4.3 客户服务部负责不定期对公告栏的张贴情况进行检查，发现残缺不全、字迹模糊、起皱、污染等问题立即整改。
- 4.4.4 通知、提示须在有效期结束的次日及时撤除。
- 4.4.5 相关政府部门要求张贴的信息，由客户服务部负责人指定张贴位置。

## 5. 支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

无

## 14 社区文化建设管理作业指导书

### 1. 目的

丰富小区文化生活，加强客户之间及客户与物业服务中心之间的沟通和交流，确保小区的和谐、稳定。

### 2. 范围

适用于物业服务中心社区文化建设。

### 3. 职责

3.1 物业公司负责社区文化活动方案审批及物业服务中心的社区文化工作的监督和管理。

3.2 客户服务部负责制定年度社区文化活动计划及社区文化活动方案并实施。

### 4. 内容

4.1 社区文化建设包括社区文化活动的组织开展、节日装饰布置以及园区文化氛围营造等内容。

4.2 客户服务部应根据业主群体特点与需求，在每年末制订下年度的《社区文化工作计划表》。

#### 4.3 社区文化活动方案制定

4.3.1 客户服务部在举办大型活动前一个月须参照《社区活动实施方案》模板制定活动实施方案，并报地区物业公司审批。

4.3.2 社区活动实施方案应包括活动目的、主题、时间、地点、参与对象内容及形式、流程时间安排、职责分工、所需物料、活动费用预算等内容。

#### 4.4 社区文化活动方案实施

4.4.1 客户服务部负责主导社区文化活动的实施，各相关部门须全面配合。

##### 4.4.2 社区公告栏（户内、户外）内容设计及更新

4.4.2.1 户外公告栏内（电子显示屏），长期张贴的内容（如：文明倡导、安全提示、应急电话、天气预报等），要求塑封后整齐张贴；大幅海报务必四周边全粘。

4.4.2.2 及时更新公告栏版块内容，严格按照时间节点整齐张贴、撤除（节日海报应在节日过后两天内撤除）。

4.4.2.3 客户服务部负责设计宣传资料,经物业服务中心及地区物业公司品质管理部负责人审批后张贴。

4.4.2.4 要求版块内容丰富多彩、形式多样、思维创新,让业主感受到温馨的人文气息。

4.4.2.5 大型节假日需至少提前两周设计相关宣传海报,由物业服务中心及地区物业公司品质管理部负责人审核后报地区物业公司负责人审批,提前一周张贴到位。

4.4.2.6 首期交楼满一年的项目,每季度就小区管理状况、工作亮点向业主进行公示。

#### 4.4.3 社区文体活动

4.4.3.1 物业服务中心按照地区物业公司负责人审批的活动方案提前一天布置活动现场。

4.4.3.2 客户服务部提前一周做好活动彩排、活动宣传,客服专员主动邀请业主参与。

4.4.3.3 综合管理部协助做好活动现场的组织工作,秩序维护部负责维护现场秩序,活动结束后,环境主管(客服主管)组织做好活动现场的清洁。

#### 4.4.4 节日装饰布置

4.4.4.1 物业服务中心应在春节、中秋、圣诞及元旦等节日前,制订可行的节日装饰布置方案。

4.4.4.2 综合管理部应依据审定的节日装饰布置方案提前购置所需物资。购置时,应尽量选择可重复利用的物资。

4.4.4.3 节后,应适时将节日装饰布置物资拆除并进行整理,可回收再利用的应妥善保管。

#### 4.5 活动总结与宣传

4.5.1 客户服务部在每次活动结束后要及时参照《社区文化活动总结报告》模板编制总结报告,在活动结束后5日内上交物业公司品质管理部。

4.5.2 客户服务部须将每次社区活动的相关资料(照片、报导等)及时在小区公告栏张贴,并整理归档保存,保存期为三年。

### 5. 支持性文件

## 6. 相关质量记录表格

KF-36 《社区文化活动工作计划表》

KF-37 《社区活动实施方案模板》

KF-38 《社区文化活动总结报告模板》