

# 交 房 方 案

\_\_\_\_\_  
经 办

编制日期：2013 年 11 月

## 目 录

- 一、 交房前期工作的日程安排
- 二、 交房工作组织架构与岗位职责
- 三、 交房操作流程

## 业主收房程序

- 五、 工程维修流程图
- 六、 交房相关资料
- 七、 交房计划与安排
- 八、 交房次序
- 九、 培训事项安排
- 十、 交房的相关表格文件

## 前 言

为了减少在交房期间,减少业主的各个部门之间的奔波,简化手续,房产将为业主提供“一站式”,即签署协议,缴纳各项费用,领取钥匙,验收房屋等,全部安排在售楼处;

同时,在交房时我们实行“零缺陷”、“零障碍”交房,即在交房前我们经过“初验”、“整改”、“复验”、“业主看房”-“交房”的过程,在物业接管之后组建初验小组,从物业管理和使用者的角度进行初验,对发现的问题及时通知施工单位进行整改,同时组织相应在的业主代表进行验房,听取业主代表的意见和建议,尽最大限度减少业主在收房发现的不足之处,努力提升锦康品牌在业主面前的第一印象;

本综合方案是交房全过程的规划和实操安排,旨在更好地对交房前的准备工作进行组织和协调,对公司各部门需要完成的工作进行具体落实务求做到岗位职责明确、责任到人;

“临时交房小组”，项目部、物业公司、集团公司财务部、营销部、发展部、总经办等各部门联动,并进行人员集中调配和统一协调管理;

## 一、 交房前期工作的日程安排

2013 年

12 月 20 日 物业公司、营销部、项目部、发展部、财务部、总经办等相关部门协商讨论交房方案,确定相关细节时间、各组人员及负责人;

12 月 21 日 确定交房具体执行方案

2014 年

03 月 15 日至 31 日 培训交房方案

04 月 01 日至 30 日 集团公司组织初验和复验填写住宅工程质量分户验收表

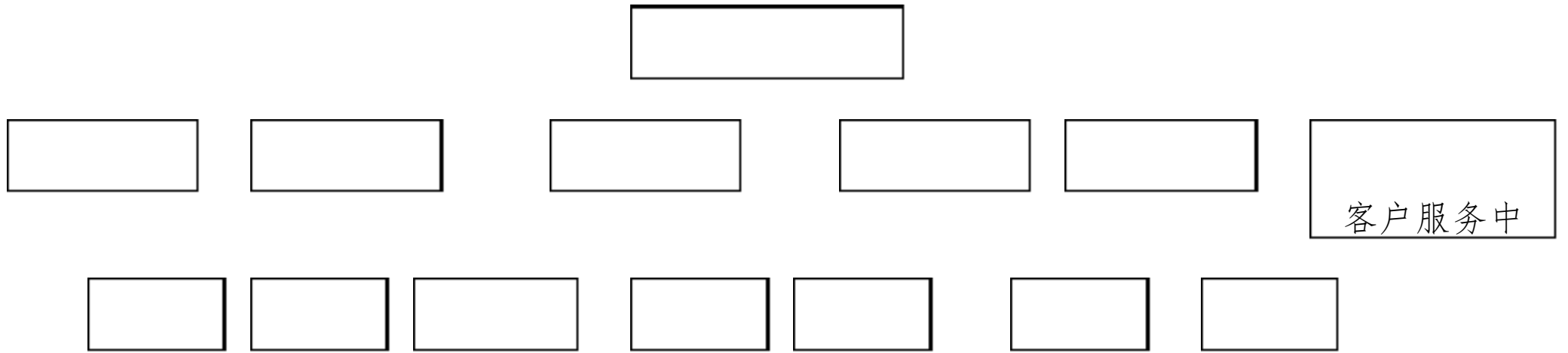
04 月 15 日 营销客服部针对具备条件的业主电话通知办理收房

05 月 30 日 集中交付结束

## 二、 交房小组组织架构和岗位职责

### (一) 组织架构





1、组织架构编制说明：

交房联合指挥部采取垂直方式进行系统管理,各工作小组设负责人进行集中式管理；

2、部门设置和人员编制说明：

总体调协分为职能部门、支持部门两部分

1 职能部门：总指挥、执行监督、前台接待组、验房引导组、收款组、工程维修组、物品发放组、客户服务中心

2 支持部门：秩序维护物业保安后勤保障组总经办、人事部等后备机动等组；

具体人员分工

总指挥：1 人

副总指挥：1 人

执行监督：1 人

1. 接待组：2 人

2. 验房引导组：每组 24 人,五组共 1020 人,人员由销售部含代理公司 物业客服、维修 工

;

组长：

3. 收款组：2组共4人，由地产财务和物业收费员组成；

4. 工程维修组：由工程项目部、监理公司、参建单位代表组成

5. 物品发放组：2人

负责人：

组员：

6. 投诉处理组：2人

负责人：

其他配合人员：

秩序维护组：物业安排

负责人：曾文强

成员

后勤保障组：公司后勤部

负责人：

4 人

营销人员

## 二各部门岗位职责

### 1. 前台接待组岗位职责：

1 接待前来办理入住手续的业主；

2 确认业主的身份,收取业主需要提供的资料;需要检查业主的身份证或户口簿;商品房买卖合同;已支付房价的收据或发票若已遗失或其他原因无法提供原件,应事先与公司客服部联系并登记,若无登记则不能办理入住手续及按揭银行最近一期月还款凭证如:银行还款记录,此项只适用于按揭贷款业主;如果是企业需要检查企业营业执照正、副本均可,法人身份证件和公章,以上材料均需原件,同时还要收取上述材料的复印件 1 式份和入住通知书,并留取复印件 1 式 2 份;资格确认合格后,在业主入住手续书上签字;

3 向业主发放资料,资料包括: 业主入住手续书等;

4 向客户讲解整个入住手续办理流程,讲解是必须按照公司统一培训的内容进行讲解;

5 引导业主去验房小组,并与验房小组相关人员接洽;

6 发接房流程书;

7 提前组织将需要发给业主的资料完整装袋以备;

工作要求:

熟悉整个交房流程,按照公司要求,能熟练正确地向业主讲解整个入住程序;

2 熟练掌握本岗位的每一个工作细节,对于如何确认业主身份,接收哪些业主需要提交的资料,向业主发放哪些资料等等,必须能够熟练准确的操作;

3 接待业主要热情大方,对于业主提出的各种问题需认真耐心地解答,如果有自己无法解答或不能确认的问题,需及时向接待组的领导反映,不许在无任何根据的情况下根据自己的理解向业主作出解释;

4 统一穿着工作服,保持仪表和姿态的端庄,使用礼貌用语,自觉地维护公司的形象;

5 按时到岗,在工作中未经允许不许擅自离岗;下班时需要经过接待小组领导确认工作完成后方可离开;

6 工作中不允许聊天、睡觉、吃零食,打私人电话不允许超过 1 分钟;

7 对于无法按要求提供确认资料的业主,要坚持原则,不允许其继续办理后面的入住手续,禁止个人通融;

## 2. 验房引导组岗位职责

工作目的: 物业、营销、客服、项目部协助业主共同收房,最终顺利地将房屋交付到业主手中;

工作内容:

营销、物业方面人员:

- 1) 做好与业主的沟通工作
- 2) 指导业主办理相关手续
- 3) 业主对交房流程中提出的问题给予解答和记录
- 4) 验房成功后,与业主签订物业管理前期协议和业主临时公约;
- 5) 与业主联系后续工作

工程方面人员:

- 1) 解答业主关于工程方面的问题
- 2) 携带业主住户入住验房表,做好验房单的记录明确质量问题的具体部位
- 3) 验房单与客户服务中心的交接
- 4) 交房过程中房屋钥匙的领取、保管、归还
- 5) 房间内成品保护
- 6) 验房引导组中的工程人员实行负责从引导验房、记录维修单、协调组织组人员组织维修,到最终交付房屋的全过程中所遇工程问题的解决;

工作要求:

- 1) 保持良好精神面貌及心态,使用礼貌用语,熟悉交房流程;
- 2) 对待业主态度要诚恳、热情,最大限度地提高工作效率,不得消极怠工、相互推诿责任;
- 3) 应对突发事件要灵活处理,不得与业主发生正面冲突;



- ） 对于公司没有明确的问题,不得对业主作出不实承诺;
- 5) 做好交房小组的内部团结,要求对外口径一致;
- 6) 对交房过程中遇到的新问题要及时归纳,向公司有关部门反映;
- 7) 从开始正式交房之日起,交房小组成员一律停休,无特殊原因不得离岗;
- 8) 增强房屋的成品保护意识,爱护楼内的公共设施;

### 3. 收款组:

按各户的收费表核算收取费用;

#### 1 地产收费组

- a) 结算尾款: 接房人员是否全款购买付清,贷款用户是否已经办理好手续,由银行垫付尾款;
- b) 补交面积差款: 商品房为期房的,在房屋建好后,会以预期的面积有出入;接房时按照房屋的实际面积付房款;以上所指超出 $\pm 3\%$ 以内
- c) 收取房屋维修基金;按 2010 年 7 月 20 日下发的昆建通 2010307 号关于调整住宅专项维修资金交存标准的通知执行: 高层住宅含带电梯的多层,首期每平方米交存住宅专项维修资金数额为 90 元;
- d) 其他应收款项: 契税、产权登记费、交易手续费、印花税是否在交房时收取还是办产权时再收

#### 2 物业收费组:

预收第一年物业管理费用：按元/月/m<sup>2</sup>收取

b) 电梯使用费：按元/平方米收取

c) 二次加压费：按 20 元/月/户收取

d) 其他费用

#### 4. 工程维修组岗位职责

##### 工程维修处人员工作职责

- 1) 对业主验房后提出的问题按专业单位进行分类；并于当日发至各单位维修负责人；
- 2) 督促各施工单位维修人员及时进行维修；
- 3) 各单位将维修结果上报工程维修处,维修处对各单位维修项目进行复查,检查合格后将结果提交客服部；由客服部通知业主再次验房；
- 4) 维修部负责人有权对不负责的维修单位负责人提出更换；
- 5) 维修处根据维修项目的情况确定维修时间最多不超过 5 天,若因特殊原因超过 5 天需与营销客服人员说明情况；

##### 各施工单位维修负责人工作职责

- 1) 各单位负责人根据施工项目中存在的问题做好材料,人员准备工作；
- 2) 做好对本单位维修人员在维修期间各种注意事项的培训工作；

- 3) 组织本单位维修人员积极对交房中提出问题进行整改;
- 4) 根据维修部签发的质量问题检查单安排维修人员进行维修;
- 5) 各单位维修负责人员要在工人维修期间检查维修人员的工作情况;
- 6) 维修人员维修完成后报各单位维修负责人,各负责人按维修单对维修结果进行检查;经检查合格后报工程维修处复检;

#### 维修人员注意事项:

- 1 维修人员进入室内维修要向保安主动出示证明; 物业保安的安排
  - 2 维修人员对维修项目要保证一次性修理合格,离开时要将返修留下的杂物清理干净,做到完场清;
  - 3 维修人员在维修中要注意其它已完成施工项目的成品保护工作,杜绝对其它成品造成损坏或污染;
  - 4 维修人员维修完成离开时要将房门锁好;
  - 5 维修人员及库房设在\_\_\_\_\_位置: 项目部提前安排
- #### 5. 物品发放组:
- 1、 建立钥匙、门禁卡提前做好信息;收发记录,并对钥匙收发情况进行统一管理;
  - 2、 对钥匙进行统一整理、编号;
  - 3、 按业主入住手续书与业主办理钥匙交接手续;

- 、房屋使用说明书；
- 5、房屋质量保证书；
- 6、小礼品交房时发放业主；
- 7、业主信息表登记；

#### 6. 客户服务中心投诉处理组岗位职责

- 1) 完全了解交房流程,明确各工作小组的工作职责及其办公地点;
- 2) 参加交房前的各项培训并认真学习,对交房中涉及到的工程及物业相关问题做到基本掌握,对客户所提问题统一回复口径;
- 3) 熟悉各种发放给客户的资料内容,能够对客户所提及的与资料相关问题予以讲解;
- 4) 掌握各种表格的填写方法,以指导客户填写或回复客户咨询;
- 5) 接收验房小组的客户验房表,并于接收表的同时整理归档,将一份发给工程维修处用于维修;
- 6) 每天到岗时查看验房表的反馈登记,对即将到期的未处理项目进行整理,并与工程维修处联系,提醒其处理、验收、回复;
- 7) 与工程维修处对接,将其处理完毕的客户验房单内容进行整理,电话通知业主二次看房;
- 8) 通知验房小组客户二次验房时间,以使验房小组做好二次验房准备;

) 及时与各工作组沟通,处理验房小组无法解决的问题;如客户服务中心无法解决,将问题反馈到执行监督,力求问题当天解决;

10) 接待客户的来访、来电,及时处理客户所提各种问题;

11) 当天的所有单据必须当天汇总归档,手头的工作必须当时接手当时处理,不要拖延或遗留问题;

12) 内部制作交房控制表,每日做交房记录;

13) 处理可能造成影响正常接房的投诉;

14) 交房成功的仪式;

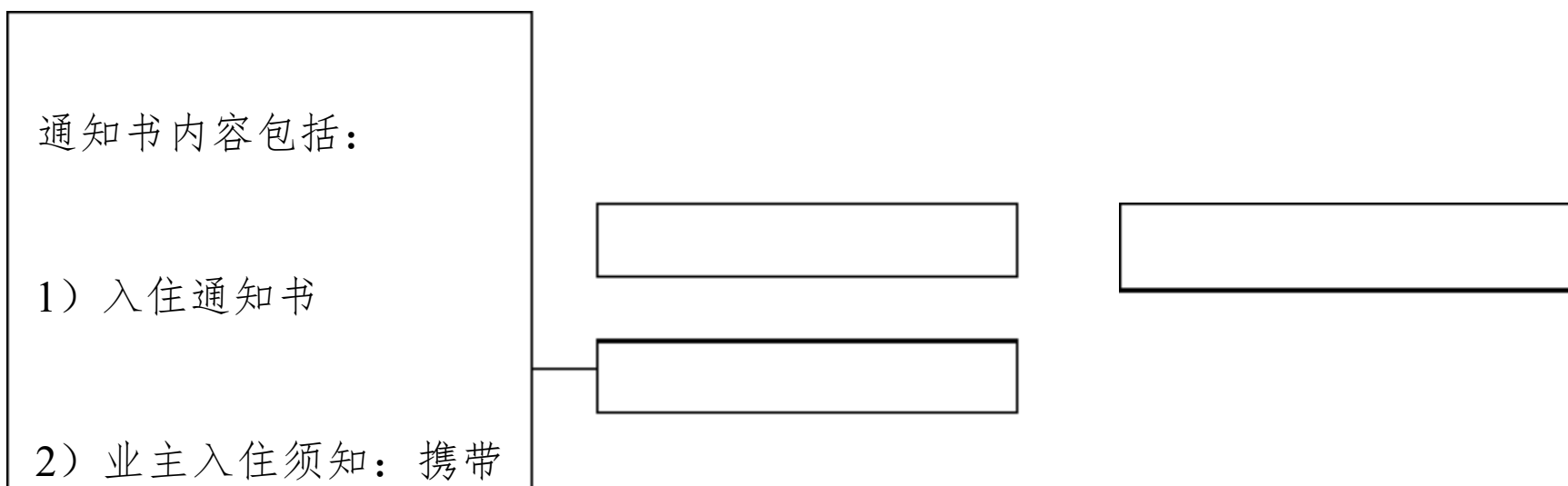
秩序维护组:

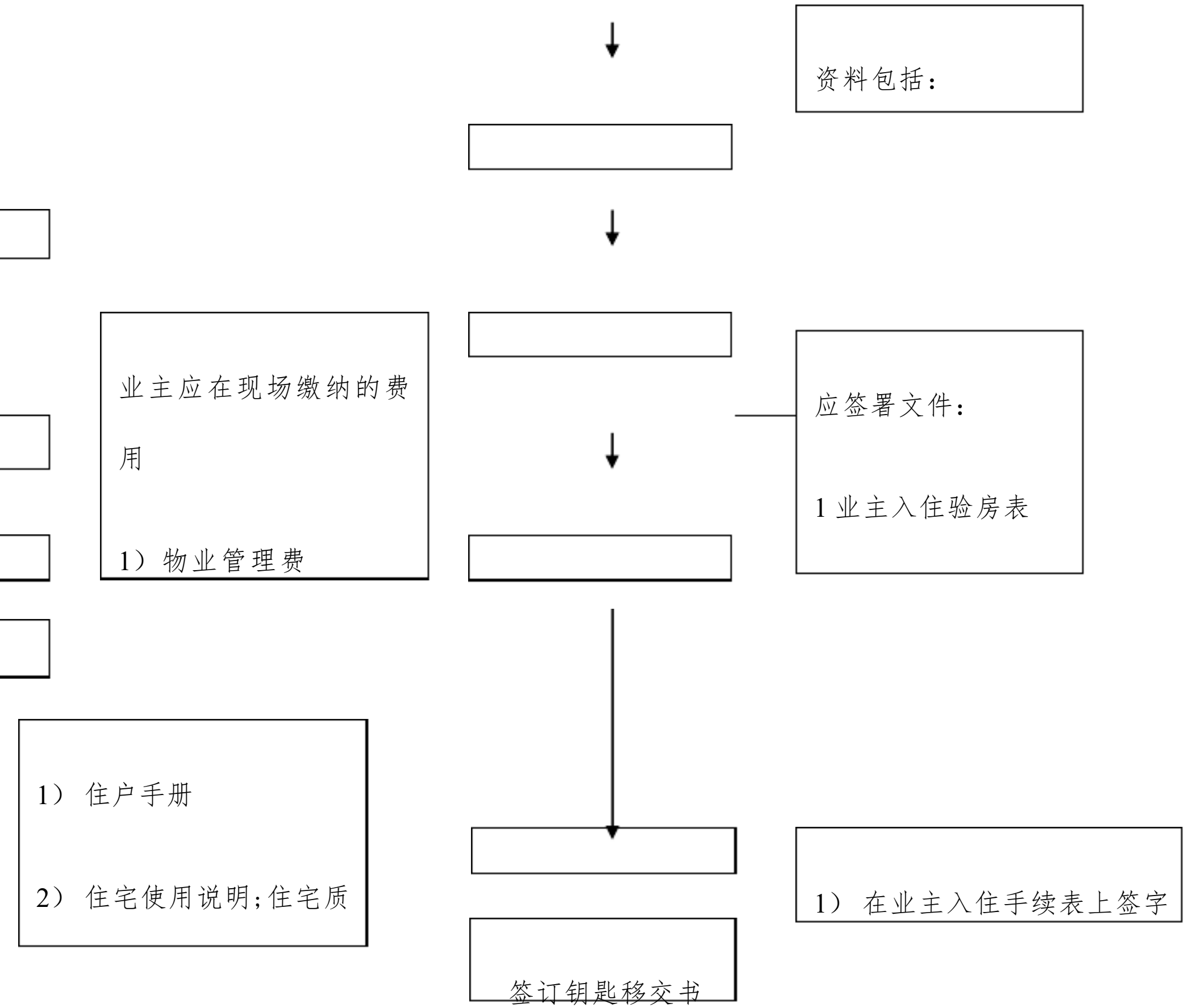
处理或协助处理各种突发应急事件,保证交房工作的正常进行;

后勤保障组:

保证交房期间各项行政事务的落实;

### 三、交房操作流程图





#### 四、业住接收房屋程序

1 地产公司向购房者发入住通知短信,同时在昆明日报刊登接房启事交房公告

通知内容包括

入住通知

1) 业主入住须知: 携带身体证明

) 购房合同

3) 已交款凭证

4) 入住费用一览表

## 2 购房者在约定时间到我方指定的收房现场办理收房相关事宜

到前台接待组办理如下事项:

- 1、经审核业主入住资格合格后,前台接待组在业主入住手续书相应处签字或盖章
- 2、领取验收资料
- 3、熟悉办理入住手续程序

到验房引导组办理如下事项:

- 1、在验房引导员陪同下收房,查验各能源表底数,并在业主住户入住验房表相应处签字
- 2、收房时如有质量问题,请在业主住户入住验房表上逐填写明,开发商将在最短时间内处理完毕
- 3、由业主本人或委托代理人在业主入住手续书相应处签字
- 4、业主需签订的相关文件前期物业服务协议、业主临时规约
- 5、无法完成业主入住验收表时,由接房人员引导至协调咨询组;

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/368024016013006064>