

房屋建筑维修规定

一、目的

规范凤凰岛物业工程保修处理流程，以确保快速、高效地处理工程保修期的维修事务。

二、适用范围

适用凤凰岛各业态的售后维修效劳工作

三、职责

〔一〕品质部

- 1、负责业主投诉的房屋质量问题维修工作的实施和监视管理。
- 2、负责工程保修款的申请发放及初审工作。
- 3、负责收集与整理典型的工程质量与工程设计类案例，于每月 25 日前组织相关人员学习，同时报与地产和集团客服中心。

〔二〕客户效劳中心

- 1、负责协调物业效劳中心处理保修期的工程维修以及由地产公司出资的配套设施完善、改造工程。
- 2、负责监视工程保修款的使用与审批工作。

〔三〕各职能部门(设计部、工程部)

- 1、各部门经理为与本部门相关投诉处理第一责任人。
- 2、按要求协助物业效劳中心和地产客服中心处理责任围的工程类投诉工作。

四、房屋维修管理流程

五、回访

维修任务关闭后两个工作日由物业客服中心派专人进展回访，须保持 100%的回访率，回访容如实填写在?客户效劳回访记录表?上。于每月 25 日前将?客户效劳回访记录表?上报品质部存档。

六、房屋交付保修任务处理作业指引

〔一〕收集保修信息

1、收集房屋保修意见征询表

- 〔1〕集中交付：前台接待员每天上午和下午两次收集房屋保修意见征询表及返修钥匙。
- 〔2〕零星交付：由陪同业主验收人员将房屋保修意见征询表与返修钥匙直接交给前台接待员。

2、问题录入、开单、房屋保修意见征询表移交

- 〔1〕前台接待员收到房屋保修意见征询表后 24 小时将表中问题录入电脑。
- 〔2〕前台接待员录入电脑，做好钥匙登记后将房屋保修意见征询表移交责任维修工程师管理。

3、钥匙管理

- 〔1〕前台接待员接到的钥匙要及时将工程、房号、钥匙种类、数量、时间等信息填写在钥匙留用情况清单上，以便钥匙全面管理。
- 〔2〕施工单位人员维修时借用钥匙时要详细填写借用单位、人员、时间、数量等信息填写到钥匙借用情况登记表上，前台接待员核实后签字认可，钥匙借给施工单位人员。
- 〔3〕前台接待员实时监控钥匙借用情况，为统筹安排现场维修工作原则上要求每个施工单位每次借用钥匙时间不得超过 48 小时，假设维修任务量大不能在 48 小时归还钥匙的，施工单位要提前向前台申请续借，每次续借时间不得超过 24 小时。

〔二〕保修工作实施

1、接单

- 〔1〕维修工程师从前台接待员处每天至少 2 次收集房屋维修意见征询表。
- 〔2〕维修工程师对照房屋保修意见征询表填写房屋交付维修信息监控表的相关内容，并根据后期维修工作开展随时更新监控表。
- 〔3〕维修主管每至少 2 次检查房屋交付维修信息监控表。

2、派单

〔1〕维修工程师接到《房屋保修意见征询表》后，上午的最迟当天下午派完，下午的最迟第二天上午前派完，让施工单位接单人签字接收〔包括姓名、时间〕。

〔2〕出现“接到维修通知〔口头或书面〕拒不到现场处理问题”和“超过规定的到场时间后 4 小时仍未赶到现场”等特殊情况，将：

■另行委托维修单位维修，费用由原保修单位承当；

■对原保修单位进展处分，具体方法参照《工程保修约定》；

■维修工程师填写罚款通知单并知会责任单位后，将罚款单原件交客户效劳中心存档，同时抄送地产公司财务部备案。

〔三〕上门处理

1、以下几种情况必须由维修工程师陪同上门并确定维修案

〔1〕渗漏水问题

〔2〕构造裂缝

〔3〕室内出现大面积空鼓裂缝

〔4〕重复维修

〔5〕责任界限不清的

〔6〕业主因工程质量问题拒绝入伙

2、技术复杂等特殊问题寻求技术支持

对于工艺复杂、施工难度大的维修任务维修工程师与施工单位人员现场不能确定维修案或对已确认的案维修效果没有把握的，维修工程师应上报维修主管，并及时知会驻场客服经理，由驻场客服经理联系工程部或设计部门的同事协助确定维修案，具体实施由物业维修工程师执行，驻场客服经理全程跟进。

3、除上述情况外，其它问题施工单位维修人员自行上门处理

〔四〕维修过程管理

1、以下情况，需维修主管、维修工程师定出方案并重点跟进：

- 〔1〕 业主特别关注或拒绝入伙；
- 〔2〕 业主有指定完成时间的；
- 〔3〕 重大质量问题；
- 〔4〕 疑难、维修时间长的问题。

2、维修现场监控。

- 〔1〕 维修工程师应对责任围的任务每天现场巡查。尤其是工艺复杂、施工难度大的维修任务，检查施工单位现场维修工艺、材料、质量、进度、成品保护、平安文明施工等是否符合要求，发现异常情况及时催促整改，并视问题重情况上报维修主管，由维修主管进一步安排处理。
- 〔2〕 维修单位在实施渗漏水、裂缝、管道、线路、防锈等维修时，在每道工序隐蔽前须通知维修工程师现场验收，维修工程师针对施工做法、施工材料等按验收标准验收合格后签署?隐蔽验收记录?，施工单位在维修工程师验收通过后可实施隐蔽及后续施工。

3、业主沟通。

- 〔1〕 对业主有强烈投诉的，在案确定后要主动与业主沟通维修案、方案安排等信息；在处理过程中如果出现方案或案变更，要及时与业主进展沟通。
- 〔2〕 对业主有指定维修完成时间的，预计在指定时间不能完成，维修工程师应提前两天主动与业主就现场维修进展等情况进展沟通，尽可能防止因业主焦急等待产生抱怨或投诉升级甚至索赔的现象发生。
- 〔3〕 对业主没有具体指定维修完成时间的，超过方案完成时间仍未完成的，维修主管催促原因分析、制定切实可行的解决方法。客服经理仍不能及时解决的，应及时上报，寻求专业支持。
- 〔4〕 维修工程师应在?房屋保修意见征询表?反面详细记录沟通时间、业主姓名、沟通主要容、业

主态度等，对业主出现强烈投诉或索赔要求的及时上报维修主管及驻场客服经理。

4、结果验收

〔1〕 **现场验收。**通知业主验收前维修工程师须逐单进展有效验收，维修工程师也可在每户维修任务完成后按户进展验收。

〔2〕 **维修工程师更新?房屋交付维修信息监控表?。**维修工程师在现场任务验收合格后 24 小时填写?房屋交付维修信息监控表?中第四列“任务完成时间”栏。

5、业主确认

〔1〕 通知业主验收

1) **通知业主验收时间要求。**维修任务完成并经维修工程师现场验收合格后 2 天需通知业主前来验收，2 天 3 次无法联系上业主的，以统一格式短的信式知会业主。

2) **沟通情况记录。**维修工程师应在?房屋保修意见征询表?反面详细记录沟通时间、业主姓名、、沟通主要容、业主态度等，对业主出现强烈投诉或索赔要求的及时上报维修主管及驻场客服经理。

3) **填写?房屋交付维修信息监控表?。**维修工程师补充填写表中“通知业主验收时间”栏。

〔2〕 陪同验收

1) 对业主前来验收确认的，维修工程师陪同现场验收，验收过程中应简单说明问题原因、维修案、提醒“房屋使用及养护法、装修考前须知、沟通渠道”等。并请业主在?房屋保修意见征询表?上签字确认维修结果，签收维修钥匙。

2) 如业主对维修结果提出异议，视情况进展沟通解释或安排二次维修；

3) 如业主发现新的问题，做好沟通解释工作并争取业主对已完成的维修任务先行签字确认，对新问题记录、并安排维修。

〔3〕 任务关闭

1)**正常关闭**。维修工程师将业主签字确认的《房屋保修意见征询表》交给前台接待员，前台接待员核实无误后关闭任务。

2)**非正常关闭〔发特快专递关闭〕**

任务完成后一个月、发出特快前维修工程师应至少应和客户有三次〔每次间隔 10 天左右〕以上的通知，沟通时态度应积极，尽量争取业主能亲自到现场签字确认。并在《房屋保修意见征询表》反面作详细的沟通纪录，至少包括：沟通时间〔准确到分〕、业主姓名、、沟通主要内容、业主态度等。

■促请知会上《房屋保修意见征询表》的编号和《房屋保修意见征询表》上面的编号要完全一致，防止人为更改。

■特快专递信封封面上投递容一栏详细注明邮寄容〔任务编号、房号、知会名称等〕，保存邮局签收的回执〔应有邮局签收人和签收时间〕。

(4)**任务关闭后前台接待业资料整理及信息更新**

1)前台接待员应将所有已发的特快信息全部登记在《特快专递信息一览表》上，清单至少应包括如下信息：房号，业主姓名，受理日期，投诉容，对应的《房屋保修意见征询表》编号，发特快日期，是否有邮局签收的回执，是否有业主签字后的邮局回执，回执编号，发特快后业主是否到现场签字确认等等。

2)前台接待在业主现场签字确认后或维修工程师将特快专递回执提交后，一天关闭任务，并注明非正常关闭、发特快的时间。

3)正常关闭业主领取钥匙的，前台接待员应在一天更新《钥匙留用情况清单》。

4)维修工程师更新《房屋交付维修信息监控表》

维修工程师在业主签字确认后或发特快专递后的一天补充《房屋交付维修信息监控表》中“业主签字确认栏”

七、日常报修任务处理作业指引

〔一〕接收报修信息

1、信息来源

- 〔1〕报修
- 〔2〕客户来访报修
- 〔3〕其他部门报修
- 〔4〕回访生成任务
- 〔5〕网络、媒体投诉

2、录单、派单

使用《零星维修工程现场调度通知单》，操作容详见《维修接待管理规》

3、保修工作实施

〔1〕开单

- 1) 确认、填写承建商、房号、部位、维修容、报修人等信息。
- 2) 开单后，责任维修工程师确认是否属重复维修，然后联系施工单位人员接单。

〔2〕维修工程师派单

1)一般情况、维修工程师接到调度单后，上午的最迟当天下午派完，下午的最迟第二天上午前派完，让施工单位接单人员签字接收〔包括姓名、时间〕,将第一联〔白单〕派给责任施工单位安排处理，维修工程师保存“红单”存根，任务处理完毕后，施工单位凭“白单”换回“红单”。

2)紧急情况：发生渗水、漏水、给排水、门不能正常开启、供电设施及线路等出现故障等影响业主正常生活必须抢修的情况，维修工程师第一时间采取有效措施减少对业主生活的影响，同时联系责任单位派人上门维修。

3)出现“接到维修通知〔口头或书面〕拒不到现场处理问题”、重复维修和“超过规定的到场时

间后 4 小时仍未赶到现场”等特殊情况，将：

- ①另行委托维修单位维修，费用由原保修单位承担；
- ②对原保修单位进展处分，具体方法参照《工程保修约定》；
- ③维修工程师填写罚款通知单并知会责任单位后，将罚款单原件交驻场客服经理存档，同时抄送地产公司财务部备案。

(3)预约维修

1)已留钥匙的直接安排施工单位上门处理

2)未留钥匙的:业主没有明确时间要求的，维修工程师派单时要与业主预约，确定上门维修时间，并在派工单上注明;业主已明确时间要求的，上门前提前半小时确认。如在业主要求时间无法上门的，为使业主做好安排，需第一时间与业主沟通，另约时间维修;完成第一次预约后，因业主原因仍未能实施维修的，应主动再次与业主沟通，确定维修时间并将以上沟通情况在调度单反面作好记录。

(4)上门查看

1)下述情况必须由维修工程师陪同上门查看：

①渗漏水问题②裂缝③责任界限不清的④室出现大面积空鼓、起砂⑤重复维修⑥维修负责人指定的其他事项⑦业主有要求的⑧调度单有特别提醒的；

2)其他情况施工单位人员自行上门查看；

4)按约定时间提前 5 分钟到达现场；

5)行为举止符合员工行为规的相关要求；

6)问题查看、原因分析，对不属维修单位责任围的应向业主解释说明并立即安排相关的维修责任单位处理，如不能及时赶到现场的，应向业主致谦，并另约时间。

7)如不属保修围的，向业主详细说明，可协助联系进展有偿效劳。

8)如属保修围的，主动向业主说明。

(5)确认案

1)对于现场能确认维修案的：

①维修时间短、能现场安排解决的，向业主说明问题产生原因、维修法，并当场处理。完成后主动提醒业主今后使用过程中注意的事项。

②维修时间较长的，要告知问题产生原因、维修案、维修方案、防护措施、需业主配合事项等。

2)对于现场不能确认维修案的：

①现场与业主沟通：解释原因、告知下一步安排及大概回复时间〔不能超过二天〕

②必要时现场采取的应急措施 发生渗漏水、给排水故障、门窗不能正常开启、供电设施及线路出现故障等影响业主正常生活并须抢修的情况,维修工程师第一时间采取有效措施减少对业主生活的影响。

3)后续工作安排

①查看工程图纸、规、技术标准、行业标准、合同等技术资料；

②向维修主管、物业公司工程部、驻场客服经理等相关部门寻求技术支持。如上述途径仍不能确定解决案时，由客服经理负责联系工程部组织专家进展会诊。

③逐级汇报。维修主管接到维修工程师的汇报后视情况紧急程度与驻场客服经理沟通。

④二天仍不能确定案的，应主动向业主解释：所做的工作、工作进展及后续安排等；

⑤案制定、材料订货过程中保持与业主沟通、安抚。维修案讨论制定过程中或案制定后需要订货、购置材料不能立即安排处理的应向客户解释说明工作进展情况，并确认大概的完成时间，跟进处理过程应和客户保持密切的联系和沟通〔3天至少联系一次〕，尊重客户知情权，让客户随时知晓我们的处理进展，防止焦急等待而导致投诉。相关信息记录在?零星维修工程现场调度通知单?反面。

⑥确定了案及准备就绪后，主动与业主沟通，确定维修时间；

4)组织维修实施

①**做好现场保护〔成品保护、防尘、降噪〕**

②**平安文明施工〔参照奖罚细则和工程维修时间要求〕**

③**过程监控〔监控施工工具、材料、质量、进度〕**

- 案落实：维修工程师应对责任围的任务每天现场巡查，尤其是工艺复杂、施工难度大的维修任务，检查施工单位现场维修工艺、材料、质量、进度、成品保护、平安文明施工等是否符合要求，发现异常情况及时催促整改，并视问题重情况上报维修主管，由维修主管进一步安排处理。
- 维修主管对现场特殊的维修任务定时进展抽查，发现异常情况及时催促整改，或组织相关部门协助催促整改，视情况及时向物业经理、驻场客服经理汇报。

隐蔽验收要填写?隐蔽验收记录?：施工单位在维修渗漏水、裂缝、管道、线路、防锈等工程时，在每道工序隐蔽前须通知维修工程师现场验收，维修工程师针对施工做法、施工材料等按验收标准验收合格后签署?隐蔽验收记录?，施工单位在维修工程师验收通过后可实施隐蔽及后续施工。

责任单位出现如下情况的，另行委托：

- 超过规定的时间仍未完成有关工程维修任务，且不主动报告；
- 因维修人员效劳行为违反规定经劝阻无效或造成客户强烈投诉的；
- 不按制定的案实施并劝阻无效的；
- 维修质量达不到要求的。

④**结果验收与确认**

以下情况维修工程师必须先行验收，合格后请业主签字确认维修结果。

▲渗漏水问题 ▲裂缝 ▲室出现大面积空鼓、起砂 ▲重复维修 ▲维修负责人指定的其他事项 ▲业主有要求的 ▲业主强烈投诉的

■除以上情况，简易维修工程可由维修人员直接请业主签字确认维修结果。

■业主无法到现场确认结果或无正当理由拒签的〔关闭形式参照集中交付〕

八、保修期满前集中返修效劳指引

〔一〕信息知会：保修期满前一个月物业效劳中心组织〔维修主管主导，维修工程师协助〕将保修期限将至的信息以“温馨知会”的形式知会业主。知会容应含提醒业主仔细检查、保修期满时间、保修期满后报修途径及联系式、可提前预约物业效劳中心免费提供质量检查等事项。

〔1〕发短信知会。维修主管安排维修工程师负责本管辖片区的每户信息发送。

〔2〕打印“温馨知会”小区贴。由维修主管组织打印“温馨知会”，并盖好客户效劳中心印章后由物业效劳中心在小区宣传栏贴。

〔3〕信箱投递“温馨知会”。由物业效劳中心将“温馨知会”每户信箱投递。

〔二〕组织维修力量

〔1〕物业效劳中心部人员组织。维修主管根据现场情况全面考虑做好安排，尽量防止物业效劳中心人员在此期间休假。

〔2〕催促施工单位人员、材料准备

1) 后备队伍准备。维修主管在保修期满前 40 天联系安排维修后备队伍，提醒后备队伍就人员、材料、工具、设备的做好充分的准备。

2) 书面知会施工单位。保修期满前 35 天由维修主管拟定“关于**工程保修期满前集中返修的知会”〔知会容包括但不限于保修期满时间、保修期满前集中返修人员组织、材料储藏、召开保修期满前集中检查返修发动会时间等〕，报驻场客服经理审核批准后执行。并根

据现场返修情况统计“常用返修材料清单”，在发动会召开前2日将“知会”、“返修常用材料清单”发给相关施工单位。

3) 组织召开保修期满前集中检查、返修发动会。由维修主管组织安排工程各施工单位维修负责人召开保修期满前集中检查、返修发动会。

4) 统计常用材料清单，安排施工单位及后备队伍储藏。

〔三〕维修任务生成

〔1〕业主报修。〔参照日常报修任务处理容〕

〔2〕主动开展上门检查。根据业主预约，责任维修工程师统筹安排施工单位人员上门对管道工程、门窗工程、五金配件进展全面检查。检查问题详细记录，每天下班交前台录入、派单、实施安排〔具体实施方法同参照 4.2.日常保修任务处理容〕

〔四〕组织实施。〔参照日常保修任务处理〕

〔五〕公共局部设施设备

在保修期满前3天，物业效劳中心须组织各维保单位，进展一次全面的检查，所有问题记录在?保修期满工程验收记录表?，整改后，由物业效劳中心验收合格后，此表作为保修款申请发放的单据之一。

八、相关记录表格

〔一〕?房屋保修意见征询表?

房屋保修意见征询

物业名称：				房号：		检查时间： 年 月 日		
电 气	电表	平安对讲、 门铃	安防探测 器、按钮	电源箱空开	灯具	开关	插座	其他

类									
	异常详情记录：								
建筑类	门、门锁、门碰等	墙面	地面	天花 吊顶	窗户 窗台	橱柜	台面 镜子	衣架毛巾架	其他
	异常详情记录：								
给排水类	浴缸、洗手盆、花洒、链堵等	座便器水箱配件	热水进出水接口	洗菜盆	地漏	水龙头	水表	其他	
	异常详情记录：								
预留管口									
	异常详情记录：								
水表底数：_____m³ 热水表底数：_____m³ 电表底数：_____kw·h									
入伙验房人：				入伙业主〔代表〕签名：_____：					
返修钥匙〔是\否〕_____片				业主〔代表〕钥匙接收签名：_____ 签收日期：_____					
返修复查人：				复查后业主〔代表〕签名：_____ 复查日期：_____					

备注：1、该建筑工程已经政府主管部门验收合格，取得竣工备案证明，可以交付使用；
2、本项配件齐全或无破损作“√”记号，有缺损作“×”记号，交楼标准无此工程作“/”记号，并在详情记录栏写明位置及缺损情况，以便于承建商整改、复检。

〔二〕?房屋交付维修信息监控表?

房屋交付维修信息监控表

制表时间

栋号 房号	方案	实际	维修	通知业主时间			业主签字确认		备 注
	交付时间	交付时间	完成时间	一	二	三	时间	是否本人	

备注：本表第一、二列为前台接待员填写；其他局部为责任工程师填写

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/395342232313011213>