

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版号 **A/0** 第**1**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

1.0目的

合理安排房屋交付准备工作、规范交楼手续办理，确保收楼工作顺利有序的进行。

2.0范围

适用于z酒店物业前期项目的房屋交付工作。

3.0职责

3.1

品质督导部负责编制业主手册、前期物业服务协议、督导收楼流程设置、协助收楼。
3.2 公司财务部负责收楼费用收缴相关工作安排。

公司工程部负责工程维修类业务的指导与协助

3.3

3.4 公司礼宾部负责归安全防范工作的指导与协助。

3.5 项目经理负责收楼前的现场布置以及各项收楼准备工作。

3.6 服务中心收楼小组负责现场房屋交付手续的办理。

3.7 分管领导负责收楼的整体把控、统筹工作。

4.0方法和过程控制

4.1物业与开发商的工作对接

4.1.1 提前两个月对接房屋交付的准确时间，并做好提前房屋交付的准备。

4.1.2 对接房屋交付前的接管验收工作。具体按接管验收指引执行。

4.1.3 对接房屋交付前的清洁工作。地产可委托物业在房屋交付前进行房屋的清洁工作，一般需

要10-

15天(根据面积多少而定)。在进行清洁工作时，物业应避免产生局部未清洁的现象，室

内和花园内的垃圾要处理掉，对玻璃、厨厕等明显地方，要保持干净，对安装有坐便器

的卫生间，清洁后应贴上封条。

4.1.4对接集中办理房屋交付的场地。房屋交付现场尽量选择在明亮、宽敞、通风好、舒适的场

所，避免在室外、寒冷和严热的地方。

4.1.5对接房屋交付现场和路线的布置(含标识)工作。

4.1.5.1布置时应确定好房屋交付的线路，包括车行和人行线路，尤其是分期开发的小区/大厦，

要考虑到不影响已房屋交付业主的正常生活。

4.1.5.2应注意考虑到人行出入口的位置，人流较多的房屋交付各流程可采取流水线的方式布置，

高尚社区业主可采取一对一服务办理方式。

4.1.6房屋交付问题说辞统一。根据实际情况，针对重点投诉和客户主要关心的问题，开发商和

物业共同制定对客户的房屋交付问题统一说辞，并培训到参与房屋交付工作的所有工作

人员。

4.1.7对接返修工作事宜。

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版号 **A/0** 第**2**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

4.2集中交楼策划、准备

4.2.1服务中心经理应指定房屋交付工作负责人。由房屋交付工作负责人进行房屋交付策划

并编制房屋交付方案，策划内容包括:房屋交付户数、房屋交付流程、工作人员岗位分工、

现场突发事件预案、房屋交付收取费用、现场的包装等。

4.2.2房屋交付所收取的各项费用的确定

4.2.2.1确定开始计收物业管理服务费的时间。一般房屋交付时间在上半月的，从当月15日开始

计收;房屋交付时间在下半月的，从下月起计收。开发商可能由于销售或其它需要，要求延迟计收管理费的时间，由开发商支付延迟期间的管理费。开发商承诺赠送业主

管理费的，由开发商按期支付管理费。

4.2.2.2确定需要预交管理费的月数。通常情况下，为了使前期配套设施的完善和返修等工作有

足够的人力管理，需要预收三个月管理费(但个别业主如拒交的，也可不预交，让业主选择按月交纳)。

4.2.2.3确定需要预交水费的金额。一般需要预收一定金额(三个月用量)的水电费。业主入住

后按业主实际用水量扣减，直至完毕后，业主按月实际用量交纳水费。

4.2.2.4确定是否需要代开发商收取其他费用。

4.2.2.5门禁卡工本费。此笔费用由开发商确定免费送卡数量，并计入开发成本，通常在房屋交

付时赠送2-

3张给业主，超过数量应按照成本价收取。具体操作根据各项目情况确定。

4.2.2.6装修类费用按照装修管理规定执行。

4.2.2.7 停车场类费用。确定各类车位的月租费。

4.2.2.8 其它需要确定的费用。

4.2.3 房屋交付指引准备

4.2.3.1 房屋交付指引包括的内容为:欢迎词,房屋交付需准备和携带的资料,房屋交付办理流程

程,装修办理流程,业主在房屋交付时需要交纳的费用等。

4.2.3.2 房屋交付指引的内容既要清楚、明了,详细,又要避免长篇累牍,让业主感觉繁杂和摸

不着头脑。

4.2.3.3 房屋交付指引应在房屋交付前,随开发商的《收楼通知书》一并发给业主。

4.2.3.4 房屋交付前,开发商应确定防盗门、窗花、阳台推拉门、遮阳棚等的样式,包括款式、

规格、用材等。如小区允许在阳台安装防盗网的,还需要确定防盗网的样式。

4.2.4 房屋交付时需要准备的资料

4.2.4.1 在房屋交付前两个月确定好房屋交付时业主需要填写的资料,提前印刷或复印好。

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版号 **A/0** 第**3**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

以下资料供参考:

序号 资料 份数 备注

1 收楼通知书 一式两份 地产、业主各一份

收楼确认书 一式两份 物业、业主各一份

临时管理规约 一式三份 业主一份,物业管理项目一份,营销一份。 2

业主(住户)资料卡 即业主(住户)档案登记表

3 委托银行代收款协议 一式三份 业主(住户)一份，物业管理项目一份，银行一份。
4 业户消防责任书 一式二份 业主(住户)一份，物业管理项目一份 5 房屋验收表
业主验房时记录验收意见的表格

业主一份，物业管理项目一份。如项目部在销售楼6 前期物业管理服务协议书
一式二份 盘时未与业主签订该协议，需要在房屋交付时与业
主签订。

7 业主(住户)档案袋 按户数确定印刷数量

8 普通资料袋 按户数确定印刷数量

9 物品领用登记表 登记业主领用的物品

10 钥匙领(借)用登记表 陪同验房等人员借用钥匙时登记

11 装修申请相关资料 以备部分业主现场办理装修手续

12 停车场车位租用协议 一式二份 业主一份，服务中心一份

13 停车场车位管理协议 一式二份 业主一份，服务中心一份

结合本项目实际情况印刷《住户手册》，便于在房屋

交付时派送。内容可涵盖项目物业管理的内容，如14 住户手册

常用电话、周边配套、小区配套、服务项目介绍、

装修介绍等内容。

15 各户型房屋设计平面图、水 业主在房屋交付当时办理装修手续所需

电走向图等

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版 号 **A/0** 第**4**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

4.2.5 房屋交付现场展板的准备

4.2.5.1房屋交付展板的内容通常包括:公司简介、房屋交付办理流程、装修办理流程、收费指

引、资料样本等。

4.2.5.2应根据房屋交付展板的内容，设计美观的房屋交付展板。房屋交付展板的背景可选择项

目的实景。展板的内容应尽量避免冗长的文字，以流程图为主。

4.2.5.3可在现场布置需要业主填写资料的正确填写示范样本。

4.2.6房屋交付其它工作准备

4.2.6.1准备房屋交付所需其它的物资，如房屋交付现场布置的桌椅、住户钥匙挂板、展板架、

点钞验钞机(如采用POS机收费时，要注意将物业和开发商的收费区分刷卡收取，以便于今后核对)、公章(业务章)，圆珠笔、订书机、回形针、印油等。

4.2.6.2为方便临时复印之需，在房屋交付现场准备复印机。

4.2.6.3联系银行收款事宜。

4.2.6.4如房屋交付现场还需要联系一些商家，如空调等家电、洁具、厨具、装修公司等以方便

业主房屋交付的，也应提前联系，确定展区和价格。

4.2.7

4.3成立交楼工作小组

4.3.1交楼工作小组架构图(下页)

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版号 **A/0** 第**5**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

组长

副组长

安现环紧外后

全场境急部勤

及接美情协保 秩待化况调障

序组 组 处组 组

维理

护组

组

采交楼就资接收验钥

购 现场餐 料待费楼匙 及园岗 岗 岗 签管

区布约理

置 岗 岗

4.3.2合理分工,明确职责

4.3.2.1组长:负责组织、监督、指挥现场交楼,全面负责交楼期间的各项工作;

4.3.2.2副组长:协助组长工作,全面负责交楼期间的现场协调工作;

4.3.2.3现场接待组:要求熟悉交楼流程、应知应会,主要负责现场交楼手续办理(接待、签约、

房屋验收、钥匙托管、资料归档等),为交楼期间业主现场(来电)的咨询、解释、投诉

及其它相关事宜的协调工作(配合客户关系中心及营销中心需要),负责业主装修和其

他业务办理,收集收楼每天向组长汇报收楼情况。

4.3.2.4后勤保障组:负责交楼时的后勤保障。含现场工作人员午餐、饮用水的供应,并为业主

提供茶水、点心服务,交楼现场、园区的氛围布置、物品采购等,确保收楼工作的正

常进行。要求提前计划、备份采购、质量把关,体现酒店式接待氛围。

4.3.2.5安全及秩序维护组:负责交楼期间交楼现场秩序的维护以及园区的安全保卫、车辆停放

指引、突发事件处理等工作。

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版号 **A/0** 第**6**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

4.3.2.6环境美化组:

负责开荒清洁及交楼期间园区和交楼现场的清洁维护、绿化植物保养,盆

栽植物摆放,展现小区优美舒适的环境。要求合理配置人员,确保重点部位质量,环

境整体赏心悦目。

4.3.2.7外部协调组:协调收楼相关各方衔接及外单位有关联的事项。要求提前建立联系档案、清

楚相关部门或单位专项负责人员。

4.3.2.8紧急情况处理组:负责交楼期间的紧急情况的处理,由物业、营销、项目部三方人员构成。

4.3.2.9资料岗:主要负责前期资料准备,现场接待验证业主身份、签约、建立业主档案,交楼

期间收楼业主资料的打印、收集、存档工作。

4.3.2.10钥匙管理岗:负责钥匙发放、保管及托管手续办理。要求专人负责,认真核对,及时记

录。

4.3.2.11收费岗:负责收楼相关费用收取、报帐;统一口径解答业主提出的收费有关问题;直接

接受公司财务部指导。要求熟悉收费标准及收费依据。

4.3.2.12验楼岗:负责陪同业主到现场验楼,抄水电表读数备案,跟进遗留工程问题。要求熟悉

交楼标准、室内配置、公共区域设施设备情况。

4.3.2.13接待签约岗:指引业主收楼、签署相关资料文件、进行资料整理归集。要求熟悉签约文

件内容、合理解答业主问题、掌握项目应知应会,展示规范的客服礼仪和酒店式服务

细节。

4.4收楼工作计划

由项目经理编制交楼工作计划,报品质督导部、分管领导、总经理分级审阅。要求合

理分工、明确节点、责任到人。

4.5培训

4.5.1在安排好房屋交付工作计划、各相关岗位及职责后,应对所有参加房屋交付的工作人

员进行房屋交付培训,内容包括:现场各岗位的职责、房屋交付统一说辞、各部门的衔

接、时间的节点等。

4.5.2可进行房屋交付前的模拟演练,对演练中暴露出的问题和不足,房屋交付负责人应及时组

织进行整改。要求包括理论/实操、专项/综合、部门/全体、应知/应会等多形式的培训。 **4.6模拟交楼**

由分管领导牵头,联合营销、地产客户部、地产项目部、物业人员进行正式交楼前的现场彩

排。

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版 号 **A/0** 第**7**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

4.7收楼手续办理所需资料

4.7.1家庭户应带资料

?《收楼通知书》(原件);

?房屋买卖合同;

?业主身份证原件及三份复印件(用于服务中心存档、办理银行托收和房屋所有权登记); ?业主家人身份证复印件一份;

?《业主资料卡》;

?业主及家庭成员1寸照片一张/人;

?指定银行存折原件(银行卡)及复印件一张;

?委托人除须带以上所要求的资料外,还需带上业主授权委托书一份,受委托人身份证原件及复印件一份。

4.7.2公司户应带资料

收楼通知书》(原件); ?《

?房屋买卖合同;

?单位法定代表人身份证原件及二份复印件(用于服务中心存档、办理银行托收);

?单位出具的法定代表人身份证明一份;

?营业执照复印件(加盖公章)一份，同时携带原件以便核对;

?居住在本物业的单位人员身份证复印件一份;

?以单位名义开户的指定银行存折原件及复印件三份;

?如法定代表人委托他人办理，受委托人除须带好以上A-G项所要求的资料外，还需带上单位授权委托书一份，法定代表人授权委托书一份(均需载明授权范围)，受委托人身份证原件及复印件一份。

4.7.3车位的交付

?《收楼通知书》(原件);

?车位购买合同书

?车位产权人身份证及三份复印件(用于服务中心存档、办理银行托收和车位所有权登记);

?《业主资料卡》;

?车位产权人1寸照片一张;

?指定银行存折原件及复印件一张。

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版号 **A/0** 第**8**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

4.7.4出租物业的房屋交付办理手续

?对租赁公司的商用物业的顾客或公司，须与资产运营中心签订《租赁合同》，并须于三个

月内提供营业执照及复印件、负责人和职员身份证复印件及照片。

?租用业主房屋的租户，须与业主签订的《租房合同书》，并到服务中心签订《租户管理协

议书》。

?租用受托管的写字楼、商场的顾客或公司，须与业主签订的《租赁合同》，并到服务中心

签订管理协议书，要求写字楼及商场内必须按消防管理规定配备相应的灭火器材，并提

供营业执照、负责人和职员身份证复印件。

4.7.5 转让房的房屋交付办理手续

受让方应持以下资料:

?房屋转让合同;

?房屋产权证;

?业主身份证原件及二份复印件(用于服务中心存档、办理银行托收);

?业主家人身份证复印件一份;

?《业主资料卡》;

?业主及家庭成员1寸照片一张/人;

?指定银行存折原件(银行卡)及复印件一张;

?委托人除须带以上所要求的资料外，还需带上业主授权委托书一份，受委托人身份

证原件

4.8 工作要求

4.8.1 由指定专人引导业主到手续办理现场。

4.8.2 向业主介绍流程和注意事项，接受业主咨询。

4.8.3 由工作人员验证业主所带的房屋买卖合同等，核实业主身份，并验证、收回业

主的《收楼通知书》、已填妥的《业主资料卡》以及应携带的资料。

4.8.4由工作人员与业主签订房屋交付相关协议，包括:《业主公约》、《委托银行代收款协议书》、

《业户消防责任书》。已购买车位的业主须签订《车位服务协议》。租车位的业主须签

订《车位租用协议书》。已购商铺业主须签《商铺管理协议书》等。

4.8.5由指定的财务工作人员根据审批的房屋交付收费标准收取房屋交付相关费用。

4.8.6由指定专人陪同业主验房，抄录水、表底数，并请业主在《房屋验收表》上签验收意见。

4.8.7如业主验房后提出质量问题，由验房陪同人员征求顾客意见后将《房屋验收表》复印件交

项目部处理，项目部处理完毕后，通知业主复验并签验收意见。

客户服务手册 文件编号 **LHWY/WI/7.5.1-KH-19**

房屋交付指引 版号 **A/0** 第**9**页/共**12**页 编制 **z** 审核 **z** 批准 **z**

4.8.9由指定专人发放钥匙，并请业主在《物品领用登记表》中签收。

4.8.10每日房屋交付工作结束召开碰头会，对当天房屋交付工作进行总结，对相关问题给出

统一说辞。每日将房屋交付信息报送相关部门。

4.8.11业主(住户)资料的管理

?服务中心经理指定专人负责保管业主(住户)提供的资料。业主和租户的资料应分类保

管。

?业主(住户)资料属保密资料。

?有关业主(住户)持有IC卡的电脑资料同属保密资料，未经服务中心经理批准，保管人员不得给人查阅。

4.9 房屋交付流程

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/696155133211010134>