

# 东营市住房和城乡建设管理局文件

东建字〔2023〕90号

## 东营市住房和城乡建设管理局 关于印发《常态化开展住宅小区物业项目经理 “接待日”活动实施方案》的通知

各县区住房和城乡建设局，东营开发区建设管理部，东营港开发区建设交通局：

现将《常态化开展住宅小区物业项目经理“接待日”活动实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。

东营市住房和城乡建设管理局

2023年9月22日

(此件依申请公开)

# 常态化开展住宅小区物业项目经理 “接待日”活动实施方案

为深入推进全市物业服务领域集中整治专项行动，及时解决业主的操心事、烦心事和揪心事，切实提升物业服务水平，经研究，决定在全市住宅小区常态化开展物业项目经理“接待日”活动。为切实抓好落实，制定本实施方案。

## 一、实施主体

各住宅小区物业项目部为项目经理“接待日”活动组织实施主体，项目部经理为活动第一责任人，接待日当天应全程在活动现场负责接待工作。

## 二、参与人员

项目部经理协同卫生保洁、秩序维护、设施设备维修等业务负责人共同答复各所属工作中的具体工作，必要时物业服务企业有关负责人一并参加，同时可邀请县区、市属开发区住房城乡建设主管部门、综合行政执法部门以及街道办事处、社区居委会、业主委员会有关人员和社区网格员、律师等人员参与。

## 三、活动时间

项目经理“接待日”每月至少召开一次，宜设在每月中旬、周六或者周日，具体时间由各物业服务企业确定。

## 四、活动实施

(一)前期准备。活动召开前应告知业主,提前一周内张贴温馨提示。项目部应组织调查摸底,提前了解业主需求与诉求,制定好解决方案。针对可能出现的问题做好全面准备工作,并提前制作条幅、桌签、接待来访登记表、问题反馈登记簿等。

(二)现场实施。活动当天,要提前到达现场,对活动现场提前进行布置和准备,如:现场条幅、桌椅、桌签、笔、纸杯、茶水、接待来访登记表、问题反馈登记簿等。活动过程中,对业主反馈的问题要认真做好记录,能现场解决的,现场予以答复解决;现场不能解决的,要做好登记并答复解决时限。接待过程中对于业主好的意见或建议,要诚恳采纳并研究方案进行实施。对未能采纳的意见或建议,应当与业主进行沟通,说明原因,取得业主理解。对于不属于物业责任的问题,应向业主理清责任边界、阐明权属问题关系。

(三)总结提升。活动结束后,由项目经理牵头,组织召开项目经理“接待日”专项总结会议,汇总、分析业主所提问题,并针对问题制定专项整改计划并责任到人。活动结束后一周内对所有参加项目经理“接待日”活动反映问题的业主进行回访。问题反馈需要登门拜访的,面对面向业主解释答复;业主经常不在家的,应电话向业主反馈;电话反馈不方便的,可通过微信反馈,反馈结束要做好反馈登记并存档。对于业主反映的普遍性问题,应在问题解决后将结果在住宅小区公共区域张贴向业主反馈,自觉接受业主监督。问题解决后,要再次进行总结梳理并举一反三,防止同类问题的再次产生。

(四)整理归档。业主反映的问题妥善处理后,客服应将每一户业主反映的问题及处理情况建立台账,进行存档管理。活动台账要在下次的项目经理“接待日”举办前报送相关部门。

## 五、工作要求

(一)项目经理“接待日”活动是搭建物业服务企业与业主间零距离沟通交流平台,了解社情民意,拉近物业服务企业与业主的距离,持续提升物业服务水平的有效举措。各物业服务企业及项目负责人要高度重视,对业主反映的突出问题要找准原因,协调沟通,并做好具体解决方案予以落实。

(二)项目经理“接待日”活动作为物业服务企业一项为民服务措施,要按照“有访必接,有接必果”的原则,进一步统一思想、解决问题、激发活力、促进和谐。活动中杜绝应付差事,杜绝回答业主问题态度不端、语言不文明,杜绝对业主反映的问题不理不睬、不整不改等现象发生。

(三)各县区、市属开发区住房城乡建设主管部门要加强项目经理“接待日”活动的监督,对于不按规定开展工作的物业服务企业进行通报批评,直至作为不良记录记入企业信用档案。

- 附件:1.项目经理“接待日”横幅式样  
2.项目经理“接待日”温馨提示  
3.项目经理“接待日”制度  
4.项目经理“接待日”信息登记表

## 附件1

# 项目经理“接待日”横幅式样

1. “黄河口红色物业” 项目经理 “接待日” 欢迎您
2. 携手共建幸福家园 项目经理 “接待日” 欢迎您
3. 心连心共建美好家园 项目经理 “接待日” 欢迎您
4. \*\*小区一家亲 项目经理 “接待日” 欢迎您
5. ....

## 附件2

# 项目经理“接待日”温馨提示

尊敬的业主：

您好!为进一步搭建物业服务企业与业主之间的沟通桥梁，直接倾听业主对本企业服务的意见和建议，以便提供更优质的服务。现将物业项目经理“接待日”活动通知如下：

活动时间：

活动地点：

联系电话：

怀着真诚的心，我们欢迎您的到来!

\*\*\*物业服务企业

年 月 日

## 附件3

# 项目经理“接待日”制度

### 第一条 实施目的

为满足业主日益增长的服务需求，提高物业项目服务能力，增进物业和业主的沟通，提升物业与业主之间的亲和力，共建美丽和谐幸福家园，制定本制度。

### 第二条 实施范围

本制度适用于专业化管理服务的住宅小区。

### 第三条 实施时间

项目经理“接待日”活动，每月至少召开一次。具体时间由各物业服务企业确定，宜安排在周六或周日（避开工作日）开展，提前一周内张贴温馨提示。

### 第四条 实施内容

1.宣传物业政策法规和有关会议精神，让业主了解物业管理工作规范、流程和物业管理工作政府声音；

2.宣传物业服务费的收入与开支范围，让业主了解什么事物业服务企业该办，什么事需要业主理解；

3.倾听广大业主意见、建议及问题投诉，改进工作，落实措施，提高服务质量，不断提升小区品质；

4.告知物业服务标准、服务内容和公共收益情况；

5.介绍住宅专项维修资金使用情形和使用流程，取得业主理解支持；

6.宣传、介绍、释疑、解决业主关心的其他问题。

### **第五条 实施要求**

1.项目经理“接待日”活动作为物业服务企业一项为民服务措施、制度，要按照“有访必接，有接必果”的原则，统一思想、解决问题、促进和谐，企业要高度重视。

2.项目经理“接待日”活动开展要杜绝形式主义、敷衍了事,杜绝态度不端、语言粗俗，杜绝对业主反映的问题不理不睬、不整不改等现象。



## 附件4

## 项目经理“接待日”信息登记表

日期: 年 月 日

编号:

业主姓名		联系电话	
房号		来访类型	<input type="checkbox"/> 投诉 <input type="checkbox"/> 咨询 <input type="checkbox"/> 建议 <input type="checkbox"/> 其他
问题描述	记录人:		
处理过程	指定问题处理责任人:		联系电话:
	责任人签字:		
处理结果	项目经理签字: 日期: 年 月 日		
业主反馈	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意		
	不满意原因:		

---

抄送：省黄三角农高区建设发展局。

---

东营市住房和城乡建设管理局办公室

2023年9月22日印发

---