

上海市浦东新区建设和交通委员会文件

浦建委物管〔2023〕55号

关于开展浦东新区物业维修 “不满意清零”行动的通知

各街道办事处、镇政府，区行业指挥中心，各物业服务企业：

根据区委区政府热线工作相关要求，为贯彻落实《关于进一步优化浦东新区12345市民服务热线工作的实施意见》、《浦东新区物业维修“30分钟响应”行动方案》文件精神，响应浦东新区12345市民服务热线绩效提升“百日攻坚行动”，找差距、补短板、促提升，全力推动解决群众“疑难愁盼”问题，不断提高市民获得感、幸福感、满意度。现在全区范围内开展“浦东新区物业维修‘不满意清零’行动”，具体工作安排如下：

一、行动目标

响应浦东新区12345市民服务热线绩效提升“百日攻坚行动”方案，落实“先行联系率100%、按期完成率100%、实际解决率不低于97%（实际解决占比不低于80%）、满意率不低于93%”四项重点指标。

提升 12345 市民热线维修类、物业投诉类工单满意率，努力实现热线工单测评不满意清零目标。

二、行动重点

各街镇房管机构和物业服务企业应对 962121 转派的 12345 热线维修及物业投诉类工单予以高度重视，严格遵守热线处置规范，确保市民的合理诉求得到解决，不断提升市民对热线工单处置的感受度。

不断提升浦东新区物业维修“30 分钟响应”行动实效，各街镇、应急维修服务站、物业服务企业应持续响应、积极行动，主动配合 962121 区物业呼叫中心完成各项交办工单处置工作，全力解决物业维修热线工单满意率较低的短板问题。

三、行动内容

（一）强化报修品控管理，夯实项目经理负责制

物业服务企业对 962121 区物业呼叫中心转派的 12345 工单，应安排专人负责，并由项目经理全程跟踪。

物业服务企业对市民的各类报修均应予以重视，项目经理应第一时间实地查看并核实报修内容。属于物业职责及能力范围内的维修工作，应尽快进行维修，并在维修完成后告知市民。若因客观原因，该处维修需延迟的，应与市民进行沟通解释，并给出一个维修时限，在排除客观因素后尽快维修。若该处维修超出物业维修职责及能力的，项目经理需现场告知原因，并向市民提供其他解决问题的途径。

项目经理要耐心听取市民的投诉意见，对于合理且能解决的投诉问题，应第一时间着手解决，并给市民一个满意的答复；若投诉问题因物业能力或职责范围原因无法解决的，项目经理

需立即上报业委会、居委会或街镇相关部门解决，力争做到报修不出小区，投诉不上热线。

（二）优化报修回访机制，提高市民满意度

市民对于热线工单的测评满意度评价分为四个等级：不满意、一般、基本满意、满意。市热线办和区 962121 物业呼叫中心会在工单结单后分别采取电话、短信等方式回访市民，确认对该工单的满意度评价。

在工单的处置过程中，物业服务企业应当积极考虑市民对维修诉求的感受度，预判市民满意度。除按物业行业规定在工单完成后第一时间对市民进行回访以外，还应当面告知市民热线工单测评要求，全力争取市民满意。若发现存在不满意的情况，项目经理应当主动联系市民询问具体情况，对于合理的意见诉求做到应改尽改。市民不满意程度较高的，街镇房管机构热线工单处置人员应亲自联系市民了解情况，耐心的听取市民的不满意原因，针对该问题给出相应的解释或解决计划，尽可能提升市民的满意度。

（三）增强报修解决途径，打通维修资金使用通道

各街镇应指导本辖区内符合组建业主大会条件的小区尽快组建业主大会，开通小区维修资金账户；指导业委会或代行职责的居委会提高维修资金使用审批速度及规范使用的效率，避免因无法使用维修资金或由于维修资金使用审批流程过长造成居民的报修、投诉。

涉及相邻关系、综合整新等属于小区综合管理的工单，各街镇相关部门需及时介入，物业服务企业应积极配合相关部门做好处置工作。针对业主自用部位的报修诉求，可主动引导告

知市民 962121 物业维修特约第三方解决途径。

（四）加强热线工单甄别，紧盯重点工单整改。

各街镇应设置专人专岗处置 962121 转派 12345 热线维修及物业投诉类工单。热线工单处置人员要了解辖区内物业服务企业热线工单的处置情况，对于项目经理处置困难的工单，应提供业务指导和政策解释。涉及信访、群访或涉法涉诉的维修投诉工单，相关街镇房管机构匹配已有信访编号或诉讼编号，并将其填入办结内容。

热线工单处置人员要对“12345 房办联络员群”中推送的工单进一步提起重视（该类工单一般为重新交办件或区物业呼叫中心判断为不满意的工单），街镇房管机构接单后应立即核实并介入处置，若确实因客观原因暂时无法解决的，应进一步做好沟通解释工作并告知维修期限。

上海市浦东新区建设和交通委员会

2023 年 8 月 30 日

（此件主动公开）

抄送：区物业管理事务中心、区综合协调事务中心。

上海市浦东新区建设和交通委员会办公室
发

2023 年 8 月 30 日印
