标准体系编号：XZ

文件类型：规范

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市机关后勤服务标准

邢JG XZ.310.013—2022

|  |
| --- |
|  |

物业服务回访规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

前  言

本文件参照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件归口部门： 行政服务科 。

本文件起草部门： 行政服务科 。

本文件主要起草人： 杨长征、翟高洁 ，日期： 2022 年 8 月 1 日 。

本文件主要审核人： 路根雪 ，日期： 2022 年 8 月 15 日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022 年 8 月 31 日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
| 2.0 | 2022年09月01日 | 更改 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

物业服务回访规范

1. 范围

本文件规定了物业服务回访的基本要求、回访时间、回访率和回访的要求。

本文件适用于物业服务回访。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB13(J)/T 8331-2019 住宅物业服务等级标准

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

物业

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

1. 基本要求

规范回访工作，及时验证管理服务工作的质量和效果，确保管理服务工作质量。

1. 回访时间

回访时间安排如下：

1. 投诉事件的回访，应在投诉处理完毕后的三天内进行；
2. 维修工程的回访，应在完成维修工程后的一周内进行，必要时在完成维修工程十五天后，一个月内进行第二次回访；
3. 其他管理服务工作的回访，应安排在完成管理服务工作后的一周内进行。
4. 回访率

回访率应满足以下要求：

1. 投诉事件要求达到100%；
2. 日常维修服务、求助服务的回访率要求达到30%；
3. 其他管理服务工作的回访率按当时情况由物业服务机构确定。
4. 回访

与业主回访过程中注意文明用语。

交谈中要善于聆听，不随便打断他人谈话，不要语言纠缠不清，更不准出言不逊。

入户回访时注意言行举止，不得将手插入衣、裤口袋，不得抱双手；不得与其他同事谈及与回访内容无关的内容，怠慢业主。

坐着与业主交谈时，要正襟危坐，全神贯注。

回访过程中如与业主同行，要让业主走在前面，并主动为业主开门。

对业主提出的意见建议做好记录。

回访结束后，如实汇报并转达业主意见或建议。