

保利物业入户维修管理规定

第一章 总则

第一条 为规范入户维修程序，确保高效率、高质量地完成入户的维修工作，特制定本规定。

第二条 本指引适用于保利物业服务股份有限公司（以下简称“物业总部”）下属物业平台公司及其在管物业的入户维修管理工作。

第二章 职责

第三条 物业服务中心工程维修人员按照公司管理规定要求，实施入户维修服务工作。

第四条 物业服务中心工程维修负责人负责安排入户维修工作，检查、落实入户维修管理规定的执行。

第五条 物业服务中心工程负责人结合项目实际情况制定入户维修体系文件、有偿服务工作类别及收费价目表。

第六条 物业服务中心负责人审批入户维修体系文件的各项内容，并督导工作的具体执行。

第三章 方法和过程控制

第七条 报事受理、登记及响应时间

报事受理、登记机响应时间要求根据《保利物业 ERP 报事报修操作规程》的有关规定执行。

第八条 维修服务准备

（一） 维修人员接单后，根据维修内容准备相应的材料、工具。

维修工具须配置齐全，做到“五统一”。（工牌、工装、垫布、毛巾、鞋套）

（二）业户提供的材料、配件、工具等，在实施维修前维修人员须与业户当面验收，确保功能完好后，记录于《维修工作单》中。

第九条 维修服务实施

（一）按门铃：要求每次按门铃时间不得过长，应控制在3至4秒钟左右，每次按下间隔15秒左右，连续三次如没有回音，维修人员需通知客服前台联系业主或报修人。

（二）敲门：要求每次敲门时，要使用食指，连续敲击三下后间隔15秒，注意用力不要过大，连续三次后没有回音，维修人员需通知客服前台联系业主或报修人。

（三）当业主回应询问身份时，应先自报“我是物业工程部XXX，现应约到您家维修”。得到确认后，在业主许可的情况下，穿好鞋套进入业主家。

（四）礼貌询问业主须维修范围及内容，告知维修过程可能产生的噪音、粉尘、异味等干扰，请业户谅解。

（五）在现场勘察时，不允许私自移动业主的物品。

（六）在现场勘察后，要向业主说明故障原因及维修程序，并说明哪些是收费维修项，不能及时修复的项目要向业主做出合理的解释。

（七）如业主不能理解，不得与业主发生冲突。维修人员要及时与客服部值班人员取得联系，由客服部值班协助人员解决。

（八） 维修人员视现场情况，做好现场成品保护工作。如遇不可避免会损坏业主其它成品的情况时，应及时向业主说明，征得同意后，方可继续进行。

（九） 为避免维修作业造成业主居家环境污染，维修工具、备件及更换下来的废件须摆放在垫布上。

（十） 维修作业过程中，注意说话音量，不得谈与本次作业无关的内容。

（十一） 维修作业未完成，不得擅自离开维修作业区。确实需要离开时，必须主动向业户说明理由，征得同意方可离开。

（十二） 维修作业过程中，未经许可不得进入业户非维修作业区。

（十三） 未经许可不得就坐业户的座椅，严禁收受小费、抽烟、喝茶、打私人电话。

第十条 维修服务完成

（一） 维修完毕，维修人员必须将现场清理干净，将因维修时移动的物品恢复原位。现场清点检查工具及材料是否齐全，防止错带、误带业主物品。

（二） 其它有关事项根据《保利物业 ERP 报事报修操作规程》的有关规定执行。

第四章 检查与考核

第十一条 物业服务中心工程负责人每月对入户维修工作的执行情况，入户维修服务的完成率、及时率、返修率检查不少于一次。

第十二条 物业服务中心负责人每季度对入户维修工作的执行情况，入户维修服务事项、价格的合理性、有效性检查不少于一次。

第十三条 物业平台公司工程管理部门每半年对项目入户维修管理规定的落实，《维修工作单》的完成率检查不少于一次。

第五章 附则

第十四条 本规定自发布之日起施行，原《保利物业发展股份有限公司入户维修管理规定》（Q/POLY-WY PM2013-2020）同时废止。

第十五条 本规定由物业总部物业管理中心负责解释。