

江西省住房和城乡建设厅文件

赣建房〔2026〕7号

关于大力提升物业服务企业客户服务水平 建立物业服务企业“首问负责、接诉 即办”工作机制的通知

各设区市住房和城乡建设局，赣江新区城乡建设和交通局，赣州市城市住房服务中心，各物业服务企业：

为认真落实住房和城乡建设部《关于扎实开展物业服务领域突出问题集中整治推动物业服务水平提升的指导意见》要求，打好打赢全省物业服务突出问题深化治理攻坚战，现就大力提升物业服务企业客户服务水平，推动建立物业服务企业“首问负责、接诉即办”工作机制有关事项通知如下：

一、工作目标

以党建引领物业管理服务提质增效为总抓手，坚持以人民为中心、问题导向、闭环管理、常态长效原则，聚焦解决群众反映强烈的物业服务企业从业人员态度生硬、敷衍，对业主反映诉求的响应慢、投诉渠道不畅、推诿扯皮、处置不及时、整改不到位、服务不规范等突出问题，进一步压实物业服务企业主体责任，推动全省物业服务企业提升客户服务水平，畅通业主诉求表达渠道，优化诉求受理、处置、反馈、回访、销号全流程管理，实现咨询有人应、来电有人接、投诉有人管、问题有人办、结果有反馈，不断提升群众获得感、幸福感和安全感。

二、建立“首问负责、接诉即办”闭环机制

（一）明确首问责任主体。首位接触业主诉求的物业服务企业工作人员，即为首问责任人。无论诉求是否属于自身岗位职责、是否属于物业服务范畴，均应全程牵头对接、跟踪督办，认真做好受理处置工作，做到不推诿、不敷衍、不回避。首问责任人要亮明身份、文明接待，耐心倾听业主诉求，主动做好登记引导。

（二）规范诉求受理渠道。各物业服务企业要在物业服务区域显著位置、业主微信群、小区公众号等平台公示服务热线、线下接待点位、线上诉求受理入口，畅通电话、现场、网络等多渠道诉求受理路径，整合12345政务服务便民热线派发工单、街道（乡镇）社区和物业管理相关部门转办事项等，确保业主诉求便

捷提交、快速触达。受理诉求时，要规范使用文明用语，受理登记时要核实并如实记录诉求人信息、房号、诉求内容、时间、联系方式等关键信息，做到信息完整、记录清晰、有据可查。

（三）精准分类分派诉求。首问责任人受理诉求后，要第一时间对诉求进行分类甄别，按照紧急类、普通类、复杂类、超物业服务范畴类、咨询建议类等进行划分，因处置需要协调其他人员进行处理的，精准分派并明确处置责任人，处置责任人要同首问责任人即时同步处置进展。超出物业服务范畴的诉求，首问责任人要耐心做好政策解释，及时向街道办事处（乡镇人民政府）或相关部门报告，主动引导业主对接联系相关单位或部门，并做好登记。

（四）主动反馈处置进展。坚持“边处置、边反馈”原则，首问责任人要全程同步诉求进展，杜绝“只受理、不告知”。诉求受理时，当场告知业主处置流程、预计时限；诉求处置中，遇延期、跨部门协调等情况，提前主动向业主说明进展、解释原因；诉求办结后，第一时间通过电话、微信、上门等方式，向业主反馈处置结果，做到“办结即反馈”，确保业主全程知晓诉求办理动态。

（五）及时完成回访复核。首问责任人或客服人员在诉求办结后24小时内要对诉求业主开展回访。回访内容包含处置效率、服务态度、办理结果、满意程度等。对业主不满意的诉求，要及

时进行复核，查找问题症结，重新分派处置，限期整改到位；对反复出现、集中反映的共性诉求，要梳理分析根源，优化服务流程，完善长效举措，从源头防范同类问题反复发生。

（六）严格落实闭环销号。物业服务企业要严格执行诉求办结销号制度，只有完成处置、反馈、回访，且业主确认满意、无异议的诉求，方可予以销号；对未办结、业主不满意的诉求，不得直接销号，复核并整改到位后，方可予以销号。

（七）规范档案信息管理。各物业服务企业要建立规范的诉求处理档案，将受理、处置、反馈、回访、销号情况形成台账记录（附件1），归档留存，做到一栋一档、一事一卷，档案留存期限原则上不少于3年，确保可查询、可追溯。对投诉或咨询中涉及的业主信息严格保密，不得泄露隐私信息。

三、工作要求

各物业服务企业要切实压实主体责任，配齐配强客户服务人员，明确岗位职责、服务标准和工作流程。对照本通知要求，于本通知印发之日起1个月内结合实际建立完善企业内部“首问负责、接诉即办”工作机制，确保各项要求落地见效。各级住建部门、各物业服务企业要主动公开监督举报电话、邮箱等渠道，畅通业主、社会各界监督路径，主动接受社会各界监督。加大政策宣传力度，通过公众号、业主群、线下宣讲等多种形式，进行解读宣传，提升业主知晓度与参与度。及时总结推广机制落实到位、

服务成效突出的典型案例与先进经验，强化正面引领，营造重服务、优品质、讲担当的良好行业氛围，推动全省物业服务水平有力提升。

- 附件：1. _____小区物业服务接诉受理台账
2. 江西省物业服务企业客户服务规范指引

江西省住房和城乡建设厅

2026年4月23日

（此件主动公开）

附件 1

_____ 小区物业服务接诉受理台账

来访来电人 姓名		电话	
住址（含小区、 楼栋、户号）			
时间	年 月 日 时 分	接待人 (首问责任人)	
接诉渠道		诉求类别	办理时限
诉求内容			
处理情况 和结果		处置责任人	
回访情况			
是否需要 复核		复核情况	
是否销号		销号时间	
备注			

附件 2

江西省物业服务企业客户服务规范指引

目 录

第一章 总则

第二章 服务人员规范

第三章 诉求受理

第四章 诉求处置与反馈

第五章 回访、复核与销号

第六章 档案与信息管理

第七章 监督与考核

第八章 附则

第一章 总 则

第一条 制定目的

为规范江西省物业服务企业客户服务行为，建立“首问负责、接诉即办”工作机制，提升物业服务标准化、规范化水平，切实解决对业主诉求响应慢、处置不及时等突出问题，保障业主合法权益，营造良好物业服务环境，制定本指引。

第二条 适用范围

本指引适用于江西省行政区域内所有从事物业服务活动的企业及其在岗工作人员，涵盖物业服务区域内咨询、求助、报修、投诉、建议等各类客户服务事项的全流程管理。

第三条 服务原则

1. 首问负责：首位接待、接听、受理、接触业主咨询、求助、报修、投诉、建议、反映事项的物业服务企业工作人员（含客服、秩序维护、项目管理人员、企业总部工作人员等），即为首问责任人，负责全程牵头对接、跟踪督办。

2. 接诉即办：业主诉求快速响应、分类处置、限时办结，做到事事有回应、件件有着落；

3. 文明规范：服务过程中使用文明用语、亮明身份，依规操作、流程清晰，保障业主知情权；

4. 闭环管理：实现诉求受理、处置、反馈、回访、销号全流程管控，档案留存可追溯；

5. 保密原则：严格保护业主个人信息及诉求相关隐私，严禁泄露、倒卖相关信息。

第二章 服务人员规范

第四条 岗位配置与培训

物业服务企业应配备足额的客户服务人员，客服、秩序维护、项目管理等岗位人员须具备相应服务能力，无不良从业记录。物业服务企业应结合实际制定各岗位文明礼仪、文明用语规范，每年定期组织全员开展提升物业服务企业客户服务水平培训和服务技能、应急处置、政策法规等专项培训，确保工作人员熟练掌握服务流程和规范。

第五条 仪容仪表和服务态度

工作人员在岗期间应按企业统一标准着装，衣物整洁、佩戴工牌，工牌清晰显示姓名、岗位、照片等信息，做到亮明身份服务；仪容整洁大方，精神面貌良好。接待业主时耐心倾听诉求，文明用语，不敷衍搪塞。不得与业主发生争执、冲突，严禁接受业主礼品、礼金等财物，不得利用岗位之便谋取私利。

第三章 诉求受理

第六条 受理渠道管理

物业服务企业应在物业服务区域大门、单元楼门口、公告栏

等显著位置，以及业主微信群、小区官方公众号、小程序等线上平台，常态化公示 24 小时服务热线、线下接待点位地址及工作时间、线上诉求受理入口，保障渠道信息清晰、更新及时；畅通电话、现场、网络、书面等多渠道受理路径，确保诉求实时受理。

第七条 首问受理要求

首位接待、接听、受理业主诉求的工作人员即为首问责任人，无论诉求是否属自身岗位职责、是否属物业服务范畴，均需当场受理，不得拒绝、推诿。受理登记时要核实诉求人姓名、房号、联系方式、诉求内容等关键信息，做到信息完整、记录清晰，录入《_____小区物业服务接诉受理台账》，确保有据可查。对业主现场提交的书面诉求，需签收确认，注明受理时间；对线上诉求根据诉求类别及时确认回复。

第八条 诉求分类

首问责任人受理诉求后，应第一时间按以下类别划分，分类处置：

1. 紧急类：电梯困人、火灾隐患、燃气泄漏、大面积停水停电、治安安全隐患、高空坠物风险等直接危及人身、财产安全的事项；

2. 普通类：一般设施设备报修、邻里噪音扰民、公共区域环境卫生、小型公共设施损坏、常规服务类投诉等事项；

3. 复杂类：涉及多方主体协调、大型工程整改、费用分摊争

议、物业服务历史遗留问题、跨部门协作的事项等；

4. 超物业服务范畴类：不属于物业服务职责范围的诉求，如政务办理、司法纠纷、社区管理等事项；

5. 咨询建议类：业主咨询物业服务收费标准、小区管理规约、设施设备使用方法、政策法规咨询等非处置性事项。

第四章 诉求处置与反馈

第九条 紧急类事项处置

首问责任人发现或受理紧急类事项后，立即启动应急处置流程，第一时间向企业项目负责人及消防、公安、燃气、供水供电等相关职能部门报告；组织现场工作人员开展先期处置，如电梯困人时安抚被困人员、联系维保单位救援，火灾隐患时及时排查、组织疏散，确保处置措施有效、快速；全程跟踪处置进展，实时向业主反馈现场情况，处置完成后立即向业主告知结果。

第十条 普通类事项处置

首问责任人在受理后 30 分钟内完成内部分派，明确处置责任人及工作要求；处置责任人需在 24 小时内完成事项处置或制定明确、可执行的解决方案，在处置过程中做好现场记录；若因客观原因无法在 24 小时内完成处置，首问责任人需提前向业主说明原因，告知预计完成时间，经业主确认后执行。

第十一条 复杂类事项处置

首问责任人在受理后 60 分钟内响应，牵头组织相关部门、人员进行研判，明确处置方案、责任分工和办理时限；自受理之日起 7 个工作日内完成办结或向业主进行阶段性反馈，说明处置进展、已采取的措施；若无法在 7 个工作日内办结，以书面或正式线上通知形式告知业主原因、详细整改计划和明确完成时限。

第十二条 超物业服务范畴类处置

首问责任人耐心向业主做好政策解释和说明，主动告知相关对接职能部门或者业主委员会、联系方式及办理流程，做好登记引导，不得以“不清楚”“不归我们管”等理由简单拒绝。

第十三条 咨询建议类处置

能当场答复的即时准确答复；无法当场答复的，首问责任人需做好记录，在 2 小时内通过电话、微信等方式向业主回复，答复内容需准确、有据可依。

第十四条 处置进展反馈

坚持“边处置、边反馈”原则，诉求受理时，首问责任人当场向业主告知处置流程、预计办结时限；处置过程中，遇延期、处置困难、跨部门协调等情况，首问责任人提前主动向业主说明进展、解释原因；因诉求处置需要安排其他人员进行处理的，明确处置责任人后在接诉受理台账中做好记录，处置责任人要同首问责任人即时同步处置进展；诉求办结后，首问责任人在 2 小时内通过电话、微信、上门等业主认可的方式，向业主正式反馈处置结果，做到办结及时反馈。

第五章 回访、复核与销号

第十五条 回访要求

诉求办结后，首问责任人或企业客服人员需在 24 小时内对诉求业主开展回访，回访方式包括电话、现场、线上等；回访内容需涵盖处置效率、服务态度、办理结果、业主满意程度，如实记录回访意见，录入接诉受理台账；对业主提出的新问题、新诉求，当场做好登记，按本指引重新启动受理处置流程。回访可与处置进展反馈相结合。

第十六条 复核整改

对回访中业主明确表示不满意的诉求，物业服务企业需立即启动复核流程，查找问题症结、分析处置不足；针对复核发现的问题，24 小时内重新制定整改方案，明确整改时限，向业主告知复核结果及整改计划；整改完成后，再次对业主进行回访，直至业主满意或无异议。

第十七条 闭环销号

物业服务企业严格执行诉求办结销号制度，销号需同时满足以下条件：诉求已完成处置、处置结果已反馈业主、已完成回访、业主确认满意或无异议；对未办结、业主不满意且未完成复核整改的诉求，原则上不予销号；复核整改到位并经业主确认后，方可办理销号手续，在台账中注明销号时间。

第十八条 防范共性问题

对反复出现、集中反映的共性诉求（如小区某区域卫生问题反复、某类设施频繁故障），企业需组织专题分析，深挖问题根源，优化服务流程、完善设施设备维护制度，从源头防范同类问题再次发生，形成长效管理机制。

第六章 档案与信息管理的

第十九条 台账建立与留存

物业服务企业参照《_____小区物业服务接诉受理台账》，建立规范的诉求处理台账，做到一栋一档、一事一卷，明确专人负责台账管理；台账需如实、完整记录诉求受理、处置、反馈、回访、销号等全流程信息，档案留存期限原则上不少于3年；电子台账做好备份，防止数据丢失，如有纸质台账，整理成册、妥善存放。

第二十条 业主信息保密

企业建立业主信息保密管理制度，明确信息管理责任，限定工作人员查看、使用业主信息的权限；工作人员不得泄露、出售、非法提供业主的姓名、房号、联系方式等隐私信息，不得将业主信息用于物业服务以外的用途；若发生业主信息泄露事件，企业需立即调查处理，采取补救措施并追究相关责任人责任。

第七章 监督与考核

第二十一条 企业内部监督与考核

物业服务企业建立“首问负责、接诉即办”机制落实监督考核体系，明确考核指标（如响应及时率、办结率、业主满意率、台账完整率等）；企业项目负责人定期抽查诉求处置台账，对内部工作人员推诿扯皮、超期未办、敷衍处置、泄露业主信息等行为，按照企业规章制度严肃处理。

第二十二条 行业与社会监督

企业主动在物业服务区域及线上平台公开监督举报电话、邮箱，畅通业主、社会各界监督渠道，及时受理针对物业服务的举报投诉；积极配合各级住建、城管、消防救援等部门的督导检查，对检查发现的问题，按要求限期整改，提交整改报告；主动接受业主委员会、业主的监督，定期向业主公示物业服务诉求处置总体情况，听取业主意见建议，持续优化服务。

第八章 附 则

第二十三条 实施

物业服务企业的客户服务活动及相关监督管理工作，国家和江西省法律法规、规章及规范性文件有规定的，从其规定；物业服务合同有约定的，从其约定。

本指引自发布之日起施行。

