

大悦城控股物业房屋建筑工程

质量保修管理办法

第一章 总则

第一条 为保护建设单位、施工单位、房屋建筑所有人和使用人的合法权益，维护公共安全和公众利益，进一步明确大悦城控股产品质量保修服务责任及工作流程，确保产品质量保修的及时性和保修质量，提升客户满意度，树立品牌形象，特制订本办法。

第二条 名词解释

- 一. 集中保修期：自项目集中交房结束后至少 30 个日历日，且未完结户均报事量连续 7 个日历日 ≤ 0.5 条为止。
- 二. 保修期内原分供方工程整改：指项目竣工后保修期内，在需要进行工程整改时，原分供方愿意承担质保责任并及时响应的工程整改项目。
- 三. 保修期内无原分供方工程整改：指项目竣工后保修期内，在需要进行工程整改时，原分供方不愿或不能按《施工合同保修条款》要求承担质保责任，需委托第三方处理的工程整改项目。
- 四. 报事完成：报事问题已整改完毕，内部现场验收合格视为报事“已完成”。
- 五. 报事完结：报事问题整改完成且客户已确认的，视为报事“已完结”。
- 六. 强制闭合：报事问题已整改完成，但客户主观上拒不配合完结的；或是客户提出超出合同约定和法规要求的个性化需求，确实无法满足且沟通不能达成一致的，可通过非正常方式完结。
- 七. 一般维修事项：指除复杂维修、重大质量维修以外的维修事项。

八. 复杂维修事项：是指涉及多专业配合维修，或质量问题的原因难以分清或界定，或维修方案难以确定，或维修造价达 5 万元以上的维修事项。

九. 重大质量维修事项：是指可能影响到建筑主体安全或造成重大人身伤害及财产安全损失、可能被媒体曝光等影响品牌形象的维修事项。

十. 超保报修：是指业主报修的问题超过合同约定交房标准、或属业主二次装修改造造成、或已过保修期限的，不属于我司保修责任的报修。

十一. 集中整改期：是指交房后集中对业主交付以来所有报修的问题、一房一验遗留的问题、承接查验遗留的问题、交付评估发现的问题进行集中整改的期限，为交房后三个月。

十二. 质量保修时限：是指自接到业主报修信息至我司内部验收合格的时间。具体参考《常见问题质量保修时限》（附件 1）。

十三. 制定维修方案及时率指标：是指接到业主报修后在规定的时限内（一般维修事项在 24 小时内、复杂维修事项 48 小时内、重大质量维修事项 72 小时内）完成制定维修方案并录入质量保修系统的批次所占业主总报修批次的比例。

十四. 维修及时率指标：是指在《常见问题质量保修时限》（附件 1）中的“对客户承诺的维修时限”内整改完成（通过内部验收）的比例。

维修及时率指标=在维修时限内完成维修的问题数/报修问题总数*100%
我司交房前自查且未完成整改的遗留问题（包括一房一验、承接查验、交付评估等遗留问题），需计入报修问题总数。

十五. 整改完结率指标：指在统计周期内完成维修（通过内部验收）问题的数量所占累计问题（包括交付后所有报修问题、一房一验遗留问题、承接查验遗留问题、交付评估发现问题等）数量的比例。

整改完结率指标=完成维修的问题数/累计问题总数*100%

十六. 业主满意度：是指业主对维修质量、进度、服务态度等的总体评价，维修完成后由 400 质量保修呼叫中心坐席人员对业主进行电话回访统计。

十七. 业主满意度指标：是指业主满意度回访中回答“非常满意”及“满意”所占总体回访的比例。

客户满意度指标=(非常满意+满意)/(成功回访+不成功回访)*100%成功回访的结论分为：“非常满意”、“满意”、“一般”、“不满意”；不成功回访分为：“拒答”、“不知道”。当坐席人员连续 3 天、每天 2 次的电话回访均不成功时，由系统发短信给业主进行短信满意度回访，若仍不成功，则计入不成功回访。

超保报修、强制闭合不做客户满意度回访，不计入该指标统计。我司自查问题（包括一房一验、承接查验、交付评估等问题），不做客户满意度回访，不计入该指标统计。

第二章 适用范围

第三条 本办法适用于大悦城控股集团开发且由大悦城控股物业公司管理的项目。

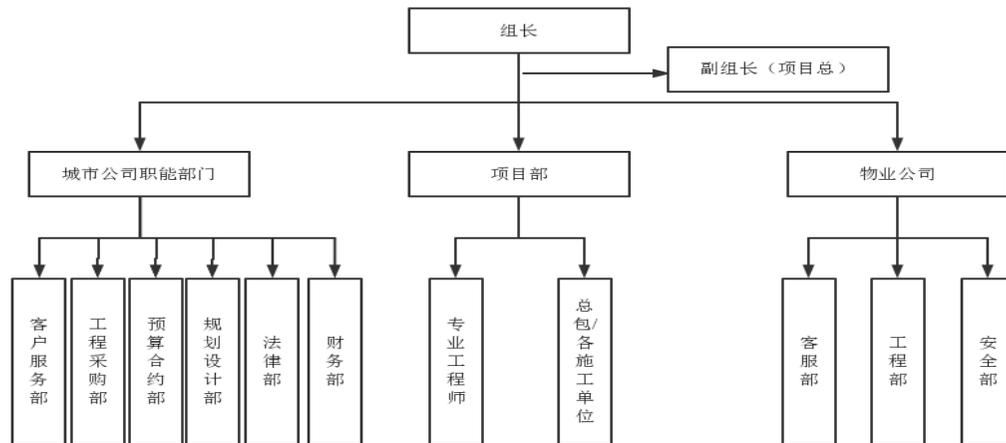
第四条 本办法维修事项包括业主内套内、公共区域、公共设备设施及景观工程。

第三章 管理职责与分工

第五条 大区（城市）公司管理职责

- 一. 管理时限：交付之日起 2 年内的质量保修责任由大区（城市）公司作主导，2 年后由物业公司作主导。
- 二. 设置保修服务中心。在项目交付前 4 个月，项目部和客户服务部、物业公司保修服务中心选址，由项目部在交付前完成室内装修（含装修施工单位招投标）和基本办公设备配备，相关费用由项目部负责。
- 三. 成立保修工作小组。由项目部、相关职能部门、物业公司及施工单位人员组成保修工作小组（详见第四章）。负责项目竣工交付后的质量保修管理工作。在超出上述范围及时间阶段，应协助物业公司对复杂维修事项及重大质量维修事项制定解决方案。保修工作小组正副组长根据实际情况，可由城市公司客户服务部、项目部或区域物业公司负责人担任。保修工作小组具体架构及职责如下：

保修工作小组组织架构图



（一）保修工作小组组长职责

1. 全面负责大区（城市）公司作为责任主体阶段的质量保修管理工作，并在大区（城市）公司作为责任主体阶段承担质量保修工作第一责任，在物业公司作为责任主体阶段承担连带责任；
2. 在大区（城市）公司作为责任主体阶段负责审批超保报修与质量保修系统强制闭合；
3. 负责审批授权范围内的维修方案及费用，具体审批权限详见本文相关章节；
4. 负责保修工作小组人员的考核。

（二）项目工程人员职责

1. 对接各施工单位，将零星报修要求转达施工单位安排施工。
2. 施工过程监督。
3. 施工结果验收。
4. 负责落实保修备品备件或易耗品移交保修服务中心
5. 负责提供完善的、经核实的《（项目名称）施工单位信息汇总表》（附件四）。
6. 负责项目交付后集中整改期的质量保修管理工作；
 - （1）在集中整改期内所有问题整改完结率（详见附件 1 名词解释） $\geq 95\%$ ；
 - （2）完成与物业的项目承接查验移交（相关问题须 100%解决，不得带问题移交）。
7. 负责与物业工程人员共同确认第三方预估协维修金额小于 5000 元维修方案及报价。

8. 协助保修服务中心或物业公司对复杂维修事项及重大质量维修事项制定解决方案。

（三）客户服务部工作人员职责

1. 负责组建保修工作小组承担项目保修服务中心的各项工作。
2. 监督及督办保修工作进度。
3. 参与重大保修事项的方案制定。
4. 负责客户工程质量群诉、重大投诉信息的受理与反馈处理。
5. 负责质量保修引起的投诉处理及相关赔偿工作；
6. 负责对组织进行客户客户满意度工作。

（四）工程采购部人员工作职责

1. 负责指派相对固定人员参与项目保修期内的保修工作。
2. 负责项目施工合同有关保修条款的落实，明确各施工单位有义务接受保修服务中心和物业服务中心的保修管理和监督。
3. 审核保修项目维修技术方案，明确维修流程。
4. 负责按要求在交付前 30 天，完成至少与 2 家第三方单位签订维修合同。
5. 对于质保金扣、退款，签署相关审核意见，并根据相关规定配合办理质保金退款手续。

（五）预算合约部人员工作职责

1. 负责制订第三方《保修工程量单价清单》，便于保修服务中心和物业公司工程人员对整改报价进行预估。
2. 负责审定第三方施工单位的维修费用及结算金额。
3. 对于质保金扣、退款签署相关审核意见，并根据相关规定配合办理质保金退款手续。
4. 配合开展保修管理的相关工作。

（六）规划设计部人员工作职责

1. 参与项目主体结构、功能改变、公共安全、重大设备改造等保修整改项目，
2. 参与维修工程技术方案的审核与验收。

（七）法务部人员工作职责

1. 负责审核责任施工单位质保金扣款依据资料，以免发生法律纠纷。
2. 负责处理项目保修期内由于保修所发生的一切法律纠纷。

（八）财务部人员工作职责

1. 负责对第三方施工单位维修费用的结算与支付。
2. 负责对责任施工单位质保金的结算与支付。

（九）总包及各施工单位人员职责

1. 按照保修工作小组要求完成保修工作。
2. 协助物业公司完成保修问题销项复查工作。

第六条 物业公司工作职责

一. 指派项目物业负责人及客服、工程人员参与项目保修工作。

(一) 物业负责人:

1. 负责配合保修服务中心开展各项保修工作。
2. 协调大区(城市)公司各职能部门、项目部和各施工单位工作。
2. 调配物业内部资源。

(二) 物业客服人员:

1. 负责收集和汇总业主的维修要求转交保修服务中心处理,在完成维修后通知相关业主前来验收。
2. 负责对业主的回访工作
3. 协助和参与与业主的沟通、赔付谈判和拒收房客户的沟通。
4. 负责保修期各种文档材料的收集、档案管理。

(三) 物业工程人员:

1. 跟进维修质量监督、过程记录及参与维修验收工作。
2. 参与工程整改类问题与客户的过程沟通。
3. 负责对维修报事进行每日清理及数据归集。
4. 负责与项目工程人员共同确认第三方预估维修金额小于 5000 元维修方案及报价。
5. 参与第三方施工单位维修费用结算管理,在第三方施工单位维修完成并通过验收后按时汇总维修费用,并根据相关规定办理工程款结算手续。

（四）参与质保金扣、退款管理，责任施工单位办理质保金退款手续时，《工程项目保修期满验收表》（附件九）签署相关扣、退款意见，并根据相关规定办理质保金退款手续。

（五）负责保修期满的维修公示。

第七条 物业保修工作小组工程人员配置

一．交房 2 年以内的项目物业保修工程人员建议按照毛坯房交付项目 1/200~250 户、精装房交付项目 1 人/80~150 户的标准配置。具体的人员配置数量、到岗时间、人员数量调整及预算费用，由大区公司（城市）公司根据区域及项目的具体情况确定。

三．物业保修工程人员的编制单位为物业公司，费用由大区（城市）公司承担。

第四章 质量保修的过程管理

第八条 质量保修的前期工作

一．项目交付前的一房一验、承接查验、维修整改及交付评估等工作参照集团的相关规定。

二．交房前 1 个月，由项目部指定至少 1-2 名工程师负责售后保修工作，并确保集中返修期驻场办公。

三．交房前 1 个月，由客户服务部人牵头组织成立质量保修小组，成员应包括：项目部工程经理、项目部工程人员、地产客服专员、物业项目负责人、物业工程及客服负责人、各施工单位负责人。

四．在项目交付前一个月，由工程采购部签订至少 1-2 家年度协议供方，以确保原分供方响应不及时或不愿意承担质保责任时工程整改的及时性。

五. 由预算合约部依据单价招标结果, 提供相应年度协议供方的《维修整改工程量单价清单》备查, 便于项目部工程人员及物业工程人员对整改报价进行预估。

六. 交房前 1 个月, 地产工程人员须根据项目实际工程进度、施工质量、分户查验整改情况、供货周期等提前确认备品备件或易耗品 (详见附件 9) 的准备事宜, 并明确返修整改过程中主要材料的供货周期。

七. 交房前 7 天内, 客户服务部应组织物业公司、总包单位及专项分包单位相关人员召开质量保修专项会议, 明确各方质量保修责任、维修期限、保修金退还程序、启动第三方维修的原则及费用结算方法、各施工单位的维修责任人及其联络方式以及入户维修的行为规范。

第九条 质量保修流程

一. 业主报修受理

(一) 客户首次验房报修填写《(项目名称)质量保修验收单》(附件 1)

(二) 客户再次报修填写《(项目名称)质量保修验收单》(附件 1) (业主拨打物业服务中心电话报修的由服务中心工作人员将报修事项录入此表)

(三) 物业服务中心日常巡查等内部报修填写《(项目名称)保修登记表》(附件五)。

(四) 由项目工程人员负责将保修单转呈各施工单位安排进行维修。

二. 现场核实

受理报修后 24 小时内, 由项目或物业工程师对报修情况进行核实并拍照, 如报修问题属于质保范围, 则按照流程实施维修; 如报

修问题不属于质保范围，保修小组应给出明确的书面意见，由物业客服人员回复业主并做好解释工作，必要时项目和物业工程人员给予配合解释。

三. 保修完成时间的确认和告知

（一）保修项目整改期限界定：

1. 一般维修事项的整改时限参见《常见问题质量保修时限》（附件 2）；
2. 复杂维修事项应及时上报大区（城市）公司班子，制定具体方案解决。

（二）现场核实当天，如属一般维修事件，项目或物业工程师依据《常见问题质量保修时限》的要求确认具体的完成时间，并现场或通过物业客服在 24 小时内电话告知业主保修进度及完成时间。

四. 组织进场维修

（一）项目或物业工程人员应于确定维修方案后 24 小时内或与业主约定的时间）通知维修责任单位进场维修并跟踪、监督，维修过程应做好成品保护工作。业主已入住的，项目或物业工程人员应全程在场陪同。

（二）维修工作应在维修时限内完成。

（三）对于因客观原因无法在确定时间内完成的，项目和物业工程师与施工单位落实新的完成时间，再由客服通知业主，并做好解释工作。

五. 保修服务中心验收

保修完成后，施工单位通知项目或物业工程师联合验收。如达到保修标准的视为报事完成，应于验收当天与业主沟通前来验收的时间；如未达到保修标准的，应明确告知施工单位再次保修，并落实新的完成时间，再告知业主保修进度，并做好解释工作。

六. 客户验收与回访

(一) 联合验收验收合格后, 由客服员在 24 小时内通知业主前来验收。如业主验收合格, 需让业主在《(项目名称) 验房交接登记表》或《质量保修登记表》确认记录栏签署确认意见, 报事完结。

(二) 如业主验收不满意, 项目或物业工程人员可再次发起维修流程。

(三) 若在我司内部验收合格后业主拒绝验收、借故不验收、或业主个人原因无法到场验收、或业主提出不合理的要求, 由项目或物业工程人员填写《质量保修(强制) 闭合申请表》(详见附件 3), 报保修服务中心负责人或其授权人审批后, 可强制闭合; 对于不属于我司保修责任的超保报修, 相关责任人应向报修人说明理由, 可根据项目的实际情况向报修人提供免费维修、有偿维修或推荐第三方有偿维修等服务。若未维修, 项目或物业工程人员需发起《质量保修(强制) 闭合申请表》, 由质量保修中心负责人(或其授权人) 审批后, 可闭合。

第五章 质量保修的监督、考核及预警

第十条 质量保修监督管理

当项目出现重大维修事项时, 保修工作小组或物业公司应即时书面向大区(城市)分管理领导报告。大区(城市)公司应在接报后 15 天内组织相关部门制定解决方案和期限, 按期落实整改。

第十一条 质量保修考核

对保修服务中心的绩效考核模版详见附件 4《保修服务中心人员绩效考核办法(模版)》

第十二条 质量保修系统预警机制

保修服务中心根据维修情况实行分级预警，详见附件 5。

第六章 第三方维修单位启动及管理

第十三条 第三方维修单位的启动

一. 保修服务中心在接到业主报修后应及时通知原合同承包人指定的维修负责人签收《责任单位维修问题签收单》(附件 6), 若原合同承包人存在以下情形之一, 无法履行售后保修义务, 可即时启动第三方维修单位进场维修:

(一) 原合同承包人明确不予维修;

(二) 无法联系原合同承包人: 连续三次致电、发短信无法联系项目维修负责人、公司相关负责人(联系方式以合同承包人书面提供为准);

(三) 原合同承包人虽承诺维修, 但未按合同约定在接到维修通知 24 小时内派人到现场查勘、未在 24 小时内(重大问题 48 小时内、特别重大问题 72 小时内)沟通确认维修方案;

(四) 原合同承包人在附件 1 约定的维修时限内未维修完成;

(五) 原合同承包人同一维修事项返修达两次(含两次)以上。

二. 若因维修责任暂不明确, 相关单位相互推诿, 我司维修人员可启动第三方维修, 维修后由我司对应阶段的质量保修第一责任人判定责任及分摊费用。

三. 对于物业公司有能力处理的小型维修事项, 可由物业公司充当第三方维修单位, 费用结算同其它第三方维修单位。

四. 关于启用第三方详见《第三方启用流程图》(附件 7)。符合规定的, 相关责任人可以委托第三方维修, 相关费用由我司自行核定并

由原施工单位承担，且我司可按所发生费用总额的 100%另行向原施工单位收取代办费，维修费和代办费从预留于我司处的保修金中抵扣。

根据国家建设部颁发的《房屋建筑工程质量保修办法》第十二条规定，施工单位不按工程质量保修书约定保修，建设单位可以委托其他单位保修，由原施工单位承担相应责任。我司委托第三方维修不免除原施工单位的任何责任，若我司委托第三方维修后又出现质量缺陷，仍由原施工单位继续承担保修责任。上述要求应写入与各施工单位的合同中。

五. 启动第三方维修过程中我司维修人员需注意按附件 7.1 一附件 7.4 的要求做好相应手续办理，如应及时保存电话录音、短信息、电子邮件、EMS 等法律认可资料。

第七章 维修费用审批权限

第十四条 维修方案、费用的审批及支付

一. 当启动第三方维修，且相关费用为可从原施工单位保修金中扣除，无需建设单位承担：

（一）维修方案费用审批权限如下表：

实施阶段	维修方案金额	主办人员	会签人员	审批人	参与人数	累计维修金额权限
大区公司（城市公司）责任	单套/项工程造 5000 元	物业工程人员	项目工程人员	售后中心负责人	3	20 万

主体阶段	(含)以下					
	单套/项 工程造价 5000元以上 2万元以下	物业工程 人员	项目工程 人员、售 后服务工 作组组长	大区(城 市)公司 分管领导	4	50万

注:

1. 主办人员与审批人不得为同一人, 主办人只能为一个;
2. 会签人数不得增加;
3. 户内维修按套计, 其他维修按单项计;
4. 项目累计维修金额超过 20 万、但不超 50 万的, 需由大区(城市)公司分管领导重新审批额度; 项目累计维修金额超过 50 万的, 需由大区(城市)公司办公会重新审批额度; 项目累计维修金额超过 500 万的, 应报备至集团工程采购部后方可实施;

(二) 维修费用的支付: 维修费用由主办人申请, 经相应权限的审批人审批后, 由大区(城市)或物业公司直接支付给第三方维修单位, 主办人应同时报备大区(城市)预算合约部, 并向施工责任单位发函告知相应扣款事宜。

第八章 保修期告知管理

第十五条 在保修期限内，因房屋建筑工程质量缺陷造成房屋所有人、使用人或第三方人身、财产损害的，房屋所有人、使用人或者第三方可以向建设单位提出赔偿要求。建设单位向造成房屋建筑工程质量缺陷的责任方追偿。因保修不及时造成新的人身、财产损害，由造成拖延的责任方承担赔偿责任。

第十六条 保修期届满前 30 天内，物业公司应对工程质量问题进行全面检查并将检查结果反馈给大区（城市）公司采购工程部，大区公司大区（城市）公司采购工程部应督促施工单位及时整改。

第十七条 保修期届满，物业公司应将保修期到期时间提前 30 天在公共区域进行公示并短信通知业主。

第十八条 保修期满仍未办理交房手续的业主，由大区公司（城市公司）客户服务部通知业主并作好相应记录。

第九章 工程质量保修金的支付管理

第十九条 保修期届满 3 日内且保修期内工程质量问题全部整改完成后，大区（城市）公司采购工程部发起工程保修金支付流程并流转至物业公司，物业公司会签时应明确保修金处理意见并在收到该表单 5 个工作日内反馈给大区（城市）公司。

第二十条 大区（城市）公司凭审批后的《工程保修金支付内审表》，根据合同相关条款支付保修金。

第十章 备品、备件或易耗品管理

第二十一条 本办法备品、备件或易耗品，是指市场上难以购买、施工期间定制、容易损坏（如：室内瓷砖、外墙砖、石材及铝合金窗钩、把手，锁芯等）的耗材（具体可参考附件 8《项目常用备品备件或易耗品清单》）。

第二十二条 大区公司（城市公司）在招标及施工合同签订时应根据各项目特点，将备品、备件或易耗品的要求写入招标文件及施工合同。项目部应在项目交付前 30 天将施工方提交的备品、备件或易耗品移交保修服务中心。

第十一章 附则

第二十三条 保修范围外公共区域及设备设施维修，物业公司应按程序启用公共维修金或专项维修金。

第二十四条 集团职能部门将定期或不定期进行检查，参照员工内部管理制度，对以下情况将视情节轻重对当事人和责任人处于警告、通报批评、撤职降职等处罚：

- 一. 集中整改期满未达到移交条件、保修期满未达移交物业条件的；
- 二. 物业对质量保修重大事件隐瞒不报的；
- 三. 隐瞒维修信息、不将维修信息（包括但不限于业主交房时提出的问题、业主投诉或报修的问题等）如实录入、或将维修信息拆项或并项录入质量保修信息系统的；
- 四. 弄虚作假（包括但不限于未完成维修，却内部验收通过等），不按规定使用信息系统的；
- 五. 不按本管理办法所列各项要求操作的；
- 六. 工作严重失职、无正当理由严重超时限维修造成公司重大经济损失或严重负面影响的；
- 七. 不按规定进行备品备件管理，造成备品备件丢失的；
- 八. 保修期界满前不认真排查，未及时发现保修期内工程质量问题，造成我司经济损失的；
- 九. 营私舞弊虚报费用的。

附件 1 质量保修验收单

附件 2 常见问题质量保修时限

附件 3 质量保修（强制）闭合申请表

附件 4 保修工作小组人员绩效考核办法（模版）

附件 4.1 保修工作小组人员绩效考核考核指标及内容

附件 5 质量保修的分级预警

附件 6 责任单位维修问题签收单

附件 7 第三方启用流程图

附件 7.1 启动第三方维修单位通知单

附件 7.2 第三方维修单位委派单

附件 7.3 第三方维修方案及费用审批表

附件 7.4 第三方维修扣款通知单

附件 6 项目常用备品备件或易耗品清单

附件 1

XX 项目质量保修验收单

项目名称:

编号:

报修房号	业主姓名	报修人姓名	报修时间
	业主联系电话	报修人联系电话	
报修内容 (同一报修批次问题均列出如下)		内部整改情况描述	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
内部验收	经办: _____ 日期: _____		
业主验收	意见: _____ 签字: _____ 日期: _____		

注: 1、属于保修工作小组职责范围内的维修验收, 经办人为保修工作小组人员; 属于物业工程人员职责范围内的维修验收, 经办人为物业工程人员。

2、若业主报修部位为公共区域, 业主可不参与验收

附件 2 常见问题质量保修时限

序号	问题部位	问题描述		缺陷类型	对施工单位要求的维修时限	对客户承诺的维修时限	备注
1	屋顶	轻微	屋顶轻微渗漏	渗漏类	5	7	
		严重	屋顶严重渗漏	渗漏类	20	30	
2	外墙	轻微	外墙轻微渗漏	渗漏类	5	7	
		严重	外墙严重渗漏	渗漏类	20	30	
3	阳台、露台、卫生间	轻微	阳台、露台、卫生间轻微渗漏	渗漏类	5	7	
		严重	阳台、露台、卫生间严重渗漏	渗漏类	20	30	
4	地下室	轻微	地下室侧墙、底板、顶板轻微渗漏	渗漏类	5	7	
		严重	地下室侧墙、底板、顶板严重渗漏	渗漏类	20	30	
5	给排水管道	轻微	给排水管道轻微渗漏	渗漏类	3	5	
		严重	给排水管道严重渗漏	渗漏类	7	10	
6	其他部位	轻微	其他部位轻微渗漏	渗漏类	5	7	
		严重	其他部位严重渗漏	渗漏类	14	20	
7	外墙涂料	轻微	局部污染、卫生未清理干净、局部不平整、线条不顺直、阴阳角不方正；不同材料交接处收口不顺直美观	观感类	3	5	
		一般	外立面分格设置不合理；有明显的色差和修补痕迹；门窗及线条找坡、鹰嘴（滴水线）设置不合理；存在少量潮湿、发霉、污染现象	观感类	5	7	
		严重	存在大面积污染；发霉、起皮及掉粉现象	观感类	10	15	
		严重	抹灰基层空鼓、开裂；外墙线条开裂、安装不牢固，有坠落风险	空鼓、开裂类	14	20	
8	外墙面砖、	轻微	局部污染、卫生未清理干净、局部不平整、线条不顺直、	观感类	3	5	

	马赛克		阴阳角不方正；不同材料交接处收口不顺直美观				
		一般	外立面分格设置、排版不合理；有明显的色差和修补痕迹；门窗及线条找坡、鹰嘴（滴水线）设置不合理；勾缝不饱满密实、不顺直、不水平	观感类	5	7	
		严重	大面积污染、泛碱、返锈现象较多；饰面砖破损、脱落	观感类	10	15	
		严重	大面空鼓、开裂	空鼓、开裂类	14	20	
9	外墙干挂石材	轻微	局部污染、卫生未清理干净；密封胶缺失、不顺直美观；不同材料交接处收口不顺直美观	观感类	3	5	
		一般	外立面分格设置、排版不合理；石材色差明细；门窗及线条找坡、鹰嘴（滴水线）设置不合理；石材表面有凹坑、缺角、裂纹、斑痕	观感类	7	10	
		严重	石材表面大面积污染、泛碱、返锈现象较多；石材大面积破损、脱落，需更换	观感类	20	30	
10	毛坯楼地面	轻微	局部凹凸不平、钢筋头外露；色差、修补痕迹明显；污染等	观感类			
		一般	平整度偏差；歪斜	尺差类			
		严重	找平层空鼓、开裂；结构楼板开裂	空鼓、开裂类			
11	毛坯墙面	轻微	局部凹凸不平；色差、修复痕迹明显；污染等	观感类	3	5	
		一般	平整度、垂直度偏差；开间；进深偏差；方正度偏差等	尺差度	5	7	
		严重	抹灰层空鼓、开裂、墙体结构开裂	空鼓、开裂	7	10	
12	毛坯天棚	轻微	局部凹凸不平、钢筋头外露、色差、修补痕迹明显；污染等	观感类	3	5	
		一般	房间净高不足、净高偏差、大小头等	尺差类	5	7	
		严重	抹灰层空鼓、开裂、墙体结构开裂	空鼓、开裂类	7	10	
13	车位地坪漆	轻微	表面不整洁、污染、局部色差、修补痕迹明显等	观感类	3	5	
		一般	表面凹凸、表皮局部起泡、脱皮、色差、修补痕迹明显	观感类	5	7	

			等				
		严重	大面积脱皮、开裂、基层找平层空鼓、开裂、掉粉等	空鼓、开裂类	10	15	
14	木地板地面	轻微	表面不整洁、污染、地板装饰压条缺失或翘脚、木地板拼缝宽度不均匀、高低不平、局部色差、表面轻微划痕、修补痕迹明显等	观感类	3	5	
		一般	地板冒灰、表面凹坑、表皮起泡、起皮、铺设大小头、离缝观感不合格、色差、表面明显划痕	观感类	7	10	
		严重	铺设不牢固、异响、发霉、破损	观感类	10	15	
15	石材地面	轻微	污染、拼缝未用同石材颜色的云石胶填补、未勾缝或勾缝不饱满；不连续、修补痕迹明显‘局部未打磨抛光’	观感类	3	5	
		一般	拼缝大小不一致、不顺直、不均匀、阴阳角不顺直、大小头、石材接缝高低差明显；洞口、槽边切割不吻合、边缘不整齐	观感类	7	10	
		严重	明显色差、石材泛碱、锈斑、破损、爆边、需更换	观感类	20	30	
		严重	空鼓、裂缝、需更换	空鼓、开裂类	20	10	
16	瓷砖地面	轻微	污染、未勾缝、勾缝不顺直、不饱满、不连续、收口粗糙、拼缝不紧密、修补痕迹明显	观感类	3	5	
		一般	地砖接缝高低差明显、拼缝大小不一致、不顺直、不均匀、阴阳角不顺直	观感类	5	7	
		严重	存在明显色差、存在破损、爆边	观感类	7	10	
		严重	空鼓、裂缝	空鼓、开裂类	7	10	
17	瓷砖墙面	轻微	污染、未勾缝或勾缝不饱满、不连续、收口粗糙、阳角45度不对缝、修补痕迹明显	观感类	3	5	
		一般	拼缝大小不一致、拼缝不顺直、不均匀、阴阳角度不顺直、墙砖接缝高低差明显	观感类	5	7	
		严重	存在明显色差、存在破损、爆边	观感类	7	10	

		严重	空鼓、裂缝	空鼓、开裂类	7	10	
18	石材墙面	轻微	污染、打胶不顺直、收口粗糙、未勾缝或勾缝不饱满、不连续、修补痕迹明显、局部未打磨抛光	观感类	3	5	
		一般	拼缝大小不一致、拼缝不顺直、不均匀、阴阳角度不顺直、大小头、石材接缝高低差明显、凹凸线出墙厚度不一致、上下口不平直	观感类	7	10	
		严重	明显色差、石材泛碱、锈斑、破损、爆边、需更换	观感类	20	30	
		严重	空鼓、裂缝	空鼓、开裂类	20	30	
19	乳胶漆墙面	轻微	有污泽或污染、涂刷不均匀、刷痕、流坠、砂眼、分色线不顺直、细部收口粗糙	观感类	3	5	
		一般	表面不平、存在射影、涂料存在色差、缺棱掉角、阴阳角不顺直	观感类	5	7	
		严重	锈斑、异物、起壳；发霉	观感类	10	15	
		严重	空鼓、裂缝	空鼓、开裂类	10	15	
20	墙纸墙面	轻微	墙面不整洁、污染、墙纸接缝明显、色差、与其它材料交接部位收口出来不合理、起翘、毛边、收口处打哇胶与踢脚线收口处不美观	观感类	3	5	
		一般	墙纸存在气泡、折痕、变形、墙面不平整、墙纸出现横拼缝现象、需要对花的墙纸存在错位现象、颜色或图案不均匀一致、明显色差、阴阳角不顺直、不方正、大小头	观感类	5	7	
		严重	墙纸存在脱层空鼓现象、霉变	观感类	10	15	
		严重	空鼓、裂缝	空鼓、开裂类	10	15	
21	软硬包墙面	轻微	表面不整洁、污染、纹路反向不一致、收口部位不平整	观感类	3	5	
		一般	分格缝未做到横平竖直、收口部位不紧密、缝宽留置不均匀	观感类	5	7	

		严重	存在明显色差、翘曲变形、存在脱落、破损	观感类	10	15	
22	天花 乳胶漆、吊 顶、线条	轻微	有污泽或污染、色差、颜色不均匀、不一致、磕碰、划痕、相邻扣板与扣条之间目视存在高低差及翘曲现象	观感类	3	5	
		一般	有刷痕、波浪纹、线条歪斜、窗帘盒大小不一致、方正、内侧收口不清晰、与灯具排气扇接口不严密吻合	观感类	5	7	
		严重	大面漏涂、露底、顶棚发霉、变形、起皮和掉粉	观感类	10	15	
		严重	空鼓、裂缝	空鼓、开裂类	10	15	
23	窗台石	轻微	表面不整洁、污染划伤、修补痕迹明显、收口粗糙	观感类	3	5	
		一般	拼缝大小不一致、不顺着不均匀、露缝、收口粗糙、局部未打磨抛光、阴阳角不方正、大小头	观感类	7	10	
		严重	明显色差、石材泛碱、锈斑、破算、断裂	观感类	20	30	
24	木饰面	轻微	油漆层刮伤、流坠、污染、轻微裂痕	观感类	5	7	
		一般	表面凹坑、表皮起泡、起皮、局部破损	观感类	10	15	
		严重	发霉、起鼓、变形、色差、破损等、需更换	观感类	30	45	
25	杂项	轻微	成品保护及其他观感、铁钉、钢筋外露、缺角、室内有杂物、污染等	观感类	3	5	
		一般	预留孔洞问题	观感类	5	7	
		严重	其他	观感类	7	10	
26	油烟窜烟	轻微	止回阀破损、故障等	使用功能类	5	7	
		严重	排烟道窜味	使用功能类	7	10	
27	隔音隔声 差	轻微	孔洞未封闭、隔音未按要求密封施工、门窗密封条确实缺失等	使用功能类	5	7	
		严重	墙体、楼板、门窗隔音隔声差、隔音构造施工错误	使用功能类	5	7	
28	铝合金、塑 钢门窗	轻微	局玻璃及型材表面存在污染、灰尘、密封胶缺失、不顺直美观、歪斜水孔堵塞、门窗型材槽内杂物清理不到位	使用功能类	3	5	

		一般	门窗启闭操作困难、不灵活、开启有异响、窗扇明显晃动、推拉门移动不顺畅、不平稳、玻璃及型材表面存在轻微划痕、变形、焊点、安装歪斜、不垂直、门窗未按要求设置限位装置、无法正常开启、滴水线缺失	使用功能类	5	7	
		严重	门窗破损、未按要求设置防护栏杆、型材表面有划痕、变形、焊点严重	使用功能类	20	30	
		严重	LOW-E 玻璃表面严重划伤、需更换	使用功能类	50	75	
		严重	渗水、漏水	使用功能类	14	20	
29	入户门、防火门、室内门	轻微	表面不光洁、污染、轻微划痕、铰链松动、安装歪斜、开启不灵活、异响、门套线与墙体有缝隙、打胶收口粗糙、门框收口不顺直、不美观、门框对角线拼缝处理粗糙	使用功能类	3	5	
		一般	掉漆、碰伤、划伤、色差、五金件不全、安装不牢门把手松动、开启不顺畅、安装歪斜、门套压条破损、断裂安装不牢固、门扇与门框结合不紧密、缝宽明显不一致、有透光	使用功能类	7	10	
		严重	门套线、门框、门扇开裂、断裂、变形、锈蚀、存在严重色差	使用功能类	10	15	
		严重	门框或门扇断裂、严重变形、需更换	使用功能类	40	60	
30	栏杆	轻微	表面有污染、保护膜拆除不干净、周边收口粗糙、存在轻微划痕、拼缝不严密	使用功能类	3	5	
		一般	栏杆焊接点外露、焊接点粗糙及明显的毛刺、栏杆距离墙面大小不一致、玻璃栏杆与卡槽接触面小、存在掉漆、锈斑、撞痕、栏杆安装不牢固、变形	使用功能类	5	7	

		严重	栏杆完成面高度不满足规范要求、间距过大、栏杆可踏面部满足规范要求	使用功能类	10	15	
		严重	夹胶玻璃破损、需更换	使用功能类	20	30	
31	橱柜、柜体	轻微	污染、柜体内死角未清理干净、门板不平整、关闭后缝隙不一致、柜体内承板安装不牢固、打胶不顺直、粗糙、大小不一、柜体四周与墙体收口处理不到位	使用功能类	3	5	
		一般	五金件缺失、掉漆、拉手位置不对称、不水平、拉手开关不顺畅、门扇或抽屉开启不顺畅、关闭不严密、门板不平、缝隙不均匀、橱柜安装后与墙面出现大小头、固定不牢固	使用功能类	7	10	
		严重	破损严重、门面板变形、发霉、需更换	使用功能类	30	45	
32	橱柜、洗菜盘、台面	轻微	无光泽、污染、台面与四周墙体缝隙过大、不均匀、胶体不顺直、粗糙、毛边、四周不光滑、无闭水器	使用功能类	3	5	
		一般	台盘安装松动、歪斜、洗菜盘划痕、破损、管道滴漏、排水不畅、堵塞五金件缺失	使用功能类	7	10	
		严重	台面断裂、严重色差、柜体和柜门板变形、破损、严重色差、需更换	使用功能类	20	30	
33	淋浴、淋浴隔断	轻微	无光泽、污染、与墙体之间打胶不顺直、粗糙、毛边、排水口不正常、门扇开启不顺畅	使用功能类	3	5	
		一般	淋浴屏安装不牢固、淋浴门扇开启方向不合理、不顺畅、淋浴屏与墙体四周存在缝隙、底部挡水坎未设置封闭不严	使用功能类	7	10	
		严重	漏水、玻璃无 3C 标志、淋浴屏破损需更换	使用功能类	20	30	
34	卫生洁具	轻微	污染、无光泽、底部打胶收口质量较差、水箱与墙面不平行且间隙过大、开关按钮使用不顺畅	使用功能类	3	5	

		一般	马桶安装与墙面不垂直、不牢固、给水软管及螺丝锈蚀、不能正常使用、存在冲水不顺畅、堵塞等问题、马桶台盘底部渗水、管道滴漏	使用功能类	7	10	
		严重	马桶台盆破损、裂缝、严重色差、需更换	使用功能类	20	30	
35	给排水管道	轻微	管道存在污染、不洁净、周边收口粗糙、不美观角阀、龙头安装后装饰盖与墙面接缝不密实、不平整、阳台外露排水立管、地漏支管在天花根部处涂料收口粗糙、与墙面颜色不协调	使用功能类	3	5	
		一般	地漏高于完成面、管道滴漏、地漏设施缺失或堵塞、破损	使用功能类	5	7	
		严重	地面找坡不正确	使用功能类	10	15	
36	空调采暖、空调、地暖	轻微	散热器安装不方正、分水管排列不整齐、开关启闭不灵活、设置位置不合理、表面有污染、划痕、管根收口粗糙	使用功能类	3	5	
		一般	风口板表面颜色或材质与周边材料不协调、色差明显、风口条板弯曲、接缝不通畅、空调风口存在透风现象、穿墙预留空调收口粗糙	使用功能类	5	7	
		严重	滴漏水、开关开启功能不正常、制冷制热不正常、噪声、破损	使用功能类	7	10	
37	龙头、五金	轻微	无光泽、污染、龙头花洒角阀装饰盖与墙面存在缝隙、划伤、密封不严密、角阀装饰盖松动、偏心丝外漏	使用功能类	3	5	
		一般	五金、龙头件松动、生锈、使用不灵活、不顺畅、进排水开关操作不灵活、冷热水切换异常、使用不正常、龙头开启水压低或水少	使用功能类	5	7	
		严重	五金件或龙头缺失、划伤或锈蚀严重、需更换	使用功能类	14	20	
38	电气工程	轻微	开关面板污染、周边收口粗糙、不美观	使用功能类	3	5	

		一般	开关插座破损、电路相序、接地不正确、灯具故障、配电箱缺陷、配线不整齐、回路编号不齐全、元器件损坏、标识不正确等	使用功能类	5	7	
		严重	电路漏电、短路、跳闸等、预埋管不通等	使用功能类	10	15	
39	智能化	轻微	污染、安装歪斜、收口粗糙	使用功能类	3	5	
		一般	面板破损、线路故障、门禁无法刷卡、对讲机无声音、无图像、安防部能设防等	使用功能类	5	7	
		严重	预埋缺陷、预埋管不通、主机设备故障需更换等、其它复杂线路故障	使用功能类	10	15	
40	配套设施	轻微	污染、安装缺陷、细部收口粗糙	使用功能类	3	5	
		一般	有线电视、电信、网络、煤气故障、面板破损或缺漏等	使用功能类	5	7	
		严重	预埋缺陷、预埋管不通、其它复杂线路故障	使用功能类	10	15	
41	电器	轻微	安装不牢固、缝隙打等、污染、油漆轻微划伤	使用功能类	3	5	
		一般	开关异常、噪音过大、吸力不足、排烟不畅、炉具点火故障配件变形或丢失	使用功能类	5	7	
		严重	需更换缺陷	使用功能类	14	20	
42	热水器或中央热水器	轻微	安装不牢固、缝隙打等、污染、油漆轻微划伤	使用功能类	3	5	
		一般	漏水、不制热、面板、开关故障等	使用功能类	5	7	
		严重	需更换缺陷	使用功能类	20	30	
43	配套设施		有线电视故障	公共区域类	2	3	
			电信、网络故障	公共区域类	2	3	
			其它	公共区域类	3	5	
44	景观室外工程		绿化苗木死亡	公共区域类	10	15	
			座椅、健身等设施设备等损坏	公共区域类	14	20	
			园建硬景破损、污染、老旧等问题	公共区域类	14	20	

		景观水景有渗水现象	公共区域类	10	15	
		水景设备不能正常运行、随机配件不齐全	公共区域类	10	15	
		照明、夜景等灯具损坏	公共区域类	10	15	
45	电梯系统	对讲无声音、警铃不响	公共区域类	3	5	
		因故障需要更换非常用配件或寄回厂家维修类问题	公共区域类	30	45	
		电梯视频无图像、有异常、晃动厉害、机房设备运行异响	公共区域类	7	10	
		电梯夹人、滑梯、平层异常等	公共区域类	1	2	
		底坑积水、有渗漏	公共区域类	7	10	
46	消控系统	消防喷淋管网有漏水	公共区域类	2	3	
		消控系统有开路或短路现象、故障点多未及时排出	公共区域类	7	10	
		消防器材未配备水带枪头、灭火器等	公共区域类	7	10	
		其它	公共区域类	10	15	
47	给排水系统	水箱渗漏、未安装高低水位报警或故障、无独立水表等	公共区域类	3	5	
		变频压力不正常、不能保证住户供水压力、水泵管网渗漏等	公共区域类	5	7	
		排水系统堵塞、通球不顺畅、排水泵安装不到位、管内存在垃圾等	公共区域类	5	7	
		管网止回阀不正常、雨污井盖不易开启等	公共区域类	7	10	
		其它	公共区域类	10	15	
48	发电机系统	灭火装置不正常、储油间无液位显示、未安装防爆灯	公共区域类	5	7	
		不能正常运行、随机配件不齐全	公共区域类	5	7	
		其它	公共区域类	10	15	
49	车辆管理系统	车辆刷卡不正常、道闸开启不正常	公共区域类	3	5	
		管理系统和图像对比不正常	公共区域类	5	7	
		其它	公共区域类	10	15	
		变压器带负荷运行声音不正常、母线、线缆不紧固、二次衡相电压不正常	公共区域类	7	10	

50	高低压配电箱	各电器在投入运行后不能正常运行、存在异常声响	公共区域类	14	20	
		道闸开关不灵活、补偿器功率因数不符合标准要求	公共区域类	14	20	
		柜体内外标识不完整不清楚、未附接线图、用电计量不正确	公共区域类	10	15	
		其它	公共区域类	30	45	
51	智能化、公共区	门禁无法刷卡、技防门开关不正常、信报箱无法开启	公共区域类	3	5	
		对讲机没声音、与中控室门口岗不能正常呼叫、视频不能正常显示	公共区域类	3	5	
		监控没有图像、图像不能夜视或效果差	公共区域类	3	5	
		周界不能布界防、LED 图版不能显示、高压电网不能报警	公共区域类	5	7	
		其它	公共区域类	10	15	
52	泛光照明	LED 等线路故障	公共区域类	5	7	
		其它	公共区域类	10	15	
53	游泳池	泳池本体渗水、未装独立水表	公共区域类	10	15	
		泳池设备管路渗水	公共区域类	7	10	
		设备房内系统无法正常运行	公共区域类	5	7	
		其它	公共区域类	10	15	
54	客服解释类	解释类	客服解释类	5	7	
55	其它	列如回填土沉降引起台阶开裂等	根据具体情况确定			

附件 4：保修工作小组人员绩效考核办法(模版)

一. 考核指标及内容(详见附件 6.1)

二. 保修工作小组考核工作实施

(一) 考核关系:

1. 保修专员主要由项目保修工作小组主管进行考核;
2. 保修工作小组主管主要由质量保修第一责任人及客户服务部经理分别进行考核, 考核权重分别为 0.7、0.3, 进行加权平均计算最终得分;
3. 质量保修第一责任人(或其授权人)对保修工作小组人员的绩效考核有最终审批权;

(二) 月度考核:

1. 员工的直接上级应于每月 3 日前填写《保修工作小组人员绩效考核表》, 对其上月工作表现及业绩进行评价, 统一报质量保修第一责任人(或其授权人)审批后, 报备至大区公司(城市公司)客户服务部。
2. 月度绩效奖金依据上述考核结果由保修工作小组主管制表, 报质量保修第一责任人(或其授权人)审批后, 于每月 4 日前报备客户服务部及物业公司。

(三) 年度考核:

1. 考核周期为当年的 1 月至 12 月。
2. 年度考核以月度考核结果为基础, 年度考核得分=E (个人每月考核得分) / 个人总考核月份数。
3. 每年 1 月 15 日前应完成员工上年度的年度考核工作, 年度考核得分及奖金分配方案由保修工作小组主管制表, 由质量保修第一责任人审批。

三、保修工作小组绩效考核结果运用

(一) 保修小人员的年度考核标依据大悦城控股物业公司制度执行, 各大区公司(城市公司)可提取专项绩效奖金用于售后工作的考核奖惩, 分月度及年度进行发放。

序号	奖金基数	主管	专员
1	月度绩效奖金基数	_____元	_____元

2	年度奖励	原则上不超过个月月薪(月薪为该员工当年度 12 月份的工资, 不含月奖、季奖); 业绩特别突出的, 可报质量保修第一责任人会签, 并经大区公司(城市公司) 总经理特批奖励标准
---	------	---

(二) 考核评价等级及奖惩标准

序号	评 价 等 级	考核得分 N	月度/季度 专项奖励	年度专项奖励
1	优秀	$N \geq 85$ 分	按 100%比例 给予奖励	__薪, 业绩特别突出的 可特批标准
2	良好	$75 \text{ 分} \leq N < 85 \text{ 分}$	按 60%比例 给予奖励	_____薪
3	一般	$60 \text{ 分} \leq N < 75 \text{ 分}$	不给予奖励	不超过 1 薪
4	较差	$N < 60 \text{ 分}$	按--10%比例 予以处罚	无

(三) 一票否决项: 若月度考核中出现工作严重失职、无正当理由严重超时限维修造成公司重大经济损失或严重负面影响或客户重大投诉的, 当月考核评定等级直接为“较差”, 取消当月绩效奖金, 并参照员工内部管理制度, 视情节轻重对当事人和责任人处于警告、通报批评、撤职降职等处罚。

(四) 本考核结果与每月绩效奖金、年终奖金发放、岗位等级调整、员工聘任挂钩。

(五) 对保修工作流程或管理制度积极提出合理化建议被采纳的、或积极研究改善工作方法、对提高工作效率或降低成本确有成效的、或对公司保修工作作出特殊贡献的, 公司将根据员工上述突出表现情况参照公司奖惩管理办法给予通报表扬或奖金奖励, 奖励金额一般为_____元/项。

员工有符合表彰奖励的行为或表现时, 由本人自荐或保修工作小组主管提名, 报项目质量保修负责人和客户服务部会签, 经质量保修第一责任人审批后实施。

附件 4.1 保修工作小组人员绩效考核考核指标及内容

类别	考核标准	权重/分数	指标说明及基本目标	备注
保修工作小组专员	客户满意度	50 分	“满意+非常满意” ≥90%得 50 分 80%<“满意+非常满意”<90%得 40 分 70%≤“满意+非常满意”<80% 得 30 分 60%<“满意+非常满意” <70%得 20 分 “满意+非常满意” <60%得 0 分	客户评价，系统统计
	制定维修方案及时率	10 分	及时率≥90%得 10 分 80%≤及时率<90%得 7 分 70%≤及时率<80%得 5 分 及时率<70%得 0 分	系统取值
	维修及时率	20 分	及时率≥90%得 20 分 80%≤及时率<90%得 16 分 70%≤及时率<80%得 12 分 60%≤及时率<70%得 8 分 及时率<60%得 0 分	系统取值
	综合表现	20 分	1、质量保修系统操作的熟练程度及相关规章制度的执行情况；（__分） 2、工作能力及效率；_分） 3、服务意识及态度；_分） 4、学习能力及意识；_分） 5、其他；（__分）	保修工作小组主管评分
	投诉率	扣分项	投诉率≤5%不扣分，每增加 1 起投诉扣 4 系统统计，分，总分 20 分，扣完为止。	系统统计，客户服务部核定

类别	考核标准	权重/分数	指标说明及基本目标	备注
保修主管（按整个项目计）	客户满意度	45分	“满意+非常满意” $\geq 90\%$ 得45分 80% $<$ “满意+非常满意” $< 90\%$ 得35分 客户满意度45分70% $<$ “满意+非常满意” $< 80\%$ 得25分 60%“满意+非常满意” $< 70\%$ 得15分“满意+非常满意” $< 60\%$ 得0分	客户评价，系统统计
	制定维修方案及时率	5分	及时率 $\geq 90\%$ 得5分 80% \leq 及时率 $< 90\%$ 得4分 70% \leq 及时率 $< 80\%$ 得3分 及时率 $< 70\%$ 得0分	系统取值
	维修及时率	20分	及时率 $\geq 90\%$ 得20分 80% \leq 及时率 $< 90\%$ 得16分 20分70% $<$ 及时率 $< 80\%$ 得12分 60% \leq 及时率 $< 70\%$ 得8分 及时率 $< 60\%$ 得0分	系统取值
	综合表现	30分	1、质量保修系统操作的熟练程度及相关规章制度的执行情况；（__分） 2、工作能力及效率；_分） 3、服务意识及态度；_分） 4、学习能力及意识；_分） 5、部门管理；（__分） 6、配合客户服务部客户服务工作；（__分） 7、其他；（__分）	保修工作小组主管评分
	投诉率	扣分项	投诉率 $\leq 5\%$ 不扣分，每增加1起投诉扣4分系统统计，总分20分，扣完为止。	系统统计，客户服务部核定

说明：

- 1、客户满意度、维修及时率为400质量保修系统自动统计取值。
- 2、综合表现为上一级领导对该员工进行综合评价；
- 2、投诉率：按“（本月投诉的客户户数/本月总接单户数）*100%”计算，同一户重复投诉的，重复计算。投诉率根据系统统计后经客户服务部核实后确定。
- 3、保修工作小组主管按整个项目的考核指标进行考核。

附件 5：质量保修的分级预警

级别	岗位		维修超期（天数）			确定方案超期（小时）			共性问题出现率	维修及时率	业主满意度
	大区公司（城市公司）	物业公司	一般维修事项	复杂维修事项	重大质量维修事项	一般维修事项	复杂维修事项	重大质量维修事项			
一级	保修工作小组主管	服务中心经理/经理助理	>3天	>3天	>3天	>12h	/	/	>5%	<85%	<85%
二级	项目总/副总经理	分公司品质经理/保修工作小组经理	>7天	>7天	>7天	>24h	/	/	>10%	<80%	<85%
三级	大区公司（城市公司）质量保修第一责任人、客户服务部分管领导	分公司总经理/副总经理	>10天	>10天	>10天	>48h	>48h	/	>15%	<80%	<80%
四级	大区公司（城市公司）总经理（同时报备集团工程管理中心、营销管理中心）	总部品质管理部经理/总部分管品质、保修的副总	/	>15天	>15天	/	>72h	>48h	>20%	<70%	<70%
五级	集团客服、工程分管副总	公司总经理	/	/	/	/	/	>72h	>30%	<50%	<50%

注：

1. 共性问题出现率=出现同类问题的户数/总户数
2. 维修及时率=在维修时限内完成维修的问题数/报修问题总数。

附件 6

责任单位维修问题签收单

项目名称:

序号	报修房号	批次编号	报修时间	上门维修/ 下单时间要求	问题描述	维修时限（内）
1						
2						
3						
4						
5						

注:请贵司根据合同保修要求及时上门维修及下单,并在维修时限内经我司验收完成。若贵司未及时处理,或二次(含二次)以上经我司保修人员现场验收不通过的,我司为保证业主使用将另行委托其他单位处理,由此所产生的所有整改维修费用将由贵司承担,且我司可按所发生费用总额的 100%另行向贵司收取代办费,维修费和代办费我司将在贵司的工程款或质保金中予以扣除。

施工单位负责人确认:

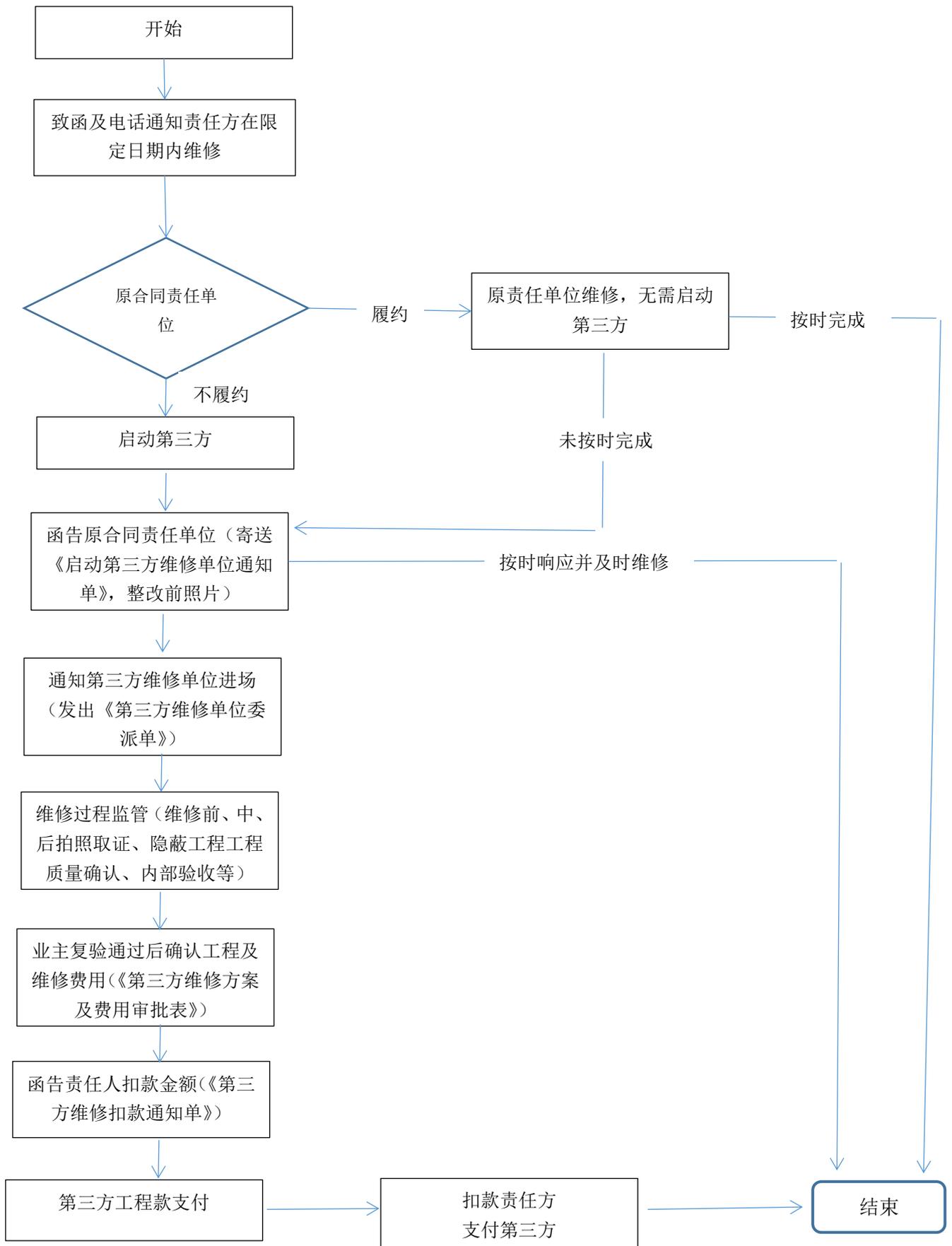
时间:

_____项目质量保修验收单

项目名称:

报修房号		业主姓名		报修人姓名		报修时间	
		业主联系电话		报修人联系电话			
报修内容 (同一报修批次问题均列如下)				内部整改情况描述			
1							
2							
3							
4							
内部 验收	经办: _____ 日期: _____						
业主 验收	签字: _____ 日期: _____						

附件 7：第三方启用流程图



附件 7.1

编号：

启动第三方维修单位通知单

致：_____（施工单位名称）

_____小区_____号_____室，该户_____（出现的问题描述）_____属于贵司的报修范围，_____（**xx** 保修工作小组）

已于_____年_____月_____日书面通知贵司，但（请在下列情况前打“√”）

贵司明确不予维修；

我部无法联系贵司负责人（保修工作小组人员连续三次致电、发短信无法联系项目维修负责人、公司相关负责人）；

贵司虽承诺维修，但未按合同约定期限内到现场查勘、沟通确认维修方案、派人维修，经保修工作小组人员口头催促后仍未完成；

同一维修事项返修两次（含两次）以上；

为及时解决以上业主的报修，我部已按我司与贵司签订的施工合同中相关条款的约定启动第三方维修单位维修，相应的维修费用及代办费从贵司的保修金中扣除。

特此知会贵司

附：相关问题照片

_____保修工作小组

_____年_____月_____日

附件 7.3

编号：

第三方维修方案及费用审批表

项目名称：

报修房号		报修时间		第三方接单时间		上门维修时间	
责任划分 (责任单位)				维修单位			
请修内容							
工程量及单价	序号	维修内容	合同单价	工程量	金额		
	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	合计						
主办	主办意见： 签字：时间：						
会签	会签意见： 签字：时间：						
审批	审批意见： 签字：时间：						

注：会签/审核按照《第三方维修方案及费用审批表》权限执行

附件 7.4

编号：

第三方维修扣款通知单

TO: XX 公司 FROM: XX 保修工作小组 接收人: 施工方项目负责人 经办人: 保修工作小组专员 联系电话: 联系电话:

联系主题	关于 XXX 项目质量保修事宜		
责任划分 (责任单位)		维修单位	
建设单位	<p>联系内容:</p> <p>由贵司承建的_____项目_____期_____栋_____室_____工程, 竣工交房后, 业主使用过程中于_____年_____月_____日至_____年_____月_____日提出如下报修:</p> <p>1、</p> <p>2、</p> <p>3、</p> <p>根据我司责任单位维修问题通知单(编号: _____)要求贵司整改, 贵司未按与我司签订的合同及质保条款的约定完成整改。为保证业主的使用, 我司已委托其他施工单位对上述报修问题进行了整改处理, 并经我司现场验收合格。针对上述报修整改的工程费及工程整改完成后, 业主向我司提出的因工程整改造成的业主经济损失的索赔, 待我司与业主沟通达成一致后再另行通知贵司赔付金额。</p> <p>根据贵司与我司双方签订的合同及质保条款的约定, 如下费用将由贵司承担: 上述报事整改工程费共计: ¥_____元(大写: _____元)</p> <p>我司将从贵司的:</p> <p><input type="checkbox"/> 工程进度款</p> <p><input type="checkbox"/> 工程质保金</p> <p>中予以扣除, 特此函告!</p> <p>附: (涉及第三方维修业主赔付项报修内容与发函日期及编号清单)</p> <p style="text-align: right;">经办人: (保修工作小组专员) 审核人: (保修工作小组负责人+盖章) 日期: (当天)</p> <p style="text-align: right;">审批人: (质量保修第一责任人)</p>		
签收人	<p>1、负责人签字+时间</p> <p>2、EMS 编号+时间</p> <p>3、传真号+时间</p> <p>(3 选 1 即可)</p> <p>收到此文者, 请即在此签名(回传)</p>		

附件 8：项目常用备品备件或易耗品清单

说明：表格中梳理为 500 户参考数量，低于 500 户的按 500 户标准配置、高于 500 户的按实际情况增加。

序号	备品备件名称	说明		数量	适用范围	备注	
		配置要求	单位				
铝合金/塑钢门窗	1	门窗锁扣、滑轮、锁体、锁芯	本项目的各种规格	把	10	毛坯、精装	
	2	门窗执手、铰链	本项目的各种规格	个	10	毛坯、精装	
进户门	1	进户门		扇	2	毛坯、精装	
	2	门套（门线条）		M	50	毛坯、精装	
	3	锁体（锁体盖板、门把手）、锁芯		套	3	毛坯、精装	
	4	门吸、门碰		个	5	毛坯、精装	
其他	1	厨房烟道止回阀		个	5	毛坯、精装	
	2	总开关		个	2	毛坯、精装	
	3	漏电保护开关		个	2	毛坯、精装	
公共部位	1	外墙面砖、马赛克	本项目的各种规格	m ²	100	毛坯、精装	同批次、同色号
	2	外墙石材	本项目的各种主要品种	m ²	20	毛坯、精装	
	3	楼道墙面砖	本项目的各主要规格	m ²	20	毛坯、精装	
	4	灯泡、灯管、筒灯	本项目的各种规格	个	10	毛坯、精装	
卫生洁具	1	淋浴房上下滑轮或铰链、密封条等		套	5	精装	
	2	马桶座圈、三角阀等配件	本项目的各种规格	套	5	精装	
	3	台盆/浴缸的组合下水配件	本项目的各种规格	套	3	精装	
装饰面层材料	1	厨房、卫生间墙砖	本项目的各种规格	m ²	20	精装	同批次、同色号
	2	厨房、卫生间地砖	本项目的各种规格	m ²	20	精装	
	3	阳台地砖踢脚线	本项目的各种规格	m ²	100	精装	
	4	阳台、露台地砖	本项目的各种规格	m ²	20	精装	
	5	墙地面石材	本项目的各主要品种	m ²	20	精装	
	6	墙砖	同批次	卷	20	精装	
	7	厨、卫吊顶	本项目的各种规格	m ²	20	精装	
木制品	1	木踢脚线		M	100	精装	
	2	木地板	本项目的各种规格	m ²	30	精装	
	3	户内门锁	本项目的各主要规格	套	3	精装	
	4	门吸	本项目的各主要规格	个	10	精装	

	5	吊轨、吊轮		套	5	精装	
	6	各种柜子铰链		付	20	精装	