**济建房字〔2021〕x号**

**关于印发《济宁市房地产开发企业售后服务机构规范化管理办法》的通知**

**各县（市、区）住房和城乡建设局，济宁高新区城乡建设和交通局、太白湖新区建设局、济宁经济技术开发区城乡建设和交通局，嘉祥县不动产登记中心，汶上县住房保障中心，各房地产开发企业，各有关单位：**

**现将《济宁市房地产开发企业售后服务机构规范化管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。**

**济宁市住房和城乡建设局**

**2021年3月x日**

**济宁市房地产开发企业售后服务机构规范化管理办法**

**第一条 为规范房地产开发企业售后服务行为，推行标准化管理，保障买受人的合法权益，根据《中华人民共和国城市房地产管理法》《建设工程质量管理条例》《山东省城市房地产开发经营管理条例》《山东省商品房销售条例》等法律法规，结合我市实际，制定本办法。**

**第二条 本办法适用于在我市从事房地产开发经营的房地产开发企业。**

**第三条 本办法所指售后服务，是指房地产开发企业在与买受人签订《山东省新建商品房买卖合同（预售）》后提供的服务性工作。**

**第四条 房地产开发企业应当依法设立售后服务机构并报房地产开发管理主管部门。售后服务机构是独立于企业内其他部门的职能部门。**

**第五条 房地产开发企业法定代表人是售后服务工作的第一责任人，售后服务机构实行经理负责制，要配备专职工作人员并设立专项资金，原则上专职人员不少于2人。**

**第六条 售后服务机构经理、办公场所及投诉电话发生变化，房地产开发企业要及时报房地产开发管理主管部门。**

**第七条 本地注册的房地产开发企业，设立全资或控股子公司的，子公司被依法吊销、注销资质的，其售后服务机构的职责和义务，由母公司的售后服务机构承担。**

**第八条 售后服务机构主要负责涉及房地产开发企业及项目投诉的受理、处理、情况反馈、满意度回访、汇总分析及档案资料管理等工作，并接受房地产开发管理主管部门和工程质量监督机构的指导。**

**第九条 售后服务机构主要负责人岗位职责**

**（一）负责售后服务机构的全面工作，监督、指导售后服务工作人员做好售后服务工作。**

**（二）负责制定回访计划，对其回访中发现的问题及时拟定整改方案。**

**（三）负责协调与相关部门的工作关系，通报投诉处理情况。**

**（四）负责各类投诉转办件的处理与上报。**

**（五）贯彻落实有关房地产开发的法律法规和规章制度，协助做好企业的信用建设。**

**第十条 售后服务机构工作人员岗位职责**

**（一）负责各类投诉的受理、登记、处理、反馈、回访等工作。**

**（二）负责投诉处理情况汇总、分析及信息档案管理等工作。**

**（三）参与新建房地产项目的综合验收和上房交付。**

**（四）完成上级交办的其它工作。**

**第十一条 售后服务机构应当设定机构职能、岗位职责，建立售后服务承诺制度，制定完善的售后服务工作流程（如图所示），在办公场所悬挂并向社会公开。**

回访

请示、反馈

反馈

反馈

处理

转办、处理

交办

反馈

投诉

转办、交办

请示

交办

售后服务机构

公司领导

业 主

上 级 主 管 部 门

企业有关部门

结 果

处理

请示

**第十二条 房地产开发企业应当在售后服务机构办公场所、商品房销售场所、新建住宅小区及近5年已建成住宅小区的明显位置设置售后服务公示牌，公示牌规格为1.2(米) ×0.9(米),明确售后服务内容、负责人姓名、办公地址、售后服务电话，以及房地产开发管理主管部门指导电话等。**

**第十三条 房地产开发企业通过公示的售后服务电话、与买受人建立微信群或其他方式，接受各类咨询、投诉，并将处理意见及时反馈给投诉人。**

**第十四条 对来电、来信、来访或转办件，以及通过网络、新闻媒体、微信群等渠道反映的问题，售后服务工作人员均应详细记录在《客户来电(来访)登记表》，按工作流程转送企业相关部门和人员处理。**

**第十五条 售后服务工作人员应当热情、周到、耐心的接待投诉人，不得推诿、拖延、扯皮。自受理之日起，3日内对投诉人反馈问题处理方案。**

**第十六条 发生投诉人群体上访的，售后服务机构主要负责人应当在第一时间内到场接访，处理相关问题，并在3日内到房地产开发管理主管部门面复处理情况。**

**第十七条 售后服务机构应当对售后服务工作实行定期回访制度。**

**（一）回访方式：到户回访、电话回访或其他形式。**

**（二）回访内容：工作人员的服务态度及服务质量，问题处理是否及时，买受人是否满意等。**

**（三）在投诉处理完成7日内，售后服务机构对投诉人进行回访。**

**（四）回访率不低于70％。**

**（五）回访后要填写《回访记录登记表》，并做好回访记录。**

**第十八条 售后服务机构应当定期对投诉及处理情况进行汇总分析，形成分析报告上报公司领导并通报给企业有关部门。**

**第十九条 房地产开发企业应当严格按照《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》、《山东省新建商品房买卖合同（预售）》约定内容和售后服务承诺，认真、及时做好售后服务工作。**

**第二十条 房地产开发企业应当加强对售后服务机构工作的监督、管理，做好日常督促、检查。对售后服务机构的工作实行年度绩效考核管理。**

**（一）检查售后服务工作人员在受理咨询、投诉时是否做到热情、周到、耐心并使用服务用语。**

**（二）检查投诉是否及时进行登记并作出处理。**

**（三）检查各类转办件是否及时处理并做好回复。**

**（四）检查投诉回访记录。**

**第二十一条 县（市、区）房地产开发管理主管部门负责对房地产开发企业售后服务工作进行指导，对售后服务机构建设及运行情况不定期进行通报。售后服务机构建设及运行情况纳入房地产开发企业信用评价管理。在年度企业信用评价考核中，对售后服务机构人员齐备、制度完善、流程规范的企业加5分，对市政务服务热线年度投诉数量较少或满意率较高的企业加5分。**

**第二十二条 房地产开发企业未设立售后服务机构或售后服务机构未开展工作的，由所在地房地产开发管理主管部门予以约谈，并责令限期整改；逾期不改正的，在年度企业信用评价考核中扣20分，且不得参加评选2A级以上信用企业。**

**第二十三条 本办法自2021年x月x日起施行，有效期至2026年x月x日。**