

东办字〔2022〕43号

东关街道成立物业110服务中心

主任：杨国纲

副主任：韩晓侠

成员：蔡林 梅静 张根柱 杨林 张晓龙
李自闯 张桂香 苗青 王新红 曹玲
黄娇

一、服务内容

- 1、物业法律、法规政策咨询；
- 2、业主（物业使用人）、物业服务企业、业委会（物管会）之间及物业服务过程中出现的其他矛盾纠纷；
- 3、生活小区区容区貌管理；
- 4、生活小区治安安全、消防隐患排查；
- 5、业主（物业使用人）文明素质的提升。

二、处理流程

业主（物业使用人）、物业服务企业拨打属地街道物业

110 诉求电话后，街道物业 110 视情况指派专人到现场处理。

（一）简易程序

针对便于解决的问题，适用于简易程序，应立即进行整改处理。业主拨打诉求电话后，由物业 110 进行登记并分类，根据投诉案件归属地与物业公司进行联系，物业公司在了解情况后，立即到现场进行处理或者调解，处理后将处理结果反馈至物业 110，物业 110 进行备案。

（二）一般程序

针对于复杂案件，适用于一般程序。由物业 110 到达现场后，连同社区和物业共同处理。业主拨打诉求电话后，由物业 110 进行登记并分类，迅速与社区和物业进行联系并及时到达现场，联系业主和物业了解情况后（视情况可与社区共同处理），当面做出调解或建议并做出处理意见，待问题整改完成后，物业将处理结果反馈至物业 110，物业 110 进行备案。

三、工作纪律

- 1、认真完成工作，尽职尽责；
- 2、物业 110 办公室禁止在工作时间上网、玩手机、打游戏、聊天，办公电脑中不可处理与工作无关的事宜；
- 3、按时到岗，不得迟到、早退；
- 4、爱护公共财产，节约用电，下班后及时关好门窗；
- 5、不得接受服务对象宴请送礼、不得“吃、拿、卡、要”；
- 6、杜绝“中梗阻”现象，不得刁难服务对象；

- 7、对来电、来访人员，要热情、礼貌；
- 8、每个诉求要有记录、处理、反馈、备案相关材料。

东关街道办事处
2022年9月15日