附件2

**深圳地铁置业集团有限公司**

**工程维修管理工作指引**

1. **目的**

规范深圳地铁置业集团有限公司（以下简称“公司”）工程项目竣工验收通过后的维保、维修等事务的处理流程，以确保快速、高效地处理工程维修事务。

1. **适用范围**

本指引适用于公司本部、下属公司及受托管理公司所管辖的自主开发项目（含保障房），所管辖的合作开发项目可参照执行。

1. **术语和定义**
2. **项目的保修期**
   * 1. 承包单位对开发商的保修期指从竣工验收合格之日起至合同保修期满为止。
     2. 开发商对业主的保修期为房屋交付日起至国家规定的保修期限。
     3. 除满足上述的保修期限外，项目竣工验收合格之日起至房屋交付日时间差的保修

仍由开发商承担。

1. **维修项目**
   * 1. 正常维修工程：指有计划进行的维修工作。
     2. 紧急维修工程：指因相关事项一定程度上影响住户正常生活、经营，须立刻进行维修的项目。
     3. 抢修工程：指相关事项涉及人身安全、公共安全，对社会生活影响较大，必须立刻进行维修的项目。
2. **重大维修事项**
   * 1. 重大系统性问题，如大量渗漏水问题、大量墙纸发霉问题、空鼓开裂等。
     2. 对于工艺复杂、施工难度大的维修任务。
     3. 同部位、同一问题发生2次以上的重复维修。
     4. 维修金额大于5万元的维修事项。

3.4**维修工作类型**

根据维修特点，分三种类型维修程序，其内容及适用范围如下：

3.4.1**快捷维修**

是指维修责任明确、不需制定维修方案的维修，也包括影响客户正常使用功能的紧急维修工程（如电梯、扶梯等）、抢修工程，由客服或物业直接派单给施工单位进行维修。

**3.4.2正常维修**

是指除快捷方式和非正常程序范围之外的正常维修工程和重大维修事项。

**3.4.3非正常维修（即启动第三方维修）**

是指需启动第三方维修的程序，主要范围包括：

1）施工单位维修不力：

（1） 接到我司维修通知（书面）拒不到现场处理问题；

（2） 超过约定的到场时间（维修单要求时间）后仍未赶到现场；

（3） 超过规定的时间仍未完成有关工程维修任务，且不主动向我司报告故意拖延；

（4） 对同一位置经过两次维修仍未解决造成投诉的；

（5） 因维修人员服务行为造成客户强烈投诉；

（6） 在工程质量缺陷处理过程中有不负责任的做法、使用不合格的维修材料、偷工减料行为；

（7） 维修标准达不到规范及我司要求。

2）存在设计缺陷需整改且维修金额不超过直接委托标准的。

3）施工单位保修期已过，尚在开发商承诺保修期内的。

**3.5设计缺陷**

指产品在最初设计时由于未考虑全面，而使产品在使用中存在的一些潜在的缺陷而必须整改的内容。

**3.6部门及单位**

物业管理公司（简称物业）是指具有相应资质条件、经营物业管理业务的公司及其项目物业管理处；其他有关部门未特别说明的，均指公司所属部门。

1. **职责**

**4.1快捷维修：**

4.1.1客户服务部：受理客户投诉，并判定维修类型；负责快捷维修派单；负责维修结果的回访、反馈。

4.1.2物业公司：由公司委托物业管理公司全程负责管理，包括与客户对接、派单、过程管理和验收、交付等工作。

4.1.3项目部：负责统筹快捷维修，包括验收、交付。

4.1.4安监工程部：督促维修工作落实。

**4.2正常维修:**

4.2.1客户服务部：受理客户投诉，并确定维修类型；负责维修结果的回访、反馈。

4.2.2项目部：在项目部解散前，负责做好维保工作，包括施工单位的指派、维修、过程管控、验收及交付等工作。

4.2.3物业公司：配合做好相应的维保工作。主要负责与客户的对接及沟通协调、现场查勘、反馈信息，并协助做好现场监管、过程跟踪、验收、交付等工作；

4.2.4安监工程部：在项目解散之后，负责做好维保工作。

4.2.5规划设计部：负责组织重大维修或设计缺陷整改有关的施工图出图；参与审核重大维修方案。

**4.3非正常维修:**

4.3.1客户服务部：受理客户投诉；负责维修结果的回访、反馈。

4.3.2物业公司：配合做好相应的维保工作。主要负责与客户的对接及沟通协调、现场查勘、反馈信息，并协助做好现场监管、过程跟踪、验收、交付等工作。

4.3.3项目部：在解散之前，协助第三方维保单位做好维保工作。

4.3.4安监工程部：审核维修方案；在项目部解散之后，负责第三方维保单位做好维保工作。

4.3.5规划设计部：负责组织重大维修或设计缺陷整改有关的施工图出图；参与审核重大维修方案。

4.3.6成本合约部：审核维修方案；有关费用审核。

4.3.7计划财务部：费用的支付、扣款等。

**5.管理流程**

5.1快捷维修流程说明：为了提高维修时效，物业或客服部根据接单情况，确定如符合快捷维修范围，直接指令维保单位进场维保，维修完成后，由物业组织验收、交付业主，并在开发商客服部备案。

5.2正常维修程序流程说明：客服部、物业根据接单情况，确定符合“正常维修”范围，及时将有关情况告知项目部或安监工程部，项目部或安监工程部通知维保单位进场维保，维修完成后，由项目部或安监工程部组织验收、交付业主。

5.3启动第三方维修流程：安监工程部根据维修需求情况确定属于“非正常维修”或公司相关会议决策使用第三方维保单位即启动第三方维修流程，通知第三方维修单位进场维修，并组织有关的方案及费用审核，必要时安监工程部协调原项目对口人员参与，维修完成后组织验收、交付业主。

**6.管理规定**

**6.1维修时限**

6.1.1维修方案和预算审批时间：原则上，正常维修工程、紧急维修工程1天内完成审批。

6.1.2抢修工程的方案，先审核电子版，经同意可以先施工，并同步办理签字审批手续。

6.1.3为提高审批效率，让维修单位及时进场维修，可以建立微信群，先初步审核电子版，审核通过后即可开始维修，并同办理审批签字手续。

6.1.4审批部门包括物业公司、安监工程部、成本合约部、规划设计部。

6.1.5维修的勘查、方案编制、进场及审批时限要求（适用于原责任单位及第三方维保单位）见下表。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 现场勘查 | 编制书面维修方案和预算 | 方案审核、审批时间 | 进场维修 | 维修完成时间 |
| 正常维修 | 接到维修任务1天内 | 现场勘查后2天内 | 1天内 | 确定方案后1天内 | 按委托单约定时间 |
| 紧急维修 | 接到维修任务1天内 | 现场勘查后1天内 | 1天内 | 委托单约定开工日期 | 按委托单约定时间 |
| 抢修 | 驻点小区1小时内，驻点片区2小时内 | 立即将现场照片及拟定方案通过通讯工具及时向物业和甲方汇报，待抢修完成后再补报书面的维修方案和预算 | 先审电版，经同意可以先施工，并同步办理审批手续。 | 拟定方案经物业和甲方同意后先行抢修 | 按委托单约定时间 |

**6.2维修费用**

6.2.1第三方维修发生的工程量、费用，按照公司权责管理手册的相关程序进行审批。

6.2.2因原施工单位责任造成的第三方维修扣款

因原施工单位责任造成的第三方维修，在启动第三方维修流程时，安监工程部组织下发原责任施工单位《启动第三方维修告知函》，在维修结束时组织对原责任施工单位下发《扣款通知书》，并抄送成本合约部、计划财务部等部门，有关部门对原责任单位发起扣款流程。

**6.3属客户责任的维修**

若需维修事项系客户原因导致，由物业安排维修。

**6.4维修回访**

客户服务部根据完成情况进行维修回访。维修回访意见纳入原责任单位及第三方维修单位履约评价考核的内容。

**6.5保修责任划分及认定**

保修责任需根据合同及有关办法、规定进行划分及认定，结合不同维修的类型组织认定，即：

6.5.1快捷维修由客服部或物业组织划分、认定保修责任；

6.5.2正常维修项目部或安监工程部组织划分、认定保修责任，由分管领导审批；

6.5.3非正常维修分别由安监工程部组织划分、认定保修责任，由分管领导审批；

必要时应组织有关部门及监理单位等单位参与保修责任划分、认定。

**6.6保修责任追责**

6.6.1同一事项（同一单）

责任单位维保滞后一次（进行警告）→再不执行（可确定为维保不力）→即启动第三方维保→扣除本次维保费的2倍费用→从质保金中扣除

6.6.2不同事项（第二单）

责任单位维保滞后→即启动第三方维保→扣除本次维保费的3倍费用→从质保金中扣除

6.6.3不同事项（第三单）

责任单位维保滞后→即由第三方维保单位暂时接管该单位的维保工作，并扣留全部质保金（用于第三方维保）→不免除质量追责

6.6.4对维修不及时的责任单位，扣除相应的质保金，监理单位承担相应的连带责任，按比例扣除质保金，还要分别发通报批评。

6.6.5连续3次不按时维修的，除扣留全部质保金外，相应承包商列入黑名单并抄送住建局，3年内不得参加我司的任何投标；并根据合同及有关办法、规定追究有关单位的责任。

6.6.6责任认定结果及履行维修责任情况纳入履约考核评价体系。

6.6.7各施工单位、监理单位在申请支付质保金时，需安监工程部、客户服务部、物业审核该单位是否已履行合同保修义务，并结合验收、回访以及客户满意度情况进行审核。

**6.7其它**

6.7.1各项目物业交接时，项目部负责组织各责任施工单位、物业公司依据工程承包合同、物业委托合同、工程担保合同的具体情况签订三方保修合同，并组织落实与物业管理公司有关的委托事务。

6.7.2各项目入伙后至少半年内，项目部不得解散，并确保集中处理客户提出的各种维保问题，直至客户满意。原则上，维保问题未整改完，不得解散项目部。

6.7.3项目部（公司）解散前，应确保已发现的问题全部整改合格后，再将有关工程维修业务及资料等移交安监工程部。否则，不予接收。

6.7.4质保期内发现的问题未及时整改完成的，应由原责任单位继续组织整改至完成。

6.7.5各有关部门、单位应做好质保金支付的管控，确保质保期内的资金保障，并督促监理单位切实履行质保期内的职责。同时，做好第三方维保单位维修费用的管理和把控，原则上不超过该项目的质保金。

6.7.6项目部、安监工程部、客户服务部、物业根据维修类型进行委托，填写《单项维修施工委托单》。

**7.相关表格、记录、模板**

7.1《单项维修施工委托单》

**8.相关文件**

无

NO：

单项维修施工委托单

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 管理处名称： 日 期： 年 月 日.客户名称 |  | | | | 报修人 |  | | | | 电话号码 | | |  | | |
| 报修内容 |  | | | | 维修地址 |  | | | | 发单时间 | | |  | | |
| 维修性质 | □ 有偿服务 □ 无偿服务 | | | | 派单人 |  | | | | 回单时间 | | |  | | |
| 原来责任单位 |  | | | | 维修单位 |  | | | | | | | | | |
| 维修开始及完成时间： 年 月 日 至 年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | |
| **维修费用** | | | | | 维修人员 |  | | | | | | | | | |
| 项目名称 | 单位 | 数量 | 单价 | 合价 | **验收意见** | | | | | | | | | **客户确认** | |
|  | | 满意 | 基本满意 | | | 不满意 | | |
|  |  |  |  |  | 维修质量 | |  |  | | |  | | |  | |
|  |  |  |  |  | 服务态度 | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | **回 访**  （公共区域项目可不回访） | | 是否  回访 | 回访  人员 | | | 回访  方式 | | | 回访  时间 | |
|  |  |  |  |  |  |  | | |  | | |  | |
|  |  |  |  |  | **回 访 内 容** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | | 满意 | | | 基本满意 | | | 不满意 |
|  |  |  |  |  | 维修质量 | |  | | |  | | |  |
| 合计 | （或附件清单） | | | | 服务态度 | |  | | |  | | |  |
| 金额(大写) 合计 |  | | | | 回访部门：客户服务部 | | | | | | | | |
| **备 注** |  | | | | | | | | | | | | | | |

（附件1）

NO：

单项维修施工委托单

管理处名称：日期：年月日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 客户名称 |  | | | | 报修人 |  | | | | 电话号码 | | |  | | |
| 报修内容 |  | | | | 维修地址 |  | | | | 发单时间 | | |  | | |
| 维修性质 | □有偿服务□无偿服务 | | | | 派单人 |  | | | | 回单时间 | | |  | | |
| 原来责任单位 |  | | | | 维修单位 |  | | | | | | | | | |
| 维修开始及完成时间：年月日至年月日 | | | | | | | | | | | | | | | |
| **维修费用** | | | | | 维修人员 |  | | | | | | | | | |
| 项目名称 | 单位 | 数量 | 单价 | 合价 | **验收意见** | | | | | | | | | **客户确认** | |
|  | | 满意 | 基本满意 | | | 不满意 | | |
|  |  |  |  |  | 维修质量 | |  |  | | |  | | |  | |
|  |  |  |  |  | 服务态度 | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | **回访**  （公共区域项目可不回访） | | 是否  回访 | 回访  人员 | | | 回访  方式 | | | 回访  时间 | |
|  |  |  |  |  |  |  | | |  | | |  | |
|  |  |  |  |  | **回访内容** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | | 满意 | | | 基本满意 | | | 不满意 |
|  |  |  |  |  | 维修质量 | |  | | |  | | |  |
| 合计 | （或附件清单） | | | | 服务态度 | |  | | |  | | |  |
| 金额(大写) 合计 |  | | | | 回访部门：客户服务部 | | | | | | | | |
| **备注** |  | | | | | | | | | | | | | | |