



1.4 技术（服务）响应内容



详细交房方案

签订合同后1个月内。

二、交房地点

交房地点设在：河南省濮阳市南乐县城关镇城区昌州路南侧、规划平安路西侧

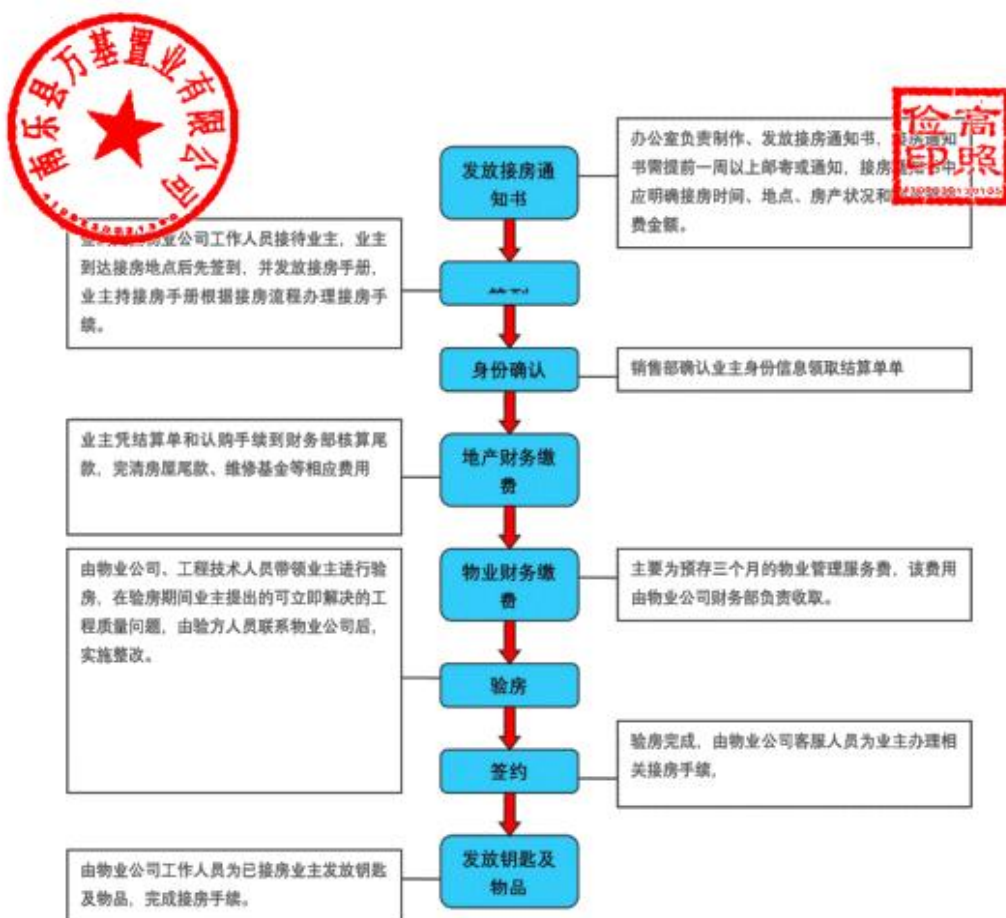
三、集中交房场地设置

交房场地设业主等候休息区、交房手续办理区、咨询区、钥匙领取区、工程问题整改区等5个板块。

四、交房环境布置

1. 交房现场室内需保持干净、整洁所有物资、物料配备齐全。
2. 在交房现场需放置项目验收相关证件，证件采用写真形式展板展示，展板放置在交房现场入口区域。
3. 交房现场根据交房流程进行布置，并在相应位置安防流程标示，流程标示的安防必须醒目。
4. 在交房现场入口处制作安置交房流程图和交房现场平面布置图，便于接房业主了解接房顺序和接房手续办理工作的相应位置。
5. 在小区大门口安装喷绘或横幅，由物业公司提供，欢迎业主回家，或让您久等了等具有引导意义的内容。
6. 在需交付楼栋的单元门口放置两个花篮，在单元门洞内安置“欢迎您回家”的标识牌。
7. 在小区入口处和小区内的局部区域放置当季草花，放置区域根据景观情况而定。

五、交房流程



六、交房现场机构设置及岗位职责

1、交房小组及工作职责

组长：1名 负责交房前统筹安排等，及交房期间现场总指挥(办公室主任或公司高层担任)

副组长：3名 (销售部负责人) 负责销售相关问题的解释及答疑。

工程部制定人员负责建安相关问题的解释及答疑、交房前后工程整改的落实。

物业管理公司项目经理负责交房工作按既定的具体方案落实并执行，交房期间现场总协调。

组员：不限制 负责交房期间自己组内工作 (营销部、财务部、工程部、物业公司相关人员)

2、交房现场机构设置及岗位职责

组别	职责部门	主要职责
签到组	物业公司	负责对接房业主的接待工作，



		并发放接房手册和交房流程指引。
身份确认组	销售部	负责对接房业主身份的核实， 领取网签确认书、或缴款确认单
收费组	财务部	负责收取房屋尾款和房屋维修基金
物业收费组	物业公司	负责收取业主缴纳或预存物管费。
验房组	物业公司 工程部	负责带领业主进行验房工作。 负责联系快速整改队进行整改工作。
签约组	物业公司	负责收取业主资料。 负责建立业主档案。 负责接房物品的移交工作。
咨询组	销售部 工程部 物业公司	负责对合同进行解释。 负责对工程问题进行解释。 负责对物业服务问题进行解释。
秩序维护组	物业公司	负责交房现场的秩序维护工作。 负责交房现场的安全管理。 负责交房现场应急事件的处理。 负责交房现场的礼仪接待工作。
后勤保障组	物业公司 或后勤部	负责接房期间为业主提供水、物料。 负责接房期间工作人员的午餐提供。 负责接房所需物料的采购工



		作。 负责交房现场的清洁维护工 作。(如有涉及)
整改单	工程部	负责接房期间的工程整改工 作。

七、交房资料准备

序号	名称	份数	用途	备注
	商品房			
1	接房通知书	1	交予业主	
2	房屋使用说明书	1	交付业主	
3	房屋质量保证书	1	交付业主	
4	建筑工程竣工验收综合备案证	1	现场展示	
5	商品房预售许可证	1	现场展示	
6	商品房面积实测技术报告书	1	现场展示	
7	分户验收表	1	现场咨询	
	房屋实测面积表	1	现场咨询	
	物业			
1	接房手册	1	物业公司	
2	业主手册	1	物业公司	
3	消防责任书	1	物业公司	
4	装修管理承诺书	1	物业公司	
5	前期物业服务合同	1	物业公司	
6	业主临时公约	1	物业公司	
7	装修管理服务协议书	1	物业公司	
8	业主(用户)分户	1	物业公司	



资料登记表



八、交房物料准备

交房现场:

序号	名称	数量	单价	金额	责任部门 (人)	备注
1	复印机	1台				
2	POS机	1台				
3	验钞机	1台				
6	装订机	1个				
7	笔	10支				
8	计算器	3个				
9	抽纸	5提				
10	印台	2个				
11	订书针	10盒				
12	回形针	10盒				
13	宣传袋	150个				装业主资料
15	塑料凳	20根				业主及办公
16	桌子	4张				办公使用
18	饮水机	1套				办公使用
20	展板	1批				相关法律 文件公示

九、交房现场人员准备

组别	人数	所属部门
签到组	1-2人	物业公司
身份确认组	2人	销售部
收费组	4人	财务部
物业收费组	1-2人	物业公司
验房组	1-2人	物业公司



咨询组	6人	销售部、物业公司、工程部
秩序维护组	1-2人	物业公司
后勤保障组	1人	物业公司
快速整改组	1人	工程部



十、交房前培训

- 1、交房问答的培训：开发公司、物业公司
- 2、交房流程的培训：物业公司
- 3、交房演练：开发公司负责召集，由物业公司负责具体实施
- 4、交房期间突发事件应急处理演练：开发公司负责召集，由物业公司负责具体实施
- 5、交房期间应答技巧培训：开发公司、物业公司

十一、工作要求：

- 1、集中交房期间一切以交房为中心，以业主满意为目的，以公司利益为最高准则，顾全大局、团结协作，不得相互推诿、办事拖拉，确保交房工作进行顺利。
- 2、所有工作人员交房当天全部着正式的着装，工作中应注意礼节礼貌，时刻维护公司形象，给业主留下良好的印象。
- 3、交房期间，所有工作人员手机须保持24小时畅通。
- 4、交房过程中，交房人员对业主提出的问题能及时回答的，应热情主动的按照统一口径给业主答复；如不能答复业主（问题较突出或尖锐的），应立即引导业主至销售部，不得擅自做出承诺。
- 5、参加集中交房的人员，集中交房期间每天务必在8：30以前做好准备工作。交房完毕当天下午17：30前将当天的问题及时反馈至涉及部门负责人处，以保证第二天交房工作的正常进行。
- 6、各岗位负责人在办理本岗位手续后，须签名确认。
- 7、对业主在交房过程中提出的问题须及时记录，及时上报，于当天碰头会上提出，以便及时解决。
- 8、所有工作人员不得擅自离岗，严格遵守纪律。

十一、应急预案

（一）、业主闹事

- 1、单个业主闹事
 - 1) 在第一时间由直接接待人通知物业管理服务中心经理；
 - 2) 物业管理服务中心经理及时安抚业主后了解情况，若是现场能解决的事情可立即解决，若不能现场解决，引领业主到涉及部门进行集中解决；
 - 3) 在详细了解情况之后与业主协商解决办法，承诺回复期限；详细记录并及时与相关单位沟通解决；



4、双方协商未果，则呈报公司出面解决。

2、业主聚会同事

- 1) 保安人员现场维护秩序（切不可与业主发生正面冲突）；
- 2) 物业管理服务中心经理出面协调，并观察带头者；
- 3) 单独与带头者进行交流，协商解决办法，承诺回复期限，详细记录并及时与相关单位沟通解决；
- 4) 若协调未果，由现场总负责人出面协调；
- 5) 业主情绪激动，工作人员无法控制局面，可请派出所出面控制。

（二）、车辆乱停放

- 1) 车场负责人用对讲机在各个频道报告车牌号码、车型及停靠位置；
- 2) 收到信号的人员立即询问周边业主；
- 3) 若找到业主则引领业主到停车位置，并用对讲机回复停车场岗位及其他岗位；

（三）、火灾

- 1) 立即疏散业主及工作人员到户外较空旷的地方；
- 2) 若火势较小，使用干粉灭火器灭火；若火势迅速蔓延，快速取用消防水进行灭火；
- 3) 在保证安全的情况下，尽量抢救已经签订的文件资料和现金；
- 4) 做好业主的情绪安抚工作；
- 5) 做好现场清理工作。

（四）、停电

- 1) 遇交房现场停电，立即停止工作环节，保护好现场资料及现金；
- 2) 迅速启用发电机（要求现场配电线路与发电机相联）；
- 3) 给业主做好解释工作。

（五）、人员受伤或晕倒

- 1) 了解伤者或者病人情况；
- 2) 能处理的工作人员及时解决（预备急救箱）；
- 3) 不能处理的联系附近医院前来解决（可提前联系医院提供现场医务人员）；
- 4) 做好事件跟进纪录。

