

关于五一假期靠前服务、化解诉求、 压降投诉的通知

各事业部、分公司：

五一假期临近，为切实做好假期物业服务保障工作，主动靠前服务、倾听居民诉求、破解服务难题，结合公司前期《关于强化 440 热线服务、压降 12345 诉求量的通知》要求，以及市住房城乡建设管理局关于假期物业服务提升、治理突出问题的工作部署，现就有关事项通知如下：

一、工作目标

以五一假期为关键节点，聚焦 12345 政务热线投诉量大的小区，全面强化 4008555440 热线主渠道作用，推动业主诉求小区就地处置、前端闭环化解，坚决压降投诉增量，密切物业与居民沟通联系，破除信任壁垒，营造互助互利互信的小区氛围，全面提升业主满意度。

二、重点工作任务

1、全覆盖宣传 440 热线，引导优先反映

各项目立即在小区公告栏、出入口、单元楼道、业主微信群、电梯轿厢等位置，加大 440 热线宣传力度，明确告知业主“有问题先找 440，专属对接、快速处置”，引导业主优先通过公司专属热线反映问题，从源头减少越级投诉。

2、假期靠前服务，落实接待与走访

针对投诉量大、问题集中的小区，加密项目经理接待日频次，假期期间安排项目经理现场值守接待，可以联合小区志愿者、社区、业委会，开展便民服务的同时直面业主咨询、投诉与建议。同步开展上门走访、重点户沟通，主动倾听诉求、现场解决困难，变被动接诉为主动服务。

3、严格闭环处置，杜绝推诿拖延

440 热线及现场受理的诉求，严格执行接诉即办、专人盯办、限时办结、回访确认全流程管控。属物业职责范围内的问题立即处置；超出职责范围的主动协调上报、全程跟进，确保事事有回应、件件有落实、问题不出小区。

4、聚焦突出问题，提前排查整改

结合“治理物业服务突出问题”民生实事，对小区设施维修、环境卫生、停车管理等高频问题，开展假期前专项排

查，提前整改化解，避免小问题升级为投诉。

三、工作要求

1、各事业部、分公司迅速传达至所有项目，压实责任、细化方案，确保五一假期各项服务举措落地见效，活动开展情况，在项目经理群及时发布展示，同步在小区业主群进行宣传。

2、及时总结假期服务保障、诉求化解、压降投诉的好经验、好做法，可以在玉山公司官网、公众号等平台进行广泛宣传。5月4日下午5点前，各单位将节日期间生产工作总结及好经验、好做法上报至生产管理部王艳处。

3、强化值班值守与应急处置，业主诉求处置高效，突发事件第一时间上报440，全力保障小区居民度过平安、舒心的假期。

生产管理部

2026年4月30日