

关于强化 440 热线服务、压降

12345 诉求量的通知

各事业部、分公司：

为从源头分流业主各类诉求，有效压降业主拨打 12345 政务热线的诉求频次，全力推动“小区问题就地处置、闭环办结”，全面提升业主满意度与居住体验，现就依托专属服务热线 8555440（简称 440 热线）优化诉求处置相关工作，通知如下：

一、核心工作目标

全面引导业主优先通过 440 热线反映问题、提出诉求，坚决杜绝小事升级、越级投诉，实现业主日常诉求小区内部优先化解、高效办结，大幅削减 12345 热线诉求增量，筑牢前端服务防线，夯实业主服务根基。

二、具体实操措施

1、强化 440 热线宣传，引导业主优先拨打。各单位立即开展 440 热线全覆盖宣传，在小区公告栏、单元楼道、小区出入口、业主微信群等醒目渠道，常态化公示热线号码与服务职责；一线物业人员在日常沟通时主动引导，明确告知业主“有问题先找 440，专属对接、快速处置”，彻底扭转业主直接拨打 12345 的习惯，把诉求拦截在小区前端。

2、创新落实项目经理接待日，直面化解矛盾。各单位要常态化开展项目经理现场接待日，变被动接诉为主动服务。项目经理现场受理业主咨询、投诉与建议，能当场解决的即刻处置；需协调跟进的，当场登记建档、明确办结时限，全程跟踪督办、及时反馈业主，坚决避免诉求积压拖延。

3、严格执行就地闭环处置，严禁推诿扯皮。对于业主诉求，物业服务职责范围内的，严格落实“接诉即办、专人盯办、限时办结、回访确认”全流程管控；物业服务职责范围以外的，积极主动进行沟通协调和信息上报工作，做好协助配合。确保业主诉求事事有回应、件件有落实、全程可追溯。

三、工作要求

1、各单位务必第一时间将本通知传达至所有项目，细化责任分工、明确到人，本周内完成热线宣传布置、接待日方案制定等基础工作，确保各项举措快速落地、见行见效。

2、各单位定期梳理 440 热线诉求处置情况，针对高频共性问题提前排查整改，优化服务流程，持续提升前端化解能力，切实把 440 热线打造成业主诉求解决的主渠道。

生产管理部

2026 年 3 月 24 日