

上海市杨浦区住房保障和房屋管理局()

杨房管[2017]65号

关于做好2017年“夏令热线” 有关工作的通知

各街镇、各街镇房管办事处：

根据市建设交通工作党委2017年“夏令热线”总体工作安排，本年度“夏令热线”预计于7月10日启动，为期约一个月，具体闭线时间另行通知。为做好“夏令热线”期间有关工作，现提出如下工作要求，请按照执行：

一、配合做好五个特色项目的宣传报道工作

“夏令热线”期间，在房管条线，新闻媒体将着重报道本市住宅小区综合治理和物业管理工作中“美丽家园”建设新成就、上海物业APP企业版上线推广、推行上海市居住物业防汛防台应急指导手册、“物业服务“四公开”督查和“上海最美物业人”在行动等五个特色项目，请各房管办事处做好具体案例新闻素材

报送和活动现场有关配合支持工作。

二、认真做好相关投诉的协调处置督办工作

“夏令热线”期间，12319、962121 等热线受理的报修、投诉量预计会有较大增长，请各房管办事处做好信访投诉、物业报修件的转派、处置、反馈、督办、回访等工作，确保居民诉求处置的及时率和处置质量。

今年，新闻媒体将采用现场直播的方式报道部分投诉的处置情况。请各街镇房管办在接到相关直播报道任务后，及时核实有关情况，协调有关单位制定解决方案，与区局保持信息畅通，届时陪同新闻媒体一并到现场予以处理。参加现场处理直播的人员请注意工作态度和政策、规范表述的准确性，依法依规予以处理，涉及非房管部门职责的事项要耐心细致予以解释说明。

“夏令热线”期间，每天将由市或者区领导接听市民投诉电话。如领导接听电话涉及本街镇物业管理投诉的，请安排专人及时予以核实处理，并将处理情况在规定时间内反馈区局。

三、严格落实物业服务“四公开”检查相关工作

检查内容：2017 年上半年维修资金账目公布情况、2017 年上半年小区公共收益账目公布情况、物业服务收费标准公开情况、物业服务合同公开情况。

检查时间：第一阶段：2017 年 7 月 31 日前，由各街镇房管办对本辖区内的住宅小区进行全覆盖检查，并录入住宅物业监管平台，区房管局对部分住宅小区进行抽查；第二阶段：2017 年 8 月，市局物业处和市物业中心将组织人员进行抽查。

检查要求：维修资金和小区公共收益账目，应在小区和门牌幢醒目位置张贴；物业服务项目及收费标准，应在服务窗口醒目位置公开；物业服务合同要对业主公开查询。各房管办事处对于检查中不符合规定的情况（含小区公共收益未纳入业主大会账户），应责令限期整改，并按照有关规定予以记分处理。各街镇房管办事处于7月28日前将检查情况上报区局物业科。

杨浦区住房保障和房屋管理局

2017年7月10日



杨浦区住房保障和房屋管理局办公室

2017年7月10日
