附件1

建立城镇国有土地上依法建造住宅漏雨

维修快速响应机制指引（试行）

为认真贯彻落实北京市2024年重要民生实事项目中关于“坚持房屋漏雨维修快速响应机制”的要求，结合我市城镇国有土地上依法建造住宅漏雨实际情况，制定本指引。

1. 工作原则

建立城镇房屋漏雨维修快速响应机制，坚持属地为主、分级负责，不同产别、各自建立，责任到人、快速维修，防治结合、综合治理，确保响应快速的原则。

二、建立快速响应责任

质量保修期内的城镇房屋漏雨维修，由建设单位建立快速响应机制；质量保修期外的城镇房屋漏雨维修，按照不同产别管理方式，由建设单位、房屋所有权人、管理单位、物业服务人、使用人、专业运营单位等落实各方维修快速响应机制。

（一）实施物业服务的住宅。对于房屋漏雨问题，由物业服务人牵头建立住宅漏雨维修快速响应机制，物业服务人应配备抢险抢修队伍和储备抢险抢修物资。响应机制应做到“四明确两记录”，即明确建设单位、施工单位、物业服务人各自职责，明确应急维修单位，明确统一的漏雨报修电话，明确具体责任人员，并做好报修记录、处置记录。“四明确内容”应在小区明显位置进行公示，做到报修出小区，维修快处置，并同步公示属地社区、街道及各区住建委（房管局）监督电话。

漏雨问题属于建设单位保修范围的，建设单位接到报修后，应按照购房合同约定立即组织应急维修，履行报修义务。物业服务人收到报修案件的应及时向建设单位反馈，建设单位维修不及时的，各区住建委（房管局）督促建设单位对漏雨问题进行及时维修。

超出保修期属于物业服务合同维修范围的，物业服务人应按照物业服务合同约定，及时对漏雨部位进行维修。超出物业服务合同维修范围的，符合住宅专项维修资金使用范围和使用条件的，物业服务人应及时将房屋漏雨情况报送至属地居（村）民委员会、业委会（物管会），按照住宅专项维修资金相关政策快速依法支取住宅专项维修资金进行维修。各区按照住宅专项维修资金相关政策快速响应，及时依法审批（备案）。物业服务合同维修范围之外，属于业主专有部位的房屋漏雨维修，物业服务人可提供有偿服务供业主选择，收费标准应进行公示。

对于漏雨问题集中的小区，各区住建委（房管局）应要求物业单位或建设单位采取增设报修电话、制定维修计划、增加维修班组等措施，确保按时保质完成维修工作。

（二）直管公房。产权单位应建立维修快速响应机制，区分层级片区、管理人和联系方式，并主动进行公示，保证房屋漏雨问题得到快速解决。

（三）央产单位。对于部队和央产住宅漏雨问题，属地街道（乡镇）和社区要提醒央产单位及时解决漏雨问题，必要时请市、区服务中央单位和驻京部队工作职能部门向所属单位的上级部门反映。

（四）企事业单位自行管理的房屋，包括未实施物业管理的房改房。产权人要建立房屋共用部位的漏雨维修快速响应机制，要公开管理单位维修单位、人员的联系电话，保证房屋漏雨问题得到快速解决；

（五）（原）产权单位已灭失且无物业管理的住宅和无物业管理的回迁房。街道（乡镇）负责建立房屋漏雨维修快速响应机制，协调社会企业提供有偿维修服务，协调产权单位履职。

（六）城镇私有平房。城镇私有平房发生漏雨问题，由产权人或管理人自行维修。

城镇“困难户、五保户”的房屋漏雨维修工作，由街道（乡镇）协调解决维修费用。

三、组织体系和部门职责

建立市、区和街道（乡镇）三级组织体系。

（一）市住房城乡建设委职责。指导和督促各区建立城镇房屋漏雨维修快速响应机制。

一是指导各区建立城镇房屋漏雨维修快速响应机制。

二是对各区城镇房屋漏雨维修快速响应机制的建立情况进行检查。

三是对市民热线“12345”反映的房屋漏雨问题各区办理情况进行检查。

（二）各区住建委（房管局）职责。指导和督促街道（乡镇）建立城镇房屋漏雨维修快速响应机制。

一是建立本区城镇房屋漏雨维修快速响应平台，探索公开维修企业队伍联系方式供相关单位选择，弥补房屋漏雨维修责任人、维修队伍人员不足问题，压实产权人、使用人、管理人的快速维修责任。

二是组织不同产别房屋建立快速响应机制。如在小区宣传栏公开房屋各方维修区域、公开维修队伍和维修人员电话；创新小区（院落）维修物资存储运输和人员的接报方式，能够快速到达维修点位开展维修工作。

三是要及时获取城市管理指挥中心派发的房屋漏雨工单，专人分析实时掌握市民热线反映房屋漏雨维修进展情况，及时督促维修责任人快速维修、热线销账；对于多次维修未果的，引导专业队伍攻坚克难，保证业主反映的房屋漏雨问题能够得到快速解决。

（三）各区街道（乡镇）职责。各区街道（乡镇）应开展辖区内房屋漏雨维修工单数据收集分析，督促产权人、使用人、管理人建立房屋漏雨维修的快速响应机制。

一是报修不出小区，抓好报修、维修的责任单位宣传，督促相关单位公开报修维修电话，每个社区要同步公开监督电话，引导业主遇到房屋漏雨维修问题及时向责任单位、责任人报告，维修责任单位、责任人要按照快速响应机制，派出维修人员携带维修物资器材赶赴维修点位进行快速维修。

二是建立维修单位和维修技术人员的黑白名单，并及时公开，同时报送各区住建委（房管局），杜绝不具备维修能力的企业、人员参与房屋漏雨维修工作。

三是做好接诉即办工作，主动调度房屋漏雨维修问题。根据往年市民热线“12345”工单分析，对重点区域雨前要做好应对工作的准备，雨中要加强巡查检查，雨后要督促各责任单位、责任人快速完成维修工作。

四是做好困难群众帮扶。对维修责任人暂时无力维修的，及时协调社会企业提供有偿维修服务，维修费用按照工程造价定额确定，发生的费用由维修责任人承担，街道乡镇要督促维修责任人及时支付维修费用，完成追偿工作。对于“五保户”、困难户，按照有关政策及时做好房屋漏雨维修工作。

四、工作要求

（一）构建党建引领社区治理框架下的房屋漏雨维修快速响应机制。坚持党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。建立健全社区党组织领导下业主主责，物业服务人、使用人、专业运营单位各负其责，分头建立房屋漏雨维修快速响应机制。

（二）强化工作督导。街道（乡镇）要对不同产别建立的房屋漏雨快速响应机制、公开责任人和维修电话、维修物资储备、业主反映房屋漏雨维修满意度的核查检查，特别是对诉求较多的房屋所有权人或物业服务人维修不及时，拒不履行维修责任，导致业主向市民热线“12345”反映问题较多的单位进行约谈，同时，可以指定代为履行单位进行强制维修，所需费用由房屋所有权人承担。

（三）加大宣传培训覆盖面。各区定期组织街道（乡镇）对房屋漏雨维修快速响应工作进行宣传和培训；认真梳理属地住宅漏雨维修不及时的典型案例，强化正向引导，督促落实责任，保证业主反映的房屋漏雨问题能够得到快速解决。

附件2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作联络员统计表 | | | |
| **单 位** | **联络员** | **联系方式** | **备 注** |
|  |  |  |  |