

郑州市房地产管理局文件

郑房地〔2009〕39号

签发人：王万鹏

关于印发《郑州市房地产管理局 服务热线运行办法》的通知

各县（市）区房管局、机关各处室、局属各单位：

为了方便群众，切实维护群众利益，确保社会稳定，构建社会主义和谐社会。结合我局工作，制定本办法。现将《郑州市房地产管理局服务热线运行办法》印发给你们，请遵照执行。

附件：郑州市房地产管理局服务热线运行办法

二〇〇九年四月二十七日



附 件

郑州市房地产管理局 服务热线运行办法 (试行)

郑州市房地产管理局服务热线是市政府批准组建的市长电话分中心，是业务咨询、听取民声、行风投诉、违法举报、电话信访和舆论收集的平台。热线电话实行 24 小时服务，电话号码为 67889900。

热线电话室归口局信访处管理，设主任、副主任各一名。局机关各业务处室和局属各单位及各县（市）、区房管局作为热线电话室网络单位，要确定一名责任心强、工作能力强、业务熟练的工作人员作为热线电话室的联络员，专门负责处理与本处室或单位有关的来电事项。

一、职责范围

1、提供有关房地产市场管理、房改、权属登记、住房保障、物业管理等相关政策法规的咨询服务。

2、提供有关预售许可、产权登记、房地产企业资质、房改审批、经济适用房申购等业务办事流程的咨询服务。

3、接受对房地产开发企业、物业管理企业、房地产中介机构等违规、违法行为的投诉与举报。

4、接受对我市房管系统行风的举报、投诉。

5、听取民声、了解民意，接受对我局工作及我市房地产行业相关的意见、建议。

6、接受舆论监督，通过浏览网络信息，收听广播，阅读报纸，广泛搜集有关房地产方面的信息。

7、对群众咨询、举报、投诉和建议的有关事项及时转办、回复。

8、对日常接收电话及录音内容进行登记、分类、汇总和分析，为领导决策提供参考。

9、负责安全、防汛及各类突发事件的信息传递。

10、完成市长电话室和局领导交办的其他工作任务。

二、运行程序

(一) 受理

1、热线电话室工作人员应当认真、细致、耐心、热情地为群众提供与房地产行业相关的法律、法规和政策咨询服务，接受投诉。

2、对受理的有关电话内容不能及时解答的，应向群众作好解释，在经过查询或转交至有关部门和单位办理后进行答复，同

时做好转办登记手续；各相关部门和单位在接到转办后要及时办理，并在规定时限内将办理的结果反馈给热线室，由热线人员回复投诉人或咨询的群众。

3、对不属于我局职能范围或《信访条例》第二十一条的内容，工作人员应当向投诉或咨询的群众解释清楚，并及时提供相关受理部门或单位，以取得他们的理解。

（二）登记

对不能当场答复的问题要进行登记。填写《市长电话热线登记表》，登记内容包括：反映人的姓名、性别、联系电话、住址等基本信息和问题的分类、事由、诉求的目的、投诉经过、其它部门处理意见等基本情况。

（三）直办、转办、交办与督办

1、直办：对于政策性问题、非可行性建议、业务办理程序，能够当场答复的由热线员直接给予明确答复；也可以通过三方通话方式，由相关职能处室或单位进行直接答复，

2、转办和交办：对于非咨询类事项，应当根据《信访条例》有关规定和《郑州市房地产管理局处置信访问题责任划分方案》，结合实际情况，经局领导批示后转交有关处室或单位办理。承办处室或单位自收到热线电话室转（交）办单之日起，应在3日内反馈办理结果，书面转（交）的应在7日内办理完毕，并以文字

形式反馈。如遇特殊情况，确需延长时间的，需主管领导签署意见并主动向反映人解释，但一般不得超过15个工作日。对重大、紧急问题的办理，须报局主要领导，并随时反馈。

3、督办：有下列情形的，热线电话室工作人员应及时督办，同时向有关局领导汇报，提出改进建议：（1）未经主管领导批准延期的；（2）未按规定反馈处理结果的；（3）推诿、扯皮，不按程序办理的；（4）其他需要督办的。

（四）回访、归档、分析

1、每天16时由当班人员对前日16时到当日16时的录音电话、互联网留言、传真电话的有关数据进行统计，形成热线电话日综述。

2、承办单位将办理结果反馈给热线室后，热线室工作人员应当及时向反映人回访、征求反映人意见和建议，并将办结材料及时进行登记、归档。每月5日前要根据工作记录和反映人对答复意见的满意度，认真地进行统计，写出综合分析材料，在《信访月报》中设专栏进行情况通报。

三、保障措施

1、提高认识，明确职责。我局服务热线工作是架起房管系统与市民之间联系和沟通的桥梁，也是我局展示自身形象的重要窗口。做好这项工作，有利于增进群众对房地产行业政策和我局

工作的理解和支持。

各处室、各单位要把保证电话、网络畅通、提高接通率和解答满意率作为首要工作指标来抓，结合工作职责，落实到人，认真办理热线室转、交事项，并做好答复工作，做到及时接收、快速反应和认真答复；及时向我局热线电话室提供其职能范围内与热线电话相关的信息资料，包括法规政策和各种行政审批、办事流程的调整，各种与房地产行业相关的信息、数据的变化等，以便热线室能及时更新信息库，为群众提供最准确的咨询服务。

2、加强培训，提高服务技能。一是进行岗前培训；二是上岗后要定期组织开展技能培训、测试，提高工作效率；三是加强政策、法律、法规、条例的培训和学习，提高法律、法规、政策水平；四是加强相关专业知识的培训，不断更新、扩宽知识面，提高服务质量。对热线电话室工作人员，要开展经常性培训，对各业务处室、相关单位的热线电话联络员实行定期培训，促使其熟练掌握业务知识、处置方式、沟通技能和工作流程，不断提高工作质量和水平。

3、创造条件，保障工作运行。局信访处要落实专人负责服务热线的日常业务管理、人员管理工作；局信息中心要做好技术培训、设备维护、通讯畅通工作。各相关单位要设立指定电话及相关设备，及时接收服务热线或网上交办的事项。

4、明确职责，实行责任追究制。各承办单位有关负责人、联络员以及经办工作人员，凡由于工作互相推诿、扯皮和不负责任、办事拖拉、态度粗暴等人为因素，造成咨询、举报、投诉的市民投诉、媒体曝光的，我局将对相关的人员进行批评教育，情节和后果严重的，追究有关人员的行政责任。

四、考核制度

局信访处负责制定各项规章制度，并对热线室工作人员进行考核（另定）；热线室对各单位热线电话工作情况从以下三个方面进行考核（具体考核细则另定）：1、电话值守情况；2、对热线室交办案件的办理情况；3、群众的满意率。热线室将对各处室和各单位答复进行电话回访，并将回访的满意情况纳入年终考核的依据。

二〇〇九年四月二十七日