

# 商住楼物业管理规章制度

产品名称	商住楼物业管理规章制度
公司名称	天津兴喆物业管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	天津市武清区京滨工业园古盛路97号
联系电话	13102059328

## 产品详情

物业服务质量的保证必须依靠科学方法来管理,靠建立和实施完善的“物业管理”质量体系、靠完善的规章制度。我们将根据本物业特点、行业规范和管理目标,制定相应公众制度、员工岗位职责和工作考核标准。对日常管理内容编制出工作程序、作业指导书、工作标准。确保每个工作环节及其过程都有章可循。主要为以下四大类:

### (一)、公众制度:

- 1、管理规约;
- 2、楼宇使用及维护管理规定;
- 3、房屋装饰装修管理规定;
- 4、环境保护管理规定;
- 5、消防安全管理规定;
- 6、国家机关保密管理规定。

## （二）、管理处各部门、各岗位的职责：

### 1、物业经理职责；

在主管副总经理的领导下开展工作。按照国家有关政策法规、公司管理制度及《“物业管理”合同》，对所负责的项目实施全面管理。

一、认真学习国家、省市有关“物业管理”的政策法规，提高管理水平和工作能力。

二、按照公司经营目标，制订本项目的经营计划和工作计划，并组织落实实施。

三、严格执行公司的各项规章制度并监督检查执行情况，对各类违章违纪现象进行处罚。

四、组织员工进行岗位培训和专业技能培训，提升员工的整体素质。

五、实施各部门协调管理，及时处理业主提出的各类问题，定期组织对业主、住户的走访和回访，保持与业主和住户的良好沟通并不断改进管理服务工作。

六、对各部门主管的工作实施目标考核并进行监督检查，保证工作实效。

七、组织开展社区宣传教育和社区文化活动，丰富社区文化生活，提高居民的文化修养和道德水准、提升社区文化品味。通过开展丰富多彩的文化活动，展示公用形象，树立品牌服务效应。

八、完成上级和公司领导交办的其他工作任务。

### 2、客服主管职责；

客服部在项目经理的直接领导下，负责项目区域内业主、用户的管理和服务工作，承担本部门的领导责任。

一、领导本部门员工认真履行岗位职责，做好区域内的管理和服务工作。

二、负责业主资料及相关文件的整理、建档，做好档案管理工作。

三、负责制订客户接待、咨询、投诉、回访等管理制度，并组织实施。

四、熟悉各项管理制度及收费标准，并及时督促业主按时交纳各种费用。

五、负责对本部门各岗位的工作检查，负责组织部门内员工培训工作，制定培训计划，并报经理审批后实施。

六、定期安排收集、整理管理资料和业主资料，建立业主档案并做好档案的管理制度，确保各项资料齐全及有效性。

七、负责检查、更新电脑内业主的基本资料，确保小区业主及住户信息资料的完整。

八、根据保洁的卫生区域，每周进行卫生检查，对检查的结果及出现的问题及时向经理汇报。

九、根据有关管理要求，配合工程部对业主及用户的装修进行监管及验收，同时做发好客服回访工作，及时了解和掌握业主信息。

十、完成领导交办的其他工作任务。

### 3、秩序主管职责；

一、组织领导保安部工作，对办公楼的治安保卫工作和消防工作负全面责任，对项目经理负责。

二、熟悉和掌握小区内重点要害部位、设施设备的布局情况。

三、贯彻落实安全保卫和消防工作，做好本部门员工的组织管理工作，组织处理各类应急突发事件。

四、检查安全责任制和安全操作规程的执行情况，落实各项管理责任制，并对各类安全隐患及存在的问题负监督管理职责。

五、坚决贯彻公司领导及有关部门的指示精神。

六、定期进行人员的培训，监督检查保安人员各项规章制度及文明执勤情况，对各类违章执勤行为有权进行处理。

七、监督和检查办公楼的“四防”安全情况和交通管理情况，处小区内各类治安案件，调解各种纠纷，协调上级管理部门和派出所的工作联系。

八、做好办公楼内法制、安全宣传教育工作，提高业主的安全意识和法制观念。

九、时刻保持保安各岗位的联系，随时对各岗位的执勤情况进行监督检查。

十、对保安人员的聘任，解聘提出建议。

十一、完成上级领导交办的其他工作任务。

#### 4、保洁主管职责；

一、在公司领导的带领下，负责日常的保洁管理工作，确保保洁工作符合承包合同的要求。与其他班组和部门进行经常的沟通和联系。

二、制定每周工作计划。

三、负责员工的招聘、培训和考核工作。处理员工离职事宜。

四、与“物业管理”公司有关部门和领导取得联系，加强与它们的沟通。

五、负责员工的请假、休息、考勤、加班和调动工作。每月末将员工的考勤汇总后报给公司。

六、负责与生活垃圾和建筑垃圾清运人员的联系，通知他们及时清运垃圾。

七、每天检查区域内的保洁工作质量，记录检查结果，监督员工的整改工作。

八、每月2日以前将员工的工作考核结果报给公司。

九、废品收集、销售，保管销售费用。

十、安排家庭清洁工作，保管服务费，控制保洁质量。

十一、根据公司规定，做好废品、家庭清洁的统计工作。

十二、管理工具用具、车辆和服装。

十三、陪同物业公司检查工作，负责分配物业公司对我公司的罚款。

其中，保洁主管承担罚款的25%。

十四、按照“物业管理”公司的要求完成各种报表。

十五、采购常用的工具用具和用品。

十六、主持召开班前会，保存会记录。

十七、负责和物业公司结算运输费和传递单据。

十八、公平公正地处理员工之间的问题。

十九、及时向公司反映管理过程中的问题和困难。