

环境主管岗位职责

- 1、负责按照公司的管理方针、目标和任务，制定年度环境管理方案、工作计划和培训计划，并落实分解与监督执行；
- 2、负责对环卫、城管、街道等相关单位公共关系的协调和维护，部门之间的沟通协调，确保各项工作的顺利开展；
- 3、负责对保洁员、绿化养护员进行工作技能、专业知识及仪容仪表的培训，提高员工整体素质及业务技能；
- 4、全面负责保洁、绿化工作的安排，做好每日巡检及记录；
- 5、负责对保洁、绿化服务质量进行监督检查，落实公司对保洁、绿化服务与管理要求及标准；
- 6、负责对保洁、绿化工作任务完成情况进行检查，并根据不同情况及时做出相应的处理意见，并落实整改；
- 7、负责处理与环境、卫生相关的突发事件、投诉与建议；
- 8、负责本部门员工的日常管理及绩效考核工作；
- 9、完成上级交办的其他工作任务。



业主入住办理流程图

核对业主身份资料

家庭户：

- 1、交房通知书（原件）；
- 2、业主身份证原件和复印件；
- 3、家庭成员身份证复印件；
- 4、业主情况登记表（个人）
- 5、业主及家庭成员1寸照片各1张。

公司户：

- 1、交房通知书（原件）
 - 2、公司营业执照复印件（加盖公章）。
 - 3、公司法人代表身份证复印件及授权书；
 - 4、业主情况登记表（单位）；
 - 5、居住人员身份证复印件及1寸照片各1张；
- 如委托他人收房的，委托人除出示以上所列资料外，还须提供业主委托书、委托人身份证原件及复印件。

业主签订相关协议

- 1、签订《临时管理规约》；
- 2、签订《前期物业服务协议》；
- 3、签订《防火责任书》；
- 4、代办水、电、燃气、有线电视开户并签订《委托代办协议》；
- 5、与已购车位的客户签订《车位服务协议》；
- 6、资料装袋，向业主发放《业主手册》、《装修须知》及上述已签协议。

业主交纳相关费用

- 1、预交1年物业管理费，开具票据；
- 2、预存水费，开具票据；
- 3、现场办理装修申请的，缴纳装修押金，开具票据；
- 4、缴纳垃圾清运费，开具票据；
- 5、缴纳商铺装修泄水费（商铺），开具票据；

专人陪同业主验房

- 1、陪同业主抄录水、电、燃气表底数，记录在《收楼意见书》上；
- 2、陪同业主验房，将验房问题记录在《收楼意见书》上，请业主签字；

发放钥匙完成交楼

- 1、业主凭交费收据领取门禁卡、房门钥匙、礼品及相关物品，发放《商品住宅质量保证书》和《商品住宅使用说明书》，业主在《收楼书》签收。
- 2、验房存在问题的，与业主约定返修时间，留存房门钥匙，记录在《收楼意见书》上；
- 3、交房完毕，业主接管房屋，《收楼意见书》由物业留存。

业主入住资料归档

业主入住手续办理完结，所有资料复核后归档，并录入电脑或极致客户服务系统。

客服主管岗位职责

- 1、负责统筹领导本小区客服工作全面开展，制定客服类各项规章制度与工作规范；
- 2、负责制定项目年度服务方案和顾客满意度提升方案，并负责方案的具体落实；
- 3、负责制定小区客户服务各项工作计划和培训计划，并落实分解与监督执行；
- 4、负责客户服务团队建设和绩效考核；
- 5、负责重大投诉的处理，并定期对投诉进行分析，制定纠正预防措施，有效控制投诉量；
- 6、负责对小区重点客户的关系建立和维护；
- 7、负责部门之间的沟通协调，确保各项工作的顺利开展；
- 8、负责对小区现场品质工作进行检查、监督、指导，并协助经理做好品检考核工作；
- 9、完成上级交办的其他工作任务。

秩序维护班长岗位职责

1、负责本班的日常管理工作，组织安排班内的工作、勤务等。

2、坚决执行管理处主任和秩序维护主管的工作指令，以身作则，带领和督导全班人员履行岗位职责，出现问题及时处理，认真做好安全护卫工作。

3、负责检查和保管本班所配备的通讯器材、自卫武器及公用物资。

4、上岗前集合好本班秩序维护员，检查着装、仪容后按要求进行交接。

5、不定时地巡视小区各值勤岗位，及时纠正违章，防止安全隐患出现；对因管理不力而造成本班在执勤中发生的重大失误，或本班人员出现严重违法违纪的情况负责。

6、如实记载本班执勤中遇到和处理过的问题，重大问题要及时向主管领导请示报告。

7、负责协调本班与其他班之间的工作关系。

8、爱岗敬业，遵纪守法，严于律己，以身作则，发挥模范带头作用。

9、熟悉各岗位工作职责、任务和程序，掌握管理区域内秩序维护工作的规律及特点。

10、了解掌握本班秩序维护员的思想状况，做好队员的思想工作，有问题及时向秩序维护主管报告。

湖北民发物业服务有限公司

经理岗位职责

- 1、负责对物业实施一体化管理，认真贯彻执行公司的质量管理体系，带领全体员工努力工作，完成与公司签订的年度管理目标和经济指标；
- 2、不断建立和完善科学的运作、监督和考核体系，确保政令畅通，信息反馈流畅，管理工作高效；
- 3、负责制定、审核物业服务中心物业管理方案、日常工作计划、财务收支计划，全面实施财务预算管理，控制管理成本；
- 4、主持物业服务中心的周例会，听取工作汇报，布置工作任务，解决实际问题，改进管理方法，促进工作发展；
- 5、熟悉物业情况，定期对管理区域进行巡视检查，检查各项工作的落实情况，及时发现问题，现场及时解决问题；
- 6、严格按照制定的培训计划组织员工进行专业知识和业务技能培训，不断提高管理服务水平和服务质量；
- 7、经常性的走访、回访业户，与业户保持紧密联系，虚心听取业户的意见或建议，自觉接受业委会和业户的监督，不断改进工作方法，提高管理水平和服务质量；
- 8、定期组织各部门开展物业服务质量大检查及节假日安全大检查，发现安全隐患及问题形成报告，限期整改，落实安全措施及防范预案；
- 9、加强团队建设，公平、公正地对员工工作绩效进行考核，关心员工生活福利，丰富员工业余文化生活，增强团队凝聚力；
- 10、与社会有关单位保持良好的公共关系，协助有关部门开展各项工作，树立良好的企业形象。

工程主管岗位职责

- 1、负责制定年度工程服务方案、工作计划、培训计划，并落实分解与监督执行；
- 2、负责对供水、供电、供气、电信等相关单位公共关系的协调和维护，部门之间的沟通协调，确保各项工作的顺利开展；
- 3、负责拟定设施、设备保养计划，并监督落实；
- 4、负责对管理区域设备、设施日常使用、维护保养、运行情况进行监督、检查、指导；
- 5、负责本小区能耗数据分析，并制定、落实节能降耗改进计划与措施；
- 6、负责制定工程类相关突发事件预案，并定期组织预演；
- 7、负责本部门员工的日常管理及绩效考核工作；
- 8、负责处理与工程管理相关的投诉与建议；
- 9、完成上级交办的其他工作任务。

物管员岗位职责

- 1、负责受理所辖区域客户的各类诉求，并跟进处理结果及监督实施改善措施；
- 2、负责业户沟通、回访，并形成记录；
- 3、负责所辖区域的品质管理，每日对现场品质例行巡查，做好记录并跟进、验证整改情况；
- 4、负责辖区内业户装修日常巡查，对违法、违规施工情况进行劝阻，并协同工程、安全做好业户装修竣工验收工作；
- 5、负责业主报修和公共区域维修的验证工作；
- 6、负责责任区的管理费催缴，并对各项物业服务工作负最终责任；
- 7、完成上级交办的其他工作任务。

秩序维护员岗位职责

- 1、熟悉小区的环境、巡逻区域内各类设备、物资放置的位置，发现可疑情况立即查明并向上级汇报。
- 2、负责监管小区内公共通道的垃圾及物品堆放情况。
- 3、加强重点区域及消防设施的巡查，熟悉消防器材的使用。
- 4、巡逻中闻到异味或听到可疑响声，要立即查明情况并汇报。
- 5、注意观察来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑情况要做好监视并及时汇报。
- 6、与各岗位保持联系，出现情况及时前往协助。
- 7、发生事故后迅速赶到现场，果断采取措施，及时报告秩序维护班长及有关领导，做好善后工作。
- 8、严格要求自己，遵纪守法，按公司各项规章制度办事，接受监督，讲究文明，举止端正，礼貌待人。
- 9、严格交接班手续，做好值班记录。
- 10、完成上级交办的临时任务。

财务内勤岗位职责

- 1、贯彻执行国家有关财经管理制度以及公司制定的各项规章制度和工作程序；
- 2、完成各项物业费用的收取，及时登记收费台账，收费台账更新及时准确，做到数据来源清晰；
- 3、准确开具发票或收据，领取及使用后的发票、自制收据，及时登记台帐，每月月初提交《票据管理台帐》；
- 4、严格按照公司规定每日收取现金必须及时存入公司指定账户并做好记录，确保资金安全；
- 5、每月定期生成各项常规费用、抄表费用，操作规范，及时将单据、减免、其它临时收取的费用录入极致，并校对和审核，做到及时审核、准确核销，做到核销期间与缴费期间一致；
- 6、按时扎账，结账时认真细心，认真核对，并将数据登记入交账本中以便财务核对；按规定上交财务规定的各种明细表，做到数据准确，来源清晰；
- 7、严格遵守公司《证卡管理制度》，对已出售的证卡及时开票、录单，对内部领用的证卡及时登记入册，如减免优惠的证卡及时录入极致，做到帐实相符；
- 8、依照规定规范收取押金，办理装修手续。退押金前审核单据，确认无误后按照退押金流程办理。因退款需要借支时，按借支流程办理；
- 9、对《知会》等财务资料、业主资料归档，妥善保管。维护好电脑设备，保管好所存的资料，及时更新业主信息资料，防止资料外泄；
- 10、配合物管员做好物业管理费等相关费用的催收；
- 11、积极配合完成财务部安排的其它临时性工作。

物业服务内容及标准

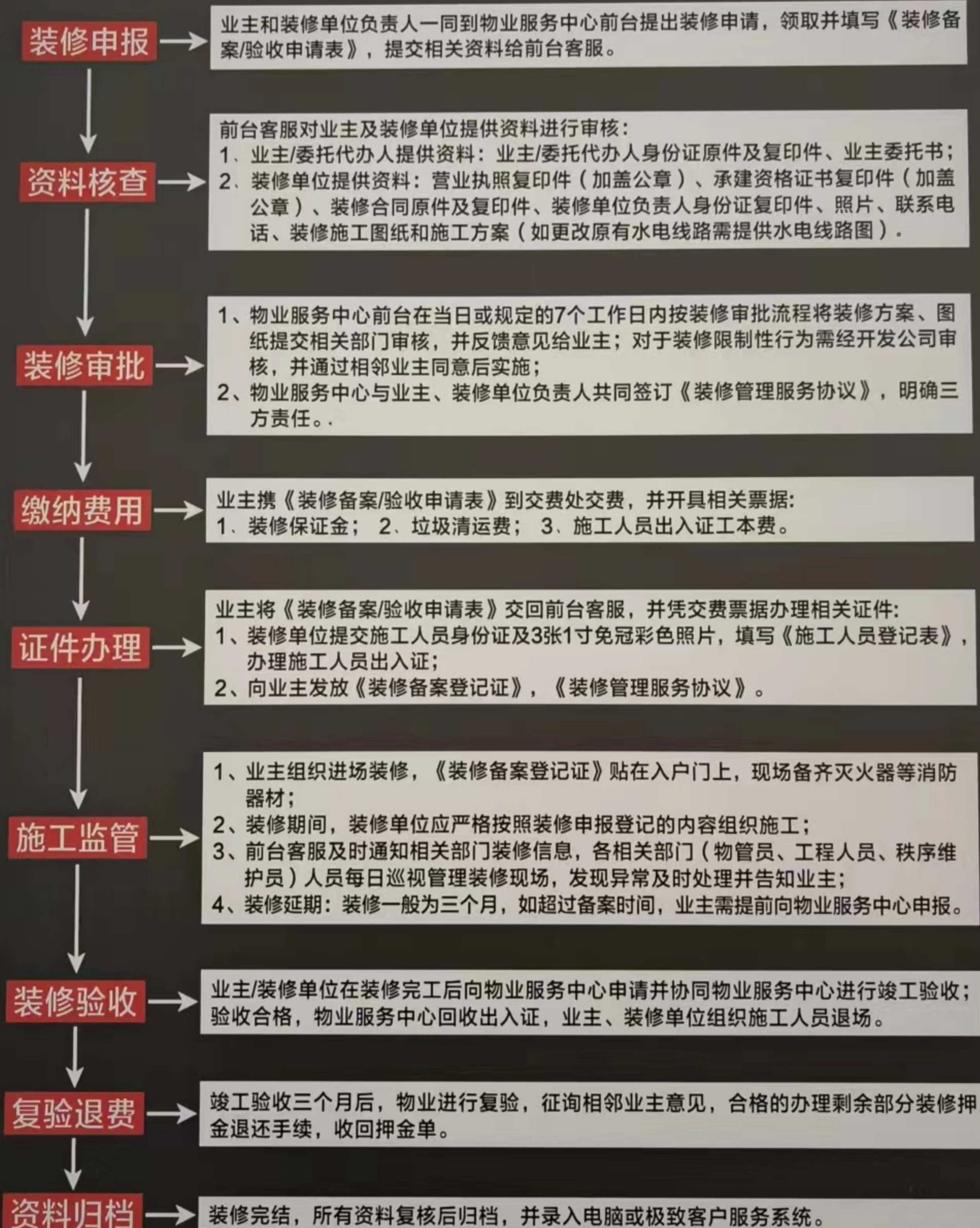
序号	服务项目	服务内容和标准
1	基本要求	①服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确； ②实行明码标价，公开服务内容、收费标准及依据； ③有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全并实施； ④管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情； ⑤设有服务接待中心，公示24小时服务电话； ⑥急修半小时内到达现场、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录； ⑦每年至少1次征询业主对物业服务的意见。
2	房屋管理及共用设施设备维修养护	①对房屋共用部位、小区共用设施设备进行日常管理、巡查和维修养护，检修记录、保养及巡查记录齐全； ②建立完善的住宅装饰装修管理制度，每日巡查1次装修施工现场，发现有违反装修管理制度的，及时劝阻、制止，并向有关主管部门报告； ③小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口及公共设施、场地标志齐全规范； ④载人电梯24小时正常运行； ⑤消防管理符合相关法规要求； ⑥路灯、楼道灯保持正常运转； ⑦容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。
3	协助公安机关维护住宅区内公共秩序	①小区主出入口24小时值勤，对重点区域、重点部位每隔1小时巡查1次； ②按房屋规划设计配有安全监控设施的，实施24小时电子监控； ③引导车辆（三车）有序通行、停放； ④对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理； ⑤对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关主管部门，并协助采取相应措施。
4	保洁服务	①按幢设置垃圾桶，分类处理、定时收集、清运垃圾，生活垃圾日产日清； ②小区公共场所每日一清扫一保洁，保持清洁；路灯、楼道灯每月清洁1次（多层的楼梯扶手、楼道每周擦洗、拖扫两次）； ③共用雨、污水管道每年疏通不少于1次，保持正常使用； ④二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。
5	绿化养护管理	①有专（兼）职人员实施绿化养护管理； ②草坪生长良好，及时修剪和补栽补种； ③花卉、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整理。

（具体内容和标准以《物业服务合同》为准）

前台客服岗位职责

- 1、负责前台的5S管理，以及前台信息栏的日常维护工作；
- 2、负责来电、来访业户的登记和接待工作；
- 3、负责协助客户办理入住手续；
- 4、负责装修手续的办理、装修资料收集整理；
- 5、负责受理客户的咨询、报修、投诉和建议，耐心解答并记录，做好派单、跟进处理工作直至关闭；
- 6、负责钥匙的日常管理工作，做好领取、领用等登记工作；
- 7、负责邮件、拾遗物品的代收、领取等收发登记工作；
- 8、负责办理门禁IC卡的授权及其它前台业务；
- 9、负责协助财务内勤和物管员的催费工作；
- 10、做好交接班记录，保证工作的连续性和完整性；
- 11、完成上级交办的其他工作任务。

装修办理流程图



电动车充电停放须知

为了规范小区电动车充电停放秩序，营造小区良好的公共环境，民发物业提醒您：

1.请各位业主把电动车停放指定位置充电，充电完毕后请及时移动到没有充电桩位置，方便其他业主充电，请不要停放在消防通道上。

2.停放车辆时请及时检查车辆是否完好，并及时上锁。

3.长期不使用或废弃的车辆，请及时处理，以免占用公共空间。

4.车辆及车上物品请自行保管，物业服务中心不承担保管责任，如果有丢失按相关法律法规处理。

希望各位业主朋友从自我做起，安全文明充电停车，共同维护小区的居住环境，感谢您的理解与配合，祝您生活愉快！

湖北民发物业服务有限公司

秩序主管岗位职责

- 1、负责制定年度安全管理方案、工作和培训计划，并落实分解与监督执行；
- 2、配合公安部门、当地派出所，治理小区及周边地区的治安环境；
- 3、负责对公安、消防、交管、城管等相关单位公共关系的协调和维护，部门之间的沟通协调，确保各项工作的顺利开展；
- 4、负责本部门员工监督、检查、指导工作；
- 5、负责本部门团队建设、内务管理及宿舍物品的配置、检查；
- 6、负责组织消防安全宣传、检查、演练和演习；
- 7、负责物业管理服务中心消防、安防器材和设施设备的管理，建立有关消防器材、设施台帐；
- 8、负责制定突发事件应急预案并组织定期演练；
- 9、负责处理与安全管理相关的投诉与建议；
- 10、负责本部门员工的日常管理及绩效考核工作；
- 11、完成上级交办的其他工作任务。