

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。