

## 物业管理处运作方式及各部门职责

### 1)、物业管理处运作方式

- 物业管理处实行物业管理处项目经理负责制直线制领导形式，下设秩序维护服务队、会议服务队、保洁服务队三个部门，实施管辖区域内统一的物业管理。
- 物业管理处项目经理集指挥与职能于一身，全面掌握日常工作及人员状况，减少失控。各项工作的安排及临时任务的下达，均由物业管理处项目经理直接安排，各服务队下属员工直接向其队长负责，各服务队队长直接向物业管理处项目经理负责。

### 2)、服务队职责

#### 【秩序维护服务队】

秩序维护服务队负责办公大厦及办公大院治安协助、交通与消防管理工作，包括门岗服务、巡视管理服务、车辆管理服务、监控管理服务、治安管理服务、人员进出管理服务。

#### 【维修服务组】

维修服务队负责办公大厦及办公大院设施设备的维修、维护、保养、巡查工作，包括办公楼房屋维护、水电照明维修服务、消防维修服务、中央空调维修服务、电梯维修服务、门窗、办公桌椅等维修服务，办公大院道路、路面、围墙护栏、路灯、监护等公共设施设备维修服务。

#### 【会议服务组】

会议服务组负责办公大楼内各类会议服务的管理工作，包括各个会议室、报告厅、教室、研讨室、活动室、教师休息室、大型活动的会场布置、音响调试、物品摆放、倒水、卫生保洁等会前、会中、会后的安排、整理、卫生清洁及管理各项服务。

#### 【保洁绿化服务队】

保洁服务队负责综合办公大楼内公共区域及办公大院内的卫生的保洁、消杀、垃圾分类、清运；办公区域内的花草树木的绿化养护服务。

此外采购、人事、培训等事务均由物业管理处项目经理负责。

### 3、岗位职责和工作范围

#### 物业管理处项目经理

1. 在公司的领导下，全面负责物业管理处内部管理工作，来访接待服务、秩序维护员服务、会议服务、保洁服务、维修服务、设备处理及特约服务等工作。
2. 组织拟制、审核和贯彻大楼的管理服务的工作计划和作业文件。
3. 负责办公大楼管理服务的质量控制和费用控制。
4. 负责协调有关部门之间的关系。
5. 负责组织办公大楼的公益性活动。
6. 完成公司交办的其他任务。

#### 管理员

1. 在物业管理部经理领导下，具体行使管理、监督、协调服务的职能。
2. 负责管理大厦清洁、绿化、治安、维修、会议、接待、回访等服务工作。
3. 全面掌握大厦物业公共设施、设备的使用过程。
4. 协调经理送发物业管理方面的文件。
5. 参加项目经理主持的部门例会，总结当月工作，制订下月计划。
6. 负责发现运作中不合格的服务项目，进行跟踪、验证，处理投诉。
7. 收集有价值的物业信息，为推动公司物业管理工作的的发展出谋划策。
8. 完成经理交办的各项任务。

#### 会议服务组组长

1. 熟悉会议室、报告厅、教室设施、设备的使用功能，及时了解客户对会议室、报告厅、教室的使用需求，主动上门服务，与客户建立良好的工作关系；
2. 遵守管理处的各项规章制度，正确穿戴员工制服，仪容仪表符合要求，尊重客人，在日常工作中注意礼貌、礼仪与微笑服务。
3. 在物业管理处项目经理的领导下，负责会议室、报告厅、教室的使用情况及设备设施的管理，认真做好使用记录，并协调工程部定期检查，如发现问题

及时报修或通知生产厂家维修，保证设备、设施的安全、完好使用。

4. 认真填写会议通知单、做好使用情况记录；重大会议应会同保洁服务队队长根据客户提供的会议要求，预先做好人员、服务规格、物品布置等计划安排，并及时上报项目经理，征询、听取客户意见与建议，及时调整工作中的不足，努力为客户提供优质、高效服务。

5. 熟悉会议室、报告厅、教室的设施、设备的使用功能，及时了解客户对会议的使用需求，主动上门服务，与客户建立良好的工作关系。

6. 熟悉会务服务内容，及时解答客户提出的问题。

7. 督导服务员按服务标准为客户提供相关的服务，并随时检查服务质量。

8. 负责检查会议室、报告厅、教室相关配套设施、设备的清洁，根据实际及时更换室内摆设植物、鲜花，以保持室内的整洁与美观。

9. 配合客户有关服务管理的信息资料，做好客户的接待、回访工作。将投诉情况及时报告部门经理。

10. 及时做好会务结束后的收尾整理工作，保证会议室使用的及时性。

11. 严禁泄露会议的档案资料及会议内容，严格执行保密纪律。

12. 认真完成上级交办的其它工作任务。

#### **会议服务员**

1. 按照客户要求布置好会场，做好会前的物品准备。

2. 检查会场设施设备，保持设备的完好、有效。

3. 做好会中服务，确保会议有序进行。

4. 做好会后场地清洁卫生和设备、物品的收集清理工作。

5. 完成上级安排的其他工作。

#### **保洁服务队队长**

1. 服从物业管理处项目经理的领导，对办公大楼及办公大字的保洁负责。

2. 负责对当班保洁工操作的检查，对各班保洁工作质量记录进行初审。

3. 负责安排人员完成业主提出的特约服务。

4. 负责对员工考勤和请假审批及工作考核。
5. 负责计划和购置保洁材料及工具。
6. 完成物业管理处项目经理交给的其他工作任务。



#### **保洁员**

1. 对保洁队长负责，认真执行各项管理制度；
2. 认真做好责任区域内的卫生保洁；
3. 在队长带领下，认真完成本职工作和其他交办任务。

#### **秩序维护队队长**

1. 规范项目秩序维护管理对所有秩序维护员的管理督导训练及考核；
2. 每日检查秩序维护员值班日记内容，发现问题及时处理；
3. 督导秩序维护员值班注意礼节及相关规定执行状况；
4. 负责制定每月值班安排表及人员异动管理；
5. 突发事件的处理（如火灾，偷盗，打架，工伤等）及与消防治安单位的联系；
6. 负责对所有秩序维护员用品的分发、使用和回收监督、管理；
7. 监督秩序维护员人员执行日常工作职责，包括员工出入打卡、物品接待、上班期间出入等；
8. 车辆出入、登记、停放管理；
9. 部署、督促、检查下属的工作，检查和总结秩序维护员的全面工作，为公司项目经理月底和年终的总结、表彰、处罚提供真实可靠的依据；
10. 按时完成上级交办的其他临时工作任务，并确保工作效果。

#### **秩序维护员**

1. 对队长负责，服从上级命令；
2. 在指定位置执勤，指定时间立岗，严禁脱岗；
3. 发现责任区域公物损坏向上级报告；
4. 负责车辆进出、停放管理；
5. 负责控制外来人员及来人来访登记；