

# 目 录

一、物业企业总经理岗位职责 .....	2
三、项目经理岗位职责 .....	3
四、综合部工作职责 .....	4
五、行政文员岗位职责 .....	5
六、物业管理员岗位职责 .....	6
七、前台接待岗位职责 .....	7
八、工程维修部主管岗位职责 .....	7
九、工程技术人员岗位职责 .....	8
十、弱电技术人员岗位职责 .....	9
十一、弱电技术人员岗位职责 .....	10
十二、岗位职责维修工 .....	10
十三、公共秩序维护部主管岗位职责 .....	11
十四、维护班长岗位职责 .....	11
十五、维护员岗位职责 .....	12
十六、巡查岗岗位职责 .....	13
十七、道口岗岗位职责 .....	14
十八、消防负责人职责 .....	14
十九、义务消防队员职责 .....	15
二十、消防中心值班员岗位职责 .....	16
二十一、保洁班长岗位职责 .....	16
二十二、保洁员岗位职责 .....	17
二十三、绿化班长岗位职责 .....	18

二十四、绿化养护人员职责 .....	18
二十五、财务经理岗位职责 .....	19
二十六、财务会计岗位职责 .....	20
二十七、财务出纳岗位职责 .....	21
二十八、财务收费员岗位职责 .....	22

## 一、物业企业总经理岗位职责

- 1、全面负责对所管辖的物业实行一体化综合管理，完毕与企业签订的年度管理目的和经济指标。
- 2、制定管理处年度、月度工作计划并组织实行，业务上接受总公司和上级部门的指导和监督。
- 3、负责检查、监督各项制度的执行状况。
- 4、合理调配人员，协调岗位的分工协作，责任到人，同步关怀员工生活，保证管理处员工有良好精神面貌和积极的工作态度
- 5、负责所管辖物业的装修审批，协调违章和投诉处理工作，贯彻安全、防火工作。
- 6、协调本部门与供水、供电、工商等和物业管理有关部门的关系，便于开展各项工作。
- 7、认真完毕管理处其他工作职责内容和企业安排或委托的其他工

作、任务。

## 二、物业总经理助理岗位职责

- 1、协调总经理完毕本管理处的各项工作。
- 2、认真完毕所分管的各项工作。
- 3、当总经理不在时，代理总经理进行工作。
- 4、有权向总经理提出建设对下属人员进行奖惩。
- 5、遵照劳动部门人事有关规定，在企业编制计划，按程序办理管理处招、调员工的事务工作，对部门中的私招滥雇行为进行处理。
- 6、有权处理顾客对其分管工作范围内的投诉。
- 7、有权利处理分管工作范围内的突发事件。
- 8、有权自行安排下属工作人员的各项工。

## 三、项目经理岗位职责

- 1、以身作则，调动员工积极性，保质、保量地完毕各项工作。
- 2、检查、监督负责辖区红线范围内的道路，绿化等公共区域地面清洁。
- 3、热情看待顾客，及时处理顾客对服务投诉，并做好记录。
- 4、定期对本项目员工进行培训和考核，不停提高员工的业务水平和服务质量。
- 5、协调本项目与各个部门的关系，合理安排人力和物力资源。
- 6、负责清洁用品采购计划的编制和进货物品的验收工作，并控制其

合理使用，协助仓库管理员合理储存和使用保管。

7、负责客户的租金及物业管理费用的催收工作。

8、上级领导交办的其他临时任务。

## 四、综合部工作职责

综合部是物业总企业的重要职能部门之一，其重要工作职责如下：

1、负责物业企业平常工作计划的制定和有关规章制度的起草、审核。

2、协助企业总经理处理平常工作事务，协调各部门之间的工作。

3、妥善处理保管各类文献、图纸、资料、档案。

4、配合企业领导做好既有食堂、澡堂的经营管理。

5、对于企业所承接的新项目，及时指定项目有效的实行方案。负责

项目的考察论证和项目协议的谈判，报企业审批后并参与协议签 定工

作。

6、审阅各项工程的实行状况汇报，搜集并整顿有关资料。负责工程

验收工作的审定。一般新项目的实行细则，拟订重大项目的实行

细则并报送企业领导审批。

7、协助有关部门做好多种项目费用的催收工作，制定各项管理制

度，完善企业的考勤制度。

8、负责安排各部门工作任务的下达，检查并督促工作完毕状况。

9、认真管理企业的财务，建立健全的各项财务制度。

10、负责物业企业劳务人员的招聘、考核、解雇、内部调配及协议签

订工作。

11、做好后勤保障物资的采购，劳保用品的审核发放工作，固定只产的记录。对于低耗物品入库、发放、领取、购置均应建立对应的电子文本格式进行保留。

12、完毕企业领导交办的其他工作任务。

## 五、行政文员岗位职责

- 1、向部门经理负责，主持办公室全面工作，严格执行经理各项指令，有权问询、检查、督促各部门工作执行状况。
- 2、负责安排企业各类文稿的草拟、审核工作，有权检查、督促岗位责任制在操作层的执行状况，及时发现问题，提出整改意见，落实奖惩制度。
- 3、加强与各部门的联络和沟通，对工作中详细问题不扯皮推诿，有权协调各部门工作运作和人际关系。
- 4、加强业务学习，提高能力，促使各部门工作实行原则化、科学化、现代化，有权向企业领导提出创新改革的意见和提议。
- 5、恪守保密原则，督促有关部门及办公室工作人员加强文献管理，严格会议制度，增强保密观念，凡属企业尚未公开的决定、会议、指导等无权传播。
- 6、从节省出发，审批各部门办公用品的购置。

## 六、物业管理员岗位职责

- 1、在物业管理项目经理领导下，详细行使管理、监督、协调服务的

- 职能。
- 2、负责管理辖区清洁、绿化、治安、维修、接待、回访等项服务工作。
  - 3、全面掌握辖区物业公共设施、设备的使用过程。
  - 4、协调经理送发物业管理方面文献。
  - 5、参与经理主持的部门例会，总结当月工作，制定下月计划。
  - 6、发现运作中不合格的服务项目，进行跟踪。查证，处理业主投诉。
  - 7、搜集有价值的物业信息，为推进企业物业管理工作的发发展出筹划策。
  - 8、完毕经理交办的各项任务。

## 七、前台接待岗位职责

- 1、负责客户接待工作，做到仪表端庄、态度和蔼、热情大方、反应敏捷、出事稳健。
- 2、负责为业主办理入伙、入住、装修手续。
- 3、按接待来访规定，做好来访登记，对 预约的来访要及时通知有关领导或部门，对忽然来访者，要汇报有关领导或部门后，再约时间接待。
- 4、负责接待处理业主征询、投诉工作，并定期进行回访。
- 5、完毕办公室临时交办的工作。

## 八、工程维修部主管岗位职责

- 1、在经理助理的直接领导下，负责机电安装维修工程的全面管理工作。
- 2、负责辖区内设施、设备的运行、保养、维修、安全检查工作的安排与贯彻。
- 3、履行管理处签订的设备管理协议，完毕下达的各项管理指标和经济指标。
- 4、贯彻执行企业制定的《机电设备管理制度》，保证机电安装维修工程管理的设施、设备处在安全、良好的运行状态。
- 5、执行政府部门的有关行业法规，加强安全管理和安全教育，建立各级安全制度，防止发生安全事故。
- 6、对设施、设备的运行、维修和保养的正常运行每月必训进行一次全面检查，每月不少于一次夜间查岗。
- 7、负责员工的政治思想教育和专业技能培训，不停提高员工的综合能力和素质。
- 8、负责组织对企业接管的机电设施、设备进行验收及其配套设施完善工作。
- 9、负责组织技术文献和设备档案的接管、建立和管理工作。
- 10、负责业户对机电工作的投诉处理，负责本部门不合格服务的处理，纠正和防止措施的实行、跟踪、检查。
- 11、定期向经理汇报工作，完毕上级交办的临时任务。

## 九、工程技术人员岗位职责

- 1、负责对小区机电设备的运行值班，处理一般性故障，参与协助设施、设备的维修、保养工作，对发生的问题及时向上级领导或管理处汇报。
- 2、值班人员必须熟悉小区的供水、供电、电梯、空调、职能设施、设备的状况，掌握有关设备的操作程序和应急处理措施。严禁与本部门无关人员进入机房。
- 3、定期巡视设施、设备的运行状况，认真做好巡查记录和值班记录。
- 4、配合管理处各部门的各项工作，建立良好的合作关系，记录维修投诉状况，并及时处理。
- 5、保持值班室、高下压配电房和水泵房、设备房的清洁及物品的有序摆放。
- 6、负责设备房的安全管理工作，严禁非工作人员进入，严禁多种违反设备房管理规定的行为。
- 7、碰到突发停电或发生其他突发事件时，应从容镇静，按规定和操作流程及时排除故障，或采用应急措施，迅速告知有关人员处理。
- 8、加强防备意识，做好配电房、水泵房的防火、防水、防小动物的安全管理工作。
- 9、协助供电局抄表确认用电量，并进行月度用电分析对比，及时发现问题，杜绝挥霍。
- 10、完毕上级交办的其他临时任务。

## 十、弱电技术人员岗位职责

- 1、协助工程经理开展工作，贯彻执行经理下达的各项指示。
- 2、制定供电系统的最佳运作方案，报上级审批后组织贯彻实行，保证设备 24 小时正常运行，出现故障能立即排除。
- 3、负责供电系统的维护、保养操作及制定供电设备的大、中、小维修计划。
- 4、根据系统运行状况进行必要的技术改造，制定切实可行的节省能源措施，并保证明施，使供电方案为最优。
- 5、负责辖区内业主二次装修工程的监管工作。
- 6、完毕上级交办的其他工作。

## 十一、弱电技术人员岗位职责

- 1、协助经理开展工作，贯彻执行经理下达的各项指示。
- 2、负责消防自动报警系统、通风系统、楼宇自控系统、保安监控系统、广播系统等弱电系统的运行，维护管理工作。
- 3、根据实际需求，开展各项弱电专业工程的增效、改造工作。
- 4、完毕上级交办的其他工作。

## 十二、岗位职责维修工

执行管理处制定的机电设备管理制度和有关技术规范、规定，纯熟掌握设施、设备的构造、性能、特点和维修、保养措施。做一名合格的维修人员。

- 1、接服务中心派工，联络业主并及时前去维修，按规定规定完毕。

- 2、定期清洁所管理设备和设施房，保证设施设备和设备房的整洁。
- 3、严格遵守安全操作规程，防止发生安全事故。
- 4、发生突发状况，应迅速赶往现场，及时采用应急措施，保证设施、设备的正常、完好。
- 5、定期对设施、设备进行全面巡视、检查，发现问题及时处理。
- 6、积极完毕上级交办的各项临时任务。

### 十三、公共秩序维护部主管岗位职责

- 1、接受项目经理的工作安排，认真完毕各项工作。
- 2、对治安、车辆管理员平常工作进行检查、监督、考核安排管理处临时工作任务。
- 3、协助公共秩序维护部经理制定每月工作计划，并检查安全管理部每周、每月工作执行状况，做好检查、考核记录。
- 4、检查、监督小区治安、消防工作并做好巡视记录。
- 5、负责处理治安工作中碰到的疑难问题，不能处理的及时向管理处经理助理或经理汇报。
- 6、定期、不定期（晚上零点之后的检查，一周不少于1次）对各岗位执勤人员的工作进行巡检、督导。
- 7、对因下属玩忽职守、一再不遵守治安工作手册规定，导致业户投诉或导致较大损失的，负领导责任。
- 8、做好安全管理员的培训、考核工作。
- 9、热情接待业户，及时处理顾客对治安的投诉，并做好记录。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/515034202023011214>