

目 录

第一节	公司概况	1
第二节	清洁部概述	8
第三节	小区清洁管理制度	10
第四节	小区清洁服务实用表格	16

(一). 公司概况

1. 公司简介

……公司是一家具有独立法人资格，主要为大型写字间、公共设施、酒店及宿舍小区提供全方位物业管理服务的公司。具有建设部颁发的三级物业资质（二级资质正在申办中）。从客户利益出发，遵从嘱托、信守承诺、服务为本，使业主的物业保值、升值并持续保持一个良好的对外形象是我们的服务宗旨。为进一步提高公司的管理和服务水平，公司正在进行 ISO9000 质量体系认证工作，现正处于试运行阶段。

……公司自成立以来，锐意进取，不断前进，凭借公司先进的技术，完备的设施，严谨的管理以及员工的共同努力，在较短时间内成长为一家集保洁绿化管理、保安全管理、工程管理及单项清洁服务为一体的专业物业管理公司。面对新世纪新的挑战，公司放眼于市场，秉承“一切为客户服务”的管理精神，积极承接写字楼、公寓、住宅、别墅等不同类型的物业的经营管理工作，并致力于创立、完善一套高效、健全的物业管理模式。

2. 公司主要业绩

项目单位	项目单位地点	项目单位联系人	项目单位电话	物业类别	物业规模	履约情况
	#					

3. 投标单位企业概况

- 一、在分管副总经理的领导下，负责公司全面工作，领导全体人员履行管理、监督、协调、服务的职能。
- 二、认真贯彻关于物业管理的各项法规、政策、标准、组织落实上级主管部门下达的有关任务。
- 三、负责将 ISO9002 质量体系在物业中持续、有效地全面运行。
- 四、负责了解新接管物业环境、功能、使用、维修、施工、设施等情况后配合公司领导初步制订物业管理服务档次、确定服务标准和服务项目。
- 五、负责制订物业项目的整体运作方案，制订内部机构设置及人员编制及物业管理所需的各种文件。
- 六、每年年底负责物业管理总结工作和拟定下年的《年度工作计划》，执行总经理审定的年度工作计划，据此安排月工作计划，审批各业务点的《月工作计划》。
- 七、全面掌握公司管辖的各物业情况，组织开展月检和客户意见征询活动，每年年底对各业务点进行年终考评，对管理服务质量进行严格控制。
- 八、负责协助办公室做好各业务点的人员招聘、考核、录用及人员调整工作。
- 九、每月底组织一次部门例会，总结当月的工作，制定下月的工作计划，负责组织本部人员的常规培训和考核。
- 十、完成公司领导交办的其他工作。

3、 办公室

办公室是经理领导下的管理部门，负责人事行政管理、劳资管理、后勤管理、文档管理、固定资产管理、文秘、车辆调度、协调各部门之间的关系等工作。

办公室主任职责、权限

- 一、向总经理（副总经理）负责，主持办公室的全面工作，严格执行经理各项指令，有权询问检查督促各部门工作的执行情况；
- 二、负责安排公司各类文稿的草拟，审核工作，有权检查督促岗位责任制在操作层的执行情况，及时发现问题，提出整改意见，落实奖惩制度；
- 三、加强与各部门的联系和沟通，对工作中的具体问题不扯皮推诿，有权协调各部门的工作运作和人际关系；
- 四、加强业务学习，提高管理能力，促使各部门工作实现标准化、科学化、

现代化，有权向公司领导提出创新改革的意见和建议；

- 五、恪守保密原则，督促有关部门及综合部工作人员加强文件管理，严格会议制度，凡属公司未正式公布拭目以待决议、决定、指示等，无权传播；
- 六、遵照劳动人事部门的有关规定，在公司人事编织计划内，按程序办理公司招聘工作，对部门中的私招滥雇行为进行处理；
- 七、从节约出发，审批各部门办公用品的购置，尽力节省公司的经费开支；
- 八、完成领导交办的其他工作。

人事主管工作职责

- 一、加强学习，提高思想素质和业务素质，严格执行公司的各项规章制度；
- 二、遵守公司人事管理规定，负责做好公司人事、工资、劳保、福利等工作；
- 三、协助主任做好员工的招调、聘用、辞退以及岗位设置调整等工作；
- 四、协助主任做好对各部门员工平时考察和年度考核工作；
- 五、负责办公室各类文件，资料档案的清理保管，并按保密原则查阅管理；
- 六、按有关规定开具公司对内外的各类介绍、证明、公文等工作；
- 七、按有关规定保管、使用公司行政印鉴和专用印鉴；
- 八、完成公司领导交办的其他任务。

文秘工作职责

- 一、努力学习，积极工作，自觉遵守公司的各项规章制度；
- 二、负责公司各部门公文、资料的修改、校对；
- 三、负责公司文件、资料的打印，复印工作；
- 四、负责对外来公文签收、登记，并按主任拟写的处理意见分送领导及有关部门批示或传阅；
- 五、协助主任安排公司各类会务工作；
- 六、恪守保密原则，增强保密观念，严格按工作程序办事不散布和传播在工作中接触的公司资料、决策等属保密的事项；
- 七、协助主任做好报刑、书籍、资料的征订借阅等管理工作；
- 八、完成领导交办的其他任务。

4、 财务

会计人员岗位职责

- 一、会计人员必须按照国家统一的会计制度设置和使用会计科目。除会计制度允许变动的以外，不得任意增减或者合并会计科目。
- 二、会计人员对规定的会计科目名称、编号、核算内容和对应关系，不得任意改变。
- 三、会计人员对发生的每一项经济业务必须取得或填制原始凭证，并根据审核无误的原始凭证填制记账凭证。
- 四、会计人员要严格审核会计凭证并妥善保管。对伪造、涂改或经济业务不合法的凭证，应拒绝受理，并及时报告领导处理。
- 五、会计人员要按照规定设置总账、明细账，日记账。启用会计账簿时，应在账簿封面上写明单位名称和账簿名称。
- 六、会计人员应按照规定，定期（月、季、年）核对账目、结帐、编制会计报表。并做到报表数字真实，计算准确，内容完整，说明清楚。任何人都不得篡改或授意、指使他人篡改会计报表数字。
- 七、会计人员要按照规定对各种会计资料，定期收集，审查核对，整理立卷，编制目录，装订成册，并妥善保管、防止丢失损坏。
- 八、协助领导完成其他日常工作。

出纳人员岗位职责

- 一、负责登记现金日记账、银行存款日记账的工作，做到日清月结。
- 二、负责保管现金、空白支票及银行印鉴卡等有关资料。
- 三、负责管理银行账户，办理银行结算业务，月终及时对账，并根据需要编制银行存款余额调节表。
- 四、出纳员要按照有关规定，具体办理经营收入及费用报销等现金收支或银行转账手续。
- 五、负责统一管理公司的发票和收据。
- 六、加强倾向资金的管理，严格执行国家有关现金管理和银行账户管理法规制度。不得挪用公款，不得出借公司账户。
- 七、协助领导完成其他日常工作。

第二节 清洁部概述

(一). 部门概述

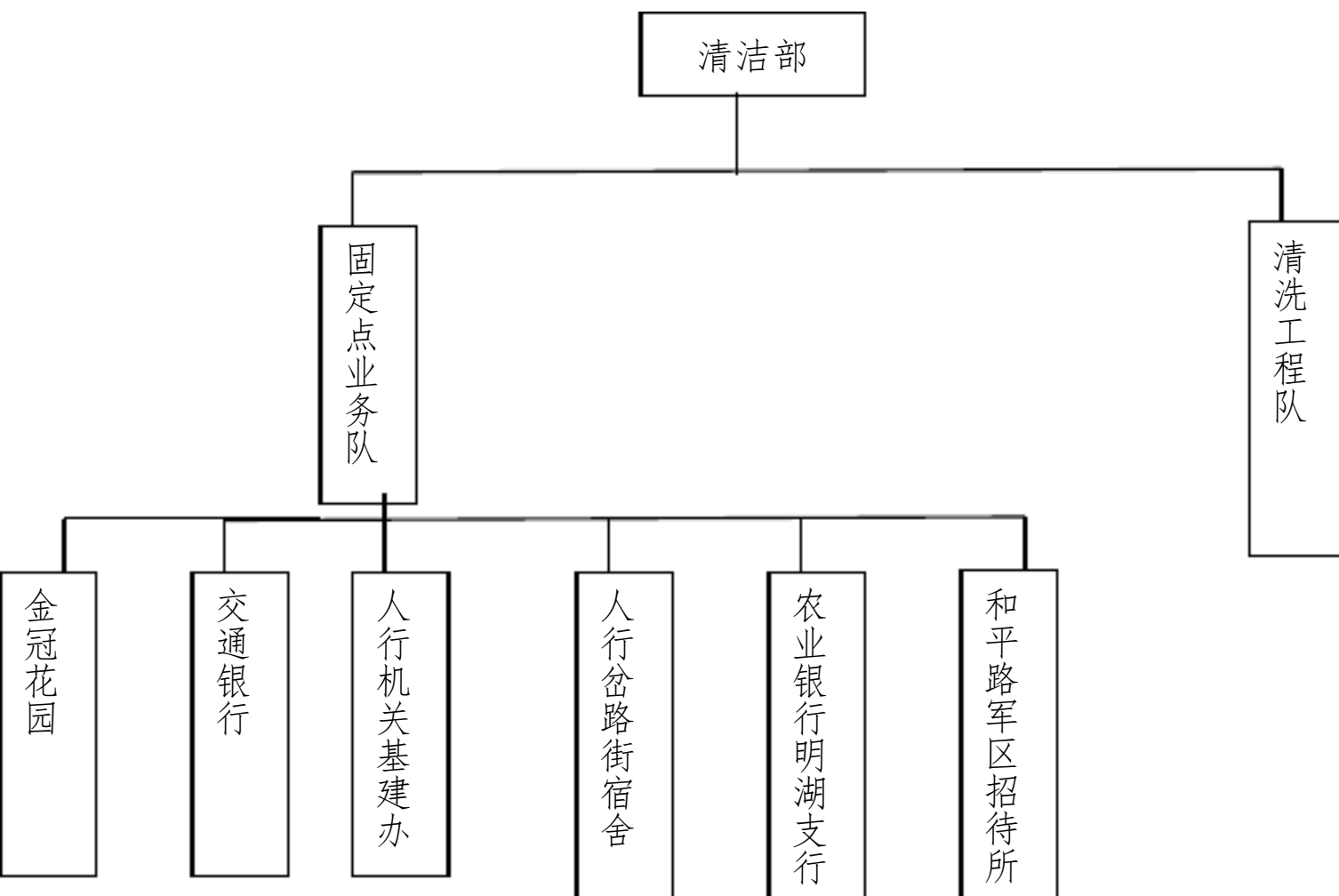
具有现代清洁专业技能的……公司面向全社会服务,自成立以来以科学的企业管理,拓展了宏大的业务范围,同时以证照齐全(法人执照、法人代码本、施工企业安全认可证、经理上岗证、高空作业培训卡等),设备先进,优质服务而闻名。所下属清洁部主要为中国人民银行济南分行、交通银行、中国农业银行、金冠花园宿舍内外提供优美、干净、舒适的工作环境和生活环境。同时,还对外承接外墙清洗,地毯、软包、沙发清洗,大理石上光打蜡,室内全面保洁等业务。

(二). 部门职能

1. 在公司经理直接领导下,开展日常各类清洗服务工作。
2. 负责所管辖区公共区域的日常清洁和服务工作。
3. 负责为客户清洁服务的具体工作。
4. 负责为所管辖区公共区域的定期清洁工作。
5. 配合工程部做好各类设备、设施的维修保养管理工作,发现问题及时向公司汇报。

(三). 清洁部组织机构及岗位职责

(1) 组织机构图



(2) 清洁部管理人员配制表

职务（岗位）	人数	主要工作内容	备注
经理	1	负责清洁部全面工作。	持证上岗
主管	1	协助经理日常事务,安排好施工方案及相关人员施工任务,落实施工安全操作规程,安排好清洗设备的使用,维护和保养工作。	持证上岗
	1	协助经理安排各类会议及人事管理。	
班长	6	负责各业务点的工作。	其中 2 人持证上岗
组长	5	负责每个固定点计划清洁安排。	其中 1 人个持证上岗
	2	负责施工过程中的安全操作规程,组织安排好本班的施工任务及施工所需外出物资的领取,回收工作。主要负责对外施工业务。	
主管助理 兼库管	1	负责公司需用物资的保管及发放,对缺少的物品及时汇报给经理,核实好对外施工的出勤情况。(外出施工考勤暂由组长代管施工任务完成后交考勤表核实。	持证上岗

第三节 清洁管理制度

工作纪律与员工行为规范

1、工作纪律

- A. 服从领导，听从指挥。
- B. 遵纪守法，严格执行阳光花园的有关规定。
- C. 文明服务，礼貌待人。
- D. 爱护公共设施、设备。
- E. 严格考勤纪律，不迟到、早退。
- F. 按公司规定程序进行工作，严禁违规操作、消极怠工。
- G. 严格完成公司规定之工作标准。
- H. 按规定着装，工装要整洁，工牌佩戴得当。
- I. 工作时不得随身携带个人物品。
- J. 工作期间不准干私活，听录音、广播、看报、吃零食。
- K. 举止大方、得体，不东倒西歪，手插口袋，依靠它物。
- L. 使用恰当的服务语言，不粗言恶语。
- M. 保持最佳精神状态，注意检查仪表、仪容，但不得当众整理个人衣物。
- N. 保持个人卫生，服装干净，头发整洁，不留怪发型、长指甲。
- O. 当班前不吃异味食品，当班时不吸烟、不吃零食。
- P. 向客人服务时需停下手中工作，按规定站立。
- Q. 工作期间不得脱岗、窜岗，或私下换班。
- R. 处理问题要讲求方法、原则，态度和蔼，不刁难对方，不辱骂外来人员。

2、行为规范

为了创造一个文明祥和、秩序井然的工作环境，树立思瑞物业公司工作人员的良好形象，要求全体员工在管理、服务过程中，严格按照本章的内容去执行，以确保公司取得最佳社会效益和经济效益。

*员工守则

- (1) 遵守国家政策法令、法规，遵守济南市市民行为道德规范，遵守本公司一切规章制度。
- (2) 按公司要求如实填写各类表格，提供有效证件，不得有隐瞒或伪造。
- (3) 按照本公司《培训表格》的要求接受业务指导、各类培训及考核。
- (4) 服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助，按时按质完成各项工作任务。
- (5) 严格遵守劳动纪律，按质量标准要求开展工作，作业场所禁止无关人逗留。
- (6) 讲究社会公德和职业道德，严守公司机密，廉洁奉公，维护集体利益和公

- (7) 爱护公物及公共设施，自觉维护和保持环境卫生。
- (8) 勤俭办公，节约用水、用电，杜绝一切浪费现象。
- (9) 衣容整洁、精神饱满、待人热情、文明用语。
- (10) 关心公司，主动提出合理化建议，发扬公司精神，为公司作贡献！

*工作态度

- (1) 服从领导——不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配。
- (2) 严于律己——坚守本职岗位，不得擅自离岗、窜岗或睡岗。
- (3) 正直诚实——对上级领导、同事和客户要以诚相待，不得阳奉阴违。
- (4) 团结协作——各部门之间、员工之间要互相配合，同心协力地解决困难。
- (5) 勤勉高效——发扬勤奋踏实的精神，优质高效地完成所担负的工作。

*服务态度

- (1) 礼貌——这是员工对客户和同事最基本的态度，在任何时刻均应使用礼貌用语，“请”字当头、“谢”字不离口。
- (2) 乐观——以乐观的态度接待客户。
- (3) 友善——“微笑”是体现友善最适当的表达方式，因此应以微笑来迎接客户及与同事相处。
- (4) 热情——尽可能为同事和客户提供方便，热情服务。
- (5) 耐心——对客户的要求应认真、耐心地聆听，并尽量在不违背本公司规定的前提下办理。
- (6) 平等——一视同仁地对待所有客户，不能有贫富之分，厚此薄彼。

*仪容仪表

- (1) 员工必须保持衣冠整洁，按规定要求着装，并将工作卡端正地佩戴在左胸前。
- (2) 任何时候，在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。
- (3) 皮鞋要保持干净、光亮，不准钉响底。
- (4) 男员工应每日修剪胡须，发不盖耳遮领，不得剃光头；女员工头发应梳理整齐，不做怪异发型。
- (5) 面部、手部必须保持干爽清洁，女员工不得浓妆艳抹，并避免使用味浓的化妆品，不留长指甲（不长于指头2毫米）和涂有色的指甲油。
- (6) 保持口腔清洁，上班前不吃异味食物。

*行为举止

- (1) 举止应大方得体，与人交谈双眼应平视对方，不要左顾右盼。
- (2) 遇上级领导或有客来访，应立即起身相迎并问好，先请来访人员入座后，

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/766103243224010131>