

目录

- 一、 管理方式及理念
- 二、 各项指标的承诺及为完成承诺指标采取的措施
- 三、 管理效劳人员的配备及培训
- 四、 规章制度的建立及完善
- 五、 收支预算方案
- 六、 档案建立与管理
- 七、 搞好管理效劳工作的设想及措施
- 八、 便民效劳措施
- 九、 社区文化活动
- 十、 愿意承当的违约责任

一、 管理方式及理念

一、 管理方式及理念

我公司采用团队目标薪酬管理模式，由以往的以部门目标管理为主的管理方式转化为以公司整体目标管理为主、部门目标管理为辅的管理方式，将中层管理者的绩效考核与公司的整体开展、阶段性目标相联系，充分调动中层管理者的积极性与主动性，实现中层管理者能够参与到公司的整体开展与决策中，真正做到共同承当管理责任，从而提高公司的整体凝聚力。

具体实施方法：公司总经理制定本年度公司开展整体目标，由办公室牵头，各个部门经理配合，将公司全年目标分解为公司季度目标。各部门根据公司季度目标制定本部门的季度工作方案（本部门经理主要负责，其他部门经理及公司经理配合、监督）。

1、讨论各部门工作完成情况，找出有可能影响部门季度工作方案完成的原因。

2、确定各部门季度工作目标的完成后能够保证公司季度公民工作目标的完成。

3、公司经理主导，各部门经理参与，对照公司年度工作目标对本季度工作目标部进行纠偏，并及时调整各部门相应工作安排。每季度末召开部门经理以上人员会议，各部门经理及公司经理对一个季度的工作完成情况与方案完成情况进行对照。

具体内容如下：

1、各部门完成部门季度工作目标，公司完成季度工作目标。部门经理以上人员拿全额绩效工资。

2、某个部门未完成部门季度工作目标，公司季度工作目标完成。未完成部门工作目标的部门拿一半绩效工资，公司整体目标实现，整体目标绩效工资全拿。

分析：由未完成部门经理分析部门季度工作目标未完成原因，找出解决方法，期限完成。

3、个别部门未完成部门季度工作目标，公司季度整体目标未完成。相关部门经理拿出一半部门绩效工资，其他部门经理拿全额部门绩效工资。公司整体目标绩效工资所有部门经理全无。

分析：有未完成部门经理分析部门季度工作目标未完成原因，找出解决方法，期限完成。

总结公司季度总体工作目标未完成原因，各部门经理探讨问题解决方案，为下个目标的实现做好准备。

目标薪酬管理模式是一种将薪酬与特定绩效目标相联系的薪资模式，它不是由任职资格所保证的，必须依靠努力去赚取，而且，目标管理薪酬数额随特定绩效目标完成状况而浮动。在新经济时代，物业管理企业为建设并维持竞争力必须不断地强调目标管理，这使得薪酬管理更注重让薪酬水平与人员创新价值相联系，所以引入并实施全员目标管理薪酬必将成为一种普遍的手段和措施。

二、各项指标的承诺及未完成承诺指标采取的措施

二、各项指标的承诺及完成承诺指标采取的措施

各部门分项效劳内容、标准及保证措施

| 效劳工程 | 效劳内容 | 承诺指标 | 效劳标准 | 保证措施 |
|-----------|---------------|--------------------------|--|---|
| 房屋维修养护和管理 | 房屋共同部位维修养护和管理 | 房屋完好率98%以上，零修、急修及时率99%以上 | 1、外观无破损立面，无改变实用功能； 2、屋顶、通道无乱搭乱建，无随意占用； 3、外墙面、通道无乱悬挂、无乱张贴现象 | 1、定期对房屋外观进行巡检和养护，保持外观整洁； 2、定期对屋顶进行检查，发现漏水，损坏，及时维修养护； 3、对占用屋顶、通道、外墙私搭乱建、乱悬挂、乱张贴现象，及时制止和劝阻，并采取 措施恢复原状； 4、房屋零修及时完成，急修不过夜，大中修按规定要求，按时完成 |

| | | | | |
|----------------|---------------------------------------|---|---|--|
| | 房屋 公共 设施 维修 养护 和管 理 | 设施完 好率 98%以 上, 维 修及时 率 99% 以上 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 上、下水道管保证正常使用; 2、 落水管无脱落、损坏, 保持完好; 3、 楼道灯、线路、开关完好, 保证正常试用; 4、 楼房内外标牌、公示牌设置整齐、美观。 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 对上、下水道管定期巡检, 发现损坏, 及时修理, 每年维修保养一次; 2、 落水管定期检查维护, 雨季前全面巡检 1 次, 发现问题及时处理; 3、 对楼道灯光、线路、开关定时巡查, 发现损坏, 及时维修、更换, 接到报修按与业主约定的时间赶到现场及时修复; 4、 楼道标牌、公示牌及时整理、修复、擦拭, 保持干净整齐。 |
| 卫生 保洁 效劳 | 院落 保洁 | 清扫保 洁率 98%以 上, 雨、 污井, 完好率 99%以 上 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 院落地面、主次干道干净整洁, 无垃圾、无杂物; 2、 垃圾日产日清, 垃圾桶整洁, 无满溢现象; | <ol style="list-style-type: none"> 1、 每天清扫保洁 1 次, 保持干净; 2、 垃圾每日清理外运 1 次, 垃圾桶每周清理擦拭 1 次; 3、 雨、污井、排水沟每月检查清理 1 次, 雨季每季清理 1 次; 4、 |

| | | | | |
|-----------|------------------------|-------------------------------|---|--|
| | | | 3、雨、污井、排水沟无堵塞，排污、排水畅通。 | 化粪池每半年清掏一次； 5、主次干道、积水、积雪、烟花炮屑及时清理； 6、定时开展消毒工作，有效控制害虫孳生。 |
| | 楼道保洁 | 清扫保洁率90%以上 | 1、楼道地面、踏步无垃圾、无杂物； 2、楼梯扶手干净、整洁，无灰尘。 | 1、每天清扫保洁1次； 2、楼梯扶手每天擦拭1次； 3、楼道、告示栏、信报箱每周擦拭1次； 4、楼道玻璃每周擦拭1次。 |
| 公共秩序维护和管理 | 加强门卫管理和巡逻管理，保证公共秩序良好有序 | 1、公共秩序良好； 2、机动车辆进出、停放整齐有序。 | 1、建立健全住宅区平安防范和管理制度，维护正常的公共治安秩序； 2、加强门岗执勤，对出入机动车辆进行登记换证；对出入人员进行询问，并进行登记； 3、加强住宅区平安巡逻，重点部位每2小时巡逻1次，发现火灾、治安隐患，及时报告和处理； 4、 | |

| | | | |
|---------|--|--|---|
| | | | <p>加强住宅区交通秩序和车辆停放管理，引导车辆正常行驶、指定位置停放，防止发生事故；</p> <p>5、加强监控室平安监控和管理，实行 24 小时专人值班，发现情况及时报告，并做好监控记录。</p> |
| 客户服务和管理 | <p>客户效率</p> <p>95%以上，投诉处理率</p> <p>100%，回访率</p> <p>100%</p> | <p>1、客服接待，主动、热情；</p> <p>1、 客服收费耐心、准确 ‘</p> <p>3、业主保修及时转送，迅速处理；</p> <p>4、开展多种效劳</p> | <p>1、客服中心实行 24 小时、一站式效劳，设专人值班效劳；</p> <p>2、对业主的询问、投诉、报修笑脸相迎，热情接待，耐心解答，积极解决；</p> <p>3、对业主的接待、报修认真填写报修、投诉记录，并及时进行处理和反响；</p> <p>4、定期回访，每年进行一次调查问卷，每月召开一次座谈会，投诉、报修处理完后及时进行回访；</p> <p>5、积极主动提供购物、购票、订报、订奶等各种效劳，</p> |

| | | | |
|--|--|--|-----------|
| | | | 尽量满足客户需求。 |
|--|--|--|-----------|

| | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|--|--|
| <p>绿化 养护 和 管理</p> | <p>绿化完 好率 98%以 上</p> | <p>1、 花草树木生 长良好,无枯死, 无树挂; 2、 花草树木配 置疏密得当,生 长整齐; 3、 花草树木无 病虫害; 4、 花草树木中 无杂草,无垃圾、 无践踏。</p> | <p>1、 每年春、秋两季各清理 花草树木 1 次,补栽 1 次, 对枯死花草树木定时清理 补栽; 2、 春、夏、秋每季施肥、 浇灌 1 次; 3、 每季对树木、绿篱修剪 1 次,草地剪草 1 次; 4、 每年对花草树木喷药 1 次,发现病虫害及时处理 5、 每月清理花草树木中 垃圾、树叶 1 次,保持干 净。</p> |
|-------------------------------|----------------------------------|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| <p>公共 设施 设备 维修 养护 管理</p> | <p>供、 配电 设备 维修 养护 和管 理</p> | <p>供配电 设备完 好率 100%， 维修及 时率 100%， 合格率 98%以 上</p> | <p>1、 保证供电设 备运行正常； 2、 保证用电平 安无事故； 3、 配电室及设 备保持干净整洁， 无灰尘、无杂物 4、 保证设备不 发生人为故障。</p> | <p>1、 建立健全配电设备维 修养护管路制度和操作规 程； 2、 严格执行《电工平安规 程》和用电脑平安标准； 3、 值班人员每天巡查一 次设备运行情况，并认真 做好记录； 4、 设备出现故障及时抢 修，并采取应急措施； 5、 每年对上下压柜进行 一次检测； 6、 每周对配电室供电设 备清扫擦拭 1 次。</p> |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---------------------|----------------------|---|--|--|
| | | | <p>保证设备不 发生人为故 障</p> | <p>供电前，对 供热管网和 设备及进行 全面检修和 试压，发现 情况及时处 理；</p> <p>4、设备出 现故障，及 时抢修和处 理，并此案 去应急措施；</p> <p>5、值班人 员每天对机 房设备清扫 擦拭一次。</p> |
| 消防设备 维修养护 和管理 | 消防设 备完好 率 100% | <p>1、 保证消防 设备正常启 用；</p> <p>2、 保证消防 设备无损坏 ，无丧失， 处于良好状 态；</p> <p>3、 加强消防 宣传和教 育，保证不 发生火灾。</p> | <p>1、 建立义务 消防员队伍 ，每年进行 培训和演练 1 次；</p> <p>2、 制定消防 应急预案， 发现火灾隐 患及时处理；</p> <p>3、 每年对消 防栓及其他 消防设施进 行检查维保 2 次；</p> <p>4、 每年开展 消防宣传活 动 2 次；</p> <p>5、 公共秩序 部巡逻员定 时对消防情 况进行检查 ，发现情况 及时报告和 处理。</p> | |

| | | | | |
|--|--------------------|---------------------------------|---|--|
| | <p>监控设备维修养护和管理</p> | <p>监控设备完好率 98%，维修及时，合格率 95%</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1、 保证监控设备平安正常进行; 2、 监控室和设备干净整洁，无灰尘无污渍; 3、 监控录像按规定保存; 4、 保证监控设备不发生人为故障。 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 建立健全监控设备维修保养管理制度和操作规程，严格按规程操作; 2、 建立 24 小时值班制度，认真做好值班和交接班记录; 3、 定期对监控设备和监控探头进行巡查和维修保养，对已损坏和有问题的探头及时更换和修理; 4、 重要资料的监控录像要及时保存，并认真做好记录，杜绝丧失和损坏; 5、 每天对监控室和设备清扫擦拭 1 次; 6、 每年对监控设备进行全面保养 1 次。 |
|--|--------------------|---------------------------------|---|--|

| | | | |
|--------------------|--|---|---|
| <p>供水设备维修养护和管理</p> | <p>供水设备完好率 98% 以上，维修及时率 100%，合格率 98% 以上</p> | <p>1、 保证供水设备正常运行； 2、 保证正常供水 3、 保证生活用水不受到污染； 4、 保证供水设备不发生人为故障。</p> | <p>1、 健全维修养护管理制度和操作规程，严格执行管理制度和规程； 2、 建立 24 小时值班和交接班制度，认真做好值班记录； 3、 定期对供水加压设备进行检查、维修和养护，保障设备正常运行； 4、 每年对储水池进行 2 次清洗和消毒。</p> |
| <p>道路路灯维修养护和管理</p> | <p>道路完好率 100% 路灯完好率 98% 以上，维修及时，合格率 98% 以上</p> | <p>1、 保证道路正常使用和通行； 2、 保证道路、路灯不受到破坏； 3、 保证路灯按时开启，正常使用。</p> | <p>1、 定时对道路、路灯进行维修保养，每年不少 1 次； 2、 定时对道路、路灯进行巡查，发现损坏道路和路灯现象立即制止，及时修复，确保不会影响试用； 3、 加强道路和路灯管理，对随意占用道路、改变道路使用性质现象，进行劝阻和制止。</p> |

三、管理效劳人员的配备及培训

三、管理效劳人员的配备及培训

(一)、物业管理效劳人员的配备及组织

| 部门 | 职务 | 拟配备人员 | 备注 |
|-------|------|-------|---------|
| 工程管理处 | 经理 | 1 | 监管秩序部 |
| 客服部 | 主管 | 1 | 监管保洁绿化部 |
| | 客服员 | 1 | 监管财务收费 |
| 维修部 | 主管 | 1 | |
| | 维修人员 | 2 | |
| 秩序部 | 秩序员 | 6 | |
| | 监控员 | 2 | |
| 保洁部 | 保洁人员 | 8 | 含绿化人员 |
| 共计 | | | |

(二)、物业效劳人员的培训

不同工种的培训需求及岗位需求分别提供专业的、定期的、实战型的物业管理培训。如下是我们根据嘉冠尚城小区的特点制定的一套物业管理人员的培训方案。

物业管理的竞争其实质在于品牌、效劳、价格及人才方面竞争，我们将在实行“以人为本”的根底上，坚信“人才是效益的保障”的管理理念，以“精干、高效、敬业”为用人原那么，确定“重学历也重能力、重水平更重品德”的用人标准，严格把控人才选聘关。在管理队伍建设上，采用标准管理和人性管理相结合的方式，运用绩效与个人效益相结合的鼓励机制，充分调发动工的工作积极性。通过实行3%的淘汰控制率，确保管理目标得以实现。

根据我们的经验，除在组建管理人员队伍上要招聘引进优秀的管理专才外，更应注重对企业自我人员的培训，把管理人员的培训再教育作为公司的开展战略。制定系统的员工培训方案及培训内容，定期组织全体员工学习培训、集中与分工种培训、本单位内部与派出培训相结合，不断提高员工自身的综合素质与业务水平，更好地为公司、为社会、为广阔业主提供优质的效劳，并使员工意识到个人对于工作的“自主性”和对于企业的“主人翁地位”；并由公司专业管理人员根据员工的不同级别、不同工种的培训需求及岗位需求分别提供专业的、定期的、实战型的物业管理培训。

〔三〕、培训目标

通过培训加强企业人事管理，注重管理人员的培训再教育而提高员工的知识面、业务技能和管理效劳水平等综合技能，同时养成高尚的品德，成为自强不息的物业效劳从业人员，为小区培养一支品质优良，专业过硬的物业效劳队伍，使该小区的物业效劳水平更上一台阶。

物业管理的员工培训是要结合招聘方案来进行，通常是分三步到位，即高级管理员、高级技术员、技术骨干和普通员工。

高级管理员包括工程经理、工程部主管、客服主管。这批人通常应于交付使用前两个月到位。他们的前期工作是负责组建管理公司，参与设备的接管验收及试运行，制定管理方案和对属下员工进行招聘和培训。

技术骨干包括部门主管、维修工、客服员和出纳，应该于交付使用前一个月到位，他们的前期任务是熟悉公司运作程序和部门分工，熟悉设备操作。

普通员工包括秩序员、清洁员，应该于交付使用前两周到位，他们的前期任务是熟悉物业情况，熟悉本职工作和实战演习。

（四）、培训要求：

- 1、培养良好的效劳意识；
- 2、熟练掌握客户效劳技巧、物业的接管验收及交付使用流程和验收标准；
- 3、熟悉物业管理相关法规、法律知识；
- 4、掌握突发应急处理程序及措施，为业主提供高质量、高标准、高水平的效劳；
- 5、了解小区物业概况，熟悉小区设施设备系统；
- 6、掌握其维护保养、平安操作技能；
- 7、熟练掌握消防器材的操作标准及各应急处理程序，为业主提供妥善、优质的维修效劳；
- 8、熟悉清洁绿化的操作流程及质量验收标准；
- 9、了解小区平安防范的重要性及消防工作的意义；
- 10、熟悉消防监控系统及各智能化系统的操作规程及维护保养规程；
- 11、熟悉装修管理流程，了解根本的房屋建筑知识，能够初步判断房屋质量问题的程度和原因。

（五）、培训方式：

1、公司负责年度培训方案的制定和监督实施工作；负责对各类员工培训效果进行考核和鉴定；并负责公司一级组织的培训记录的保存。

- 2、总经理负责批准公司年度培训方案。
- 3、管理中心工程经理按公司年度培训方案的要求，制定本管理中心相应的培训方案，并负责组织实施，培训记录由各部门负责归档保管；
- 4、所有新入职本公司的员工在入职的第一周内都应该接受培训及考核。
- 5、培训时间不得少于两个工作日（其中最后半个工作日为考核时间）。

四、规章制度的建立及完善

四、规章制度的建立及完善

管理制度

（一）、物业公司办公制度

- 1、员工在工作中应遵守法律、法规及公司有关规章，不得擅自改变公司规定的运行规那么。严于律己，虚心学习。
- 2、办公态度应做到端正、严肃、真实可信，认真负责，以高效快捷的工作作风完成任务。
- 3、讲究礼貌、待人热情大方、衣装整洁、形态端正。一律着工资装，佩带上岗证。
- 4、办公室内不许大声喧哗、聊天、串岗。办公时间不许翻阅与工作无关的读物，不准上网聊天、玩游戏。
- 5、拨打 要简短，严禁用 聊天，严禁拨打信息台，一旦查出话费自付，加倍处分。因公打长途需到办公室登记前方可使用。
- 6、保持良好的精神状态来对待工作，午餐时间不准喝酒（特殊情况不可酌情对待）。

7、严守商业秘密，务必做到不该看的不看，不该说的不说，不该问的不问。遇有问题及时向领导汇报。

8、工作时间不准办私事、会私客，不得从事与工作无关的任何活动。

9、保护公共设施，如有损坏（自然损坏除外）负责修好，不能修好的要赔偿。

10、严禁搬弄是非，散播流言蜚语及个人隐私。全体员工齐心协力、团结互助。树立“效劳为天职”的观念，敬业爱岗，认真做好本职工作。

（二）、员工请假制度

1、请假程序：员工填写请假条，注明请假种类、假期、时间、事由、交接事项，经各级领导审批并报考勤管理部门备案。

2、较长假期必须交接手头工作，确保工作连续性。

3、超长假期应及时通告请示有关领导审批。

4、假期结束后到主管处销假，通报考勤管理部门，并交接工作。

5、事先无法办理请假手续，须一向主管报知，并于事后补办手续；否那么以旷工论处。

6、未办手续擅自离岗，假期期满仍未销假或续假者，均以旷工论处，并扣除相应天数的工资。

7、请假一小时为最小单位，补休以半天（4小时）以上计算。

8、员工请假一天以内（含一天），由部门主管直接批准；超过一天以上者，由主管逐级上报批准。

9、员工的病事假不得以加班冲抵。

（三）、工具及办公用品管理制度

1、为维护公司利益，保护公司财产平安，实现物尽其用，最大限度地减小工具的损毁，特定本制度。

- 2、本制度所列的工具包括办公家具、维修工具、办公器械、通讯设备、交通设备等。
- 3、领用工具须办理备案手续，领用人在工具使用台账上签字，工具使用台账由办公室统一存档管理。
- 4、公司账下的各种工具不得私自借出使用，如需借出，必须由部门主管以上领导签字批准。如借出的工具出现损坏或丧失，由借出工具经办人承担赔偿或补偿责任。
- 5、员工个人领用的工具、办公家具、器械、设备等，均由个人承担保管责任，如有遗失，自行赔付。如在工作中正常使用造成损坏，可由公司维修或更新。
- 6、低值易耗性工具，如螺丝刀、测电笔、壁纸刀等，可按年限给予以旧换新。
- 7、员工离职时应按工具使用台账上领用的工具交还公司，不能交还的工具按原值或相同功能工具的市场价格从薪酬中扣除。
- 8、办公室每年应对领用的工具台账进行核对，及时发现工具使用中存在的问题并加以纠正。
- 9、办公用品由办公室负责购置、办理入库、出库手续。
- 10、各部门主管每月 25 日前制定出办公用品领用方案，填写“采购申请单”报办公室，经总经理审批后购置、领用。
- 11、物品的采购，特别是消耗品的采购，要选择价格合理且有质量保证 产品。
- 12、消耗品的领用以部门为单位，有部门主管领取。消耗品的使用要以勤俭节约、杜绝浪费为原那么，部门主管负责审核本部门员工办公消耗品的使用情况。公司总经理及主管副总经理负责审核各部门的办公消耗品的使用情况。
- 13、非消耗性办公用品由使用人领用，登记在册，按工具管理制度的规定执行。
- 14、办公用品的领用情况由办公室统计，报总经理审核。

〔四〕、考核、奖惩制度

1、为激发员工的创造性，提高员工的责任感，增强企业的开展力，公司对员工的以下行为或表现给予奖励：

〔1〕、在改良公司的经营管理、提高企业经济效益方面做出重大奉献的。

〔2〕、在本职工作中提出合理化建议，对提高劳动效率和效劳质量生产明显作用的。

〔3〕、严格控制开支，为企业节约本钱，降低消耗的。

〔4〕、预防和挽救平安事故，防止或减少公司利益损失的。

〔5〕 拾金不昧者。

〔6〕、见义勇为者。

2、奖励的形式分别为：通报表扬、授予荣誉称号、授予奖金、晋升工资、其他物质或荣誉奖励。

3、符合奖励条件者，由所在部门主管提出书面申请，经公司组织考评通过后，提出具体奖励方法，由物业公司总经理审批后执行。

4、为杜绝浪费，惩戒过失，维护公司开展的根本利益，公司对员工的以下行为或表现给予处分：

〔1〕 迟到、早退、脱岗、睡岗、旷工者。

〔2〕 泄露公司机密者。

〔3〕 因工作失职或玩忽职守给公司造成经济损失或荣誉损失的。

〔4〕 员工行为有公司利益、名誉和形象的。

〔5〕 徇私舞弊、贪污受贿的。

〔6〕 不服从正常工作调整或公司拒绝执行上级命令的。

〔7〕 效劳态度恶劣，屡次被业主投诉的。

(8) 在发生紧急情况时临阵脱逃的。

(9) 午间饮酒者或工作时间饮酒者。

(10) 参与打架斗殴、寻衅闹事者。

(11) 隐瞒或瞒报事故真相的。

(12) 违反公司规章制度的。

(13) 利用工作之便对相关客户进行吃、拿、卡、要的。

(14) 处分的形式分别为：警告、降级、撤职、停薪、降薪、罚薪、停职、降职、除名、辞退。

(15) 处分的依据来源于工作检查、考核、业主投诉、举报举报、领导测评、考察。处分依据一经核实，即由公司例会或领导班子办公会确定具体处分，由公司总经理审批后执行。

(五)、考勤制度

1、公司采用考勤机打卡确认考勤，任何员工不得委托他人或代理他人打卡。

2、公司执行每周 40 小时工作制。每周工作 6 天，每月公休 4 天，考勤周期以月为核算单位。

3、作息时间为 8:00——12:00；13:30——17:30，工作时间需提前 10 分钟到岗。运转和值班按规定时间上岗。

4、法定假日执行国家有关规定，但在法定假日时，员工须服从公司的值班安排。

5、事假应提前申请，特殊情况 请示总经理或执行经理批准后，可在时候办理请假手续。假期在一日之内由部门主管批准；假期在三日之内的由执行经理批准；超过三天以上的，由总经理签批；请假获得批准后，由请假人将请假单报办公室备案，休假期满后，由请假人到办公室销假，事假无薪。

- 6、请病假应提交医院证明，未住院者全年累计不超过 10 天，住院者全年不超过一个月。在病假许可时间内享受半薪，超出病假许可时间无薪。如请病假、事假时间过长，会影响本岗位工作，公司将考虑解除请假人的合同。
- 7、工伤假及工伤待遇按国家法律规定执行。
- 8、一个考勤周期内迟到、早退、脱岗一次，扣除工资的 25%；二次扣全天工资；三次扣除两天工资；对经常迟到、早退和脱岗的员工，公司将予以辞退。
- 9、员工考勤卡及《请假及加班申请单》由办公室负责管理和统计。每月 10 日为考勤结算日，办公室将考勤卡、《请假及加班申请单》《员工考勤检查记录》统计整理后报财务部，财务部据此发放薪酬。
- 10、旷工一天扣除日工资的三倍，并写出检查，说明旷工的原因，视情况作出处理；连续旷工二日、累计旷工三日，扣除一个月的工资；严重旷工者予以除名。
- 11、打卡时间为上午上班，下午下班时间，运转班为上、下班时间。
- 12、本月因故公休日未休息者，下一考勤月前可考虑调休，调休日每月不超过两天，调休日不做逐月累计计算。
- 13、公司因紧急情况不能安排公休的，可考虑调休或增发加班薪酬。日加班薪酬按月薪除以 30 天计算。

〔六〕、宿舍管理制度

- 1、未经批准，秩序维护员不得擅自调整床位及带外来人员在宿舍住宿。
- 2、必须严格遵守公司有关规定，自觉保护宿舍的公共设施，损坏者按价赔偿，并追究责任，服从上级对床位的安排与调整，并接受有关纪律检查。
- 3、宿舍员工要自觉养成良好的社会公德和卫生习惯，保持宿舍内的良好秩序和卫生环境，不准随便在宿舍区域乱扔东西杂物。

- 4、保持室内物品摆放美观，不得乱摆乱放。被子折叠整齐，洗漱用具和鞋子整齐摆放于指定位置。
- 5、宿舍每天必须安排一人清扫室内卫生，以保持宿舍清洁。
- 6、保持宿舍安静，不大声喧哗，严禁影响其他同事休息。
- 7、有事外出必须在 22:30 前回到宿舍，未经许可严禁在外住宿，未上班人员须在 23:00 准时熄灯就寝。
- 8、保持高度的防火意思，做到平安用电、用火，不随便乱拉乱接电线、插座，人离熄灯，发现火灾隐患应及时向上级领导报告。
- 9、出入宿舍随手关门，保管好私人钱物，注意提防盗贼，做好治安防范工作。
- 10、严禁在宿舍内赌博和饮酒。
- 11、除夜班人员休息外，中班人员必须在早上 9:00 起床清扫卫生，整理内务。
- 12、不准擅自带人留宿，亲属如有特殊情况需临时留宿的，经报上级主管领导批准；严禁离、辞职员工进入宿舍。

〔七〕、部门工作制度

客服部

1. 客户回访制度

- (1) 上门回访必须有客户签字，如 回访应备注标明，物业经理检查并签署意见。
- (2) 对回访客户又提出的新意见、建议、投诉等，不能当即回复的应告知回复时间。
- (3) 多个客户提出同一个问题，客服部采用公开信的形式答复客户，公开信应存入回访档案。
- (4) 对客户反响的问题，回访处理率达 100%。

- (5) 对同一问题屡次提出投诉，应提高重视，并上报负责人。
- (6) 对没有留下姓名、地址的投诉，无需进行回访，但要记录事件及处理结果。

2. 处理投诉制度

- (1) 对客户投诉应持欢送态度，并热情接待。
- (2) 投诉时一定要耐心地让客人把不满情绪发泄出来，切忌打断客人的话。
- (3) 在接待客人投诉时，需要耐心聆听，并认真做好投诉内容。
- (4) 客户投诉的问题无论大小轻重，都要认真对待和重视。对愤怒的客户，先稳定情绪。
- (5) 分析产生问题的原因和责任情况。
- (6) 未能确定问题的成因或最合理的解决方法，并未得上级同之前的任何事情，切忌随自己心意对客户做出任何承诺。
- (7) 对不能解决的问题，按程序向有关主管报告。
- (8) 回复要及时。
- (9) 处理投诉后要回访。
- (10) 定期组织召开联谊会，加强沟通。

3. 客户投诉档案管理制度

- (1) 管理处对日常投诉文件存放于客户档案内妥善保管，不得随意放置。
- (2) 相关档案借阅应按阅档权借阅，在规定的时间内归还，不得带出公司。
- (3) 在管理或借阅档案时如有遗失、损坏、泄密，要追究当事人的责任。

4. 处理投诉的标准

- (1) 认真：热情待客、仔细记录、表示歉意、马上落实、跟进结果
- (2) 执行：服从命令听指挥

- (3) 主动：耳勤、眼勤、手勤、脚勤、通报勤
- (4) 处理：及时、准确、保证质量
- (5) 检查：认真、细致
- (6) 纠正：整改措施方案

5. 处理投诉的原那么

- (1) 耐心细致
- (2) 公平公正
- (3) 实事求是
- (4) 依法合理

工程部维修

1. 协助相关部门定期检修和大中小修。
2. 开张房屋、公共设备设施的维修养护，组织实施公司批准的大中小修方案和改建、扩建方案。经常巡视住宅区，掌握相关情况，消除平安隐患。
3. 定期清理雨、污水检查机井管道、化粪池。
4. 严格按照标准收取维修效劳费，及时上交财务。
5. 建立房屋及重要设施的维修保养档案。
6. 工程维修部值班人员工作制度。
7. 按规定时间认真巡查每个系统设备的运行情况，并认真做好设备的运行记录。
8. 发现问题及时处理，并将处理情况记录在交接表中。
9. 当值班人员接到维修时，应及时前往维修，如不能解决的，报相关部门领导，予以解决。
10. 巡视监督二次装修施工情况，如有违反规定，作好记录，并跟踪处理。

公共秩序维护部

1、秩序维护部交接班制度

- (1) 接班人员按规定着装，提前十五分钟上岗接班。由班长带队接班，接班前接班班长要检查接班人员的着装、仪容、仪表。
- (2) 各岗位在交班前 20 分钟必须进行岗位清洁卫生工作，保持地面无明显垃圾，公共物品摆放整齐有序。
- (3) 认真做好记录，对重要事情和上级指示，是否处理要详细记录，准确传达下去；未完成的工作如实向接班人员交代清楚。
- (4) 接班人员到达后，应由接班人员在《交接班登记表》上记录交接内容和交接时间并签名。
- (5) 交接班时，交接班人员必须将要继续观察或处理的问题、装配器材和其他物品的数量质量、以及电闸的运行情况向接班人员移交清楚，并且做好记录。
- (6) 接班人员验收时发现的问题，由交班人员承当责任；交接过程中发生的问题，有交接班双方共同承当责任；接班人员签字认可后发生的问题，由当时上班人员负责。
- (7) 接班人员未到岗位或已到未办完交接手续时，交班人员不得下班，否则，期间发生的问题由交班人员负责；交班人员必须在加班人员对管理区进行巡查、验收并签字确认后方可下班。
- (8) 交班人员在交接完毕后应及时汇报班长交接完毕，交接有无问题；接班人员在接班后有无异常应详细记录，同样要及时向班长汇报交接情况。
- (9) 接班人员在签字确认无误后，开始上班执勤。

交班人员在交班完毕后，应集合队伍，清点人数，对本班工作进行讲评，表扬、批评或指出缺乏，提出整改方案。

2、公共秩序维护员执勤行为准则

- (1) 执勤人员必须仪表严整，举止端正，严守法纪，文明执勤。
- (2) 不得擅自离岗。
- (3) 不要特权，不刁难业主或住户。
- (4) 不私入民宅，不假公济私，不私拿公物。
- (5) 不拉关系，不受贿赂。
- (6) 在岗位上坐卧、倚靠、打盹、闲谈、吸烟、吃东西、看书报、不乱写乱画。
- (7) 不损坏警戒设施和执勤用品。
- (8) 不泄露与任务有关的机密。
- (9) 不得擅自处理重要涉外问题。

3、公共秩序维护员着装管理规定

- (1) 在工作时间必须穿着制服，按规定佩戴标识。
- (2) 不同季节的秩序员制服不准混穿。
- (3) 穿着制服时应干净整洁，按规定着装。
- (4) 保护和保管好制服和标识。

4、公共秩序维护员备勤制度

- (1) 公共秩序维护部全体人员应留有足够的备勤人员。
- (2) 备勤人员必须在指定地点
- (3) 备勤人员外在必须经秩序维护部主管批准并安排人员顶替其备勤位置。
- (4) 秩序维护部不定期检查，检查结果作为考核内容。

5、交接班管理制度

(1) 严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班，因故不能执勤时必须提前办理请假手续。

(2) 上班前，接班人要做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。

(3) 接班人员到达岗位后〔着制式服装人员双方先行敬礼〕边注意观察边进行交接班事宜。

(4) 交班人员应告知本班发生问题情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。

(5) 接班人员未到岗，值班人员不准离岗。

(6) 交接班双方要对通讯工具等物品检查、清点进行移交，登记本双方签字。

〔四〕绿化保洁部工作制度

为保持住宅小区干净整洁，使住户享有优雅舒适的生活环境，结合住宅小区实际情况，特制订本制度。

1. 卫生保洁员热爱本职工作，培养良好的职业道德和敬业精神，不怕苦、不怕脏、不怕累，用汗水赢得社会的尊重和成认。

2、严格执行公司制定的以下卫生保洁工作程序，按时完成各项任务，并按规定的质量标准检查验收。

3、每天清扫小区内行车道路两次，上下午各一次。

4、每天早上 6:00—8:00 清扫绿化带、公共场所、人行道各一次。

5、每天清运垃圾两次，早 8:00—9:00，中午 2:00—3:00 各一次。

每天清洗垃圾桶及其周边一次。

6、定期进行杀蚊、蝇、虫。每季度疏通沙井一次。

7、完成规定清扫任务后，应在区内认真巡查保洁，制止破坏环境卫生的行为。

- 8、保洁员在当班时间发现不卫生现象时，应立即予以去除，如工作量较大，应向领导报告，组织人员进行消除。
- 9、认真使用、保管各种清洁工具、机具、不得随意乱放，以免丧失、损坏。有意损坏或丧失工具的，要照价赔偿。
- 10、严格遵守劳动纪律，按时上、下班，上班时不得无故离开工作岗位。不得无故旷工，请病、事假须得等到上级批准。
- 11、注意仪容仪表，上班时应着工作服，佩带上岗证，不得穿拖鞋、短裤上岗。
- 12、违反劳动纪律和严重违法乱纪行为者，将按规定给予警告、停职直至开除的处理。

仓库管理制度

- 1、仓库管理员负责日常管理工作，其他人员不得进入仓库内，或在仓库长时间逗留
2. 各类物资分区类放在指定位置，张贴明显标识。领取物品时应按先进先出的原那么进行。
- 3、各工程人员领用物品时必须详细填写《物资领用申请表》，经部门经理或副经理审批后，方可领取。对于大额固定资产，如电脑、打印机等，须经总经理审批，方可领取。
- 4、库管员根据《物资领用申请表》，填写《出库单》。《出库单》经财务核对后，每月底将其中一联交给物品领用人，便于领用部门周、月进行物资核对和费用统计。
- 5、物资入库须经申报部门验收合格后，仓管员负责开具入库单。

- 6、仓管员需每天对仓库货物的摆放状况、卫生状况、防火设施、工具使用状况进行检查，上班期间须将仓库的门、窗翻开，以保证仓库的空气流通，仓库内的温度不得超过 30 度，湿度不得超过 85%。
- 7、按公司规定划分物品摆放区域，每日对库存的危险物品进项检查，如发现油漆外漏或混放现象应及时清洁、整理。
- 8、发放油料及油漆时注意不要污染地面，如不慎洒出，仓管员应立即清扫干净，盛油或油漆的工具在使用后要立即清洗干净，以免造成污染。
- 9、购置本钱较高、体积较大的工程所需工具，应归属仓库统一管理并对同一物品详细标明型号。对于应急物品如：水泵可在工程保管，以备突发事件紧急使用，非应急工具应在库房统一保管。
- 10、借出的工具在归还时，由领用人清洗干净，仓管员方可验收入库。
- 11、地面必须每天清扫两次，做到无杂物、无油污、无积水。
- 12、门窗每天清洁一次，并重点清洁保洁标识牌和计量工具。货架及码放的货物每两天保洁一次，擦去浮灰。
- 13、仓管员每月底根据库存情况审核各部门申购物资，填写月度物资申购单。
- 14、仓管员每月底对仓库进行全面盘点，填写仓库盘点表。
- 15、物资领用时间

每周二上午 8:30 — 12:00，各部门只限领用办公用品，其他时间不再领取。每周一、周三、周四、周五、周日上午 8:30 — 12:00，各部门根据工作需要可领用采购方案中部门所需的物资（含仓库中部门所需的库存物资）。

每天下午仓库将进行物资核对、入库等其他工作，不再进行物资领取。紧急情况下，经部门经理或副经理批准后，根据需要可随时领取所需物资。

各部门在一周内尽量防止屡次领用紧急物资。

岗位职责局部

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/795013202210011224>