

三、物业服务成本测算

(一) 作业服务量清单

交通银行扬州分行办公楼位于文汇西路与邗江中路西北侧（中国邮政北侧）。物业类型为多层办公写字楼。

总建筑面积为 13000 平方米，其中：一层为分行营业厅（三楼餐厅除外），14-15 楼多功能会议厅，其他楼层为办公区。2011 年 7 月入住使用。

本项目物业管理服务范围：

1、本项目物业管理服务范围：

交通银行扬州分行办公楼区域内（1-2层，4-16层）和门前三包以及后院的卫生保洁工作。

2、本项目物业管理服务主要内容：

①物业管理区域内公共通道、卫生间、电梯间、天花、墙面、地面、花木、玻璃及附属设施表面的清洁。

②物业管理区域内行长办公室、会议室、接待室的卫生清洁，以及会务接待管理服务保障（配备 1 名专职会务接待人员）。

③物业管理区域内其他楼层会议室、接待室的卫生保洁、接待等管理服务保障。

④物业管理区域内各类报刊、信函、邮件的收、发；

⑤物业管理区域内各类应急预案的制定和落实；

⑥业主委托的其他物业管理服务事项。

备注：严格执行招标文件要求，保洁标准参照四星级宾馆标准。

(二) 本项目物业管理服务的主要标准及要求

按专业化要求配置管理服务人员，配备调整管理服务人员必须报业主备案同意；物业管理服务与收费质价相符；本项目物业管理区域内所有物业管理服务达到《江苏省住宅物业管理服务标准 DB32/T 538-2002》以上。

1、公共服务

①接待：统一着装，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和蔼、亲切；对业主一视同仁；接待时主动、热情、规范；接待、迎送业主和来访人员时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不使用管理服务忌语。

②服务时限：遇有问题要有处理措施，并对甲方做出合理解释，做出限时承诺；特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息时间顺延。

2、清洁管理

①办公室保洁：办公室保洁按每天上班前和下班后各清理打扫一次。

②公共场所保洁：各类会议室按每天一次清理打扫，大厅、走道、电梯轿厢、道路等公共部位实行不间断循环保洁。

③楼道走廊保洁：每日打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶，并拖洗干净；大理石地面和水泥地面每天拖净 2 次；每日收集 2 次公共部位垃圾；每日用干净的抹布擦抹 1 次楼梯扶手、各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施；楼梯间墙面、天花板每周除尘 1 次；每周擦 1 次楼梯道内墙及共用门窗玻璃。确保地面、梯间洁净，无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；检查 1 遍楼梯内纸屑、烟头不多于 2 处；扶手护栏干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查 50 cm 无脏污；梯间顶面无蜘蛛网、灰尘，地脚线干净无灰尘，大理石地面干净无灰尘，水磨石、水泥地面干净无杂物、污迹；楼梯道内玻璃、门窗等要保持明亮、干净。

④电梯及电梯厅保洁：保持电梯轿厢清洁，对电梯轿厢进行不间断循环清洁；每日下

班前对电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清洗 1 次。玻璃镜面保持光亮、无手印、污迹，灯具、天花板无灰尘，轿厢四壁干净无灰尘，用纸巾擦拭 50 cm 无污迹；不锈钢表面光亮，无灰尘、污迹；地面干净无污迹。

⑤共用卫生间保洁：每日对共用卫生间清洁 4 次，保洁时悬挂醒目标识，通风换气；冲洗烟灰缸、洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用快捷布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面；补充卷纸、擦手纸、洗手液；小便器内放置香球等；发现墙壁有字及时清洁。确保室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无积垢。

⑥一楼门前三包范围：及时清扫；每日不定时清扫地面的纸屑和垃圾；每日将墙面及箱柜上的灰尘掸掉，用湿布擦拭 1 次擦拭干净；地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显灰尘、无油迹、无污迹和杂物；标识、指示牌等公共设施无明显灰尘；墙面无污迹、无灰尘。

⑦标识、宣传牌保洁：标识、宣传牌每日擦拭 1 次，确保无污渍、无积灰，无损伤。

⑧垃圾桶、痰桶保洁：每日清洁、清运 2 次；每日抹布至少抹 2 次；每周清洗 1 次，清洗工作在非工作时间集中在指定场地进行；确保垃圾桶、痰桶周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹；垃圾桶、痰桶无污迹、无油污。

⑨垃圾收集与处理：垃圾日产日清；垃圾运送人员巡回收取垃圾桶内垃圾，保证垃圾桶内呈半空状态，回收垃圾筒垃圾后重新铺好新的垃圾袋，铺垃圾袋时将垃圾袋口完全张开，袋口反卷 5 cm 折贴在垃圾箱外沿，再盖好垃圾桶盖；垃圾分类收集，对于可回收物资应当回收利用；对有毒物质分离特殊处理；建筑垃圾定点堆放；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面；垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；运送垃圾避开人流高峰，不可使用客用电梯运送垃圾。

（三）作业服务时间

保洁实行日班制服务；我公司根据情况及业主需求合理安排作业人员，保证作业时段的服务管理质量达到《物业管理考评细则》要求。

（四）作业服务的各项费用说明

1、各岗位的人员工资不低于扬州市的最低工资标准 930 元/人·月。

2、因突发情况（如台风、雨雪、冰雹、霜或冻等天气或气候因素，或人为因素，或不明原因的情况）导致的服务管理，不论这些因素是可预测或不可预测的，均已包含在报价中。如因特殊情况甲乙双方另行约定外，不做调整。

3、现场清洁设施设备、工具耗材等由甲乙双方协商后购置，乙方在报价中除外。

4、政策性调整（如地方人员用工最低工资标准、保险、税金的调整，其他费用调整或出现新的费用等），可共同协商费用的调整。

（五）经费测算与依据

经费测算原则

物业服务经济指标分析应体现：

- 1、科学性与合理性相结合的原则；
- 2、物业服务公共服务各项成本符合扬州市经济发展水平的原则；
- 3、遵守法律法规以及劳动用工政策的原则；
- 4、市场竞争与“质价相符”相结合的原则；
- 5、业主、物业服务企业共赢的原则。

经费测算依据

物业服务公共区域服务经济指标分析依据：

- 1、与交通银行扬州分行办公室相关部门沟通情况；
- 2、扬州市物业服务市场分析结果；
- 3、建设厅《物业管理条例》、发改委《物业服务收费管理办法》、《江苏省物业管理条例》、《扬州市物业管理实施办法》等一系列涉及物业服务相关法规以及劳动用工政策；
- 4、我公司物业服务经验。

(六) 各项费用开支明细

序号	项目		人数	月标准	月费用 (元)	年费用 (元)	备注
1	管理员兼会务员		1	1500	1500	18000	
	保洁员		7	1000	7000	84000	
2	社会保险		8	540.15	4321.2	51854.4	1662元/月*32.5%
(一) 人员费用			8			153854.4	
3	劳保	工作服	8			1400	会务：350元/年/人， 保洁员150元/年/人
		节日加班	1			1411	930元÷21.75天*11天 *3倍(1楼保洁)
		意外伤害险					
		福利	8			5400	保洁员600元/年/人 管理员1200元/年/人
(二) 劳保费用						8211	
4	工具	清洁工具				4561	见附表
		清洁易耗材				8232	
(三) 工具费用						12793	
5	小计					174858.4	(一) + (二)
6	管理费					10491.5	5项的6%
7	税金					14998.9	5-6项的8.15%
8	合计			2087	16696	200349	

备注：本测算费用不包含洗手间的厕纸、洗手液等。

附件：保洁材料

1、清洁工具(附表1)

品种	单位	数量	单价(元)	小计(元)	备注
单桶水车	辆	7	180	630	二年折旧
警示牌	只	10	30	150	二年折旧
云石铲刀	把	7	15	105	
水桶	只	7	15	105	
打水器	只	7	35	245	
刮水器	只	7	35	245	
尘推	套	14	50	700	
蜡拖	把	7	35	245	

塑料扫帚	只	28	10	280	每半年一次
塑料簸箕	只	28	10	280	每半年一次
小毛刷	把	7	3	21	
水拔	把	7	10	70	
长柄鸡毛掸	把	10	10	100	
地刷	把	2	10	20	
喷壶	只	14	5	70	
刀片	包	2	6	12	
伸缩杆	根	4	50	200	
不锈钢光亮剂	加仑	3	50	150	
卫生刷（软）	把	56	3	168	每季度换一次
尘推油	加仑	12	60	720	
皮条	根	3	15	45	
合计				4561	

2、清洁易耗品（附表2）

品种	单位	数量	单价（元）	小计（元）	备注
垃圾袋（小）	卷	50	2	100	每天 2*25 天
垃圾袋（大）	只	175	0.6	105	每天 7 只*25 天
胶皮手套	副	4	6	24	
毛巾	条	8	6	48	
洗衣粉	件	1	40	40	
百洁布	包	2	6	12	
超威洁厕剂	瓶	7	10	70	
打水器套	只	2	15	30	
尘推套	只	4	28	112	
蜡拖头	只	4	20	80	
拖把	把	4	10	40	
玻璃清洁剂	加仑	0.5	50	25	
合计（月）				686	
合计（年）				8232	

四、物业管理方案

（一）针对本项目物业管理的综合说明

交通银行扬州分行办公楼位于文汇西路与邗江中路西北侧（中国邮政北侧）。物业类型为多层办公写字楼。

总建筑面积为 13000 平方米，其中：一层为分行营业厅（三楼餐厅除外），14-15 楼多功能会议厅，其他楼层为办公区。

（二）拟采取的管理模式

针对服务区域的特点，我公司将在今后的管理过程中实行“以人为本”的服务理念，将该物业建设成一高雅、温馨的“大家庭”，我公司始终会站在业主的立场上思考问题，帮助

业主免除后顾之忧，并以“将管理做成精品，将细节做到极致，将投诉做成惊喜”的座右铭，为业主提供人性化、个性化的贴近式服务。

1、服务方式

①一站式服务：设立 8 小时服务热线和投诉热线，业主只需打一个热线电话，相关问题均可在承诺的时间得到处理。

②首问责任制：任何员工在接到业主咨询、投诉、求助时均负责将业主的问题解决完毕后方可获得公司认可。

③告知式服务：利用多种方式将物业服务的各类信息向业主公开告知，增进与业主之间的相互了解和信任。

④时效工作制：所有对外的服务工作，均在向业主公开承诺的时间内完成或有处理结果。

⑤公开服务制：所有服务工作均向业主公开。禁止员工向业主索取任何酬劳。

⑥回访工作制：我方将依照自己的标准作业规程对开展的服务工作定期走访业主，虚心接受业主的建议、批评。重大决策、措施均会在事先通报给业主。

⑦安全预案制：我方将优先解决业主的安全管理问题，对治安重点、难点建立预案制度，可能出现的突发问题均有及时、有效地处理程序，确保安全工作的万无一失。

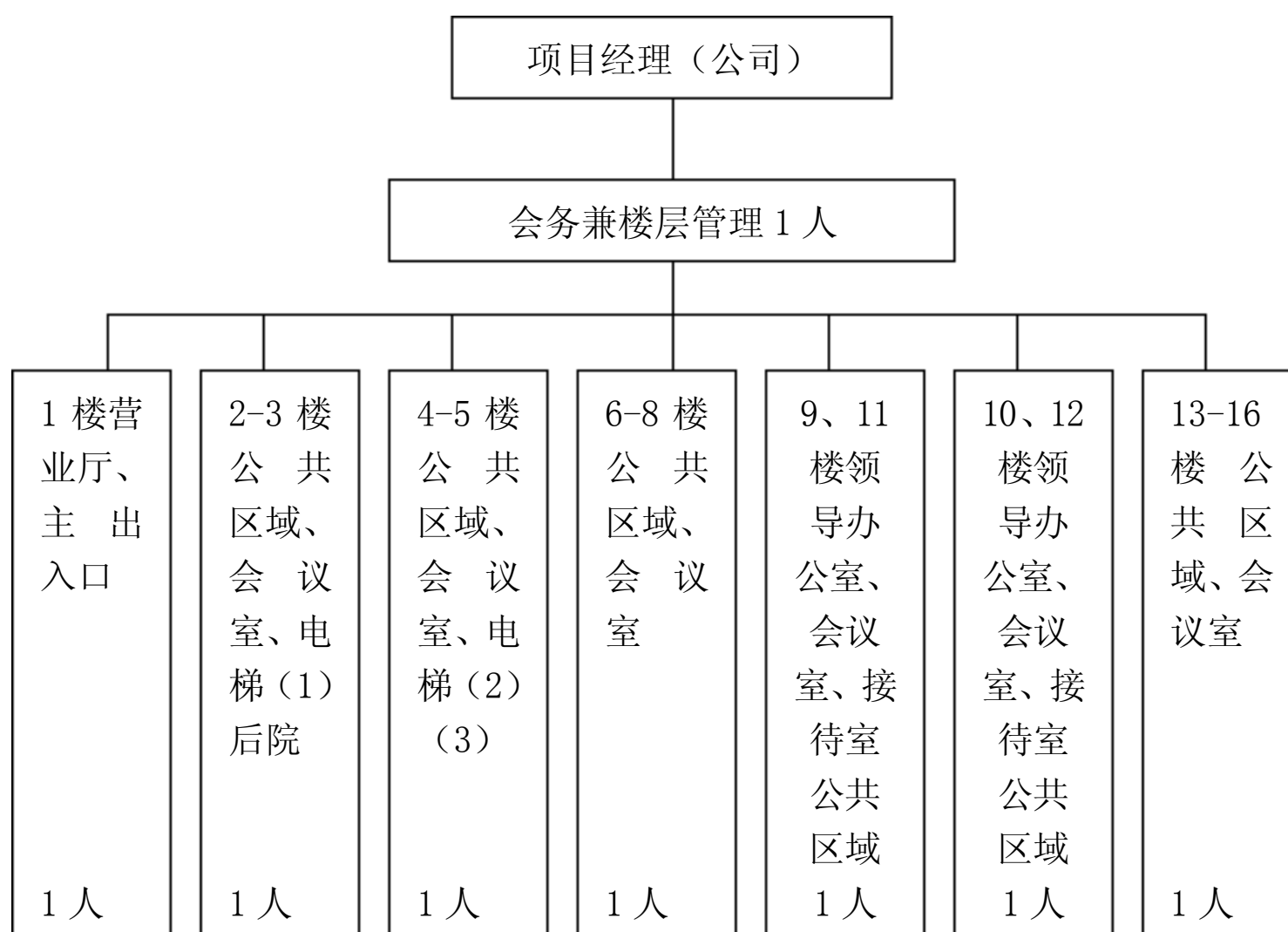
2、垃圾回收处理

建立垃圾分类回收系统，实施垃圾收集袋装化、无害化、减量化和回收资源化。通过垃圾的再次分类收集，从中就、分检出可回收物品进行回收利用，避免资源浪费。垃圾处理无害化，即再次分检后出现的有还垃圾可以交给环卫部门统一处理，无害垃圾则委托环卫部门运出本物业。

(三) 拟参加本项目的物业管理企业经理简介

(四) 物业管理企业的管理机构设立方案、运作流程及各项规章制度

1、内部管理架构



备注：1、本项目物业人员共计：8人。
 2、会务服务兼楼层管理：1人；保洁员7人。
 3、14-15层大会议室每周清洁二次，安排在周二、周五下午，除营业厅1人、楼层（留1人巡回保洁）外，其余5人参与会议室的保洁。另接到分行主管部门通知在会议召开前和会议结束后组织人员进行清洁。

本项目主要负责人

具备中专以上相关学历，一年以上物业服务经验，具有亲和力，有1年以上行政办公楼管理经验，掌握智能化行政办公楼管理的相关知识和技能，服务意识和责任心强，年龄在45岁以下。

本项目管理人员

楼层管理及会务：35岁以下，形象好、气质佳，身高160cm以上，具有两年以上会务管理经验。

本项目其他工作人员

保洁：具有初中以上学历，五官端正，身材适中，具有2年以上保洁工作经验。

2、工作范围及工作时间

岗位	班次	人数	工作范围	休息时间
会务服务兼 楼层管理	8:00-12:00 14:30-18:00	1	本项目管理员负责管理、质量跟踪、检查、督促、考核各项任务的安排落实；与行内关系协调；行长办公室会务服务；会议室、接待室、大型会议等管理服务保障	每周日
营业厅 1层保洁	7:30-11:00 14:00-17:30	1	营业区间所有范围清洁，主出入口（门前三包范围）清洁	每周日
办公楼 2-3层保洁	7:30-11:30 14:00-17:30	1	2-3层公共区域通道、附属设施、安全通道（2个）、旋转楼梯、会议室、卫生间、开水间、1层后院等公共区域卫生清洁	每周六
办公楼 4-5层保洁	7:30-11:30 14:00-17:30	1	4-5层公共区域通道、附属设施、安全通道（2个）、会议室、卫生间、开水间等公共区域卫生清洁	每周日
办公楼 6-8层保洁	7:30-11:30 14:00-17:30	1	6-8层公共区域通道、附属设施、安全通道（2个）、会议室、卫生间、开水间等公共区域卫生清洁	每周六
办公楼 9-12层保洁	1人 7:30-11:30 13:30-17:00 另1人 7:30-11:00 14:00-17:30	2	9-10层领导办公室、会议室、接待室、9-12层公共区域通道、附属设施、安全通道（2个）、会议室、卫生间、开水间等公共区域卫生清洁	1人：每周六 1人：每周日

办公楼 13-16层保洁	7:30-11:30 14:00-17:30	1	13-16层公共区域通道、附属设施、安全通道（2个）、会议室、卫生间、开水间等公共区域卫生清洁	每周六
-----------------	---------------------------	---	---	-----

3、信息反馈渠道

管理处每半年至少召开一次业主恳谈会，每月对业主进行一次意见征集，并发放《业主意见调查表》，接受业主的有效监督。

在对内部的管理中，管理处有定期与不定期的各种会议，每周一次的员工例会；每周五的班组班务会；每月一次的公司会议等等，会议的主要内容是反映情况、沟通信息、协调关系和解决问题。

在日常管理过程中，项目处将在制度化管理的基础上，尊重“人”、理解“人”、体贴“人”，并通过这种“以人为本”的管理方式，及时了解掌握员工的思想状态，化解员工中的可能消极情绪，不断激发员工的工作积极性，挖掘员工的工作潜力，确保项目处的正常服务秩序的良好运行。

4、控制方式

- (1) 严格的质量保证体系及各项规章制度
- (2) 员工考核、奖罚、晋升、辞退制度
- (3) 融洽的监管双方关系，畅通的沟通渠道

(4) 通过公司质培部对项目处的各项服务工作进行监督，及时印发《月检查通报》，并按照公司连带责任的考核规定，对相关人员进行定期考评，确保质量体系文件中《纠正与预防措施实施程序》的落实。充分发挥公司投诉热线的作用，及时了解业主的意见与需求，保证“首问责任制”的有效执行。

5、规章管理制度

员工行为规范

(1) 遵守国家的政策和法令、法规、遵守社会公德，自觉遵守公司或业主单位的各项规章制度。

(2) 爱岗敬业，钻研业务，勤奋工作，尽职尽责。

(3) 紧密团结，严于律己，相互关心，相互尊敬，建立起融洽的人际关系；不搞、小帮派；倡导同仁间亲密、和谐的氛围。

(4) 遵守公司或业主单位制定的作息时间，不迟到，不早退。下级服从上级是公司管理的基本原则，员工应自觉服从领导的工作安排和调动。

(5) 上班时必须穿公司统一制作的服装。所有工作人员的着装必须保持清洁，平整，保证定期换洗。

(6) 员工必须注重仪表仪容，保持衣冠、头发整洁。注意个人卫生，无汗味异味，不得在上岗前饮酒。

(7) 对待客人要自然、大方、热情、稳重，做到微笑服务。与客人相遇时，要主动让路；与客人同行时，应里礼让客人先行；同乘电梯时，应让客人先上先下。

(8) 爱护公司或业主单位的一切财产，节约用水、用电、办公用品及易耗品，不准私自乱

动拿用。

(9) 遵守职业道德，不得利用职务和工作之便向他人索取钱财或为个人谋私利；不得挪用公司或业主单位的财务，更不得利用职务之便将公司或业主单位财物化为己有或转送他人。

(10) 严守机密，任何人不得向外界泄露、传播公司或业主单位的机密（包括经营决策、市场推广方案、规划设计方案、财务收支情况、施工合同、员工收入数额等）。作废的资料、单据要用碎纸机粉碎。

(11) 所有员工均有相互监督，向上级汇报或检举揭发的权利和义务。

考勤制度

一、考勤内容：

1、上班时间已到而未到岗者，即为迟到；

2、未到下班时间而提前离岗者，即为早退；

3、工作时间未经领导批准离开工作岗位者，即为擅离职守；

4、迟到、早退、或擅离职守超过 30 分钟或未经准假而不到岗者，均为旷工。

二、员工上、下班实行签到制度，每天四次，遇外出工作等特殊情况，经批准由负责人代签，否则视为迟到（早退）或旷工，如有顶替签到者（当事人及顶替者），各罚款 100 元/次；

三、员工均需严格履行书面请假手续，除因急病不能自行呈报可由同事或家属代为之外，应亲自办理请假手续，不得先行离职，否则，以旷工论处，旷工按一扣三；

四、员工请假，一天内由现场管理员审批，一天以上由分管经理同意后报业主单位；

五、员工请假扣发当日工资，员工迟到、早退三分钟以内，一周内第一次罚款 5 元，第二次罚款 10 元，迟到、早退三分钟以上者罚 10 元，超过半小时以上者一律按旷工处理；

六、凡连续旷工两天者或全年累计旷工一周者予以辞退；

七、上班需外出工作者，必须征得同意后方可出门，否则按早退或旷工处理；

八、所有在岗人员作息时间可根据业主情况作调整。

奖惩管理规定

形式：

奖励、嘉奖、记功、记大功、晋升工资、晋职

处罚、警告、记过、记大过、降级（薪）、解聘（劝退、解雇、自动离职）

标准：

1、嘉奖一次，奖一天工资

2、记功一次，奖三天工资

3、记大功一次，奖当月工资

4、年记奖三次，加记功一次；年记功三次，加记大功一次

5、年累计警告三次，加记过一次；年累计记过三次者，加记大过

6、年累计大功两次者，晋升一级工资，年累计大过两次者降一级工资或劝退

条件：

1、符合下列条件之一者，可建议给予嘉奖、记功、记大功

☆对提高业主单位信誉作出显著成绩者

☆发现事故隐患及时争取预防措施防止重大事故发生者

☆为保护公司、员工和业主财产安全见义勇为者

☆提出合理化建议，经实施有显著成效者

☆严格控制费用，节约开支有成效者

☆拾金不昧，做好人好事事迹突出者

- ☆在抗洪、灭火、防汛工作中有突出表现者
 - ☆接待业主及客人收到一致好评者
 - ☆工作中任劳任怨不计个人得失影响较大者
 - ☆有效举报违法、违纪行为者
 - ☆在公司或业主单位重大活动过程中表现突出者
- 2、符合下列条件之一，可建议晋升、调资奖励
- ☆表现优异，一年之内记大功，工资、绩效考评连续被评为第一
 - ☆工作有突出贡献者
 - ☆有突出才能，为业主急需者
 - ☆为同行竞相争取者
- 3、有下列条件之一，警告处罚
- ☆上班时间处理私人事物
 - ☆上班时间未经批准看书、报刊或做与工作无关的事情
 - ☆上班不佩戴胸卡
 - ☆在工作区域内大声喧哗，行为不检点，追逐打闹等
 - ☆工作时吃食物、口香糖，在禁烟区吸烟
 - ☆无故迟到 20 分钟
 - ☆拖延执行上级指令，影响工作进度，尚未造成损失
 - ☆仪容不整，影响公司形象
 - ☆违反工作纪律，工作时间内擅自离岗或无故至其他部门
 - ☆未经同意私自调班、调休
 - ☆使用褻渎性或侮辱谩骂性语言
 - ☆其他工作不认真、不文明、不道德行为，须给予警告处分
- 4、有下列行为之一者，给予记过
- ☆当月无故迟到或早退 20 分钟达三次或无故迟到 20 分钟以上
 - ☆一年内给予警告处分三次
 - ☆工作时间不穿工作服
 - ☆违反标准化作业流程，造成不良后果或未造成业主利益损失
 - ☆捏造请假理由或伪造有薪假经证实属实
 - ☆公司员工上班睡觉，在工作区内打闹不服从上级指令及工作安排行为
 - ☆违反首问负责制内外部相互推诿者
- 5、有下列行为之一者，可建议给予记大过处分
- ☆一年内给予记过三次
 - ☆造谣惑众，挑拨是非，有事实证明，但尚未造成恶劣影响
 - ☆违反标准规程，造成公司或业主单位利益受损
 - ☆旷工两天
 - ☆故意浪费公司或业主单位财物
 - ☆服务态度差，遭业主合理投诉
 - ☆其他损害公司利益的行为须给予记大过
 - ☆违反首问负责制造成后果严重者
 - ☆向他人传播或他人薪金数额者
- 6、有下列行为之一者，可建议给予降职、降薪处分
- ☆旷工两天以上者或严重违反考勤制度规定
 - ☆多次重复违反公司标准作业规程，但未造成严重后果

- ☆一年内记大过两次
- ☆一年内绩效考评连续三个月评分数为末尾者
- 7、有下列情形之一者，给予劝退
 - ☆年绩效考评分数在 60 分以下
 - ☆不能胜任本岗位工作
 - ☆其他行为给予劝退处理
- 8、有下列情形之一者，给予解雇
 - ☆给公司或业主造成损失的
 - ☆一年内给予记大过处分 4 次
 - ☆在公司或业主单位无理取闹失手打人者
 - ☆赌博、吸毒，造成公司或业主单位重大损失的，财产浪费或损失在千元以上
 - ☆造谣惑众，挑拨是非或以残暴手段伤害他人，怠慢式罢工，情节恶劣
 - ☆利用社会不良分子解决公司内部问题
 - ☆擅自公司名义在外造谣撞骗有损公司或客户利益、声誉
 - ☆故意损坏公司或业主单位设备、工具、材料及重要文件
 - ☆对公司员工及其家属实施威胁、暴力
 - ☆经常早退、迟到
 - ☆向公司提供虚假证明
 - ☆服务态度恶劣，损害业主或客户利益，影响公司声誉
 - ☆窃取公司或业主单位机器，技术资料 and 财物
 - ☆其他严重违反规定，给予解雇
 - ☆工作时间睡觉累计三次
 - ☆配办公室、宿舍及服务区钥匙

会务服务兼楼层管理岗位职责

- 1、根据物业服务的实际情况，提出改进和提高物业管理工作水平的意见措施。
- 2、对公司和业主双方负责和回报工作，按时向公司提交工作计划和小结，听取管理的意见和要求，并在规定期内落实执行。
- 3、负责召集每周例会，检查工作落实情况，布置工作任务，就项目物业管理执行中的问题提出解决方案。若发生重大事件或超出岗位职责权限的应立即向公司和业主汇报。
- 4、发生紧急事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。对发生的紧急事件应在时候组织相关负责人员总结、学习，分析原因并写出报告向公司和业主汇报。
- 5、统一协调项目部的工作，并检查其工作状况和落实情况。
- 6、负责对项目部的工作情况进行监督、检查、评定。
- 7、负责参与、组织每季的物业管理质量大检查及配合做好质量管理体系评审的有关工作，并建立详细完整的台账。
- 8、负责物业服务项目处外部的沟通和联系，及时处理项目处的投诉，并向当事人通报处理意见和结果。
- 9、做好培训记录，整理工作日志和当天的文件资料并按要求分类归档，以便日后查阅。
- 10、做好行长办公室会务服务工作，确保上班前行长办公室、接待室、会议室茶水的供应。
- 11、做好一切会务、会议的会前、会中、会后服务。
- 12、做好与业主沟通协调、物业费结算工作。

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/897123046022006142>