

## 经理（副总经理）岗位职责

### 一、职责概要

- 1、前期介入期做好项目物业管理服务团队及制度统筹建设工作，确保物业进场、交工交房、承接验收、业主入住工作顺利进行。
- 2、负责项目物业管理规章制度的修订，绩效考核，计划，预算编制；项目周边关系维护；组织各部门进行日常运营工作，按目标责任书落实，提升业主满意度，提升项目服务品质及项目多种经营工作。

### 二、岗位职责

- 1、依据公司制定的目标任务，带领项目各部门完成项目经营管理目标；
- 2、对项目的收支情况负责，业主满意率 80%以上；
- 3、对项目物业管理服务的整体服务质量、安全、环境、内外部关系、经营管理负责；
- 4、根据项目特点组织制定项目部门组织架构及人员配备；
- 5、根据目标任务制订年度工作计划，对部署工作任务的分解，修订完善部门各项管理制度及流程；
- 6、对部属的工作实施过程进行检查、抽查、督导，工作计划的审批，对工作实施结果进行考核评价；
- 7、客户重大投诉接待受理，定期对客户投诉信息进行汇总分析，提出改进或处理意见并监督落实，对客户反馈的共性问题制定预防措施；
- 8、保持与业主（住户）良好的沟通，定期回访业主及时了解业主的需求，制定社区文化活动方案，配合客户满意度调查，确保客户服务满意率逐步提升，审批签发的对外公开文件；
- 9、对突发事件进行现场处理，组织善后工作的实施，对事件发生的报告、总结、预防；
- 10、合理控制管理费用的收支状况，合理调配所属各类资源，拟定物业服务合同并签订，并按约定服务内容监督、管理、落实；
- 11、负责项目团队建设管理工作，审批部门人员培训计划，制定并实施部属培训计划，组织对员工的安全、素质、职业道德教育，审批管理人员的招聘、录用、考核、奖惩、辞退，宣贯公司的企业文化；
- 12、认真贯彻实行企业文化及企业制度规范落实与执行；
- 13、负责公司、部门绩效考核、管理；
- 14、认真积极落实完成领导交办的其它工作。

### 三、相关说明

- 1、目标任务执行落实；
- 2、制度体系完善修订；
- 3、团队建设管理；
- 4、经营拓展创收；
- 5、物业管理服务满意度提升。

陕西金水物业管理服务有限公司