

## 楼宇管理员岗位职责

### 一、岗位概要

掌握区域内数据，进行入住、装修办理，监督临时规约执行，落实费用收缴指标，负责投诉跟进处理，进行空置房管理。

### 二、岗位职责

- 1、掌握所管区域栋数、面积、户数、收费、产权产籍、业主及家庭状况等具体情况；业主来电记录、投诉回访记录、收费记录及各种工作记录齐全准确；
- 2、负责业主入住手续、装修手续的办理，负责装修巡检以及装修竣工验收工作，掌握业主迁出、入住情况，并将有关入住资料整理归档；
- 3、维护小区的外观统一，制止私搭乱建及一切违反规定的行为；
- 4、每天巡视辖区，做好巡视记录，解答住户的咨询，注意发现问题，及时调节纠纷，与住户建立和维护良好的关系；
- 5、负责业主装修过程的巡察纠正及处罚违章装修行为；
- 6、负责辖区内各种费用的收缴工作，严格执行该项目住宅制定的收费标准，完成收费指标；
- 7、负责辖区业主投诉问题的解决及回访工作，做好投诉回访记录，帮助业主解决疑难问题；
- 8、负责办理接受业主托管钥匙工作，严格执行钥匙托管工作程序，遵守托管规定；
- 9、协助商业区域、地下车位费用催缴；
- 10、定期对区域空置房进行全面检查，并对户内存在问题进行整改处理；
- 11、负责为业主(业主(用户))分发投递邮件和征订报刊，协助客服主管做好小区文化宣传工作；
- 12、认真落实完成上级领导安排的其它工作。

### 三、相关说明

- 1、业主关系维护；
- 2、物业费收缴；
- 3、客诉处理；
- 4、装修管理；
- 5、小区巡查。

陕西金水物业管理服务有限公司