

## 客户服务部职能

一、与业主保持良好的沟通，通过与业主接触，收集、整理业主反映的关于物业规划、房屋质量、物业管理等方面存在的问题和建议，并及时上报给有关部门或上级领导，作为工作指导和决策依据。

二、协调各部门办理施工（装修）单位进入施工区域（维修）装修手续。并对装修（维修）工程进行定时巡视及监管，并将在工作巡视中发现的问题及时汇总，通知工程维修部，以配合其更详细的了解、解决装修具体情况。

三、对物业管辖区域内的各种物业管理标识进行管理和安排，及时通知物业工程维修部修理更换；

四、对管辖区域做好每日的巡查工作，其包括公共设施、公共标识、清洁及绿化，就巡查反馈之问题做好记录并联系相关部门做好相关修缮整改工作。

五、对入住装修的单元进行每日巡查，有无违反《装修管理协议》的有关规定，发现问题，及时提出整改意见，责令其限期整改，并做好相关记录。

六、与业主建立良好的服务氛围，并定期进行业主回访，落实和解决业主提出的合理要求及有偿服务。

七、对业主的投诉（含电话投诉、书面投诉）及反馈的建议做好记录，能及时解决的给予解决，不能及时解决的应即时上报公司领导，并将解决结果告之业主，取得业主的认可，且就每次的投诉及反馈的建议做好总结记录。

八、根据公司经营管理工作目标，客服部需定期制定出各种配套计划，使工作更加主动、有效和协调。

九、培训员工树立质量意识，实行全面质量管理。通过对客服部各项工作质量标准的制定、实施、检查、改进，再制定、实施、检查，使之成为一个循环往复螺旋上升的过程，不断提高客服中心的服务质量。

十、协调好客服部与物业公司各部门及各政府职能部门的工作关系。如安保服务部、工程服务部、及行政部的关系，及政府主管部门、职能部门、合作公司、邮局、网

通、各施工单位及供应商的关系，以取得它们对客服工作与管理工作的支持与配合；

十一、负责对本部门员工的业务技能培训，及本部门各项规章制度、服务规程进行补充、完善；

十二、负责社区文化活动方案拟写、组织、协调并配合完成活动的实施，宣传社区文化，提升文化活动氛围；

十三、负责业户满意度调查的策划、组织、实施和对获得信息的整理、统计、分析，提出纠正和预防措施建议；

十四、负责业户接待、报修的受理、跟进、回访，并对过程中获得的业户的反馈信息统计、分析，提出改进建议；

十五、完成领导交办的其他工作及任务。

## 工程服务部职能

一、负责制定小区内公共设施、建筑物、设备系统的管理规定。

二、负责新接管物业项目的供电、给排水、消防、电梯、弱电系统及建筑装修项目的验收和资料核实工作。

三、负责配合业主（住户）验房及向业主（住户）交房工作，对发现的问题及时督促建设单位进行整改。

四、负责查验用户装修报批手续及审批装修方案。监督装修方案的实施。

五、负责编制设备、设施维修保养计划并组织实施。

六、负责做好与本部门业务相关的合同评审。

七、负责小区内的工程改造、设备更新、方案及预算的编制并送有关部门评审。

八、负责为维修装修项目、设备的保养进行验收，负责对设备保养、维修、工程项目进行技术审核。

九、负责所有设备、设施系统（供电、给排水、电梯、电话、消防、网络、计量等）

的管理、运行、维修等。

十、负责电梯维保单位的对接工作，负责电梯年检的申报、整改工作。

十一、外部委托工程的监管工作，在保修期内，及时联系和督促维保单位对设备实施进行维修和维护，并对维修进行监督和验收，以保证工程质量。

十二、负责物业设施设备的节能降耗工作，在保证服务质量的同时，力图节约能源消耗。

十三、配合客户服务部做好用户入住时房屋设施、设备的交验、记录工作。

十四、负责配合客户服务部楼宇管理员派发的维修派工单，进行维修、反馈。

十五、负责小区内紧急情况的处理工作。

十六、认真落实完成上级领导交办的其他工作。

## 安保服务部职能

一、贯彻和执行公司的政策和有关规定，建立物业辖区内的各项安保工作制度，对物业安全工作全面负责。

二、开展社会主义法制和治安保卫工作的宣传教育。增强员工和业主的法制观念和自觉维护小区秩序的意识。

三、组织部门全体员工开展各项安保工作，提出岗位设置和人员安排的意见，制定岗位职责和任务要求，主持安保工作例会，制定和组织落实各项安全工作制度。

四、熟悉物业区域常住人员，及时掌握变动情况，了解区域治安形势，由预见的提出对物业辖区安保工作的意见和措施。

五、积极开展“五防”（防火、防盗、防爆、防破坏、防自然灾害）的宣传教育工作，采取切实措施，防止各类事故发生，具有突破性事故的对策和妥善处理的能力。

六、抓好项目员工的安全教育、培训工作，提出并落实教育培训计划。

七、预防和制止违法犯罪行为，维护企业稳定。

八、及时公安机关报告发生在小区内的刑事案件。治安案件。治安灾害事故并保护现场。

九、调解、疏导公司内部纠纷，协助公安机关查处发生在公司的刑事案件和治安事件。

十、负责外来人员和外来车辆的检查，严格按照规定登记，不对不符合要求进入小区的人员和车辆进行劝阻，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全。

十一、负责楼宇、通道、停车场，绿化地，车辆及其他公共场所的治安防范管理。

十二、负责管好进入责任区的车辆，保持道路畅通，车辆停放有序。

十三、负责公共区域设施、设备检查，发现问题及时上报。

十四、负责监控室消防控制屏和电脑显示系统，全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题及时报告并与有关岗位取得联系。负责对重点部位和可疑情况的录像工作。

十五、负责按照规定时间巡查公共区域，监督检查业主装修现场治安消防情况，负责装修施工人员管理，及时处理违章装修。

十六、认真落实完成上级领导交办的其他工作。

## 后勤保障部职能

一、负责保洁、日常管理工作，保证区域内和外围环境卫生。

二、负责物业食堂、员工宿舍的日常管理工作，保证宿舍、食堂安全卫生。

三、制定月度、年度工作计划，掌握部门各项工作指标的完成情况，加强成本核算，杜绝浪费。

四、巡视管辖区域卫生，检查重点区域，保证清洁，并确保服务设备的完好正常，做到保养检查工作经常化。

五、负责调配和指导保洁员的按工作程序和标准操作，保证质量工作和工作成效，并按时检查保养大清洁和卫生计划的落实情况。

六、严格执行物业公司及本部门制定的管理制度，并检查、监督落实情况。

- 七、对部门员工工作情况进行全面地考核。
- 八、解决业主和员工对保洁工作的投诉，处理违纪行为。
- 九、解决员工对宿舍和食堂饭菜质量的投诉，协调处质量问题，保证员工住宿环境和生活质量。
- 十、制定、完善各项规章制度，不断改进、提高服务水平。
- 十一、协调与其他部门的关系，保证部门之间默契配合。
- 十二、完成上级领导交办的其他工作。

陕西金水物业管理服务有限公司

二〇一九年三月