

# 开元国际物业某小区管理处工作手册

## 社区介绍

### 地理位置

x 小区位于 x 市 x 镇新城区，这里是 x 镇政府积极拓展的中心区域，拥有完美的城市规划，是一个以行政中心、商务中心、文化中心及高科技工业组成的新城市，是 x 镇新世纪的焦点所在，具备优厚的发展及升值潜力。小区处在新城区的裕兴路，紧靠商业中心，守望东江，景致优美迷人；东临 x 镇政府、公安局等政治文化中心；西南望东江美景，江畔金沙公园，与 x 镇旧城区仅一桥之隔交通十分便利。

### 物业状况

x 小区是由具备有雄厚实力的 x 市 x 镇房地产公司开发，由 3 座 28 层、11 座 14 层及 5 座 8 层共 19 座分三期建成。小区总占地面积为 4.2533 万平方米，总建筑面积为 18.7625 万平方米，其中平台花园绿化面积为 3.4776 万平方米，商业面积为 2.5 万平方米，一层及地下停车场面积为 2.6594 万平方米。

小区由 122 户复式户型和 912 户普通户型共 1034 户组成，一期 8 层商住和二期 14 层住宅于 2002 年 2 月 1 日正式入伙，三期 28 层定于 2002 年年底入伙。目前一、二期入伙 378 户，入伙率为 62%。

### 主要设施设备

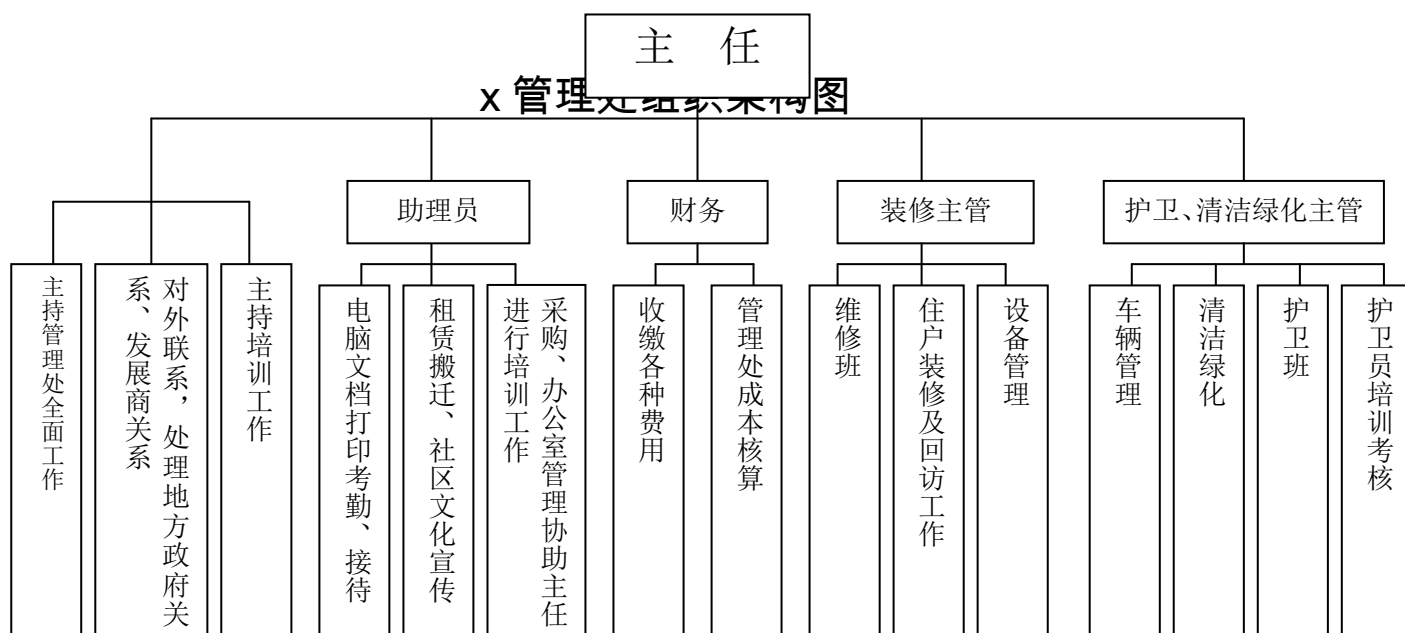
小区的主要设施有会所、平台花园楼阁庭台、证券公司、银行、便利店、商务中心及家政中心等。其中会所面积为 5500 平方米，包括游泳池、儿童池、日光晒台、网球场、乒乓球室、台球室健身桑拿室图书阅览室、棋牌室、电脑室和儿童游乐室。平台花园内建有坐椅、儿童游乐场及休闲设施，在非石料地面均充分绿化，并设置建筑小品及雕塑。

小区配备有完善的供电、供水系统和后备发电机系统，同时设有先进的电讯光纤网络通信设施。在小区四周均设置有红外线周界报警系统，小区内及停车场设置有先进的消防报警系统、自动监控系统、保安巡更系统和智能化对讲系统，极大的方便小区业主（住户）的日常工作和生活，同时完善小区的管理方式。

### 机构设置

x 小区由深圳市开元国际物业管理有限公司承担管理，x 管理处组建于 2001 年 11 月，秉承公司“视开发商和业主为衣食父母，全心全意为开发商和业主服务”的思想，坚持“以人为本，服务第一”的

宗旨，倡导“严格苛求，自觉奉献”的工作精神，努力为客户营造“安全、清洁、优美、舒适、方便”的生活和工作环境。管理处分管理层与操作层，其中管理层有员工 6 人，操作层分设维修班员工 6 人，护卫班员工 28 人，清洁绿化班 13 人，后勤工作人员 2 人。



### 管理处主任简介

姓 名	胡永红	性 别	男	民 族	汉
-----	-----	-----	---	-----	---

出生年月	1956. 6	专 业	建筑机械
毕业院校	一九八二年元月毕业于重庆建筑工程学院		
工 作 简 历			
起止年月	在何地、何单位任何职	主要工作内容	
1982 年 01 月—1983 年 01 月	在中建六局二公司引滦工程工作	任技术员	
1983 年 01 月—1983 年 12 月	在中建六局二公司二处工作	任助理工程师	
1984 年 01 月—1985 年 07 月	在中建六局二公司技校工作	任数学、物理学、机械制图、建筑力学、汽车制造等专业的教师	
1985 年 08 月—1991 年 04 月	在中建六局二公司二分公司工作	任工区主任、主管二分公司机械设备的施工、管理工作	
1991 年 04 月—1995 年 02 月	在中建六局二公司机施分公司工作	任副经理，主管生产	
1995 年 03 月—1996 年 02 月	在二公司实业公司工作	任副经理，主管生产	
1996 年 03 月—1998 年 04 月	在中建六局二公司工作	任二公司副总工程师，兼设备公司经理	
1998 年 05 月—2000 年 02 月	在中建六局二公司工作	任二公司副总工程师，兼设备公司经理	
2000 年 02 月—2001 年 09 月	在中海物业公司工作	任管理处主任	
2001 年 10 月至今	在开元国际物业管理公司工作	任管理处主任	
<p style="text-align: center;">简 介</p> <p>参加过引滦入津、引滦入港、引滦入塘、引滦入汉等大型水利工程及上海保险大厦、天津军粮城电厂、陈塘庄电厂、天津煤气厂、天津工商银行等工程的建设。曾担任过深井降水、搅拌站设计、塔吊、电梯的安装、使用、维修、拆卸；地基处理（各类桩基础）；打桩机的设计与制作；吊装工程、工程机具、设备的加工生产；机械设备的采购、管理、修理，水、电、暖（包括空调）、设备安装等工程施工的负责人，具有高级工程师、一级项目经理及监理工程师资质，可胜任建设单位、建筑单位、监理单位及机电公司等单位的管理及技术工作。自从事物业管理工作以来，担任过景发花园和 X 管理处主任；负责过景发花园和 X 的入伙工作；负责过景发花园的创优工作并顺利达标，有较丰富的物业管理经验。</p>			

## 管理处主任岗位职责

管理处实行在公司领导下的主任负责制，管理处主任全权负责处理本小区工作中的一切事务，具体职责如下：

1、认真贯彻执行公司的经营管理方针、政策、指示、规定，坚持为业主服务、为社会服务的经营目标，努力搞好小区物业管理工作。

2、定期向公司报告管理处工作情况，提交公司有关小区综合开发物业管理计划建议，认真完成公司交付的各项任务，实现各项目标。

3、建立富有活力的高效率的管理组织机构，科学完善的制度，以及监督和考核体系，确保政令畅通，信息反馈通畅，管理工作高效。并在实践中不断根据管理计划、目标和工作成效，调整管理体系。

4、经常巡视管理区内外各场所，管理处各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题、积极解决问题。

5、督促属下的管理人员的日常工作，检查各项工作的落实完成情况，并正确评价、培训管理人员，做好人员的考核工作。

6、以身作则，关心员工，奖罚分明，提高自身素质和修养，使管理处具有高度凝聚力，最大限度地发挥和调动全体员工的工作热情和责任感。

7、指导下各部门工作，树立正气，坚决打击歪风邪气，保障管理工作顺利进行。

8、坚持“取之于民，用之于民”的收费和使用原则，审批资金收支，严格按财务制度办事，努力增收节支，合理使用管理费，不得挪作他用，或向住户乱摊派，乱收费。

9、组织开展社区文体娱乐活动，根据管理规章制度的要求举办文体娱乐竞

赛和各种培训班，丰富居民生活内容，搞好精神文明建设。

10、积极配合有关部门做好住宅区有关的工作。

## 管理处副主任职责

在管理处主任的领导下，带领管理处员工对小区实施全面管理，努力完成各项工作任务。

1、根据统一管理与专业分工负责的原则，领导全处人员对全区楼宇的验收交接、环境卫生、庭园绿化、安全防范、公共设施、供水供电、治安保卫及交通管理等各项工作实施全面的管理，完成各项任务指标。

2、熟悉小区的楼宇分布、楼宇结构、单元户数、公共设施、机电设备和住户的基本情况，制订切实可行的管理措施。

3、定期检查、监督所辖各项工作的完成情况，查处违章，提出改正措施。

4、负责处理住户对本处工作和管理人员的投诉，不拖延，不推诿，与住户保持友好关系。

5、加强本处员工的团结协作，公正、公平地评价员工的工作和奖惩员工，关心员工的生活福利，调动员工积极性。

6、重视业主委员会建议，自觉接受业主委员会和住户的监督。与居委会、派出所等有关部门保持友好关系，争取各方面的理解和支持，共同搞好住宅区的各项工作。

7、配合有关部门做好安全防范和计划生育等工作。

8、完成领导交办的其它工作。

## 管理处助理主任岗位职责

在管理处主任、副主任的领导下，对住宅区的楼宇、公共设施、治安、交通、绿化、清洁等实施全面管理。

1、熟悉住宅区楼宇的结构、楼宇的排列、单元数、户数；管线的走向：各种设备操作方法和开关位置；楼宇和公共设施的维修保养要领和常见故障、常用维修方法；住户的种类、数量、居住人员情况；熟悉公共设施维护费、卫生消杀费、管理费、水电费的收费标准和计算方法；熟悉抄看水、电表，协助及时收缴管理费。

2、熟悉特区有关物业、市容卫生、绿化、治安、消防等管理规定，并能熟练运用；负责提出责任区内管理服务工作计划，监督、指导、检查本责任区维修、绿化、治安、清洁、消杀等工作，保证责任区内各项管理指标达到市、省、国家文明住宅区要求，负责处理责任区内违章、违法、违纪行为和突发事件；懂得发生火警、电梯困人、台风、治安案件时的应急处理办法，并且能够有效及时地处理。

3、坚持每天详细巡查辖区楼宇，维护公用设施和楼宇的安全、完整、美观、监督住户的装修、改造工程，发现违法、违章行为及时处理。做好每天的工作日记。

4、密切与住户的友好联系，组织责任区内小型社区文化活动，定期上门征求住户意见和建议，填写拜访住户登记表，归纳总结住户意见并向主任报告。

5、热情接待住户和来访客人，对住户的投诉要耐心解释，及时处理。投拆处理率达 100%。

6、建立、健全责任区管理档案，定期向资料员查询档案情况，如有档案不全或丢失应及时向上级反映并设法健全。

7、向住户宣传国家的方针政策，及时传达政府和公司的各项通知、规定，

配合公安、居委会搞好人口管理和计划生育工作。

8、完成主任交待的其它任务。

## 管理处助理员职责

- 1、执行主任、副主任下达的各项工作指令，协助助理主任工作。
- 2、办理管理处办公事务用品、劳保用品、福利用品、接待用品的采购、分发。
- 3、负责发文稿的文号登记管理及管理处各类文书(含外来文件、自制文件、合同书、函电、文稿)的登记、传阅、催办、送印、分发、归档管理。
- 4、负责办公室人员考勤、管理处印章的使用管理。
- 5、负责管理处固定资产、办公家具、办公用品、用具的购发、管理。
- 6、负责管理处会议的会务准备、组织工作。
- 7、协助主任做好 IS09002 质量保证体系的运行。
- 8、协助主任做好小区的社区文化活动。
- 9、督促水电班按时查水电表并准确计费，准时发放水电缴费通知单。
- 10、与财务密切配合，做好水电费的收缴、催缴工作。



## 管理处维修班长岗位职责

- 1、根据管理处的管理目标制订住宅区内物业维修及养护的实施方案。
- 2、具备物业的有关管理知识，熟悉物业管理条例以及管理处有关规章制度。
- 3、掌握住宅区房屋的分布情况、结构类型，地上及地下管道的走向、分布和起止点。
- 4、每天具体布置安排班内员工的工作，监督检查安全工作。
- 5、组织维修工对住宅区内房屋本体、公共配套设施及智能系统末端设备、设施进行维修及保养，确保地下排污、雨水管的畅通。
- 6、经常巡视住宅区及检查维修工的工作情况，发现问题及时处理。
- 7、制定维修材料备品备件计划，报管理处及公司审批。
- 8、收集、整理、保存设备技术资料及维修保养记录，督查每人完整地作好各项记录。
- 9、承上启下，团结组织全班员工操作维修管理处所辖楼宇内全部建筑、机电设备。
- 10、遵章守纪，认真负责，严把质量关。



## 管理处维修技工岗位职责

- 1、遵守员工守则和公司各项规章制度，认真贯彻“业主至上，服务第一”、“严格苛求、自觉奉献”的标准。
- 2、熟悉住宅区各类房屋的分布状况、房屋内外部结构、附属设施和水、电、气、消防系统的管线走向、分布状况、管线主控制位置以及设备的性能和使用状况。
- 3、具备熟练的施工技能，在熟练自己专业的基础上，学习水、电、土建等基本知识和操作规范，争取做到一专多能，适应住宅区维修工作的需要。
- 4、服从班长调度和安排，按时按质按量完成工作任务，注意安全操作，保证维修质量，做到以工作质量确保业主(住户)满意。
- 5、遵守操作维修技术程序，做到高效、优质、安全地完成维修任务。
- 6、发扬主人翁精神，开动脑筋，提出合理化建议，为公司多作贡献。
- 7、对住户彬彬有礼，以优质服务为公司争取荣誉。
- 8、维修完后，应做到“工完场清”，注意节约材料。
- 9、着装整洁，进户需佩戴挂员工牌，保持公司良好形象。

## 管理处电工岗位职责

- 1、熟练地掌握管辖区内的供电系统线路布置、设备技术性能及实际操作。
- 2、持证上岗，遵守员工守则和各项规章制度，服从领导及班长安排。
- 3、坚守岗位，定时巡视配电房、水泵房设备，注意负荷变动，发现异常情况分析原因并报告主任，认真作好值班记录及配电房、水泵房巡查记录。
- 4、按时上班，不脱岗。紧急事故未排除时不进行交接班，应上下两班协同排除，并详细记录异常情况。
- 5、认真记录办公室的通知、小业主的维修申请及投诉，发现问题及时向班长报告。
- 6、做好预防小动物、防水、防火工作，确保安全运行。
- 7、发生事故或停电时应保持头脑冷静，按规程操作，及时排除故障，正确停送电。
- 8、严格遵守安全操作规程，除经主管主任批准并制定了可靠的安全措施，一般不允许带电作业。对于故障线路，必须在停电作业线路柜的主开关把手上挂“禁止合闸”标志牌。
- 9、经常保持配电房、变压器房、值班室内外的清洁卫生工作。
- 10、积极做好节约用电宣传教育工作，每月认真做好同市供电所表员一同抄

表的计量工作，并对每月的用电量进行分析统计，上报管理处主任，对于不合理的用电应及时采取有效措施，节约用电。

## 管理处水(管)工岗位职责

- 1、负责保管好水池、水箱检查孔盖的钥匙，保证小区正常供水。
  - 2、随时掌握及查询供水设备运行情况，发现问题及时向管理处主任汇报，并提出节约用水的合理化建议。
  - 3、按市政府的有关规定监督水质卫生，保管水质资料。按季节(夏季每月三次，冬季每月二次)向水池(箱)加漂粉精消毒，确保向用户供应干净卫生的生活用水。
  - 4、放水清洗水池过程要认真检修浮球阀。
  - 5、发现管道阀门跑、冒、滴、漏，应立即报告班长安排修理，修理后要进行实际复查。
  - 6、执行市政府供水、节约用水的决定，积极作好节约用水的宣传教育工作，对楼宇每月用水总量进行统计分析，发现异常立即上报管理处主任，采取有效措施节约用水。
- ### 管理处电梯工岗位职责

- 1、熟悉小区电梯分布、使用情况，掌握电梯使用、维修、养护及大中修规程。
- 2、参加小区电梯验收和接管工作。工作应一丝不苟，严把现场质量关，杜绝任何隐患，为保证业主安全尽职尽责。
- 3、积极参加技术培训活动，努力提高技术水平。
- 4、严格执行电梯巡视检查内容，每周应对电梯作例行检查，如发现有震荡、不正常的声音或电梯有损坏；应立即停梯检修，将每次检查结果详细记录备案。

5、对客户投诉电梯内容，听候领导安排，及时对电梯进行检修，保证电梯运行安全。

6、按电梯定期保养项目表的内容对电梯进行保养。

7、严格按电梯维修细则对电梯进行日常维修及大中修工作。

8、电梯出现紧急情况，接到通知后 30 分钟内赶到现场，分析故障原因，了解损失程度并及时采取对策措施，对解决不了的技术问题应及时向主管领导汇报。

9、完成领导交办的其它相关工作。

## 管理处护卫队长岗位职责

1、带领并督促全队搞好训练，不断提高素质和业务水平。

2、带领全队人员加强政治思想学习和保安队业务学习，不断提高思想觉悟和业务技能。

3、督促全队积极参加文体活动，锻炼身体，增强体质。

4、督促和检查全队人员热爱本职工作，忠于职守，积极自觉地加强工作责任心。

5、全面、统一协调全队的工作，监督全队人员着装整齐，文明执勤，礼貌待人，树立良好的保安形象，严格执行作息时间制度。

6、每周对全队人员的业务训练进行考核，掌握全队人员的思想工作。

7、详细收集住户意见和发现质量问题，及时做好处理，并迅速上报。

8、完成上级交待的其他任务。

## 管理处护卫班长岗位职责

- 1、主持本班工作，坚决执行主任和主管领导的指令，带领和督导全班人员依据岗位职责，认真做好安全保卫工作。
- 2、负责主持召开班务会，及时传达上级指示和护卫队长例会精神，研究提出贯彻意见，并具体组织落实。
- 3、负责本班人员的考勤，如实记载本班执勤中遇到和处理的问题，重大问题要及时向主管主任请求报告。
- 4、负责协调本班与其他班组之间的工作关系和本班人员之间的关系。
- 5、爱岗敬业、遵纪守法、严于律己、以身作则，起模范带头作用。
- 6、熟悉护卫各岗位职责、任务，掌握管理区域内治安保卫工作的规律及特点。
- 7、对因管理不力而造成本班在执勤中发生重大失误，或本班人员严重违法违纪的情况负责。

## 管理处护卫员岗位职责

1、护卫员上岗必须穿着统一制服，配戴规定装备，佩带统一的工作牌，严肃仪容，纠正违章时先敬礼，必须做到文明服务、礼貌待人。

2、上岗时要认真检查设备设施，认真做好防火、防盗、防抢劫工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告主管部门及领导，确保小区的安全。

3、坚守岗位，提高警惕，发现违法犯罪分子要坚决设法抓获。

4、熟悉本岗位任务和工作程序，执勤过程中要勤巡查，要有敏锐的目光，注意发现可疑的人、事、物，预防案件、事故的发生，力争做到万无一失。

5、爱护设施设备、公共财物，对小区内的一切设施、财物不得随便移动及乱用，熟悉小区消防系统及消防器材的安装位置，掌握各种灭火器材的使用方法，遇到突发事件能正确进行处理。

6、值班期间，对岗位内发生的各种情况要认真处理，并且作奸记录。

7、遇有紧急、突发性重大事情，要及时向主管领导请示报告。

8、严格执行交接班制度，按时交接班，不得迟到、早退，更不能误班、漏

班。

9、积极向业主(住户)进行遵纪守法和治安防范知识的宣传。

10、认真完成领导交办的其他任务。

## 管理处道口岗岗位职责

- 1、维持道口交通秩序，保证道口畅通无阻。
- 2、对进出停车场的车辆进行检查核对、换证、登记。
- 3、当发现进场车辆有损坏时，应立即向车主或司机指出，并做好记录，防止因责任不清而发生纠纷。
- 4、提醒和指挥车主(司机)进场后按规定路线行驶、泊车。
- 5、对在道口附近泊车、摆摊者，要进行劝阻和制止。
- 6、私家车位停车场，应严格控制外来车辆进入。
- 7、坚持原则，对外宾车辆进入停车场，必须按规定标准收取费用，严禁收费不给票据和乱收费。
- 8、严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。



## 管理处车库(场)岗岗位职责

- 1、严格执行小区停车场管理规定。
- 2、维持进出车辆交通秩序，保证道路畅通。对进出车辆作好登记和车辆检查记录。
- 3、管理好停泊的车辆，严禁非机动车辆和闲杂人员进出车场。
- 4、对违章车辆，及时制止并加以纠正，纠正前必须先敬礼。
- 5、检查停放车辆的车况，发现漏水、漏油、未关好车门、车窗等现象及时通知司机(车主)或报告管理处值班人员。
- 6、检查车辆是否停放在指定位置上，发现未上锁等情况及时通知车主。
- 7、搞好车库(场)值班室的清洁卫生。
- 8、定期检查消防设施是否完好、有效，如有损失，要及时报告上级，维修更换，不准使用消防水源洗车等。
- 9、值班人员要勤巡逻，多观察，随时注意进入车库的车辆情况及驾驶员的行为，对发现的问题要及时报告班长或上级部门。

## 管理处巡逻岗岗位职责

- 1、熟悉小区的地形、地物及消防设施、智能化设备的分布和使用知识。
- 2、监视管区内人员、车辆活动情况，维护管区内秩序，防止发生安全事故。
- 3、巡察、登记公共部位设施设备完好情况。
- 4、对管区内可疑的人员和物品进行盘问和检查。
- 5、制止管区内的打架、滋事事件。
- 6、驱赶管区内的摆卖、乞讨、散发广告等闲杂人员。
- 7、每班巡楼一至两次，对楼内的闲杂人员进行盘问和驱赶，对业主（住户）违反管理规定，影响他人工作、休息的行为要进行劝阻和制止。
- 8、检查、看管好停放在管区内的车辆，防止丢失和损坏。
- 9、指挥机动车辆按规定行驶和停泊，保证消防通道畅通，防止发生交通事故。
- 10、负责火警、匪警的验证和处置。
- 11、回答访客的咨询，必要时为其导向。
- 12、巡查护卫各岗位执勤情况，协助处理疑难问题。

## 管理处摩托车、单车保管员岗位职责

- 1、认真负责，保持饱满的精神状态，热情接待存取车辆的群众，保证进入单车保管室的车辆不遗失。
- 2、严格执行存取车辆登记挂卡制度，严格执行存车取卡、取车交卡制度，定号定位存放车辆。
- 3、值班时间保管员不得离开岗位，随时方便住户和其他人士存、取车辆，无论何时不得刁难群众存取车辆。
- 4、经常检查单车保管室的设施器材是否完好，如有破损应及时提出维修。
- 5、保持车辆停放整齐有序和室内清洁，严禁闲杂人员进入保管室。
- 6、注意保管室周围的人物动向，维护附近住户财物安全，发现可疑或异常，及时与治安员或管理处其他人员联系、报告。
- 7、督促住户及时到管理处办理月卡，对临时停放车辆要按规定收费，给回收据，如实上交管理处。
- 8、防止冒领车辆事件，注意有牌取车人士开锁动作，无牌取车者一律到管理处办理申报、审批手续，并登记在册，以防漏洞。



中国物业服务教育网

<http://www.Pmedu.net>

『学习改变人生 • 做成功物业管理人!』

---