

教师村物业管理制度

为强化教师村物业管理科学化、规范化、制度化的管理，使各项工作有章可循，有据可依。在遵守国家、学校、集团的各项法律法规及规章制度的同时，也遵守本管理制度特制定的《内部规范管理制度》，努力创建一支团结、文明、守纪、奉献的物业队伍，营造一个文明、卫生、和谐平安的教师村。

第一章 岗位职责

第一条 中心主任岗位职责

与学校保持高度的一致，在后勤服务集团的领导下，全面负责物业中心的各项工作。努力为我校教职工营造一个文明、和谐、卫生、平安的安居环境。

第二条 管理员岗位职责

（一）在中心主任领导下，具体行使管理、监督、协调服务的工作职能。

指导管理中心保洁、绿化、安保、水电、维修、接待、回访等常规管理工作。

（二）每天确保巡查各员工岗位职责的运行情况、并上报信息，及时处理解决。做好员工的考勤管理和请假制度管理。调动员工的主动性、创造性。

（三）负责接待及处理业主咨询、投诉工作，并定期进行回访与跟踪服务。

（四）负责中心文职工作及上报下传等工作。做好会务工作及做好档案、物资管理。

第三条 收费员岗位职责

（一）严格遵守国家制定的财会制度和物业中心制定的财务管理细则，按制度管理好物业中心的银行存款和库存现金。

（二）树立“业主至上，服务第一”的思想，工作中应热情、周到，与广大业主（使用人）交朋友，以争取他们对物业管理工作的理解和支持。

(三) 负责物业管理费等各项费用的通知和收缴。随时到岗到位。

(四) 每天下班前应把当天收缴的各项管理费用的现金入库，并统计好交费情况。

第四条 绿化养护工岗位职责

(一) 要熟悉教师村的绿化布局和个人包干地区的职责范围，以及花草树木的品种数量，并逐步掌握花草树木的种植季节、生长特性、培植管理方法等。

(二) 对花草树木要定期清除杂草、防治病虫害、松土、施肥，要做到及时修理枯病枝、伤害枝等，更换死亡苗木，浇水。

(三) 保证绿化场地不留杂物杂草、不缺水、不死苗、不被偷窃，遇到有违章违法行为要及时加以劝阻，并及时报告保安人员及主管人员。

(四) 定期做好花木的造型修剪，做好包干区域的环境卫生工作。随时做好防风、防涝、防旱及防虫害等工作。遇到不可抗拒的风灾倒树等，要及时报告灾情，及时处理。

第五条 水电维修工岗位职责

(一) 熟悉教师村水电管网分布，供水、供电设施及控制系统的走向位置及其养护办法并做好养护工作，密切配合供水供电部门做好教师村的供水供电服务工作。

(二) 面向住户搞好服务，贯彻预防为主方针，确保每天巡视，不留隐患，不带病运行，确保供电、供水设备安全运行。

(三) 要爱护工具、节约材料，保管好仪表（水电库房）、宣传执行节电、节水措施，减轻业主的负担、准确抄录各项数据，停送电、水记录异常或事故及处理措施记录。

(四) 及时协调处理住户报修、维修工作，并做好相关记录。每天必须巡查各个路灯照明及电梯照明等情况，做到预防为主、防患未然，确保公共照明用电、电梯用电正常运行。

第六条 保洁员岗位职责

(一) 住宅楼保洁

1. 确保生活垃圾日产日清。电梯、楼顶天台、楼道每天清扫清洁一次，整日保洁。楼梯栏杆、扶手一周擦拭一次。

2. 一楼大厅玻璃落地窗每月擦洗两次，楼道玻璃窗、单元门、电闸箱、信报箱、消防箱等每月月擦拭一次。楼道天棚、墙壁每周定期清扫。天花板每月打扫一次。楼道、单元门、电梯内乱贴、乱画当日清理。

3. 及时清理单元门外生活垃圾和散落垃圾。台风、大雨来临前检查楼内公共设施，做好防风防雨措施。

4. 电梯轿厢、电梯入口大厅每日擦、拖，整日保洁。

5. 每天必须两次巡查自己的责任区，第一次巡查将明显脏的地点部位优先打扫干净，下午下班前巡查第二次，确保自己的责任区是干净整洁方可打卡下班。

（二）公共区域保洁

1. 严格片区保洁责任制，每日清扫。对重点、难点部位进行重点保洁，确保不留卫生死角，整日保洁。

2. 随时巡视教师村，发现污、杂物应及时处理。道路地面、绿化带区域、停车场区域等每天清扫两次以上，整日保洁。

3. 每天必须两次巡查自己的责任区，第一次巡查将明显脏的地点部位优先打扫干净，下午下班前巡查第二次，确保自己的责任区是干净整洁、无卫生死角方可打卡下班。

第七条 保安员岗位职责

（一）保安队长岗位职责

1. 负责保安队伍的自身建设，维护辖区治安秩序，预防和查处安全事故，做好与保卫处的联防工作。

2. 建立、健全各项保安制度及突发事件的处理程序。建立正常的巡视查勤制度。

3. 保持与保安员的密切关系，随时掌握其思想动态。巡查各值班岗位的值勤情况并适时指导。做好思想道德和各类业务技能的培训。

4. 以身作则、亲历亲为，做到奖罚分明。坚持不定时查岗、查夜制度。全面提高安保员安全管理工作的质量，完成领导交办的工作任务。

（二）保安员岗位职责

1. 爱岗敬业、为人诚信、作风正派、以身作则、处事公正、服从

命令指挥。

2. 值班时着装整洁、高度戒备，加强对重点部位的巡查及治安防患。加强防盗检查。发现可疑的人和事，进行妥善处理，防患未然。

3. 熟记区域内各处水电、燃气开关、门锁及消防器材的地点位置。加强防火检查，做好电梯、门窗、照明灯等的巡查工作，做到及时发现安全隐患，及时处理，及时上报。

4. 必须提前十分钟到岗进行交接班，做好交接班工作及记录。严禁各类推销及闲杂人员入内，严禁查处在教师村张贴各类广告。

5. 完成领导交办的其它工作。

第二章 管理制度

第八条 行为准则

（一）遵守学校、集团、中心的规章制度，不做任何有违反规章制度的事情。

（二）注重仪容仪表，并着装规范整齐后进入工作场所，随时保持得体的着装状态待客服务。保持良好的精神面貌，始终面带微笑。树立谦虚谨慎，不骄不躁的工作态度，待人热情礼貌，服务细致周到。

（三）刻苦钻研业务技术，不断提高业务水平、管理能力和工作能力。

（四）树立全局观念，克服本位主义，积极协助本部门与兄弟部门之间的工作，做到不扯皮，不推诿，不贻误工作，注重工作效率。

（五）树立高度的工作责任感，办事认真负责，保证质量，讲究效率，按时完成任务，厉行节约，杜绝浪费。

（六）严格遵守个人服从组织，少数服从多数，下级服从上级的原则，工作中有布置、有落实、有督促、有检查。

（七）所有服务请求、住户意见或投诉都应详实记录、跟办落实到位，并有及时的反馈回复。确保每项跟办事项的及时准确到位。承担所有工作失误造成的后果，主动承担责任，并及时上报处理。

（八）做好交班记录，了解已经更新的工作信息，记录当天的工作任务安排和工作注意事项。

第九条 接待来信、来访、来电投诉电话

为了实现“管理无盲点，服务无挑剔，业主无怨言”的管理目标，不断完善管理体系，提高员工素质，不断改进服务质量。严格认真对待业主反馈的信息，特制定本制度。

(一) 实行“管理责任制”，中心的每一位员工，均有接待业主的任何来电、来访及投诉；谁的工作职权范围能解决的应当予以及时妥善的解决；不属于自己的范围的，也不得以任何理由推脱、回避，而应由中心协调解决。

(二) 每位员工都有责任收集并反馈住户对物业管理的看法建议。受理投诉时，必须热情接待、主动询问、面带微笑、一视同仁。

(三) 凡由市政设施如水、电、气、网络、通讯、邮电等起的投诉，应努力做好解释工作，积极同相关部门询问、交涉，尽力为住户排忧解难。

(四) 员工应认真做好本职工作，减少投诉，把矛盾消失在投诉之前；另外，对住户投诉要进行分析总结，防止问题重复发生。

第十条 考勤制度

(一) 每天准时出勤，指纹打卡。

(二) 各岗位工作人员必须遵守各自岗位的工作时间，按时上下班，不准迟到、早退、旷工。

(三) 上班后利用 10 分钟时间主动清理各自办公室的卫生。

(四) 工作期间不准擅自离开自己的工作岗位，更不允许干其它私活。

(五) 严格请销假制度，在不影响正常工作的前提下，以假条为准，假满后主动销假，，请一天事假，扣一天工资。病假扣除当日工资的 50%。

(六) 与其他同事一道相互团结，密切配合，共同遵守好上下班时间。

(七) 严格交接班制度，交班前交班人员一定要把当天值班情况认真记录清楚，双方签名，注明日期。

第十一条 常规维修管理制度

为全面做好常规维修工作，提高常规维修效率，特修订中心常规维修管理制度。

通过制度的实施，应该达到如下目标：报修方便，维修及时；科学管理，责任到位；长效服务，住户满意。

（一）维修申报

1. 住户到管理中心报修，填写维修报告单，楼栋停电、水管爆裂等紧急情况可直接电话报修。

2. 管理中心安排专人每星期对教师村设施、设备进行检查，发现不安全因素，立即采取相应措施；对大范围的维修应在放寒暑假前作出全面计划，编造好预算，报后勤集团审批后，利用假期进行维修。

（二）维修承诺

1. 相关岗位工作人员接到维修单后，一般维修在一个工作日内完成，紧急维修随叫随到。

2. 管理中心应及时组织人员对损坏的设施设备进行维修，以保证住户生活的正常运转。对于管理中心无力承担的维修任务，应及时报告相关部门安排专业人员进行维修。具体业务（维修费用、完成时间、监督验收等）由相关部门指定专人负责。

3. 对有些维修任务，因各种原因无法马上解决的应向申报人及时说明原因。

（三）维修验收

1. 维修人员在完成维修任务后，请申请人在维修申请单签字，并注明完成的时间和质量。

2. 维修工作没有到位或不能达到要求的，应重新维修；如有客观困难的，应向申请人进行解释，取得谅解。

3. 维修工作人员应按周整理好维修单并交到物业管理办公室，供管理中心检查、分析中心财产使用情况和维修情况。

第十二条 收费管理制度

（一）举止文明，姿态端正；热情服务，礼貌待人，耐心解释住户提出的各种问题，树立中心的良好形象。

（二）加强学习，不断提高业务技能，熟练掌握收费系统的操作。

（三）坚守岗位，认真履行岗位职责。

（四）坚持原则，严格执行收费标准，按照票额开具发票，不得徇私舞弊，不得利用工作之便与住户乱拉关系，收受贿赂，放松管理。

(五) 爱护设备, 不得擅自修改系统各种设置, 删除资料 and 进行非法操作, 严禁私自在电脑上安装各种软件, 不得进行玩游戏、打字等其他操作, 违者从严处理, 并承担所造成的一切后果。

(六) 如遇停电或设备出现故障, 应及时报告上级, 妥善解决。

(七) 认真交接班, 如实做好各项登记, 对不按时交费的住户应及时反馈并张榜公示。

(八) 维持收费窗口良好秩序, 保持收费窗口的卫生整洁。