

物业服务项目管理办法

第一条 为规范管理行为，提高管理效率，提升服务水平，制定本办法。

第二条 集团设定物业服务项目，按照事、权、责、利相适应的管理原则，实行项目管理制度。

第三条 集团对物业服务项目明确项目范围，配置项目人员和经费资源，规定项目服务标准和质量目标，规定检查监督考核等制度，由项目团队开展物业服务活动，实现项目管理目标。

第四条 质量目标：物业服务项目质量目标：生活垃圾日产日清率 100%；草坪每年修剪≥2 次；路面、人行道、硬化地保洁率 100%；造型花灌木、绿篱每年修剪≥10 次；顾客满意度：≥85%；投诉处理率 100%；无重大操作责任事故。

第五条 物业服务主要内容是，清洁卫生、绿化养护以及集团规定的其他管理服务事宜。

第六条 物业服务设备器械统一使用统一调配。申请购置设备器械的，经集团办公室财务部审核，报集团总经理审批。

第七条 本办法由物业中心负责解释。

第八条 本办法自颁布之日起施行。

服务热线管理办法

第一条 为规范管理活动，提高管理效率，提升服务水平，制定本办法。

第二条 后勤服务集团设置热线电话 88719168，向全校公布，接受师生的电话报修、投诉、咨询和意见建议等。

第三条 后勤服务热线值班时间：周一至周五 08:00-21:30，周六、周日上午 09:00-12:00，下午 15:00-18:00。

第四条 后勤服务热线员工要规范用语，文明礼貌。

第五条 日常电话报修处理流程：服务热线要做好记录，通知维修责任部门和员工，责任维修员工处理报修情况要及时反馈服务热线。服务热线要对报修师生进行电话回访。

第六条 日常电话投诉处理流程：服务热线要做好记录，通知集团责任部门和员工，责任部门处理投诉的情况要电话反馈服务热线。服务热线要电话跟踪投诉处理情况。

第七条 节假日期间，中心、部门值班人员必须保持通讯畅通。中心、部门和员工要听从后勤服务热线的通知、调度和指挥。

第八条 后勤服务热线要整理汇总分析热线信息，提出管理服务改进建议。

第九条 本办法由物业中心负责解释。

第十条 本办法自发布之日起施行。

维修岗位职责

- 一、负责全校门窗维修、管道疏通（不含教师村）及学生公寓水电和家具维修（不含配电房）。
- 二、负责全校学生公寓智能水电表的维修维护。
- 三、负责全校电梯、公共区域饮水机及学生公寓空调的维修对接工作。

维修服务承诺

- 一、电工持证上岗率 100%，规范操作，不发生重大安全责任事故。
- 二、当日维修单完成率 $\geq 95\%$ ，对于不能完成的工作要及时反馈，说明原因；提高工作质量，做到返修率 $< 5\%$ ，师生满意度 $\geq 85\%$ ，投诉处理率 100%。
- 三、对公共区域设备设施做好巡查及维护工作，主动作为，杜绝坏了不知、坏了才修的现象。

水电安全管理规定

第一条 严格遵守各项安全法规及安全规章制度。工作人员对范围内的劳动保护和安全工作负具体职责。

第二条 工作中确保人身、水电系统、财物、数据等的安全。

第三条 掌握工作场地的安全情况，认真检查各种设备、防护设施、安全措施等，严禁违章、冒险蛮干等行为。

第四条 对检查出的安全问题要及时整改和报告。发现可能危及生命的重大安全隐患苗头，应立即停止作业，组织人员撤离危险区域。

第五条 严格水房电房安全管理，禁止外人进入。

第六条 严格遵守安全规程，随时纠正违章行为，学习安全知识，正确使用安全防护用品，以防事故的发生。

第七条 如因个人违规操作、玩忽职守等原因造成的安全事故，按学校规定承担相应责任。

第八条 本规定由物业中心负责解释。

第九条 本规定自颁布之日起施行。

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。全面提高保安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,删除资料和进行非法操作,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。

第十三条 本制度由物业中心负责解释。

第十四条 本制度自颁布之日起施行。