岗位安全管理制度

**一、客服管理员**

**1**、保持物业公司同业户的联系，通过与业户接触和定期拜访，收集、整理业户信息和 需求，并及时传达到有关部门；

**2**、安排新入住的业户办理入住手续，领取钥匙及填写单元设施交接单，协助业户办理 装修中请，负责联系业主的搬家事宜，并作好各项登记工作；

**3**、配合工程部、安管部对二次装修进行管理，及时纠正违章施工；

**4**、催缴物业管理费、采暖费及其它费用；

**5**、负责客户资料的整理及归档工作，建立客户档案和二次装修施工管理档案；

**6**、负责管理区内业户的接待工作，做到仪表端庄、态度和蔼、热情大方、反映敏捷、 处事稳健；

**7**、按接待来访规定，做好来访登记，对电话预约的来访要及时通知有关领导或部门；

**8**、负责接待及处理业户咨询、投诉工作，并定期进行回访；

**9**、定期对公寓进行巡视，发现问题及时记录并向上级汇报；

**10**、接受并处理客户投诉，做好记录，并及时向上级领导汇报；

**11**、记录公寓管理日志，跟进所列问题；

**12**、完成领导临时交办的工作。

**二、环境维护部**

**1**、熟知小区绿化布局和区域养护状况；

**2**、负责小区的环境卫生清洁保洁服务、绿化管理服务；

**3**、根据作业频率，负责绿化，景观护理的日检工作，并做好记录；

**4**、负责制定保洁员的值班工作表，安排好日常保洁员的各项工作；

**5**、各个保洁员对小区内公共区域的环境卫生、绿化管理工作；

**6**、负责指导保洁员的日常工作；

**7**、对保洁员的服务质量进行定期或不定期的检查；

**8**、配合部门经理定期组织保洁员进行业务知识学习和专业技术的培训；

**9**、负责上级部门交办及下达的各项工作任务 。

**三、设施设备维护员**

**1**、负责小区内土建、弱电系统、强电系统、给排水系统、消防系统、综合布线系统及 其他公共系统的运行管理、日常维修保养、设备维护及故障检修等工作；

**2**、负责小区内的整体设备设施的维修保养工作；

**3**、负责做好能源消耗控制工作；

**4**、负责对部门设备设施的购置、使用、保养、报废进行论证、安装、维护及监督管理;

**5**、负责项目大、中、小工程维修的组织实施与协调；

**6**、负责公共区域内的钥匙管理。

**四、秩序维护部**

秩序维护部主要负责小区内各种设施的安全、保卫工作，公寓的消防监控工作，并负责维护 小区内日常的秩序。

**1**、及时将国家制定的法律、法规和公司的各项安全保卫规章制度向员工宣传，以增强员 工的法制观念，提高警惕，并做好防火、防盗、防暴、防破坏等工作；

**2**、加强内部治安管理，制定各种安全管理规章制度，打击各类违法犯罪活动；

**3**、配合公安机关参与调查重大事故，并写出调查报告，上报总经理；

**4**、负责公寓及商铺的消防安全工作，领导、组织公司警卫和义务消防队，并开展教育和 训练，经常进行安全检查工作。