
公用设施设备的维修措施

公用设施设备维修保养计划

公用设备、设施维修、保养的目标

确保公共设备在使用中完好状态，满足服务要求，延长其使用寿命，保证其使用功能得正常发挥。

公用设备、设施日常维修、保养的管理

工程部作为公共设施设备的专业部门，根据公司设备管理指导书和行业规范规定要求对设施设备实行管理。设备的管理主要为以下内容：

设备的日常运行和使用

公共设备的运行管理由服务使用部门负责，如监控系统由监控中心负责。期于基础功能性系统均由工程部负责其日常运行管理。运行管理为严格执行相应设备运行操作规程。

设备的维护保养

根据公司设备管理的相关规定，设备的维护保养分为日常巡检保养和定期维护保养，据此设备设施的日常巡视保养由使用部门或责任部门负责，而设备的定期维护保养则均由工程部负责。设备的维护保养根据《设备保养计划》制定的《保养任务书》和《维保记录表》开展工作。

设备故障的修理

设备常见简单维修，要求当日修复，较复杂或政府部门规定需专职维修的可外发维修，但须在规定期内完成。

设备的大修改造

公用设施设备维修保养

公共设施设备保养范围：

供配电系统

给排水系统

公共设施系统

日常维修小修费用从管理费支付。大修费用由工程部制订维修计划和维修预算，经业主审阅批准后从管理费中开支或由集团公司和项目公司支付。

公共设备、维修保养计划

供配电系统

序号	项目	标准	保养周期
1	供电情况	24 小时正常供电，出现故障立即排除	每月
2	配电屏	清洁	每月
3	电器仪表	清洁、显示正确、固定可靠	每月
4	继电器、接触器	清洁、接触完好、无过热、无噪音	每月
5	控制回路	动作正常、标识清晰、无变色、无老化	每月
6	指示灯、按钮、转换开关	清洁、标识清晰、固定可靠、转换灵活	每月
7	继电保护	动作正常可靠	一年
8	空气开关	分断正常、绝缘良好	半年
9	避雷器	动作正常、试验合格	二年
10	进出线电源	接触良好、牢固可靠、相顺正确	一年
11	配电屏对地测试	接地良好	一年

给排水系统

序号	项目	标准	保养周期
1	供水系统	24 小时正常供水出现故障立即排除	不定期
2	水泵	清洁、油漆完好、无油垢	每季度
		压力适合、运行良好、无渗漏	不定期
	电动机	运转灵活、电流正常、无过载、无过热	每个月
	机械滑油	润滑良好、油位合适	不定期
3	管道	无渗漏、无锈蚀、油漆完好	不定期
4	阀门	无渗漏、无锈蚀、开闭灵活、正确	不定期
5	排污井	无严重淤泥、无严重异味	不定期

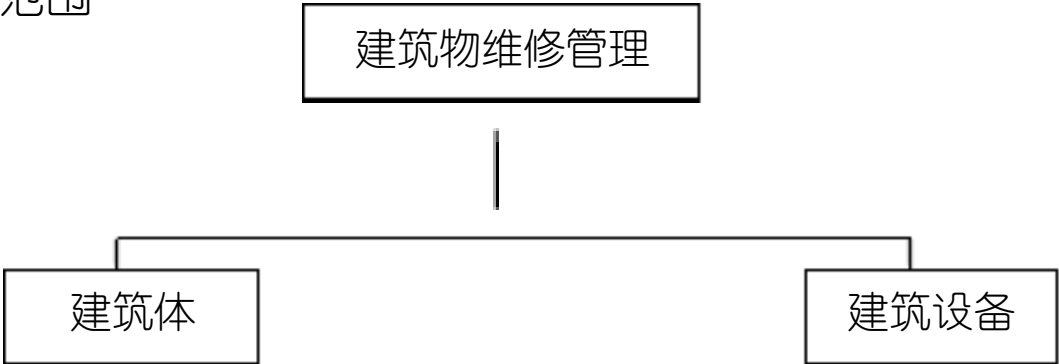
房屋本体的维修管理

目的

建筑物维修管理的主要目的和任务是为了保证房屋的正常使用和延长房屋的使用年限，防止和消除房屋及其附属设备发生损坏；保障房屋的安全和正常使用。根据需求和可能适当改善条件。

建筑物维修管理的范围与类型

管理范围



- (1) 结构、基础；

(2) 屋面、外墙；

(3) 门窗；

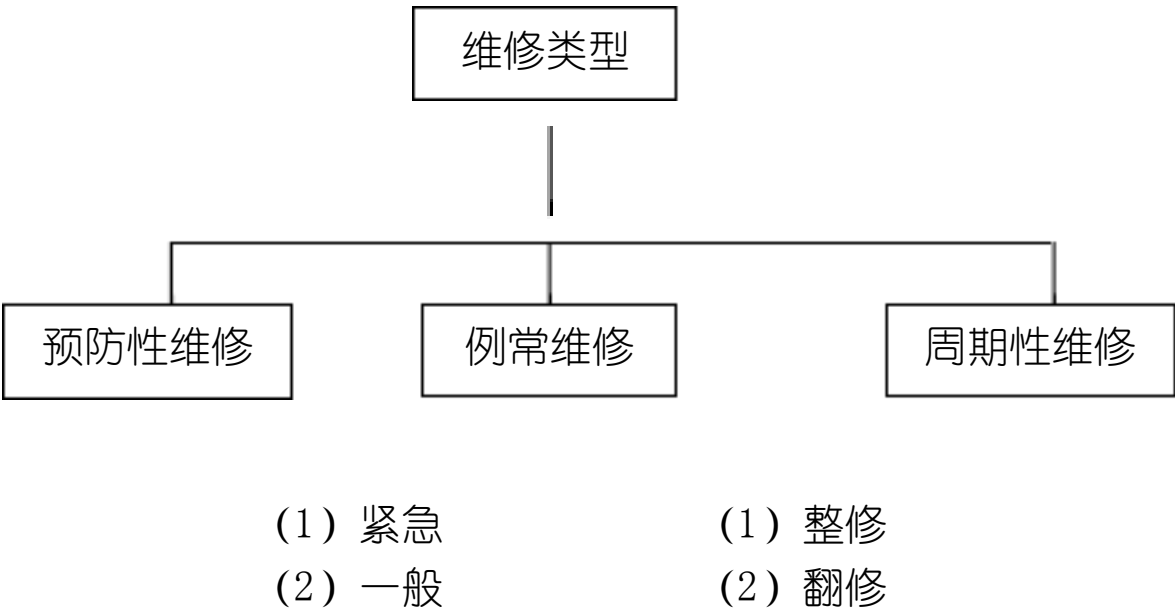
(4) 楼层通道
- (1) 供电系统

(2) 供排水系统

(3) 消防系统

(4) 技防系统

类型



指令和工作

执行

项目部应根据业主下发的工作指令进行并完成。工程完成的时间必须与指令单上的紧急程度的说明联系起来，具体如下表：

序号	执行工作种类	完成时间	备注
1	紧急	24 小时以内	
2	一般	2-3 天以内	
3	其他	7 天以内	

由业主决定各种工作类型的执行种类。这些决定基于下述准则：

序号	执行工作种类	完成细节	备注
----	--------	------	----

1	紧急	1) 影响整幢大厦日常必须的缺陷，如供水、供电主要污 水管堵塞，马桶溢出污水等 2) 危及生活、生命和财产的缺陷 3) 影响房屋建筑安全的缺陷	
2	一般	1) 妨碍、烦扰或影响住户的缺陷 2) 在公共场所并影响住户安全的缺陷	
3	其他	1) 维护工作 2) 所有不属于在上述两项的维护、维修、更换等工作	

建筑物维修管理的内容

预防性维修

预防性维修采取的措施及方案，目的在于避免可预见的、或可防止的设备失效，并确定有其完好的标准及使用功能。大致上，预防性措施有：

常年检验，鉴定电气装置；

常年保养电气连接点；

定期检验避雷系统；

定期冲洗房屋污水排放管；

定期检验房屋的结构强度；

定期检修闭路电视系统；

月度养护灭火系统；

月度养护水泵；

例常维修

一般常例维修工作是通过管理人员的日常巡视而执行的。基本上，巡视的范围包括地面层空地、台板，排污沟，门廊及房屋的构件、楼梯、电气房、水泵室，屋顶和水池。

地面层综合巡视

这项巡视在于观察在房屋底层的空地、台板、排污沟，是否有任何碍眼的破损、或可能有碍健康、安全的部件失修。

地面层详细巡察

除上述综合巡视外，必须更仔细地观察地面层其他的抢修，失养的项目。

房屋综合巡视

管理人员在进行房屋公共地方的综合巡视时，将会观察任何被忽略或碍眼的破损，及其他清洁卫生问题。

房屋详细巡察（外部）

房屋详细巡视是根据拟定的准则、指标，在房屋外部的公共地方进行周详及仔细的巡察。

房屋详细巡察（内部）

这项巡视仅局限于电气房、监控室、储物室、储水柜、照明部位。

鉴定养护也包括检查确定下列各类鉴定之养护工作责任部门按期执行：

- ✚ 周期冲洗垃圾槽；
- ✚ 月度冲洗房屋（公共部位）；
- ✚ 月度冲洗阴沟；
- ✚ 月度水泵及增压器的养护；
- ✚ 季度冲洗商用房屋的阴沟。

巡察及维修项目的记录

管理人员必须保存其巡察系统的记录、记录必须反映所观察的

破损项目、部位、地点、修缮工程及竣工日期等。

维修项目的期限

- ✚ 首要层次之猝发性问题，广泛影响整座或局部房屋、危及房屋或人命安全、引发极度的不便等，该层次抢修工作必须在 24 小时内完工。
- ✚ 次要层之应急性问题，造成某些或个别业主之不便，设施之功能失效之类，则需在 2 天完工。
- ✚ 一般性之保养问题，项目零星非紧急性者，可允许在 3 天内完成修理工作。

周期性维修

周期性维修的重要性

- ✚ 有规划防御性的保养，是避免其设施或部件在超越其有效使用期后，导致全面失效、严重故障的良策。
- ✚ 修复设施或部件，从而确保其完整的功能，并有效而继续地操作、运作。
- ✚ 提高现有设施的质量。

周期性维修的类型

- ✚ 房屋的重新粉刷与修饰工程（5-7 年周期）
- ✚ 重修、更新房屋外貌，包括房屋周围、公共场所的整体修饰工程，改善设施、配备等。
- ✚ 更换水供增压器（7 年周期）
- ✚ 包括更换增压器的电机配备、控制盘已保持其效能。
- ✚ 更换垃圾槽冲洗配备（7 年周期）
- ✚ 冲洗机附件、配备，如喷水设备、定时器、控制盘等也同时更新。
- ✚ 重修建筑物屋顶工程（14 年周期）

- ✚ 根据屋顶防水的保用及使用期满之后，更换所有的覆盖灰板，重铺粘覆盖（防雨层），若有必要也修整屋顶的排水斜度。
- ✚ 更新技防系统（约 10 年周期）
- ✚ 更新探头、录象机、矩阵、背景音乐播放等。
- ✚ 更新水管工程（约 25 年周期）
- ✚ 更换水用总管道，支流管道及其他配备。

建筑物维修的标准

建筑物维修标准

序号	项目	操作标准	完成细节
1	楼层护墙	平整光滑、不老化	1) 无坑洼，不下凹 2) 无积水，无裂缝
		弯道不阻塞	1) 格子各弯道盖良好无损 2) 弯道不溢水
		护墙和排水沟斜度适当, 不阻塞	1) 水沟内无死水 2) 水沟内无藻类和淤泥 3) 水沟内平滑无聚集物
		多孔的水沟板在原位，不损坏	1) 护墙水沟不暴露 2) 格子不腐蚀
		伸缩缝完好、不漏水	完好，接合处无杂草
		照明和公用事业井完好	1) 井盖不损坏 2) 井盖不碎裂

序号	项目	操作标准	完成细节
		清洗区保养好	1) 陶瓷锦砖完好不碎，表面无油迹 2) 弯道不阻塞 3) 无积水
2	楼层/护墙	供给管道和阀牢固，状态良好	1) 供给管道不阻塞，不会停供 2) 供给管道安装在墙面，无污迹和锈 3) 关闭装置状态良好
		墙面保养良好	1) 墙壁无植物生长，无乱刻字画 2) 油漆表面不剥落 3) 墙面裂痕修补 4) 墙面踢脚板不碎裂，涂层不隆起
		避雷器保养良好	避雷器绝缘带固定在墙上
		屋顶维修保养好	水泥和油漆不剥落
		机电设备维修良好	电气设备标准为准
3	楼梯和公共走廊	楼梯扶手保养良好	1) 扶手牢固笔直，不腐蚀生锈 2) 楼梯突边不破碎、腐蚀 3) 涂料不褪色
		地面维修良好	1) 地面无积水 2) 伸缩缝防水板完好，牢固
		天花板维修完好	无水泥和油漆剥落

序号	项目	操作标准	完成细节
		墙壁维修良好	1) 墙壁裂痕不超过 2cm 2) 涂层不隆起 3) 水泥踢脚板不碎裂 4) 每层和单位指示牌固定：不损坏和缺少
4	楼梯和公共设备	机电设备维修良好	以电气设备标准为准
		卫生设备维修良好	落水管和废水管标准为准
		供给管道维修良好	1) 供水分表阀向内倾斜 2) 分表和供给管道接合处不渗漏 3) 供给管道上无水泥和油漆 4) 分表底部不生锈
5	楼层和空地设备	所有设备维修良好	
	桌和椅	桌和椅固定不损坏	1) 陶瓷锦砖完好，桌椅完好 2) 桌表面无斑点 3) 无凹痕，不碎裂和褪色 4) 桌椅牢固埋置 5) 木板不腐烂和损坏 6) 金属板不腐蚀、凹陷，缺少或变形

序号	项目	操作标准	完成细节
	电梯平台	平台维修良好	1) 电梯平台凸处不损坏 2) 平台地面和墙面的砖不碎裂和缺少 3) 按钮和面板不损坏 4) 按钮指示灯正常 5) 紧急开头装置标志牌牢固，清楚
6	电气设备	线路埋设有序	1) 电缆管道和夹板在原位 2) 电线穿过夹板和电缆管道
		公共照明状态良好	1) 灯正常灯罩在原位 2) 天花板接线盒在原位 3) 灯柱底座不腐蚀，灯柱垂直
		电源插座和插头正常	1) 插座不损坏、脱体和腐蚀 2) 插座盖未损坏 3) 电源插座盖盖上
		电源插头和电源线正常	1) 插座在原位 2) 插座无燃烧迹象 3) 变流器段开装置完好
		排水管浇口维修良好	1) 垂直和水平浇口完好，不腐蚀 2) 接水平浇口不损坏

序号	项目	操作标准	完成细节
		灯维修良好	1) 灯柱垂直牢固 2) 灯柱不腐蚀和生锈 3) 灯柱套管用混凝土浇至少250mm高 4) 灯柱上油漆不褪色灯柱上编号清楚 5) 灯臂牢固安装在灯柱上 6) 灯罩不损坏, 灯正常
7	落水管和废水管	落水管和废水管固定, 状态良好	1) 竖直水管无锈斑 2) 连接管不渗漏 3) 清洁孔盖上螺丝, 紧固件完好
8	通道	通道的屋顶状态良好	1) 砖和覆盖物不碎裂, 损坏和渗漏 2) 无渗漏 3) 护墙间接缝完好
		屋架和板状态良好	屋架不变形, 损坏, 腐蚀和碎裂
		支承柱状态良好	1) 圆柱垂直, 牢固埋置 2) 圆柱不腐蚀和散裂 3) 木版无虫害侵蚀 4) 柱上漆不剥落和褪色
		地面状态良好	1) 砖完整, 不碎裂 2) 粉刷的裂纹不超过 2mm 宽无积水

序号	项目	操作标准	完成细节
9	公共厕所	卫生装置维修良好	1) 小便池, 洗脸盆和抽水马桶无阻塞 2) 弯道不损坏 3) 地面弯道畅通
			4) 洗脸盆和抽水马桶不碎裂和损坏 5) 供给管道不渗漏腐蚀 6) 供给管道牢固固定在墙上 7) 废水管不渗漏和腐蚀
		墙维修良好	1) 墙面无乱刻的字画 2) 涂料不剥落和褪色 3) 墙面裂纹不超过 2mm 4) 墙面涂层不隆起
		地面维修良好	1) 砖不碎裂和缺少 2) 砖无污迹
		天花板维修良好	1) 无剥落混凝土 2) 漆不剥落和褪色
		门维修良好	1) 门不损坏 2) 门锁装置牢固、不松动和损坏
		附属装置维修良好	1) 烘手机状态良好 2) 卫生纸卷筒架安装就位, 可使用 3) 灯正常 4) 线路穿过管道和板条

序号	项目	操作标准	完成细节
10	屋顶	屋面中间盖板保养良好	屋面中间盖板不损坏，在原位
		避雷器保养良好	1) 避雷器垂直向上，埋置牢固 2) 水平向避雷器绝缘
		防水层保养良好	1) 防水层不碎裂或磨损 2) 防水层牢固粘在屋顶盖板上，无气泡 3) 防水层无积水
		辅助维修良好	1) 屋顶无废弃物 2) 屋顶不用作储藏间
		活动铁门和通气门保养良好	1) 搭扣和钩环状况良好，安装牢固 2) 通气门和铁门导轨平滑 3) 通气门和铁门不损坏和生锈
		墙上竖梯保养良好	墙上竖梯安装牢固，不损坏和生锈

4. 11 智能化设备设施管理

设备管理主要内容是指从设备的更新改造、选型开始，一直到设备报废为止的设备管理的全过程。按设备管理中的不同阶段，总程序可分为四个不同的运行程序：

第一程序：设备的更新规划、选型、订购、安装调试及日常运行

今后设备的更新规划：根据物业的发展目标，结合业主的意见，制订出 3-5 年中设备增添和更新改造的具体规划，由工程部提出，报项目部总物业经理审核后提交公司相关部门审核，经由我司分管领导审批同意后提交业主。

设备的选型：选型应考虑三个方面。第一是技术先进，选用同类产品中效率高，操作简便，安全可靠并符合国家标准要求的产品；第二是同类产品互换性能好，选用检修简便，零部件通用性强的产品；第三是经济合理，选用能耗低和维修费用较低的产品。

设备订购：订购可由物业公司负责，也可由业主直接订购，采购时必须注意随机附件、技术资料 and 易损件的供应等问题，订购合同按相关操作程序申报。

入库保管：设备到货运至物业后，必须及时开箱验收（进口设备应有外贸和商检人员到场），查验装箱单、合格证书和技术文件等，按装箱单仔细核对品种，数量。认定质量合格的情况下，登记造册，办理入库手续。有问题时，应及时与有关单位交涉。开箱验收过程应有业主人员在场。暂时不用的设备，仓库管理员应按技术要求做好保养工作后，封存入库。资料员应把全部资料编册存档。

设备安装调试：安装调试可由物业工程人员完成，也可委托供应商找专业公司进行。对关键设备的安装，物业工程人员应全程在场共同参加。验收工作由业主、物业项目部、公司物业部等共同参加。特种设备（如电梯、锅炉等）应请政府部门参加。最后会签验收单。

设备移交、入帐及建档：依据设备竣工验收单，由工程部会同客户服务部门向使用部门移交（如保安部、物业部等），根据设备统一编号，填写设备登记卡，立入台帐，工程部管理的设备应移交相关技术班组。

培训计划：技术员上岗前的操作培训和考核工作由工程主管负责，在行政人事部备案，每年应制定相应各工种的培训计划。

日常管理：设备移交后，应会同使用部门或班组制定设备的操作规程及完好标准，按操作规程运行操作，定期检查确保设备正常运行。

第二程序：设备的定期维护保养

设备的定期维护保养，即设备一级、二级保养和设备大修，工程部应编制年度维修计划，设备的一、二级保养的内容和标准以及外判保养的项目。外判项目中应审核合同中有关保养程序和计划，并在合同执行中配合和监督。

一级保养：物业大厦或项目的动力、电气设备等，可每月按一级保养的内容进行一次保养工作，保养内容根据相关设备和系统的保养要求和程序进行。

一级保养由领班督促检查，工程主管抽查。

二级保养：设备使用三个月后按规定进行二级保养工作，根据保养程序和要求，逐项开展。二级保养由领班和工程主管/经理进行验收并备案。

设备大修：一般设备使用一年后，可进行大修程序工作（视各设备、系统情况而定）。大修项目确定后，应填写大修申请表，编制大修方案，明确修理内容、技术标准，并做好技术资料及备件准备工作。对大型重要设备或系统建议由专业公司承担大修工作，修理过程中，要做好现场质量及进度监督工作，大修结束，应组织竣工验收工作并将大修技术资料完整归档。

第三程序：设备的技术改造

设备的技术改造，设备在运行一段时间后，会发现某些系统和设备配套不尽合理等情况，需在设备原有基础上作一些技术、效率、安全、环保和节能等方面的技术改造，工程部须对改造的原因、方案提出可行性报告，上报项目部最高负责人，经公司工程部审核后，发文给集团公司和项目公司建议改造，设备的技术改造程序与大修程序相同。

第四程序：设备的更新报废

设备的报废原则为：

国家指定的淘汰产品。

已超过使用期限，损坏严重，修理费用昂贵。

因受自然灾害或事故损坏，而修理费接近或超过原设备价值的设备。

虽能运转，但有严重隐患，而修理费用昂贵的设备。

无法修复的设备。

设备报废应由使用部门提出申请，由工程部会同有关技术单位进行评判和技术鉴定，确认后，由工程部出具书面报告报项目部最高负责人，价值超过人民币 2000 元的应报浙元物业公司工程部审批，经公司客户服务部最高负责人同意后，报集团公司和项目部审批通过后，方可办理报废手续。

智能化管理内容

智能化系统的前期管理

业户智能化系统须知

单元装修须知

使用智能化系统须知

门禁系统的使用

智能化系统的日常运行方案

巡更系统的运行方案

闭路监视系统的运行方案

租户安全报警系统的运行方案

智能化系统的维修项目

智能化系统维护项目

巡更系统维护检查表

闭路监视系统维护检查表

业户安全报警系统维护检查表

智能控制中心维护检查表

智能化系统巡视和保养计划

项 目	内 容	周 期
监控系统	巡视、检查	一周
	保养	半年
巡更系统信息读取器	巡视、检查	一个月
	保养	半年
防盗系统	保养	一年
智能控制中心设备	保养	一年
背景音乐系统	保养	半年
消防报警系统	巡视、检查	一月
	保养	半年

第 5 章 管理机构运作方法及管理制度

5.1 项目服务机构

我们结合园区的特点，对园区的管理工作进行计划、组织、领导、控制和协调，以最为先进的理念为业主/租户提供最高的服务质量，从经营者的角度为业户降低营运成本，创造最高效益。

机构岗位设置原则

服务第一的原则

岗位的设置和各类员工的配备，均以提高园区物业服务的整体水平为前提，充分体现园区物业服务理念，从组织上和人力资源上确保高标准、高效率、高品质地

为业主和租户提供全天候、全方位优质服务。

精干高效的原则

着眼于管理科学化和机构扁平化，通过减少内部摩擦系数，提高员工基本素质，增加管理科技含量，以严格控制管理机构和员工队伍的臃肿，既保证服务的高质量，又实现运行的低成本，使园区具有可持续发展能力。

反应迅速原则

从行业特点和实际经验考虑，合并相关管理服务工作职责，从而避免因设置过多平行部门成相互推诿、指责。简化管理层次，以利于项目部对整体工作进行全面、有效的控制。

各部门职责纲要

客户服务部

资料档案管理

业主入伙管理

二次装修管理

报修接待管理

投诉处理及住户回访

有偿服务及其他

外围及停车库的保洁服务

公用部位管道、消火栓、玻璃窗及设施设备的保洁服务

消防通道、扶手及公共走道的保洁服务

楼层电梯层门、轿厢的保洁

生活垃圾的收集、清运

外墙清洗

大理石地坪保养

空置房的清洁

绿化养护

灭鼠杀虫

工程部

物业设施设备接管验收管理

设备的使用管理

设施、设备的维修保养管理

设施、设备管理基础工作

二次装修管理

房屋修缮、养护管理

设备机房管理

设备安全运行管理

能源管理

保安部

治安管理

消防管理

二次装修管理

突发事件处置管理

交通车辆管理

礼仪管理

行政财务

费用收缴管理

物业项目部财务管理

员工招聘、录用管理

组织员工培训、考核

员工出勤管理

办公室内务管理

物资采购管理

对外联络及外包合同谈判

主要岗位管理职责

总物业经理：

1. 负责部署物业业/租户入伙之一切工作。
2. 按公司或业主所授予权限，负责现场一切管理事物。
3. 负责制订策略计划，主要绩效指标等，组织及监督所管辖之物业服务工作，以达到良好管理水平。
4. 定期(如每月或每周)向业主、公司汇报物业之管理情况，并能积极地对各项管理事项提出具有建设性的意见和建议。
5. 执行公司之政策及指示，并按需要传达及推动至各级员工，确保落实。
6. 协助业主提供、制订及修订相关管理政策。
7. 监察物业之财政状况，予以检讨及制订预算案，并于每月、每年予以内部及市场比较，以期降低营运成本，提高收益。
8. 与各有关部门或公司保持良好的业务关系(如：政府部门、集团公司、其他业主及租户、建筑单位、设计单位等)。

-
9. 执行物业公共契约之条款。
 10. 定时或不定时巡视项目,以监察项目之管理工作,负责处理重大、特别问题。
 11. 定期召开员工会议及培训,加强沟通和及时解决工作弊病,并培训骨干员工,灌输管理知识、技巧。
 12. 每年进行年终考绩、总结、检讨,并根据当年工作业绩,制订下一年的工作计划。

保安经理:

1. 全面负责大厦安全方面的工作,满足客户的需要,保证物业服务的高质量。
2. 审核/制定本部门各项工作计划,及年度预算并落实执行情况,检查并指导各项工作的开展,控制日常工作质量,及时纠正不合格现象,提交部门工作报告。
3. 负责二次装修物业管理部门的监管工作指导。
4. 开展业务培训,提高并保持本部门员工的总体业务水平。
5. 贯彻公司开源节流制度,堵塞各类漏洞,降低管理成本。
6. 处理重大投诉问题。
7. 负责突发事件的处理。
8. 完成上级交办的各项任务。
9. 全面负责大厦安保的管理工作,保证业/租户、员工的人身、财产安全。
10. 贯彻执行国家公安部门关于安全保卫工作的方针、政策和有关条例建立、健全项目的各项安全保卫制度,督促员工认真执行并及时加以检查。
11. 负责维护项目的内部治安秩序,预防和查处治安事故,协助国家

公安、保卫部门侦破有关违法、犯罪案件，会同相关部门共同搞好项目的安全保卫工作。

12. 负责制定项目的治安、消防年度工作计划及安保部各项费用的年度预算，并负责做好安保部年、季、月度各项总结工作。
13. 负责安排保安部人员的工作，并对其进行督查、培训与考核，提出任免意见、建议。
14. 检查各项安保措施的落实情况，每天巡视并认真做好有关记录。
15. 组织、协调好部门内各岗位的分工与协作，主持每日的当值领班例会。
16. 做好部门内员工的思想政治工作，关心员工的生活和业务水平的提高。
17. 写好工作日记，完成上级和市、区安保部门交办的其他任务。
18. 按其职权所属，负责本部门员工的培训及考核，紧密监管其辖下各员工之日常工作。
19. 负责保护项目内一切消防设施，使其保证完好。
20. 定期组织消防培训，组建义务消防队，定期举行消防演练。
21. 负责与消防部门建立良好的协作关系，预防火灾的发生。

客服经理：

1. 全面负责大厦客户服务、会务服务、清洁、绿化等方面的工作，满足客户的需要，保证物业服务的高质量。
2. 审核/制定本部门各项工作计划，及年度预算并落实执行情况，检查并指导各项工作的开展，控制日常工作质量，及时纠正不合格现象，提交部门工作报告。
3. 负责二次装修物业管理部门的审批及监管工作指导。
4. 开展业务培训，提高并保持本部门员工的总体业务水平。

-
5. 贯彻公司开源节流制度，堵塞各类漏洞，降低管理成本。
 6. 配合外部相关政府部门组织做好相关协调宣传工作。
 7. 处理重大投诉问题。
 8. 负责突发事件的处理。
 9. 完成上级交办的各项任务。
 10. 负责建立健全客户的档案等制度。
 11. 按其职权所属，负责本部门员工的培训及考核，紧密监管其辖下各员工之日常工作。
 12. 定期对服务质量进行统计分析，并及时上报总物业经理；
 13. 定期拜访业户，征询意见，作好业主满意度测评，不断改善管理服务。
 14. 负责交、收楼、二次装修各项规定的审批的工作。
 15. 协助总物业经理处理项目对外公关事宜。

工程经理：

1. 工程部的各项管理工作。
2. 工程部的年度工作计划，本部门员工的工作。
3. 处理下属各岗位在安装、维修及保养等工作中出现的各种问题。
4. 本部门各项制度，保证设备设施运转良好，为业/租户提供舒适的生活环境。
5. 预计、估测、控制人力、材料和设备设施的成本。
6. 制定年度预算及关于大修和设备安装的计划。
7. 计划和实施工程部各级员工的培训工作，督查他们的工作表现和技术，关心他们的工作和生活，对主管级以上管理人员提出

人事任免方面的意见与建议。

8. 主持召开部门的工作例会，检查、签收各岗位的工作日记，保证工程 部各项工作运作正常。
9. 若遇重大疑难问题，应立即赶到现场处理，尽可能减少对业/租户的影响。
10. 负责计划、监督、测试验收各项机械设备的检修工作。
11. 负责检查、督促员工严格按照项目部制定的规章制度进行工作。
12. 负责策划和组织每一项紧急维修工作，并及时与相关部门联系，共同配合做好结合部工作。
13. 负责每月检查工程材料库存及零、配件的消耗情况，若发现短缺，应及时提出购买申请。
14. 负责工程部设备档案的管理工作。

负责面试工程部应聘人员，提出部门的聘用意见。

会计（公司兼）：

1. 控制客户帐期，催收帐款如每月管理费月费等；
2. 每月首七个工作天内将客户欠帐情况做出明细分析表；
3. 将有关付帐及其他费用原始凭证做出记帐凭证并准确记帐；
4. 定期列出每个开支项目之发生及余额；
5. 负责收入货币送缴银行，现金管理及日常报销支出；
6. 登记现金入银行日记帐；
7. 负责管理公司固定资产的登记、盘点和统计工作。