# 物业管理科职责要求[5篇范例]

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-08-12

*第一篇：物业管理科职责要求物业管理科需要具备良好的沟通能力及应变能力，逻辑思维清晰，抗压性较强，能够独立处理相关突发事务;熟悉物业管理行业相关法规，对物业常规工作流程及操作有一定了解;下面是小编给大家整理的物业管理科职责，欢迎大家借鉴与参...*

**第一篇：物业管理科职责要求**

物业管理科需要具备良好的沟通能力及应变能力，逻辑思维清晰，抗压性较强，能够独立处理相关突发事务;熟悉物业管理行业相关法规，对物业常规工作流程及操作有一定了解;下面是小编给大家整理的物业管理科职责，欢迎大家借鉴与参考，肯定对大家有所帮助。

物业管理科职责11、负责商场物业管理范围的秩序、环境、营业、装修、设备管理等日常巡查工作;

2、负责商场物业费的催缴工作，及时与相关业务部门核对相关数据;

3、负责处理业户诉求，客户拜访及回访工作，与客户建立良好的关系;

4、负责处理物业保修的审核签批，现场验收以及遗留工程处理跟进;

5、负责商场业户进驻场申请，离场手续办理及验收;

6、领导交代的其他工作。

物业管理科职责21、服从上司工作安排，认真做好各项日常管理工作。

2、负责跟进处理各项商场管理，妥善处理租户问题。

3、巡查装修施工情况，如发现违规违章现象，应及时制止、纠正并及时向上级汇报。

4、每月对各区域的车位进行核查核对，包括已租、已售或空置等，避免各种乱租、重租导致乱扣乱划款项等现象。

5、负责对各种有偿服务跟进、回访、记录等工作，掌握各种服务信息动态。

6、上级领导交代其他事宜。

物业管理科职责31、巡查大厦各区域，对各施工现场进行现场监管;

2、熟悉物业管理运作，较强的工作责任心和处理应急情况能力;

3、较强的协调、沟通和表达能力，服务意识强;

4、掌握业户经营动态，及时收集整理更新资料;

5、负责各单元二次装修的申请流程及验收的跟进工作;

6、每天填写巡楼记录，上交部门主管汇总记录;将需要跟进的工作交给下一班管理员继续跟进处理;

7、每月派发管理费单据及催收管理费的工作，8、巡查大厦各区域卫生及绿化情况，及时让外包单位跟进不合格的位置。

物业管理科职责41、受理业主来电来访和投诉，及时登记、跟进、落实和反馈;

2、负责巡视检查管理区域内设施设备、安全防范和绿化;

3、负责管理区域内各项费用的催缴，并按时向上级部门提供各种报表;

4、按规定做好日常管理工作的自检，接受主管的监督检查;

5、完成领导交办的其它工作。

物业管理科职责5

1.巡查现场公共区域和公共设施设备状况，发现问题并协同有关部门处理。

2.协助客主管处理日常事务，负责各部门的沟通、联络与协调，及时处理问题。

3.巡查台账建立和更新。

4.监督现场装修施工作业，对违规施工进行处理。

物业管理科职责61、负责与客户业主、住户沟通与联系，为客户提供专业的物业管理管家式服务;

2、负责客户投诉处理工作，并对投诉进行信息跟踪及回访;

3、负责物业管理费的收缴工作;

4、负责协助管理中心内部文件的起草与修订、档案整理与规范管理;

5、负责社区文化活动的组织安排以及业主委员会的日常协调工作。

物业管理科职责71、负责维护本场的租户经营秩序管理，防止乱摆乱卖乱放、占道占档经营、环境卫生;

2、监督本市场商品流通准入制度，监管商品符合食品安全，维护好市场的设施正常使用，防止租户私拉电线和私接水管及排水阻塞现象;

3、监管好消防用电安全措施、维护公共设施及消防设施;

4、监督保安员维护好公共安全秩序、和承租户合法经营，监管保洁队伍搞好市场环境卫生，协助市场经理做好日常管理工作，承接租客的咨询，接待租户和消费者的投诉，协助市场经理招租、市场卫生等相关工作的协调。

物业管理科职责要求

**第二篇：物业管理科员工岗位要求**

物业管理科员工岗位职责

依据《物业管理科员工工作职责及标准》之规定，部分条款作特别强调：

一、水、电维修电工：

1、工作时间：上午8:30------12:30；下午14:30------18:30；值班人员：上午8:30------次日上午8:30，上班至11:30，下午补休，住值班室。

2、电工属高危工作性质，上班时间一律不得饮酒和食用影响工作的食物，特别中午用餐不得饮酒。

3、严格按照操作规程处理故障，不得盲目蛮干，及时正确处理故障。

4、工作范围是物业管理科所辖水、电设施设备、管网维护维修及电器安装维护维修；部分营房设施设备检修维护维修。

二、宿舍值班员：

1、工作时间：上午8:30------次日上午8:30，补休一天，每班每个执勤点2人值守。

2、严格按《公寓管理制度》认真落实各项工作任务。

3、值班时间内不得干与工作无关的任何事情。

4、严格巡视制度，确保安全无事故。

5、严禁对学生经商和进行有偿服务。

三、保洁值班员：

1、工作时间：教学楼保洁上午6:00------10:00，下午12:00------16:00；宿舍楼保洁上午8:30------12:30，下午14:30-------18:30.；外围保洁上午7:00------11:000，下午14:00------18:00；

2、工作内容：教学楼保洁负责全部教室、过道、连廊、楼梯，扶手、门窗，公共卫生间，教学设备消防设施等卫生工作，并将运至一楼指定位置。宿舍楼保洁负责楼道，连廊、楼梯，公共设施、消防设施、公共卫生间、区域内场地卫生工作。并将垃圾运至一楼指定位置。外围保洁负责辖区内所有道路、运动场、停车场，公共卫生间、公共设施设备，垃圾桶、绿化带等卫生工作。

3、所有工作人员不得收捡可回收废品，更不得以任何手段将可回收废品带出校区。

4、不得妨碍正常教学、工作秩序。

签字确认：

入职岗位：

时间：

**第三篇：物业管理科的工作职责**

物业管理科的工作职责

一、认真宣传、贯彻、实施国务院的《物业管理条例》和《云南省物业管理规定》等相关的法律法规，促进物业管理健康发展。

二、负责对全区物业业主管理委员会和对物业公司的指导、监督和检查。

三、负责物业管理企业的资质初审。

四、制定实施全区物业管理工作计划，组织物业公司人员业务培训，搞好房管系统内的物业管理和物业管理的建章立制，抓好示范，搞好调研、统计等。

五、负责参与物业综合竣工验收，监督物业的交接及物业管理委托协议的签订，积极配合有关部门成立小区业主委员会

六、负责及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业管理企业在物业管理合同中的投诉，协调解决矛盾纠纷。

七、负责整顿物业管理市场，查处物业管理活动中的违法为。

**第四篇：物业管理科考题**

物业管理科考题

一、综合知识题。

1、什么是住宅物业管理？

答：《上海市住宅物业管理规定》所称住宅物业管理，是指住宅区内的业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

2、物业管理企业的定义是什么？

答；《上海市住宅物业管理规定》所称物业管理企业，是指依法取得独立法人资格、具有相应资质，从事物业服务的企业。

3、业主大会履行哪些职责？

答：业主大会履行下列职责：

（一）制定、修改业主公约和业主大会议事规则；

（二）选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作；

（三）选聘、解聘物业管理企业；

（四）决定专项维修资金使用、续筹方案，并监督实施；

（五）制定、修改物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和

环境卫生的维护等方面的规章制度；

（六）法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责。

业主大会除履行国务院《物业管理条例》规定的职责外，还可以决定业主委员会的工作经费、撤销业主小组不适当的决定。

4、物业服务企业按照物业服务合同的约定应当可以提供哪些相应的服务？

答：物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业服务合同可以约定下列服务事项：

（一）物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护；

（二）公共绿化的维护；

（三）公共区域的保洁；

（四）公共区域的秩序维护；

（五）车辆的停放管理；

（六）物业使用中对禁止性行为的管理措施；

（七）物业维修、更新、改造和养护费用的帐户管理；

（八）物业档案资料的管理；

（九）业主大会或者业主委托的其他物业管理服务事项。

物业服务企业可以将物业服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将物业服务合同约定的全部事项一并委托给他人。

5、上海市创建“四高”优秀小区是哪“四高”？

答：所有新建住宅小区按“高起点规划、高水平设计、高质量建设、高标准管理”的要求进行建设，并在此基础上创建一批“四高”优秀小区；规范创建管理，提高创建水准。

6、居住物业小区经理的任职条件有何规定？

答：担任小区经理的管理人员应符合下列条件：

（一）取得建设部颁发的《全国物业管理从业人员岗位证书》；

（二）取得小区经理岗位资格证书；

（三）具有一年以上从事居住物业管理的工作经历；

（四）与物业管理企业订有聘用合同；

通过执业注册。

7、《上海市住宅物业消防安全管理规定》规定业主大会、业主委员会应当履行哪些职责？ 答：业主大会、业主委员会应当履行以下职责：

（一）组织、督促业主或者住宅使用人遵守消防法规和章程；

（二）配合居民委员会依法履行消防安全自治管理职责，支持居民委员会开展消防工作，并接受其指导和监督；

（三）监督、协助物业管理企业落实消防安全服务工作；

依据法律、法规和技术规范标准，维修更新消防设施。

8、召开业主大会会议的程序有哪些？

答：业主大会会议按下列程序召开：

（一）会议筹备工作

业主委员会（换届改选小组）做好开会前的准备工作。根据业主的提议，草拟议案、制定征询意见表或表决表（选票）、核实业主情况。

（二）发布公告

业主大会召开会议前15日，由业主委员会（换届改选小组）将会议的时间、地点、内容以书面形式向物业管理区域内全体业主公告。

（三）征询意见或投票表决

采取书面征求意见形式的，业主委员会（换届改选小组）应发放征询意见表或表决票（选票），将业主大会议事内容书面征询物业管理区域内业主意见或由业主投票表决。

（四）回收统计意见

业主委员会（换届改选小组）根据《业主大会议事规则》的规定回收业主意见，进行意见汇总或者票数统计。

（五）通过大会议事决定

业主委员会（换届改选小组）在公告栏通报征询意见或投票统计结果，接受业主的查询和监督。

业主委员会（换届改选小组）根据征询意见或投票统计结果形成业主大会的议事决定，应当以书面形式在物业管理区域内公告。

业主委员会（换届改选小组）应当做好业主大会会议书面记录并存档。

二、政策法规题

1、国务院《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》分别从何时开始施行？

答：《物业管理条例》自2024年9月1日起施行，《上海市住宅物业管理规定》自2024年11月1日起施行。

2、物业管理用房的配置有何具体规定？

答：建设单位应当按照下列标准配置物业管理用房：

（一）物业管理企业用房，不低于物业管理区域房屋总建筑面积的0.2％；物业管理区域房屋建筑总面积不足5万平方米的，不低于建筑面积100平方米。

（二）业主委员会用房，不低于建筑面积30平方米。

配置的物业管理用房应当为地面上的独立成套房屋，并具备水、电等基本使用功能。分期开发建设的物业管理区域，建设单位可在先期开发的区域内配置物业管理用房，或者以先期开发区域的建筑面积为基数，按上述第一款、第二款规定配置临时物业管理用房。建设单位提供临时物业管理用房的，应当根据《上海市住宅物业管理规定》第十九条的规定办理相关手续。

3、物业服务企业在业主、使用人使用物业时应起到哪些监管职责？

答：物业服务企业发现业主、使用人在物业使用、装饰装修过程中有违反国家和本市有关规定以及业主临时公约、业主公约行为的，应当依据有关规定或者业主临时公约、业主公约予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当在二十四小时内报告业主委员会和有关行政管理部门。

4、当事人对市房地资源据、区（县）房地产管理部门以及其他有关行政管理部门的具体行政行为不服的怎么办？

答：当事人对市房地资源据、区（县）房地产管理部门以及其他有关行政管理部门的具体行政行为不服的，可以依照《中华人民共和国行政复议法》或者《中华人民共和国行政诉讼法》的规定，申请行政复议或者提起行政诉讼。

当事人对具体行政行为逾期不申请复议，不提起诉讼，又不履行的，作为具体行政行为的行政管理部门可以依法申请人民法院强制执行。

5、对违法搭建建筑物、构筑物的如何处理？

违反《上海市住宅物业管理规定》第二十六条第二项规定，违法搭建建筑物、构筑物的，由区（县）房地产管理部门责令限期拆除，可处一万元以上十万元以下的罚款；当事人逾期不拆除的，区（县）房地产管理部门可以申请区（县）人民法院组织强制拆除。

对正在实施违法搭建建筑物、构筑物的，区（县）房地产管理部门应当责令立即停止施

工，可以暂扣施工工具、材料；拒不改正的，可以组织代为改正，代为改正的费用由当事人承担。

附有违法建筑并结构相连的房屋，房地产登记机构不予办理房地产转移、抵押登记。

6、本市的非住宅物业管理和未选聘物业管理企业提供物业服务的住宅物业的管理，执行什么规定？

本市的非住宅物业管理和未选聘物业管理企业提供物业服务的住宅物业的管理，参照《上海市住宅物业管理规定》执行。

7、擅自损坏房屋结构，损害公共利益的行为如何处理？

违反《上海市住宅物业管理规定》第二十六条第一项规定，损坏房屋承重结构的，由区（县）房地产管理部门责令立即改正，恢复原状，可处一万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，可处十万元以上二十万元以下罚款。

8、业主、使用人违法《上海市住宅物业管理规定》，擅自改变物业使用性质的如何处理？ 业主、使用人违法《上海市住宅物业管理规定》，擅自改变物业使用性质的，由区（县）房地产管理部门责令限期改正，恢复原状，可处一万元以上五万元以下的罚款。

三、业务知识题。

1、利用物业公共部分获取的收益如何处理？

答：利用物业共用部分获取的收益，归共同拥有该物业的业主所有，主要补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定用于业主委员会工作经费或者物业管理方面的其他需要。

2、清洗水箱的费用是否应动用维修基金？

答：商品房清洗水箱的费用，在日常的物业管理服务费里列支。根据上海市房屋土地资源管理局“关于实施《上海市商品住宅维修基金管理办法》若干问题的通知”（沪房地资物【2024】457号）规定：“

四、关于《办法》第十四条维修基金的用途：《办法》第十四条所称的系用于物业共用部位、共用设备以及公共设施的维修更新，不包括日常养护。其日常绿化养护费、水箱清洗、公用照明和共用设备养护费等应纳入日常物业管理服务收费范围。”

关于售后公房清洗水箱的费用，根据《关于水箱清洗和绿地养护收费标准地通知》（沪房地物【1996】872号）的规定可以在三项维修基金的住宅修缮基金中列支，而商品住宅的水箱清洗费不能在维修基金中列支。

3、成立业主大会必须具备什么条件？

答：一个物业管理区域内，房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之五十以上，或者首套房屋出售并交付使用已满两年的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会。

4、《上海市居住房屋租赁管理实施办法》对出租房屋的人均承租面积标准有何规定？ 答：租赁居住房屋，承租的人均建筑面积不得低于10平方米，或者人均使用面积不低于7平方米；其中，向单位出租用作集体宿舍的，承租的人均建筑面积不得低于6平方米，或者人均使用面积不低于4平方米。

5、对再次筹集维修资金有何规定？

答：专项维修资金余额不足首次筹集资金总额的30％时，业主大会应当就再次筹集方案作出决定，业主应当按照业主大会的决定缴纳专项维修资金。分期筹集的，业主应当在3年内交纳完毕。

再次筹集的维修资金余额，不得少于首期维修资金中购房人交纳的数额。

6、物业服务项目和等级是如何划分的？

答：本市住宅物业服务项目根据服务内容、服务要求和设施设备配置等情况分为综合管理服务、公共区域清洁卫生服务、公共区域秩序维护服务、公共区域绿化养护服务，以及共用部位、共用设施设备的日常运行、保养及维护服务五项，等级从低到高，最高为五级。

7、《上海市住宅物业服务规范》的岗位规范有哪些？

答：小区经理：熟悉业务，履约守信，勤于协调，管理有序。

接待人员：热情主动，登记准确，处置及时，件件落实。

维修人员：约时不误，工完料清，住户签收，事后回访。

秩序维护员：在岗尽责，熟悉域情，防范到位，举止文明。

清洁人员：按时保洁，日清垃圾，定期灭害，环境整洁。

绿化养护员：及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

8、物业管理区域内的哪些配套设施设备归全体业主所有？

答：物业管理区域内的下列配套设施设备归全体业主所有：

（一）物业管理用房；

（二）门卫房、电话间、监控室、地面架空层、共用走廊；

（三）物业管理区域内按规划配建的非机动车车库；

（四）物业管理区域内的公共绿化、道路、场地；

（五）建设单位以房屋销售合同或者其他形式承诺归全体业主所有的物业；

其他依法归全体业主所有的设施设备。

四、案例分析题。

1、本区某小区业主正在屋顶搭建建筑物，请分析我局将如何进行处理？

答：对于正在实施的违法建筑，拆违实施部门在2小时到现场调查取证，确认属于我局执法范围的，向违法当事人送达《当场拆除违法建筑决定书》、责令立即停止施工、暂扣施工工具和材料、限期其房地产登记，报区拆违办组织强制拆除，拆除后结案并恢复房地产登记。

2、某小区物业服务企业原由小区开发商聘请，业主入住后对该物业服务企业不满意，双方矛盾很大，小区业主委员会决定解聘该企业，但该企业称：其与开发商有委托管理合同，且业主购楼时与开发商的契约中已订明：“同意开发商委托的物业服务企业进行管理”，因此，业主现在无权解聘服务企业，业主称服务质量不好，无法举证，且物业服务质量没有统一标准，所以物业服务企业不存在违约，如果业主坚持解聘，就要承担相应的违约责任。为此，业主与物业服务企业争执不下，诉诸于法院。

问题：

1、试析本案所涉及的法律问题。

2、对此类纠纷应如何解决。

答：

1、本案涉及的是物业管理法律关系问题；

2、物业管理法律关系的产生、变更的基础是协议委托。在物业管理过程中，物业服务企业的管理权来自于产权人的委托授权。在物业开发阶段，产权是开发商的，因而这时只有开发商有权决定请哪一家物业服务企业参与开发和日后过渡期的服务；在业主入主后，由于产权的转移，物业服务的决定权也随之转移了，由业主的所有权派生出来的服务权或委托服务权自然也属于业主，因此，开发商委托的物业服务企业在完成了过渡期的服务后，物业服务的决定权就随即从开发商手上转移到了业主手上，业主委员会可以根据对原开发商聘用的物业服务企业的考察来决定是续聘还是改聘别的更好的物业服务企业。

3、本案中，物业服务企业拒绝交出管理权的理由不能成立，业主委员会在与物业服务企业自行协商不成的情况下，可提起司法诉讼。

**第五篇：物业管理科工作总结**

物业管理科工作总结

自区房管局物管科从房地产开发管理科独立出来后，在房管局相关领导的安排部署下，在最近一个月的时间里，物管科工作人员积极展开物业管理方面的工作，总结如下：

一、工作开展情况

1月16日，物管科发出关于春节期间安全管理工作的通知，并要求物业公司将自检自查报告报区房管局物管科，自检自查报告中应包括小区环境卫生、小区秩序维护、消防安全管理、自管设施设备的安全、抗雪防冻的安全预防、春节值班制度等，经过多次催促，昭阳区33家物管公司将自检自查报告上交物管科并存档。1月27日，物管科工作人员对物业公司进行抽查，对昭苑小区、祥顺家园、湖畔名园、丽水馨城的物业管理进行了检查，检查过程中发现有的物业公司在管理方面仍存在诸多问题，但也有的物业公司在管理方面经验比较丰富，值得其他物业公司借鉴。经物管科工作人员调查，通市恒洋物业服务有限公司没有取得物业管理资质的证书但已经开始营业，并于1月23日在物管科办公室做了调查笔录，目前该公司法人在办理资质证书的过程中。物业管理科对裕康商业广场在物业管理方面存在的问题进行了多次探讨，由于问题比较复杂，涉及的行政部门也较多，暂时还无法取得新的进展。

二、目前存在问题

1、物业公司对行政主管部门的职责和权力认识不清（物业

管理资质证书是由市住建局审批，由房管局物业管理科进行初审）

2、物业管理市场混乱（有的物业公司虽然在工商部门取得营业执照，但是并没有取得物业管理资质证书就进行营业。）

3、相关部门的职责权限不分明（裕康商业广场为例，业主私搭乱建，占用消防通道和安全通道，法院判决后，裕康商业广场的问题仍没有解决）

三、工作计划

套进政策性法规

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找