第一图书网, tushu007.com

<<物业服务文案表单管理手册>>

图书基本信息

书名：<<物业服务文案表单管理手册>>

13位ISBN编号：9787111252764

10位ISBN编号：7111252764

出版时间：2009-1

出版时间：机械工业出版社

作者：苏宝炜　等编著

页数：319

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

在工作中文案表单是每一个物业管理从业人员都会遇到的，而且涉及这方面的内容十分丰富，包括物业管理文件、表格、表单、实用文本等。
但是在实际工作中又有几个人会真正意识到这些文案表单对于物业管理行业的重要意义呢？
物业管理行业按照社会大分工应属于第三产业，服务作为物业管理行业的直接产品。
它既无法提前生产，也无法事后储存。
因此，文案表单作为承载物业服务的客观证据，不仅可以在事后真实地反映当时的服务质量情况，作为记录资料存档；还因其具有可追溯性，被很多社会评比、第三方认证活动当作评审依据；同时，它还可以起到与员工之间沟通交流、领导层了解具体工作情况、补充后来者学习经验认识不足的作用；除此以外，文案表单还可以作为进一步改进工作，实现服务提升的依据。
虽然它占据如此重要的地位，但是在现实当中对待物业文案表单，物业管理行业却表现得十分冷漠。
原因有多方面，一方面，员工不了解其重要性，在工作中填写使用过于草率，不明白其作用也就很难把表格的作用发挥到极至；另一方面，领导虽然重视此问题，但也只是停留在口头，未加以细化研究，缺乏对员工的具体指导。
因此，在物业管理实务工作中，就会经常听到工作流程过于繁琐，制作填写庞杂的记录表单是浪费时间的抱怨。
另据某物业公司的一项针对“现行文案表单使用有效性”的调查数据显示，公司中层管理人员认为有409／6的记录表单设计方面存在问题，基层员工认为更有多达70%的记录表单需要改进。
对于文案表单的不了解和不当使用、缺乏科学认真的态度，往往会造成在实际工作中的尴尬局面，如果任其发展不但会使日常服务变得杂乱无章、没有头绪，甚至会严重制约服务效率，影响经济效益，给物业管理企业（简称：物管企业）的未来发展带来严重隐患。
而正确认识与实施改进对物管企业文案表单开发层面和使用领域存在的诸多误区，才是解决这一问题的关键。

内容概要

本书将物业管理及服务的各项工作规范化、细节化、流程化，为物业管理企业提供了可资借鉴的范例、模板和工具文案表单。
全书共分为三篇，第一篇为现代物业管理企业基本运营模式及作业文案表单。
主要介绍了物业管理企业基本运作模式、各部门的岗位职责分工、整合体系程序文件范例。
第二篇为现代物业管理企业专项业务转委托业务招投标作业文案与实用表单。
具体内容包括物业管理企业专项业务转委托业务招投标、外委合同样本、物业管理工作全程介入方案及相关规章制度描述。
第三篇为现代物业管理企业高效运营作业文案与实用表单。
以住宅小区、写字楼、公寓、商业物业和休闲综合类物业项目为例，描述了不同类型物业管理服务特色，分别从工作目标、工作事项描述及工作细化执行层面展开，为物业管理企业从业人员提供了一整套科学、实用、可操作的工作模板。
本书内容循序渐近，不仅有知识的讲述、还包括相关文案表单的填写和应用，方便读者理解领会文案表单设计思路、填写技巧等重要辅助信息，努力把整体运作思路、设计定位、服务理念、实现方法、使用技巧传达给读者，力求把本书打造成一本集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能为一身的多功能实用手册。
　本书不仅适合物业管理服务的一线及中、高层管理人员阅读，还可作为物业管理行业和服务行业的参考用书以及相关从业人员培训用书。
此外，对于从事职业健康安全管理体系审核、认证、咨询和培训的人员也是一本实用的参考书。

第一图书网, tushu007.com

<<物业服务文案表单管理手册>>

书籍目录

前言第一篇 现代物业管理企业基本运营模式及作业文案表单　第一章　现代物业管理企业组织机构设置与岗位职责　　第一节　现代物业管理企业组织结构设置的原则和方法　　一、项目管理工作机构设置概述　　二、直线型物业管理工作机构设置模板　　三、矩阵型物业管理工作机构设置模板　　四、事业部型物业管理工作机构设置模板　　第二节　现代物业管理企业高管层岗位职责描述　　一、物业管理公司管理组织架构图　　二、董事长岗位职责　　三、总经理岗位职责　　四、副总经理岗位职责　　五、行政主任岗位职责　　第三节　客户服务部工作职能及员工岗位职责划分　　一、客户服务部人员组织架构图　　二、客户服务部经理职责权限及任职资格　　三、客户服务部主任职责权限及任职资格　　四、客户服务部总值职责权限及任职资格　　五、客户服务部助理职责权限及任职资格　　六、客户服务部会议服务员职责权限及任职资格　　七、客户服务部前台服务员职责权限及任职资格　　八、客户服务部邮件分发员职责权限及任职资格　　九、客户服务部电梯服务员职责权限及任职资格　　第四节　工程技术部工作职能及员工岗位职责划分　　一、工程技术部人员组织架构图　　二、工程总监职责权限及任职资格　　三、工程经理职责权限及任职资格　　四、值班工程师职责权限及任职资格　　五、专业工程师（土建/精装工程师、强电工程师、弱电工程师、给排水/暖通工程师）　职责权限及任职资格　　六、土建/精装工程领班职责权限及任职资格　　七、变配电领班职责权限及任职资格　　八、弱电工程领班职责权限及任职资格　　九、给排水/暖通工程领班职责权限及任职资格　　十、土建/精装技工职责权限及任职资格　　十一、强电运行技工职责权限及任职资格　　十二、强电检修技工职责权限及任职资格　　十三、电梯技工职责权限及任职资格　　十四、弱电运行技工职责权限及任职资格　　十五、弱电检修技工职责权限及任职资格　　十六、给排水/暖通运行技工职责权限及任职资格　　十七、给排水/暖通检修技工职责权限及任职资格　　第五节　安全管理部工作职能及员工岗位职责划分　　一、安全管理部人员组织架构图　　二、安全管理部经理岗位职责及职位要求　　三、安全管理部安全保卫主任岗位职责及职位要求　　四、安全管理部消防安全主任岗位职责及职位要求　　五、安全管理部安全保卫主管岗位职责及职位要求　　六、安全管理部消防安全主管岗位职责及职位要求　　七、安全管理部安全保卫领班岗位职责及职位要求　　八、安全管理部消防安全领班岗位职责及职位要求　　九、安全管理部内保管理员岗位职责及职位要求　　十、安全管理部钥匙管理员岗位职责及职位要求　　十一、安全管理部监控值班员岗位职责及职位要求　　十二、安全管理部车场管理员岗位职责及职位要求　　十三、安全管理部消防安全员岗位职责及职位要求　　十四、安全管理部中控值班员岗位职责及职位要求　　第六节　环境维护部工作职能及员工岗位职责划分　　一、环境维护部人员组织架构图　　二、环境维护部经理岗位职责及职位要求　　三、环境维护部保洁主管岗位职责及职位要求　　四、环境维护部绿化主管岗位职责及职位要求　　第七节　品质管理部工作职能及员工岗位职责划分　　一、品质管理部人员组织架构图　　二、品质管理部经理岗位职责及职位要求　　三、品质管理部主管岗位职责及职位要求　　四、品质管理部助理岗位职责及职位要求　　第八节　人力资源部工作职能及员工岗位职责划分　　一、人力资源部人员组织架构图　　二、人力资源部经理岗位职责及职位要求　　三、人力资源部主任岗位职责及职位要求　　四、人力资源部助理岗位职责及职位要求　　第九节　资产财务部工作职能及员工岗位职责划分　　一、资产财务部人员组织架构图　　二、资产财务部总监岗位职责及职位要求　　三、资产财务部经理岗位职责及职位要求　　四、资产财务部会计岗位职责及职位要求　　五、资产财务部采购员岗位职责及职位要求　……　第二章　现代物管企业标准化文书动作模式　第二篇　现代物业管理企业专项业务转委托业务招投标　第一章　专项业务转委托招投标概述　　第二章　物业服务外委合同的订立与管理　第三篇　现代物业管理企业高效运营作业文案与实用表单　第一章　住宅小区物业项目管理服务作业文案与表单　第二章　写字楼物业项目管理服务作业文案与表单　第三章　商业物业项目管理服务作业文案与表单　第四章　休闲综合类物业项目管理服务作业文案与表单

章节摘录

第一章 现代物业管理企业组织机构设置与岗位职责　　第一节 现代物业管理企业组织结构设置的原则和方法　　一、项目管理工作机构设置概述　　项目管理的组织结构是表现在所管项目各部分的排列顺序、空间位置、聚散状态、联系方式以及各生产管理运作要素之间相互关系的一种模式，它是实现物业服务中管理与经营的一种形态。
组织结构在整个项目管理中居主导支撑地位，保证人流、物流、信息流的正常流通，使物业管理项目组织目标的顺利实现成为可能。
　　项目的组织结构的设置要结合项目的规模、性质等实际情况，以实现项目管理与营运的目标为目的，它的设置应达到以下三大功能。
　　（一）服务性功能　　物业管理作为服务性行业，项目组织架构设置必须具备服务性功能，要以方便业户、服务业户为设置原则，以实现物业管理企业的服务目标。
　　（二）合作性功能　　项目管理机构是一个有机整体，是由人、财、技术、信息等要素组成的一个运营系统，这个运营系统的整体功能有赖于系统内各要素之间的协调配合。
因此，组织机构的设置必须保证项目内部各部门、班组、岗位等各种关系的相互合作。
　　（三）效益与效率功能　　项目管理机构设置要从实际出发，以提高项目运营的效率和效益为目的，减少层级，降低管理成本，实现有效监控，提高管理效益。
　　目前，物业管理企业可根据自身实际情况，选择适宜的组织结构形式，一般可采用直线式、矩阵式、事业部式等多种形式。
下面以最常用的三种组织结构形式加以说盼。
　　……

编辑推荐

《物业服务文案表单管理手册》不仅适合物业管理服务的一线及中、高层管理人员阅读，还可作为物业管理行业和服务行业的参考用书以及相关从业人员培训用书。
此外，对于从事职业健康安全管理体系审核、认证、咨询和培训的人员也是一本实用的参考书。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com