

<<物业管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<物业管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787111257882

10位ISBN编号：711125788X

出版时间：2009-3

出版时间：机械工业出版社

作者：王B之，王玲玲 编著

页数：567

字数：625000

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>

<<物业管理工具箱>>

前言

本书含光盘共有四章，以组织设计与岗位职责、流程、方案、制度、表格五种形式对物业管理进行了全方位的解读。

每一个形式里又都按物业公司部门类别进行了细分，于是就产生了齐全而细致的岗位职责、流程的物业管理、方案的物业管理、制度的物业管理和表格的物业管理。

读者可以从中轻松地了解物业管理中的市场开发管理、服务管理、环境管理、安全管理、品牌管理、工程管理、行政管理、人力资源管理、财务管理等物业管理模块，既能学到管理理念，又能学到操作方法。

本书的特色体现在以下两个方面： 一是全。

本书吸收了许多物业管理方面的精华，包括职责、制度、方案和表格，而且都具有一定的代表性。

二是新。

目前市面上物业管理的书很多，但总给人不尽如人意的感觉。

本书最大的特色就是细致而不让人感觉繁杂、重复，厚实又不让人感觉无所适从。

如“工作流程”，一般的书就是一张图再配简单的几句话，简单是简单了，但总让人意犹未尽。

本书给出的流程齐全，几乎涵盖了物业管理的每个环节，流程图让你对某个环节的工作一目了然；脉络清晰的大段文字，又给了你一个深入了解该环节工作的机会，可谓繁简适度，让你尽取所需。

本书的制度不是简单的内容收集和条目罗列，而是把每一个制度都重新加以整理、归纳，逻辑性强，内容清晰明了，语通句顺。

这是一本参考性较强的工具书，它适用于所有的物业管理从业者。

你可以从中找出你所需要的岗位职责、制度、表格，你也可以参考相关工作流程和方案指导你的工作。

但切记不要生搬硬套，你需要根据所处企业及工作的实际情况加以修改。

本书因内容浩繁，加上编写时间较为仓促，错误在所难免，敬请读者批评指正。

<<物业管理工具箱>>

内容概要

本书是为物业管理者量身定做的工具书。

全书带光盘，共有四章，以组织设计与岗位职责、流程、方案、制度、表格五种形式对物业管理进行了全方位解读。

每一种形式里又分别按物业公司部门进行了细分：流程的物业管理、方案的物业管理、制度的物业管理和表格的物业管理。

读者可以从中轻松地了解物业管理中的市场开发管理、服务管理、环境管理、安全管理、品牌管理、工程管理、行政管理、人力资源管理和财务管理等物业管理模块，既能学到管理理念，又能学到实用技术。

<<物业管理工具箱>>

书籍目录

前言第一章 物业公司的职责划分 第一节 物业公司的组织结构设计 一、物业公司组织结构设计的基本原则 二、物业公司组织结构的设计流程 三、物业公司的组织结构常见类型选择 第二节 物业公司各部门职能分解 一、市场发展部职能分解 二、客户服务部职能分解 三、工程管理部职能分解 四、环境管理部职能分解 五、秩序管理部职能分解 六、品牌管理部职能分解 七、综合事务部职能分解 八、财务管理部职能分解 第三节 物业公司各部门岗位职责 一、公司管理层岗位职责 二、市场发展部岗位职责 三、客户服务部岗位职责 四、工程管理部岗位职责 五、环境管理部岗位职责 六、秩序管理部岗位职责 七、品牌管理部岗位职责 八、综合事务部岗位职责 九、财务管理部岗位职责第二章 物业管理工作流程 第一节 市场发展管理流程 一、市场营销管理流程 二、招投标管理流程 三、项目管理流程 四、社区商业管理流程 第二节 客户服务管理流程 一、前期物业管理流程 二、装修报修管理流程 三、物业服务管理流程 四、物业档案管理 第三节 工程管理流程 一、设备管理流程 二、设备运行管理流程 三、设备保养、维修管理流程 四、房屋维修管理流程 第四节 环境管理流程 一、保洁管理流程 二、绿化管理流程 第五节 秩序管理流程 一、治安保障管理流程 二、安全管理工作流程 三、交通、车辆管理流程 四、消防管理工作流程 五、应急事件处理流程 第六节 品牌管理流程 一、质量管理工作流程 二、品牌维护流程 第七节 综合事务管理流程 一、行政事务管理流程 二、人力资源管理流程 第八节 财务管理流程 一、资金管理流程 二、预算管理流程第三章 物业管理方案第四章 物业管理制度参考文献光盘内容检索第一部分 物业管理表格第二部分 有关法律法规

章节摘录

二、物业公司组织结构的设计流程 物业公司组织结构的设计,是一个把公司的任务、流程、责任和权力等进行具体分解、统一调配和有效组合,并确定内部构成部分以及各个部分之间关系的过程。

其目的在于通过科学合理的组织结构设计,增强公司的协调性,大幅度地提高物业公司的运行效率和经济效益。

物业公司进行组织结构设计的一般流程如下: 1.确认经营目标 经营目标是指在一定时间内,物业公司的各项事业期望经由各种行动所达到的理想境界,它规定了在一定时期内公司总的发展方向、发展战略、发展规模和发展水平。

组织结构设计要以经营目标的实现为逻辑思维起点,有什么样的经营目标,就设计什么样的组织结构。

。(1) 确认经营规模。

确认在一定时期内物业公司预计可以实施管理服务项目的数量及其分布。

这关系到组织结构的层级划分:如果只是管理一个项目,可以采取最简单的决策层、管理层、作业层三个层级划分方式;如果管理的不止是一个项目,就要考虑在决策层和管理层之间增加执行层等层级。

。(2) 确认主营业务。

确认物业公司今后主要生产、提供何种类型的服务产品。

这关系到组织结构的职能分解:如果在产品技术构成上以物业管理顾问为主,就要扩展咨询服务的职能及其力量;如果在所管物业类型上以商场物业管理为主,就要突出营销服务的职能和力量。

(3) 确认服务方式。

确认物业公司向业主输出服务的具体实施手段或操作手法。

这关系到组织结构的专业取舍:如果所有常规服务项目全部由自己直接提供,需要组建、配置齐备的专业管理服务队伍;如果要把它全部或部分委托给社会专业公司去做,只需要安排对分包服务项目的管理控制机构。

…

<<物业管理工具箱>>

编辑推荐

《物业管理工具箱》是最实用的物业管理工作规范、流程、方案、制度和表单，物业管理案头必备手册。

适用面广，适合所有的物业管理从业者，你可以从中找出你所需要的岗位职责、制度、表格，你也可以参考相关工作流程和方案指导你的工作。

资料全，《物业管理工具箱》收录的职责、制度、方案和表格非常齐全，而且都具有一定的代表性。可谓一书在手，物业管理知识悉数尽有。

内容新，方案、流程、规范都是从作者收集的最新资讯中认真筛选、修正、设计而成。

制度规范，《物业管理工具箱》把每一个制度都加以重新整理、归纳，工作规范更加清晰明了。

其它版本请见：《物业管理工具箱（第2版）》

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>