

图书基本信息

书名：<<物业管理承接查验与入住装修实用工作手册>>

13位ISBN编号：9787111327585

10位ISBN编号：7111327586

出版时间：2011-1

出版时间：机械工业

作者：向阳//冯永健//潘小国

页数：237

字数：388000

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>

内容概要

由向阳、冯永健和潘小国合编的这本《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》主要根据日常物业管理服务工作实际，围绕物业承接查验、业主入住接待以及装修现场管理这三个物业管理工作中最基础、最重要，也是最关键的环节，重点讲述了物业项目承接查验的基本条件、工作标准和注意事项，入住接待的服务要素、工作准备和操作流程，以及装修管理的法规制度、巡查内容和经典案例，辅以全面、实用的记录表单和文本范例，不仅是物业管理人士的学习宝典，更是日常管理服务的实战手册！

《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》适合物业公司的各级管理人员、工程技术人员以及高校物业管理相关专业的师生阅读、学习和借鉴。

作者简介

向阳

深圳物业管理进修学院特约讲师，多家杂志专栏撰稿人，合著图书《中国物业管理真相》，发表各类物业专业文章近百篇。

书籍目录

序一序二前言第一篇 承接查验服务 第一章 承接查验工作基础 第一节 承接查验概述 一、承接查验的概念、作用、依据与方法 二、承接查验的基本条件 三、承接查验的工作准备 四、承接查验的注意事项 第二节 承接查验的关键要素 一、承接查验的组织架构与工作职责 二、承接查验的服务要素 三、承接查验的服务礼仪 第二章 承接查验工作实务 第一节 承接查验的工作流程 一、新项目的承接查验流程 二、老项目的承接查验流程 第二节 物业资料的承接查验 一、土建资料与文件的承接查验 二、给排水及建筑工程资料、文件的承接查验 三、电梯工程资料、文件的承接查验 四、自动消防系统工程资料、文件的承接查验 五、通风、空调工程及供热工程资料、文件的承接查验 六、安全防范系统工程资料、文件的承接查验 七、停车场管理系统技术资料、文件的承接查验 八、老项目承接查验中资料、文件的移交 九、移交签字与整理归档 第三节 承接查验的主要内容 一、物业本体的承接查验 二、设施设备的承接查验 三、给排水系统的承接查验 四、电气施工的承接查验 五、智能化系统的承接查验 六、装饰工程的承接查验 七、公共场地(所)的承接查验 八、业主专有部分的承接查验 九、工程缺陷整改与物业保修 第三章 承接查验工作标准及记录表单 第一节 承接查验工作标准 一、房屋承接查验工作标准 二、公共设施承接查验标准及检验方法 第二节 承接查验相关记录表单 一、土建工程承接查验相关记录表单 二、电气工程承接查验相关记录表单 三、给排水系统承接查验相关记录表单 四、空调系统承接查验相关记录表单 五、消防系统承接查验相关记录表单 六、电梯验收项目表 七、绿化工程竣工验收备案表 第四章 承接查验经典案例 一、承接查验不细心,管理疏漏惹后患 二、开发商遗留问题险生骚乱 三、水泵噪声起,及时要处理 四、隐蔽工程验收不细致引发游泳池渗漏 第二篇 业主入住服务 第一章 业主入住服务工作基础 第一节 入住服务概述 一、入住的概念、内容、形式及时限 二、入住服务组织架构 第二节 公司对项目入住事务控制及要素识别 一、公司对项目入住事务控制的内容 二、公司对项目入住事务控制的方法 三、公司对项目入住资料的控制 四、公司对项目入住物品的控制 五、公司对项目入住事务控制的有效性 六、入住服务要素及需求识别要点 第三节 入住服务前期工作准备 一、入住前期准备工作 二、入住服务策划 三、入住服务接待工作内容 第二章 入住服务工作实施 第一节 入住服务前期工作开展 一、入住前期的服务工作 二、资料文件的准备及相关工作的开展 三、各类入住资料范本及相关表单 第二节 入住服务人员培训 一、新员工入职培训 二、入住前的培训工作 第三节 入住服务人员配备及要求 一、新项目人员组建 二、新员工招聘及物资装备的配置 三、入住期间各岗位人员的配备情况 第三章 入住现场工作流程 第一节 入住现场布置 一、入住现场布置的准备 二、入住现场布置的内容 第二节 入住服务工作安排 一、开发商入住服务小组主要工作分配 二、物业公司入住服务小组主要工作分配 第三节 入住工作要点及注意事项 一、入住服务准备工作 二、入住工作要点 三、入住期间需要注意的事项 四、入住期间意外情况处理措施 五、入住办理过程中涉及的相关表单 第四章 入住服务后续工作实务 第一节 业主档案资料的收集、整理及维护 一、业主档案资料的种类、内容及来源 二、业主档案资料的整理及维护 第二节 未入住业主的提醒及返修问题的跟进 一、未入住业主的分类及提醒方式 二、返修问题的跟进服务 第五章 入住服务经典案例 一、业主看房一脚踏空,物业公司成了被告 二、业主拒签《管理规约》,物业公司能否扣下房屋钥匙? 三、入住期间商家众多怎么办? 四、业主验收入住后发现问题,开发商仍须按约承担责任 第三篇 装修管理服务 第一章 装修服务工作基础 第一节 装修服务概述 一、装修服务的理论与法律基础 二、装修服务的法律依据 第二节 装修服务工作的组织架构与岗位职责 一、装修服务工作组织架构 二、装修服务岗位职责 第二章 装修服务工作实务 第一节 装修申请及装修审批服务流程 一、装修服务工作流程 二、装修服务前期准备工作及注意事项 三、装修审批服务指引 第二节 日常巡查流程与装修管理服务指引 一、装修巡查流程 二、装修巡查人员安排及巡查内容 三、装修期间公共秩序管理 第三节 装修违规及人员违章处理流程 一、装修违规处理流程说明 二、装修违规处理流程 三、装修人员违章处理流程说明 四、装修人员违章处理流程 第四节 房屋装修验收服务流程 一、装修单项验收流程 二、单项验收工作指引 三、整体验收与退场服务指引 第五节 装修管理文本范例 第三章

装修管理工作制度及相关表单 第一节 业主装修管理规定 一、装修工人与搬运工人管理制度 二、电梯运送材料、家具使用规定 三、搬运装修材料、垃圾管理制度 四、装修施工管理制度 五、装修安全管理规定 六、空调安装管理规定 七、平台、楼顶管理规定 第二节 装修期间各类常用表单 第四章 装修管理经典案例 一、顶层业主要求搭建阳光棚怎么办？ 二、影响安全和外观，阳台岂能乱加建 三、业主装修家具堵占楼道 四、纠正违章装修僵持不下怎么办？ 附录 附录A 物业承接查验办法 附录B 住宅室内装饰装修管理办法参考文献

章节摘录

第一章 承接查验工作基础 物业承接查验是在项目竣工验收全部合格的基础上,为了保障所接管物业的各项建筑工程、设备系统及配套设施的质量符合国家标准、行业标准或实际需要,物业公司凭借自身的管理服务经验和专业技术水平,代表全体业主从使用、管理、维护保养等角度对物业项目的再验收,因此,通常情况下物业承接查验又称为“物业接管验收”。

第一节 承接查验概述 一、承接查验的概念、作用、依据与方法 1. 承接查验的基本概念

一般而言,物业管理的承接查验分为两种情况,一种是新项目的承接查验,另一种是老项目(即已经投入使用的物业)的承接查验。

新项目的承接查验是指物业服务企业代表全体业主(包括现有业主和未来业主)根据物业服务合同,从确保物业正常使用与维护保养的角度出发,在政府部门和开发商对施工单位已经完成竣工验收的基础上,同开发商、施工单位一起对物业质量进行的综合评定。

新项目的承接查验是以对物业主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验,这是开发商把新的物业项目移交给物业公司的过程,是一种企业行为。

新项目承接查验工作的完成,标志着物业正式进入使用阶段。

老项目的承接查验是指根据物业服务合同约定,新接管的物业公司协同开发商、业主委员会和原物业公司,对已入住物业的房屋建筑本体、各种设备和公共设施的检验和接管。

这是开发商或业主委员会、原物业公司把已经投入使用的物业移交给新物业公司的过程。

在实际工作中,由于老项目早已交付业主使用,大部分设施、设备已经不在保修期内,开发商直接参与承接查验工作相对较少。

物业的承接查验工作主要包括对物业资料、文件的交接,以及房屋本体专有部位及设施、房屋本体共用部位及设施、公用设施设备、公共场所(地)、附属物的验收,具体包括主体建筑、附属设备、配套设施以及道路、场地和环境绿化等内容。

编辑推荐

为进一步帮助物业服务企业及物业管理从业人员更好地掌握日常工作中物业管理承接查验、入住接待以及装修管理服务的工作流程及操作方法，向阳、冯永健和潘小国特意编写了这本《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》。

《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》主要围绕物业管理承接查验、业主入住接待以及装修管理服务三方面内容展开，这些内容都是物业管理工作中最基础、最重要，也是最关键的环节。

《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》的编写，旨在从最基础、最简单、最实用的层面，为物业管理从业人员提供相应的操作实务，从而使《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》不仅成为物业管理人士的学习宝典，更是日常管理服务的实战手册。

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>