

<<物业管理职位工作手册>>

图书基本信息

书名：<<物业管理职位工作手册>>

13位ISBN编号：9787115287106

10位ISBN编号：7115287104

出版时间：2012-7

出版时间：人民邮电出版社

作者：丰佳栋

页数：353

字数：180000

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>

## <<物业管理职位工作手册>>

### 内容概要

《弗布克管理职位工作手册系列：物业管理职位工作手册（第3版）》从工作目标、工作事项描述、工作细化执行三个层面，对物业管理的各项工作，包括物业公司组织管理、物业接管与验收管理、业主入住与装修管理、客户服务管理、保洁与绿化管理、安全与车辆管理、物业工程管理、服务质量管理、财务管理、行政人事管理共十项工作内容进行了详细阐述。

“工作目标+制度模板+工具表单+工作流程”构成了本书的四大板块，实务性、操作性、工具性是本书的一大特色。

《弗布克管理职位工作手册系列：物业管理职位工作手册（第3版）》适合物业管理从业人员，企业培训师、咨询师以及高校相关专业师生阅读使用。

## <<物业管理职位工作手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 物业管理职位工作目标与职责

##### 第一节 物业公司各部门职能与工作目标

###### 一、物业公司各部门职能分解

- (一) 客户服务中心职能
- (二) 秩序管理部职能
- (三) 环境管理部职能
- (四) 工程管理部职能
- (五) 质量管理部职能
- (六) 行政人事部职能
- (七) 财务部职能
- (八) 物业管理处职能

###### 二、物业公司各部门工作目标

- (一) 客户服务中心工作目标
- (二) 秩序管理部工作目标
- (三) 环境管理部工作目标
- (四) 工程管理部工作目标
- (五) 质量管理部工作目标
- (六) 行政人事部工作目标
- (七) 财务部工作目标
- (八) 物业管理处工作目标

##### 第二节 物业公司各岗位职责

###### 一、客户服务部

- (一) 客户服务中心经理职责
- (二) 客户服务主管职责
- (三) 客户服务专员职责

###### 二、秩序管理部

- (一) 秩序管理部经理职责
- (二) 安全主管职责
- (三) 车辆主管职责
- (四) 安全专员职责
- (五) 车辆管理员职责

###### 三、环境管理部

- (一) 环境管理部经理职责
- (二) 保洁主管职责
- (三) 绿化主管职责
- (四) 保洁专员职责
- (五) 绿化专员职责

###### 四、工程管理部

- (一) 工程管理部经理职责
- (二) 装修主管职责
- (三) 设备主管职责
- (四) 维修工职责
- (五) 水暖工职责
- (六) 电工职责
- (七) 采购专员

## <<物业管理职位工作手册>>

### 五、质量管理部

- (一) 质量管理部经理职责
- (二) 质量管理主管职责
- (三) 质量体系专员职责

### 六、行政人事部

- (一) 行政人事部经理职责
- (二) 行政主管职责
- (三) 人事主管职责

### 七、财务部

- (一) 财务部经理职责
- (二) 出纳职责
- (三) 审计职责

### 八、物业管理处

- (一) 物业管理处经理职责
- (二) 市场拓展主管职责
- (三) 物业招商主管职责
- (四) 物业管理员职责

## 第二章 物业公司组织管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、组织管理工作目标

#### 二、达成目标的两个工作事项

- (一) 物业公司组织结构设计
- (二) 物业公司服务管理制度设计

### 第二节 物业公司的组织结构管理细化执行

#### 一、工作知识准备

- (一) 组织结构设计原则
- (二) 组织结构设计步骤

#### 二、物业公司组织管理工作模板

- (一) 物业公司各部门管理制度模板
- (二) 不同规模物业公司组织结构设计模板
- (三) 不同服务对象物业公司组织结构设计模板

#### 三、物业公司组织管理工作流程

- (一) 部门管理制度制定流程
- (二) 部门组织结构调整流程

## 第三章 物业接管与验收管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、物业接管与验收工作目标

#### 二、达成目标的三个工作事项

- (一) 物业接管与验收准备
- (二) 物业接管与验收实施
- (三) 接管与验收资料保管

### 第二节 物业接管与验收管理细化执行

#### 一、工作知识准备

- (一) 物业接管与验收类型
- (二) 物业接管与验收的内容
- (三) 物业接管与验收应注意事项

#### 二、物业接管与验收管理工作模板

## <<物业管理职位工作手册>>

- (一) 物业接管与验收管理规范模板
- (二) 接管与验收资料管理规定模板
- (三) 物业接管与验收工作方案模板

### 三、物业接管与验收管理工具表单

- (一) 物业资料移交清单
- (二) 物业项目移交记录表
- (三) 机电设备接管与验收表
- (四) 消防设施验收记录表
- (五) 商铺单元验收交接表

### 四、物业接管与验收管理工作流程

#### 第四章 业主入住与装修管理

##### 第一节 工作目标与工作事项描述

###### 一、业主入住与装修工作目标

###### 二、达成目标的两个工作事项

- (一) 业主入住管理
- (二) 业主装修管理

##### 第二节 业主入住管理细化执行

###### 一、工作知识准备

- (一) 业主入住的前提条件
- (二) 业主入住的准备工作
- (三) 业主入住时注意事项

###### 二、业主入住管理工作模板

- (一) 业主入住管理标准模板
- (二) 业主入住接待标准模板
- (三) 业主入住通知书模板
- (四) 业主授权委托书模板
- (五) 新业主迁入办公通知

###### 三、业主入住管理工具表单

- (一) 业主情况登记表
- (二) 业主入住登记表
- (三) 入住费用登记表
- (四) 业主入住验房表
- (五) 家庭情况登记表
- (六) 物业产权清册表
- (七) 钥匙发放记录表

###### 四、业主入住管理工作流程

- (一) 业主入住管理工作流程
- (二) 出入证件办理工作流程

##### 第三节 装修管理细化执行

###### 一、工作知识准备

- (一) 装修施工作业的管理标准
- (二) 装修时应遵守的噪音管理规定
- (三) 装修时应遵守的巡查规定
- (四) 装修时应遵守的验收规定
- (五) 装修审批时应注意的重点

###### 二、装修管理工作模板

- (一) 家庭住户装修管理规定模板

## <<物业管理职位工作手册>>

- (二) 装修施工人员管理细则模板
- (三) 装修管理服务协议书模板
- (四) 装修管理安全协议书模板

### 三、装修管理工具表单

- (一) 住宅装修申请表
- (二) 商户装修申请表
- (三) 室内装修审批表
- (四) 装修审批流转表
- (五) 装修手续登记表
- (六) 装修用电申请表
- (七) 装修用水申请表
- (八) 装修施工许可证
- (九) 装修期间巡查表
- (十) 住宅装修验收表
- (十一) 通用装修验收表
- (十二) 装修进场核检单
- (十三) 装修缴费通知单
- (十四) 装修违章通知单
- (十五) 装修出入证收发表

### 四、装修管理工作流程

- (一) 业主装修管理工作流程
- (二) 业户室内装修申请流程
- (三) 装修保证金收(退)流程

## 第五章 客户服务管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

- 一、客户服务管理工作目标
- 二、达成目标的两个工作事项
  - (一) 日常客户服务
  - (二) 客户投诉处理

### 第二节 客户服务管理细化执行

- 一、工作知识准备
  - (一) 与业主沟通的方式
  - (二) 与业主沟通的方法
- 二、客户服务管理工作模板
  - (一) 招商管理制度模板
  - (二) 客户服务管理制度模板
  - (三) 社区活动管理制度模板
  - (四) 物业报修管理制度模板
  - (五) 业主求助服务管理标准
  - (六) 有偿便民服务管理规定
  - (七) 物业广告位租赁合同模板

### 三、客户服务管理工具表单

- (一) 业主沟通记录表
- (二) 出租房屋登记表
- (三) 收费项目一览表
- (四) 报修受理登记表
- (五) 维修回访记录表

## <<物业管理职位工作手册>>

- (六) 物业停水通知单
- (七) 电梯暂停服务通知单
- (八) 出入门禁刷卡通知单
- (九) 社区文娱活动申报表
- (十) 物业有偿服务登记表
- (十一) 客户服务中心值班记录表
- (十二) 客户服务中心交接班记录表

### 四、客户服务管理工作流程

- (一) 客户咨询服务工作流程
- (二) 物业招商管理工作流程
- (三) 物业报修服务工作流程
- (四) 物业上门维修服务流程
- (五) 物业费用收缴工作流程
- (六) 业主信件分发工作流程
- (七) 装修申请审批管理流程

### 第三节 客户投诉处理细化执行

#### 一、工作知识准备

- (一) 客户投诉的受理范围
- (二) 对待客户投诉的态度
- (三) 处理客户投诉的程序

#### 二、客户投诉处理工作模板

- (一) 客户投诉管理制度模板
- (二) 客户回访管理制度模板

#### 三、客户投诉处理工具表单

- (一) 投诉受理登记表
- (二) 投诉处理记录表
- (三) 投诉回访记录表
- (四) 服务质量调查表
- (五) 投诉月度汇总表

#### 四、客户投诉处理工作流程

- (一) 客户投诉处理流程
- (二) 客户回访工作流程

## 第六章 保洁与绿化管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、保洁与绿化管理工作目标

#### 二、达成目标的两个工作事项

- (一) 保洁管理
- (二) 绿化管理

### 第二节 保洁管理细化执行

#### 一、工作知识准备

- (一) 环境的清洁
- (二) 虫鼠的消杀

#### 二、保洁管理工作模板

- (一) 保洁工作管理制度模板
- (二) 保洁工作达标标准模板
- (三) 辖区卫生达标标准模板
- (四) 应急情况保洁作业细则模板

## <<物业管理职位工作手册>>

### 三、保洁管理工具表单

- (一) 保洁物品领用表
- (二) 保洁工具使用表
- (三) 保洁员岗位安排表
- (四) 保洁工作检查记录表
- (五) 每日卫生巡视检查表
- (六) 消杀服务工作检查表
- (七) 保洁质量月总结报告

### 四、保洁管理 workflows

- (一) 保洁工作管理流程
- (二) 保洁工作检查流程
- (三) 保洁设备保养工作流程

### 第三节 绿化管理细化执行

#### 一、工作知识准备

- (一) 绿化总体规划
- (二) 绿地布置的原则
- (三) 绿化工作实施

#### 二、绿化管理工作模板

- (一) 绿化工作管理制度模板
- (二) 绿化工作达标标准模板
- (三) 灾害预防管理办法模板
- (四) 绿化工作安全管理规定模板

#### 三、绿化管理工具表单

- (一) 绿化员岗位安排表
- (二) 绿化养护记录表
- (三) 绿化养护检查表
- (四) 绿化养护日检表
- (五) 绿化药品领用表
- (六) 绿化器械使用表
- (七) 器械养护记录表
- (八) 撤出花木处理记录表

#### 四、绿化管理 workflows

- (一) 绿化工作管理流程
- (二) 绿化外包工作流程
- (三) 绿化工作考评流程

### 第七章 安全与车辆管理

#### 第一节 工作目标与工作事项描述

##### 一、安全与车辆管理工作目标

##### 二、达成目标的两个工作事项

- (一) 安全管理
- (二) 车辆管理

#### 第二节 安全管理细化执行

##### 一、工作知识准备

- (一) 治安管理的 service 要求
- (二) 治安管理的 main 任务
- (三) 物业保安人员的培训
- (四) 物业消防管理的内容

## <<物业管理职位工作手册>>

- (五) 物业安全设施的管理
- 二、安全管理工作模板
  - (一) 保安人员管理制度模板
  - (二) 消防安全管理制度模板
- 三、安全管理工具表单
  - (一) 来访客人登记表
  - (二) 巡逻工作记录表
  - (三) 保安工作班检表
  - (四) 保安巡逻签到卡
  - (五) 物品出入登记表
  - (六) 队长巡查记录表
  - (七) 保安工作周检表
  - (八) 保安请销假报告单
  - (九) 保安交接班记录表
  - (十) 保安月岗位安排表
  - (十一) 临时动火作业申请表
  - (十二) 消防器材检查记录表
  - (十三) 消防检查整改通知单
  - (十四) 消防演练活动记录表
  - (十五) 意外突发事件处理记录
  - (十六) 保安部重大事件总结报告
- 四、安全管理工作流程
  - (一) 盘查可疑人员工作流程
  - (二) 打架斗殴处理工作流程
  - (三) 消防安全管理工作流程
- 第三节 车辆管理细化执行
- 一、工作知识准备
  - (一) 道口岗工作程序
  - (二) 停车场突发事件的应变
- 二、车辆管理工作模板
  - (一) 车辆管理规定模板
  - (二) 停车场地管理制度模板
- 三、车辆管理工具表单
  - (一) 固定车位登记表
  - (二) 月卡收费登记表
  - (三) 车辆收费登记表
  - (四) 车辆管理日检表
  - (五) 车辆出入登记表
  - (六) 停车场交接班记录
  - (七) 停车场车辆状况登记表
- 四、车辆管理工作流程
  - (一) 车辆日常管理工作流程
  - (二) 车辆出入管理工作流程
- 第八章 物业工程管理
- 第一节 工作目标与工作事项描述
- 一、物业工程管理工作目标
- 二、达成目标的两个工作事项

## <<物业管理职位工作手册>>

(一) 房屋建筑维修养护管理

(二) 附属设备设施维护管理

### 第二节 物业工程管理细化执行

#### 一、工作知识准备

(一) 编制房屋维修计划的程序

(二) 编制设备养护计划的程序

(三) 房屋日常维修养护的程序

#### 二、工程管理工作模板

(一) 工程管理部日常管理规定模板

(二) 工程管理部养护管理规定模板

(三) 物业房屋维修管理制度模板

(四) 外委工程施工管理规定模板

(五) 供配电设备运行管理规程模板

(六) 电梯安全运行管理制度模板

(七) 物业公司空调机房管理制度模板

(八) 给排水系统维修保养方案模板

(九) 供配电系统维护保养方案模板

(十) 房屋本体共用部位维护方案模板

#### 三、工程管理工具表单

(一) 房屋设施养护计划表

(二) 房屋中、大修计划表

(三) 设备年度大修计划表

(四) 工程部维修单

(五) 工程部抽查表

(六) 工程维修报批表

(七) 工程维修登记表

(八) 房屋大修报告表

(九) 设备设施登记表

(十) 设备设施资料卡

(十一) 设备外修申请表

(十二) 设备维修登记表

(十三) 设备维修报告书

(十四) 设备事故报告书

(十五) 电梯巡视记录表

(十六) 房屋返修申请表

#### 四、工程管理工作流程

(一) 电梯运行管理流程

(二) 房屋维修管理工作流程

(三) 设备巡查管理工作流程

(四) 设备维修管理工作流程

### 第九章 服务质量管理

#### 第一节 工作目标与工作事项描述

##### 一、服务质量管理工作目标

##### 二、达成目标的三个工作事项

(一) 质量文件管理

(二) 质量检查评审

(三) 质量优化改进

## <<物业管理职位工作手册>>

### 第二节 服务质量管理细化执行

#### 一、工作知识准备

- (一) ISO 9000系列标准简介
- (二) 物业公司资质管理简介
- (三) 物业服务质量体系审核

#### 二、服务质量管理工作模板

- (一) 质量文件控制程序模板
- (二) 质量记录控制程序模板
- (三) 数据分析控制程序模板
- (四) 内部审核控制程序模板
- (五) 管理评审控制程序模板
- (六) 质量改进控制程序模板

#### 三、服务质量管理工具表单

- (一) 服务质量手册修订记录表
- (二) 服务质量体系评审计划表
- (三) 服务质量体系评审通知单
- (四) 服务质量体系评审报告表
- (五) 质量评审管理职责分配表
- (六) 服务质量管理工作计划表
- (七) 内部审核实施计划表
- (八) 物业服务不合格报告
- (九) 物业服务意见征询表
- (十) 质量改进措施计划表
- (十一) 质量改进验收评价表
- (十二) 质量改进评审记录表
- (十三) 服务质量改进报告表

#### 四、服务质量管理工作流程

- (一) 质量认证工作流程
- (二) 质量体系审核流程
- (三) 质量持续改进流程

### 第十章 财务管理

#### 第一节 工作目标与工作事项描述

##### 一、财务管理工作目标

##### 二、达成目标的四个工作事项

- (一) 财务预算管理
- (二) 固定资产管理
- (三) 流动资产管理
- (四) 财务收支管理

#### 第二节 财务管理细化执行

##### 一、工作知识准备

- (一) 物业管理费用的构成
- (二) 物业管理收入的构成

##### 二、财务管理工作模板

- (一) 公司预算管理制度模板
- (二) 固定资产管理制度模板
- (三) 费用报销管理制度模板

##### 三、财务管理工具表单

## <<物业管理职位工作手册>>

- (一) 物业管理费用预算表
  - (二) 物业管理收支预算表
  - (三) 应收管理费明细表
  - (四) 管理费欠费分析表
  - (五) 发票领用登记表
  - (六) 物业费催收通知书
  - (七) 固定资产报废申请单
- 四、财务管理工作流程
- (一) 财务预算编制流程
  - (二) 固定资产购置流程
  - (三) 资产管理工作流程
  - (四) 物业管理费收缴流程
  - (五) 维修费用管理工作流程
- 第十一章 行政人事管理
- 第一节 工作目标与工作事项描述
- 一、行政人事管理工作目标
  - 二、达成目标的两大工作事项
    - (一) 物业公司的行政管理
    - (二) 物业公司的人事管理
- 第二节 行政管理细化执行
- 一、行政管理工作模板
    - (一) 办公用品管理制度模板
    - (二) 公司印章管理制度模板
    - (三) 员工卫生管理规定模板
    - (四) 行政事务管理制度模板
  - 二、行政管理工具表单
    - (一) 送发文件记录表
    - (二) 用车申请审批表
    - (三) 车辆费用报销单
    - (四) 印章使用登记表
    - (五) 会议室使用申请表
    - (六) 办公用品领用登记表
  - 三、行政管理工作流程
    - (一) 办公用品领用流程
    - (二) 档案管理工作流程
    - (三) 车辆使用管理流程
    - (四) 会议管理工作流程
    - (五) 签订合同管理流程
- 第三节 人事管理细化执行
- 一、人事管理工作模板
    - (一) 新员工培训制度模板
    - (二) 员工调动管理细则模板
    - (三) 在职员工培训管理制度模板
    - (四) 物业公司人事管理制度模板
  - 二、人事管理工具表单
    - (一) 新员工试用表
    - (二) 员工培训档案

<<物业管理职位工作手册>>

(三) 员工培训计划表

(四) 员工培训申请表

(五) 人员调动申请表

(七) 员工调动交接清单

(六) 员工工资变动申请表

(八) 员工离职交接清单

三、人事管理工作流程

(一) 招聘与录用管理流程

(二) 培训需求调查工作流程

(三) 员工培训管理工作流程

(四) 培训课程设计工作流程

(五) 员工离职管理工作流程

.....

## <<物业管理职位工作手册>>

### 编辑推荐

物业源管理实操经典《物业管理职位工作手册》重新升级人与事的完美结合做什么与怎么做的解决方案  
职责清晰：明确所在岗位的责任和任务并知道做什么工作有序：知悉所要完成任务的具体步骤和  
工作流程执行有力：精确地把管理落到各个岗位和具体事项上提供工具：为企业各项工作提供规范化的  
制度和工具三个层面、三种形式提供全方位的实务工具和解决方案

<<物业管理职位工作手册>>

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>