

<<物业公司规范化管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<物业公司规范化管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787115304254

10位ISBN编号：7115304254

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：周鸿

页数：297

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>

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

### 内容概要

《物业公司规范化管理工具箱(第3版)》通过全方位细化物业公司各岗位的工作事项,详细介绍了物业公司各岗位的具体职责、制度、表格、流程和方案,内容涉及市场发展部、服务中心、秩序管理部、环境管理部、工程管理部、质量管理部、财务部、行政人事部等多个部门,可以极大地促进物业公司的运作效率和工作业绩,增强团队的凝聚力和战斗力。

《物业公司规范化管理工具箱(第3版)》适合物业公司经理、主管、一线员工,以及企业培训师、咨询师使用,同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

### 作者简介

周鸿，弗布克管理咨询公司咨询师、培训师，具有多年的企业管理任职经历，在客服管理、物业管理、员工培训方面具有丰富经验。

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

### 书籍目录

#### 第一章 物业公司组织结构与责权

##### 第一节 物业公司组织结构

- 一、大型物业公司组织结构
- 二、中小型物业公司组织结构
- 三、小区类物业公司组织结构
- 四、商场类物业公司组织结构

##### 第二节 物业公司各部门责权

- 一、市场发展部责权
- 二、服务中心责权
- 三、工程管理部责权
- 四、环境管理部责权
- 五、秩序管理部责权
- 六、质量管理部责权
- 七、财务管理部责权
- 八、行政人事部责权

#### 第二章 市场发展部

##### 第一节 市场发展部岗位职责

- 一、市场发展部经理岗位职责
- 二、市场拓展主管岗位职责
- 三、物业招商主管岗位职责

##### 第二节 市场发展部管理制度

- 一、市场拓展管理制度
- 二、市场拓展人员管理制度
- 三、物业项目投标书编制规定

##### 第三节 市场发展部管理表格

- 一、市场调查计划表
- 二、物业情况调查表
- 三、年度广告预算表
- 四、客户等级分类表
- 五、招商项目规划表

##### 第四节 市场发展部管理流程

- 一、物业市场调研流程
- 二、物业项目拓展流程
- 三、物业项目投标管理流程
- 四、物业招商管理流程

##### 第五节 市场发展部管理方案

- 一、物业市场调研方案
- 二、小区接管验收方案
- 三、物业投标管理方案
- 四、住宅社区商业招商方案
- 五、物业前期运作服务方案

#### 第三章 服务中心

##### 第一节 服务中心岗位职责

- 一、服务中心经理岗位职责
- 二、服务中心主管岗位职责

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

### 三、服务专员岗位职责

#### 第二节 服务中心管理制度

- 一、服务中心管理规定
- 二、业主入住管理制度
- 三、住户投诉处理办法
- 四、服务中心回访制度
- 五、文化活动管理制度
- 六、业主会所管理制度

#### 第三节 服务中心管理表格

- 一、业主入住登记表
- 二、住户信息登记表
- 三、收费项目一览表
- 四、回访记录登记表
- 五、房屋出租登记表
- 六、出入证件收发表
- 七、报修受理登记表
- 八、维修回访记录表
- 九、社区活动管理表

#### 第四节 服务中心管理流程

- 一、业主入住管理流程
- 二、业主装修申请流程
- 三、物业费用收缴流程
- 四、业主报修服务流程
- 五、业主投诉处理流程
- 六、业主回访实施流程

#### 第五节 服务中心管理方案

- 一、物业费用催缴方案
- 二、社区有偿便民服务推广方案
- 三、社区文化活动年度实施方案
- 四、小区物业服务管理方案

### 第四章 秩序管理部

#### 第一节 秩序管理部岗位职责

- 一、秩序管理部经理岗位职责
- 二、保安主管岗位职责
- 三、车辆主管岗位职责
- 四、保安人员岗位职责
- 五、车辆管理人员岗位职责

#### 第二节 秩序管理部管理制度

- 一、安全保卫管理制度
- 二、保安人员管理制度
- 三、车辆管理规定
- 四、消防安全管理制度

#### 第三节 秩序管理部管理表格

- 一、来访人员登记表
- 二、物品出入登记表
- 三、辖区车辆管理表
- 四、停车场交接班记录

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

- 五、保安巡逻签到卡
- 六、保安工作周检表
- 七、治安报案登记表
- 八、消防巡查记录表
- 九、临时动火作业申请表
- 十、消防检查整改通知单
- 第四节 秩序管理部管理流程
  - 一、物品放行管理流程
  - 二、可疑人员盘查流程
  - 三、打架斗殴处理流程
  - 四、防火安检处理流程
- 第五节 秩序管理部管理方案
  - 一、日常巡查工作方案
  - 二、突发事件处理方案
  - 三、电梯困人紧急处理方案
  - 四、停电及电力故障紧急处理方案
  - 五、发生火警时消防紧急处理方案
- 第五章 环境管理部
  - 第一节 环境管理部岗位职责
    - 一、环境管理部经理岗位职责
    - 二、保洁主管岗位职责
    - 三、绿化主管岗位职责
    - 四、保洁人员岗位职责
    - 五、绿化人员岗位职责
  - 第二节 环境管理部管理制度
    - 一、保洁管理制度
    - 二、绿化管理制度
    - 三、保洁工作达标标准
    - 四、绿化工作安全管理规定
  - 第三节 环境管理部管理表格
    - 一、环境清洁检查表
    - 二、保洁物品领用单
    - 三、保洁工作检查记录表
    - 四、每日卫生巡视检查表
    - 五、草坪养护记录表
    - 六、绿化养护检查表
    - 七、绿化工具使用登记表
    - 八、绿化工程施工日检查表
  - 第四节 环境管理部管理流程
    - 一、保洁管理流程
    - 二、绿化管理流程
    - 三、绿化外包管理流程
  - 第五节 环境管理部管理方案
    - 一、保洁服务工作应急方案
    - 二、绿化养护工作检查方案
- 第六章 工程管理部
  - 第一节 工程管理部岗位职责

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

- 一、 工程管理部经理岗位职责
- 二、 维修主管岗位职责
- 三、 机电主管岗位职责
- 四、 维修工岗位职责
- 五、 空调管理人员岗位职责
- 六、 电梯管理人员岗位职责
- 第二节 工程管理部管理制度
- 一、 工程管理部管理规范
- 二、 业主装修管理规定
- 三、 装修验收管理规定
- 四、 电梯安全运行管理制度
- 五、 外委工程施工管理规定
- 第三节 工程管理部管理表格
- 一、 装修验收表
- 二、 房屋设施养护计划表
- 三、 设备综合管理表
- 四、 工程维修报批表
- 五、 设备维修管理表
- 六、 工程验收报告表
- 七、 空调保养管理表
- 八、 电梯巡视记录表
- 九、 工程返修申请表
- 第四节 工程管理部管理流程
- 一、 装修施工管理流程
- 二、 房屋维修管理流程
- 三、 电梯运行管理流程
- 四、 设备维修管理流程
- 第五节 工程管理部管理方案
- 一、 房屋及共用设施设备维修养护方案
- 二、 给排水系统维修养护方案
- 三、 供配电系统维护保养方案
- 四、 消防系统维护保养方案
- 第七章 质量管理部
- 第一节 质量管理部各岗位职责
- 一、 质量管理部经理岗位职责
- 二、 质量管理部主管岗位职责
- 第二节 质量管理部制度
- 一、 服务质量监测控制制度
- 二、 物业服务纠正改进制度
- 第三节 质量管理部管理表格
- 一、 质量记录管理表
- 二、 物业管理诊断表
- 三、 质量管理检查表
- 四、 质量体系评审计划表
- 五、 质量体系评审报告书
- 六、 质量改进评审记录表
- 七、 服务质量改进报告表

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

### 第四节 质量管理部管理流程

- 一、质量体系认证流程
- 二、质量手册编写流程
- 三、质量体系评审流程
- 四、服务质量检查流程

### 第五节 质量管理部管理方案

- 一、服务质量控制方案
- 二、质量检查工作方案

## 第八章 财务部

### 第一节 财务部各岗位职责

- 一、财务部经理岗位职责
- 二、出纳员岗位职责
- 三、审计员岗位职责

### 第二节 财务部管理制度

- 一、公司预算管理制度
- 二、财务会计管理制度
- 三、公司财产管理办法
- 四、费用报销管理规定

### 第三节 财务部管理表格

- 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、公共设施维修费用表
- 六、公司财务收支日报表
- 七、月度收支状况汇总表
- 八、固定资产登记明细表

### 第四节 财务部管理流程

- 一、财务预算管理流程
- 二、物业费用入账流程
- 三、费用报销管理流程
- 四、利润核算管理流程

### 第五节 财务部管理方案

- 一、零用金控制方案
- 二、物业费盈亏分析预测方案

## 第九章 行政人事部

### 第一节 行政人事部岗位职责

- 一、行政人事部经理岗位职责
- 二、行政主管岗位职责
- 三、人事主管岗位职责

### 第二节 行政人事部管理制度

- 一、行政办公管理制度
- 二、人事管理工作制度

### 第三节 行政人事部管理表格

- 一、送发文件记录表
- 二、用车申请审批表
- 三、印章使用登记表



## <<物业公司规范化管理工具箱>>

四、办公用品请购单

五、员工培训计划表

六、员工请假申请单（一）

七、员工请假申请单（二）

八、员工离职单

第四节 行政人事部管理流程

一、员工招聘管理流程

二、员工考核管理流程

三、文件管理 workflows

第五节 行政人事部方案

一、物品采购工作方案

二、保安培训考核方案

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

### 章节摘录

版权页：插图：7.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时告知和劝阻，并及时报告政府有关主管部门。

8.小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，保持小区各组团、栋及单元、户标志清晰。

六、公共设施维护管理 1.对共用设施设备进行日常管理和维修养护，保证共用设施设备能正常运行和使用，杜绝安全事故的发生。

2.建立共用设施设备清册档案（设备台账），做好设施设备的运行、检查、维修、保养记录。

3.制定设施设备操作规程及保养规范，按操作规程及保养规范执行。

4.对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，属于小修范围的及时组织修复，属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，并按有关规定办理。

5.对特种设施设备和测量仪表、仪器，按照政府有关规定，定期进行检验、检测、校准。

6.设备房保持整齐、清洁，安全设施符合规范，无鼠害，无跑、冒、滴、漏现象，无堆积杂物，设施设备铭牌、标识规范、统一、完整，操作规程、维护规范、管理制度上墙。

7.各类管线有分类标识和流向标识，各类记录本、登记本（运行、维修、保养、交接班等）齐全，记录完整，监控记录可保存15天，并能正常回放。

8.在小区内变压器、高层屋面、有安全隐患的健身设施、车库限高、区内道路限速、燃气调压站（箱）、水系沿岸等危及人身安全部位设置明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

9.公共区域内的雨水、污水管道每年检查、疏通一次，雨水、污水井每半年检查、清掏一次，雨水、污水管道及井发生堵塞应及时疏通，化粪池每年至少清掏一次，每季度检查一次，防止外溢。

10.建立设施设备巡视制度，有专人巡视，配电室、排污泵等每日巡视至少两次，有巡视记录。

锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室、中控室等有专人24小时值守，值守人员每班工作时间不超过11小时。每日对园区路面、景观、小品、围墙（护栏）、窞井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、门禁、周界报警监视系统等巡视一次。

设施设备能正常使用，无安全隐患。

12.设立日常消耗物料、备件仓库，保证日常维修的及时性。

仓库有完善的管理制度，专人管理，物品分类码放。

13.使用中水系统的，确保水质达到国家中水水质标准。

14.载人电梯日夜24小时正常运行。

15.消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

16.小区主要道路及停车场交通标志齐全，路灯、楼道灯完好率不低于95%。

七、公共秩序管理服务标准 1.小区出入口专人24小时值勤。

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

### 媒体关注与评论

“ 职责+制度+表格+流程+方案 ” 五位一体，为物业公司管理提供规范化的解决方案。

## <<物业公司规范化管理工具箱>>

### 编辑推荐

深受读者欢迎的精品图书最新改版，更加符合当下企业实际需求！

“ 职责+制度+表格+流程+方案 ” 五位一体，针对物业公司面临的各种问题给出了制度层面的解答、方案层面的参考、流程方面的参照和实用表格方面的应用，为企业解决如下物业管理中的问题：物业公司适合什么样的组织架构？

哪些才是物业公司必需的部门？

各部门的职责是什么？

物业公司市场拓展部如何才能做好项目的调研、招商、拓展以及后期的接收工作？

物业公司的服务中心如何才能做好业主的入住、投诉、服务、回访、文化活动等方面的工作？

物业公司的秩序管理部如何才能做好小区的安全保卫工作和突发事件应急工作？

物业公司的环境管理部如何才能做好小区的清洁、绿化及维护工作？

物业公司的工程管理部如何才能做好小区的设施设备维修养护工作？

物业公司的质量管理部如何才能做好小区的整体质量管理工作？

物业公司的财务部如何才能做好公司的成本费用控制工作？

物业公司的行政人事部如何才能做好人员的组织管理工作？

经过本次改版，《物业公司规范化管理工具箱（第3版）》主要有以下三大特点。

1. 内容更全面、更具系统性
2. 实用性、操作性更强
3. 使用起来更方便

<<物业公司规范化管理工具箱>>

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>