

<<物业经理365天超级管理手册>>

图书基本信息

书名：<<物业经理365天超级管理手册>>

13位ISBN编号：9787115311313

10位ISBN编号：7115311315

出版时间：2013-4

出版时间：人民邮电出版社

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>

## <<物业经理365天超级管理手册>>

### 内容概要

《物业经理365天超级管理手册》通过全方位细化物业公司各方面的工作事项，从物业经理的视角详细介绍了物业管理中应掌握的各项技能，内容涉及物业接管验收管理、物业安全管理、客户服务管理、消防安全管理、物业收费管理、业主入伙及装修管理、人力资源管理、突发事件处理、房屋设施设备管理、保洁和绿化外包管理、物业经营管理、物业风险管理、社区文化管理、创优达标管理、物业投标管理等多个方面，可以有效地帮助物业经理提高管理效率和工作业绩，增强团队的凝聚力和战斗力，打造业主认可的物业服务团队。

《物业经理365天超级管理手册》适合企业物业经理以及一线物业工作人员使用，同时也适合大中专院校相关专业师生阅读参考。

## 作者简介

王生平，副教授，企业管理硕士研究生导师，MBA导师，兼任中国管理科学学会、全国高校经济管理专业教研协作会常务理事，中国管理科学研究院特聘教授，主要从事工商管理——战略管理、运营管理、股份制企业经营管理教学与研究工作，同时担任多家企业管理顾问，主持或参与省部级纵向科研课题20余项。

宿佳佳，兰州商学院法学院民商法专业毕业，经济法硕士，从经济法角度深入研究了先进的物业管理模式和全程运作，熟悉物业合同的相关法律规定；从劳动法及社会保障法角度研究物业经理须知法律法规；熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块的相关法律知识；熟知企业ISO9001质量管理体系建立、实施、认证工作涉及的相关法律规定

## &lt;&lt;物业经理365天超级管理手册&gt;&gt;

## 书籍目录

- 目 录第一部分 岗位职责第一章 物业公司的职能 2物业经理要想有效地开展工作，首先必须了解物业公司的组织架构、工作职责以及日常工作流程。同时，物业经理要明确一年的工作安排，这也是其岗位职责的一部分。
- 第一节 物业公司的组织架构 3001 直线制物业公司的组织架构 3002 直线职能制物业公司的组织架构 3003 分部制物业公司的组织架构 4第二节 365天工作安排 5004 了解国家法定节假日 6005 准确计算工作时间 6006 采用阶段工作法 7第二章 物业经理岗位须知 8 物业经理岗位须知主要包含两方面的内容，即岗位要求和工作内容。岗位要求是对物业经理的任职提出的各种要求，只有达到这些要求，物业经理才能胜任这一职位；工作内容是物业经理主要的工作事项，这也是物业经理必须了解和掌握的。
- 第一节 物业经理岗位要求 9007 个人形象要求 9008 心理素质要求 10009 个人能力要求 10010 职业道德要求 12第二节 物业经理工作内容 12011 日常管理工作内容 12012 专业管理工作内容 14第二部分 管理技能第三章 基本管理技能 18 基本管理技能是物业经理在日常管理工作中需要用到的一系列管理手段，如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。物业经理只有掌握这些基本管理技能，才能高效地开展工作。
- 第一节 制订工作计划 19013 工作计划的格式与内容 19014 工作计划的制订步骤 21第二节 汇报与下达指示 21015 向上级汇报工作 21016 听取下级汇报工作 22017 向下级下达指示 22第三节 进行有效授权 24018 明确授权要素构成 24019 避免踏入授权误区 25020 掌握必要授权方法 25第四节 团队管理技能 27021 团队管理的内容 27022 团队管理的基本要点 27第五节 日常沟通管理 29023 了解常见的沟通方式 29024 了解常见的沟通障碍 30025 明确沟通的注意事项 30026 向上沟通 30027 水平沟通 31028 向下沟通 32029 明确需要立即沟通的情况 32030 掌握倾听员工的方法 34第四章 自我管理技能 36 物业经理除了要掌握基本管理技能之外，还要做好自我管理，这主要包含两个方面，即个人形象自检和自我反思工作。通过形象自检，物业经理能保持良好的个人形象；而通过自我反思，物业经理可以发现个人失误，以便及早做出改进，取得更大进步。
- 第一节 个人形象自检 37031 男士形象自检内容 37032 女士形象自检内容 38第二节 自我反思工作 40033 了解自我反思内容 40034 做好自我反思记录 40035 自我反思推广运用 41第三部分 专业技能第五章 物业接管验收管理 44 物业接管验收是指物业管理公司接交房地产开发商或业主委员会委托管理的新建成或原有物业时，以物业主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。在完成接管验收后，整个物业就移交给物业管理公司进行管理。
- 第一节 物业接管验收的流程 45036 物业接管验收的作用 45037 物业验收的主要内容 45038 物业接管验收的职责划分 46039 物业接管验收的条件 46040 拒绝接管验收的情形 46041 物业接管验收的依据 47042 物业公司应准备的验收文件 47043 验收计划的编制 48044 物业接管验收的基本流程 48045 物业档案资料的移交 48046 物业验收现场的清理 49047 物业接管后的设施设备保护 50第二节 物业接管验收实务 50048 房屋主体结构的验收 50049 楼道的验收 51050 天台的验收 52051 电梯的验收 52052 消防设施的验收 53053 小区路灯及道路的验收 53054 垃圾筒的验收 53055 车库的验收 54056 明暗沟的验收 54057 检查井以及主要排水管道的验收 54058 水泵以及主要给水系统的验收 54059 卫生器具验收 55060 门禁系统验收 55061 采暖工程验收 56062 防水工程验收 57063 给排水工程验收 57064 电气工程验收 58065 玻璃幕墙工程验收 58066 抹灰工程验收 59067 吊顶工程验收 60第六章 物业安全管理 61 物业安全管理是物业公司为防盗、防破坏和防止灾害事故发生而对所管物业进行的一系列管理活动，其目的是保障物业公司所管物业区域内的人身、财产安全，维护业主的正常生活和工作秩序。
- 第一节 了解物业安全管理 62068 物业安全管理的内容 62069 物业安全管理的方式 63第二节 保安队伍管理 64070 明确保安主管的工作职责 64071 明确保安员的工作职责 64072 优化保

## &lt;&lt;物业经理365天超级管理手册&gt;&gt;

安人员组合 65073 强化保安人员的纪律要求 65扩展阅读 保安常用的两种敬礼方式 66074 保安队列动作训练 67075 保安队形动作训练 68076 保安防卫技能训练 69077 制定警棍使用规定 70078 防止歹徒抢夺警棍 71079 对付手持武器的歹徒 72080 保安业务外包管理 73第三节 日常巡逻管理 74081 了解巡逻的任务 74082 了解巡逻的方式 75083 预防巡逻失误与漏检 75扩展阅读 电子巡更系统 75084 开展巡逻工作的要求 77085 巡岗 78086 巡楼 79087 巡检车库(场) 80088 巡逻签到 81089 发现可疑人员的处理 82090 发现用户未锁门的处理 83扩展阅读 巡逻小技巧 83091 深夜检查异常处理 84092 车辆违规停放处理 84第四节 日常监控管理 85093 配备监控系统 85094 监控中心的日常管理 87095 监控中心的执勤管理 87096 监控中心的安全管理 88097 监控设备的日常管理 89098 对讲机的日常管理 90099 报警发生的处理 90第五节 人员与车辆出入管理 92100 对出入人员进行验证 92101 必须办理登记手续 93102 明确不准进入的情况 93103 对出入车辆进行验证 94104 疏导出入车辆和行人 95第六节 高空坠物管理 95105 高空坠物的来源 95106 建筑物及附着物坠物管理 96107 高空抛物管理 97108 高空抛物不同结果的处理 98第七章 客户服务管理 99 为小区业主提供特约、代办、维修等服务是物业公司的常规工作,物业经理要带领公司所有员工做好服务工作,为业主提供更多的方便,使业主与物业公司之间的关系更为融洽。

第一节 日常服务管理 100109 日常客户服务类型 100110 进行服务需求分析 101111 服务需求调查 101112 明确便民服务内容 102113 代办服务管理 104114 特约服务管理 106115 维修服务管理 108116 服务项目的日常检查 109第二节 应对业主投诉 110117 了解业主投诉的类别 110118 了解常规投诉处理程序 112119 掌握投诉处理方法 113扩展阅读 投诉处理五清楚 114120 做好投诉记录与统计 115第三节 业主满意度调查 117121 确定调查内容 117122 明确发布调查通知 118【经典范本01】 业主满意度调查通知 118123 设计调查问卷 119【经典范本02】 业主满意度调查问卷 119124 撰写调查报告 121第四节 开展业主回访、走访工作 121125 对投诉的回访工作 122126 对维修的回访工作 122127 上门走访工作 123128 了解回访、走访的注意事项 124129 做好相应记录工作 125第五节 日常布告的发布与管理 126130 日常布告的发布要求 126131 常见的布告类型 127132 通知 128【经典范本03】 停电通知 128133 简讯 128【经典范本04】 好消息 129134 提示 130【经典范本05】 关于夏季小区安全防范的温馨提示 130135 通告 131【经典范本06】 关于治理私搭乱建的通告 131136 启事 132【经典范本07】 失物招领启事 132第八章 消防安全管理 133 物业经理作为物业公司的主要负责人,承担着各项安全管理工作的重任,消防管理更是物业经理时刻要注意的重要工作,因为一旦发生消防事件,会给业主带来重大损失,同时也会给物业公司的财产和声誉造成重大影响。

第一节 建立消防管理机构 134137 明确消防负责人的职责 134138 明确消防值班员的职责 134139 明确义务消防队员的职责 135140 建立消防应急管理机构 136第二节 制定消防管理制度 137141 制定消防值班制度 137142 制定消防检查制度 138143 制定业主消防管理制度 138144 制定装修场所消防制度 139145 制定动火审批制度 140146 制定消防档案管理制度 141第三节 配置消防设备 142147 消防设备的配备要求 142148 消防装备的维护与管理 143149 消防设备的使用管理 144150 标明火灾相关标志 144第四节 消防安全检查 145151 消防安全检查的方式 145152 消防安全检查的流程 146153 消防安全检查的要点 147154 消防安全检查记录 147155 消防隐患整改 147第五节 消防宣传与培训 149156 对员工进行消防培训 149157 对业主(用户)进行宣传培训 149第六节 举行消防演习 150158 制订消防演习方案 150【经典范本08】 ××小区消防演习方案 151159 演习方案的申请与审批 152160 发布消防演习通知 152【经典范本09】 消防演习通知 153161 演习前的培训与宣传 154162 准备好消防设备 154163 准备工作落实检查 154164 消防演习的实施 154165 消防演习总结 155第九章 物业收费管理 156 物业管理是有偿性的服务行业。

如果业主(用户)有意或无意地拖欠管理费,会使管理公司难以正常运作。

物业经理必须做好物业费的收取工作,既要为公司收取全部应收管理费,同时也要避免与业主产生冲突。

第一节 物业收费流程 157166 物业管理费的构成 157167 物业收费的基本要求 158168 物业收

<<物业经理365天超级管理手册>>

费的常用方式 158169 物业收费的常规流程 159170 物业收费的追讨流程 160171 积极应对物业收费难 161第二节 物业收费公示 165172 物业收费标准公示 165【实用案例】 × × 物业服务收费标准 165173 物业收支情况公示 167【实用案例】 × × 物业公司2012年第一季度专项维修资金收支情况公布表 168第十章 业主入伙及装修管理 169 业主入伙及装修管理都是物业管理的常规内容。

小区里一般都会有业主搬进搬出,有些新业主又想对房屋进行装修,因此,物业经理要督促部门人员做好这项工作,确保不出现任何纰漏。

第一节 业主入伙管理 170174 业主入伙前准备工作 170175 业主入伙工作流程 171176 业主入伙注意事项 172177 业主入伙常用手续文件 173【经典范本10】 × × 小区入伙通知书 174178 业主迁出管理工作 175第二节 业主装修管理 176179 业主提出装修申请 176180 物业公司进行审批 177181 监督装修过程 178182 巡查装修现场 178183 处理违规行为 180184 装修验收 181185 验收后事务处理 182第十一章 人力资源管理 183 物业管理工作需要物业公司全体员工携手完成。

为了使所有员工都能够出色地完成工作,物业经理就必须做好人力资源管理工作,例如员工配备与招聘、培训与考核以及必要的激励工作等。

第一节 员工配置与招聘 184186 明确员工配备数量标准 184187 提出员工招聘申请 186188 明确员工招聘条件 186189 选择合适的招聘方式 187【实用案例】 × × 物业公司保安人员招聘启事 188190 开展面试工作 189【经典范本11】 保安部主管面试问题 189191 发放录用通知书 190第二节 员工培训管理 190192 新员工培训的目的 191193 明确新员工培训的内容 191194 在职员工培训需求调查 192195 在职员工培训内容 192196 在职员工培训的形式 193197 制订员工培训计划 193【实用案例】 × × 物业公司岗前培训计划 194198 培训考核 197199 培训成果反馈调查 197第三节 员工绩效考核 197200 了解绩效考核的作用 197201 选择合适的考核方法 198202 KPI考核法 199203 进行绩效考核的申诉 201204 进行绩效考核反馈 202205 制订绩效改进计划 204206 运用绩效考核结果 206第十二章 突发事件处理 207 在物业管理的日常工作中,有些隐患是不易被提前判别的,也就很难在事前加以防范,因此突发事件和危机的发生也就在所难免。

事件发生后,如果物业经理能够及时而有效地进行处理,就可以大大减少事件造成的危害。

第一节 突发事件处理要求及程序 208207 按性质区分突发事件 208208 按严重性区分突发事件 208209 突发事件常规处理流程 209210 突发事件应急演练 210211 突发事件事后分析 210第二节 突发事件处理实务 210212 偷盗、抢劫的应急处理 210213 发现斗殴的应急处理 211214 对危险物品的应急处理 212215 接报刑事案件的应急处理 212216 接报治安案件的应急处理 212217 对水浸(跑、冒、滴、漏)的应急处理 213218 对盗窃事件的应急处理 213219 停车场(库)被劫事件的应急处理 214220 爆水管及水箱过满的应急处理 214221 发现公共场所有人受伤或生病的应急处理 215222 电梯困人的应急处理 215223 停电事故的应急处理 216224 报警系统误报的应急处理 216225 易燃气体泄漏的应急处理 217226 台风侵袭时的应急处理 217227 高空坠物的应急处理 218228 交通事故的应急处理 219229 火灾事故的应急处理 219第十三章 房屋及设施设备管理 221 房屋及设施设备管理是物业经理的一项常规工作。

只有做好了相关工作,才能使得小区的房屋保持完好,同时也使设施设备正常运转,减少这方面的经营成本,为物业公司增加效益。

第一节 房屋本体维护管理 222230 了解房屋养护管理的范围 222231 了解房屋养护管理的作用 222232 了解房屋日常养护的内容及要求 223233 划分房屋养护管理职责 224234 收集房屋养护项目信息 225235 编制房屋养护计划 226236 落实房屋养护计划 226第二节 设施设备的日常管理 226237 技术运行管理 226238 运行成本管理 227239 更新改造管理 229240 基础资料管理 230241 给排水设备设施日常管理 231242 供电设施的日常管理 231243 电梯的日常管理 231244 消防设备的运行及养护 232245 闭路电视监控系统设施日常管理 233第三节 物业设备维护管理 234246 了解保养的方式 234247 了解保养的类别 234248 制订保养计划 235249 明确保养工作定额 236250 实施保养计划 238251 记录保养工作 238第十四章 保洁、绿化及外包

## &lt;&lt;物业经理365天超级管理手册&gt;&gt;

管理 240 为业主们提供一个干净、整洁、优美的居住环境是物业经理的重要责任，这就要求物业公司严格做好日常保洁与绿化工作。

物业经理也可以根据公司实际情况，选择将一些项目外包出去，以节省公司经营成本。

第一节 日常保洁工作 241252 了解保洁管理的范围 241253 明确保洁管理的重点 242254 制定保洁工作标准 242255 制订楼内保洁计划 242【经典范本12】 ××公司楼内部分保洁计划

243256 制订楼外保洁计划 245【经典范本13】 ××公司楼外保洁计划 245257 建立四级检查制 246258 明确检查工作的要求 247259 记录检查结果 247第二节 物业绿化管理 248260 了解绿化管理内容 248261 制定绿化养护质量标准 249262 制定绿化养护作业标准 251263 对绿化工作进行检查 251第三节 物业外包管理 252264 了解物业外包的优势 252265 了解物业外包的不足 253266 了解选择承包商的途径 253267 审查承包商的能力 254268 了解外包合同的类型

254269 明确外包合同签订的要求 255270 明确外包合同的内容 255271 开展外包合同谈判 256272 签订外包合同 256【经典范本14】 ××住宅小区绿化养护管理承包合同 256273 对承包商进行评价 259第十五章 物业经营管理 261 物业经营活动是指物业公司在正常工作之外开展的一些收益性工作，如租赁业务、广告业务、洗车业务等。

通过这些活动，既可以为物业辖区内业主（用户）提供方便，又可以为物业公司增加收入。因此，物业经理要做好各项经营活动，以便为公司带来更多收入。

第一节 物业租赁代理服务 262274 出租/承租业务咨询 262275 确定出租/承租委托意向 262276 现场勘察确定价格 263277 开展配对看房工作 264278 签订租赁代理合同 264279 收取租赁相关费用 264280 最后交房与验房 265281 做好租赁登记台账 265282 固定车位租赁手续办理 266283 非固定车位手续办理 267【经典范本15】 车位租赁合同 267第二节 停车场经营 268284 汽车精品经营 268285 汽车业务代理 269286 汽车美容及养护业务 269287 汽车装饰及改装业务 270第三节 广告经营 270288 停车场广告经营 270289 电梯广告经营 271290 屋顶及外墙广告经营 272291 厅堂广告经营 272292 宣传栏广告经营 273293 企业形象展示广告经营 273294 社区路灯广告经营 274295 公益性广告经营 275第十六章 物业管理风险防范 276

近年来，物业管理纠纷屡见不鲜，大至人身伤亡、汽车被盗，小到管道堵塞、私搭乱建，这些都可能成为业主向物业公司索赔或拒付物业管理费的理由。

因此，物业经理必须做好物业管理风险防范工作。

第一节 物业管理风险认知 277296 物业管理风险类别 277297 物业管理风险来源 277第二节 风险防范的对策 279298 认真学习法律、法规 280299 依法签订合同 280300 积极宣传相关法规 281301 加强公司内部管理 281302 妥善处理各主体的关系 281303 树立良好的企业形象 282304 引入风险分担机制 282第三节 风险防范案例解析 283305 治安管理案例解析 283306 抢劫案件案例解析 284307 消防管理案例解析 284308 高空坠物案例解析 285309 物业收费案例解析 286310 装修管理案例解析 288311 公共环境管理案例解析 288312 人力资源管理案例解析 289第十七章 社区文化管理 291 物业经理作为小区物业管理的负责人，应该积极组织社区文化活动，提高社区文化活力，同时促进物业公司与小区住户的良性互动，建立良好的合作关系，共同创造一个和谐的小区。

第一节 社区文化的内涵 292313 社区文化的内容 292314 社区文化相关主体 293第二节 开展社区文化活动 294315 设立活动管理机构 294316 了解常见活动形式 294317 把握开展活动的要点 295318 掌握活动问题的解决方法 297319 开展活动需求调研 298【经典范本16】 社区文化活动问卷调查表 298320 进行活动总体构思 299321 制定详细的活动方案 299【实用案例】 六一儿童节文化活动方案 300322 动员积极分子参与 302323 发布活动通知 303【经典范本17】 社区活动通知 303324 控制好活动现场 303325 做好活动记录工作 303326 撰写活动总结报告 304第十八章 创优达标管理 305 创优达标工作是指物业公司推选合适的管理项目，参加由政府行业主管部门组织的对管理项目整体形象、综合管理及全面服务工作的综合考评验收。

创优达标有利于提高物业公司的管理水平，因此，物业经理必须做好这项工作。

第一节 创优达标的准备 306327 选择参评项目 306328 调配相关资源 306329 进行创优项目申报 307330 创优项目内部初评 308331 创优项目缺陷整改 308332 创优项目软件准备 309333

<<物业经理365天超级管理手册>>

创优项目硬件准备 310334 推动全员参与 311335 迎接考评组 312336 开展汇报工作 312337 进行现场陪同 312338 对考评情况进行汇总 313  
第二节 创优达标成果的巩固 313339 推动管理活动规范化 313340 开展质量工作评定 314341 参与和配合复检工作 315  
第十九章 物业投标管理 316 参与物业投标工作能为物业公司带来经营项目，对物业公司而言具有非常重要的意义。因此，物业经理要对从招标信息的获取与跟踪到招标现场答辩这一系列过程严格管理，确保获得招标项目。

第一节 物业招标信息的获取与跟踪 317342 了解招标信息的获取途径 317343 甄选招标信息 317344 跟踪招标信息 318  
第二节 投标准备工作 319345 及早与招标方建立联系 319346 有效的联络方式及联络人 320347 仔细分析招标文件 320348 参加标书说明会 322349 进行现场摸底 322350 投标前的经营管理测算 325351 开展投标报价工作 325352 办理投标保函 327353 投递标书、保函 327  
第三节 招标现场答辩 328354 了解物业招投标答辩会的规定 328355 了解招标现场常见问题 329356 运用先进的工具 329357 把握招标评委的心理 330358 保持良好的仪容仪表 330359 巧妙利用站位和动作 330360 准确把握招标时间 331  
第四节 物业投标事后工作 331361 中标后的合同签订 331362 中标后合同的执行 332363 中标后合同的调整 332364 未中标的总结 332365 资料整理与归档 333

## <<物业经理365天超级管理手册>>

### 编辑推荐

《物业经理365天超级管理手册》对物业管理工作事项进行了全方位细化，是日常工作的自检手册，监督管理的详细指导，引导物业经理及时发现和解决业户最关心的问题，有效地帮助物业经理提高管理效率和工作业绩。

本书通过图文结合的形式，把管理者需要掌握的各项技能分解到365天，形成365个知识点，管理者可以每天学习一个知识点，将其应用到日常工作中，从细微之处着手，全面提升物业服务管理水平。

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>