

<<物业管理手册>>

图书基本信息

书名：<<物业管理手册>>

13位ISBN编号：9787122072863

10位ISBN编号：712207286X

出版时间：2010-3

出版单位：化学工业

作者：邵小云//李锋//雷宏

页数：437

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>

<<物业管理工作手册>>

前言

近日看到一则新闻：泉州市将出台《泉州市物业管理项目经理计分试行标准》，标准规定物业经理管理不到位、服务没做好，将被扣分；如在一年内累计扣满18分，物业经理将直接“下课”。

这一则消息对于业主来说，是个好消息，然而，对于物业经理来说，却增加了许多压力。

业主们对物业公司的期望越来越高，物业管理并不仅限于过去的“管”，不只限于保洁、绿化、设施设备及安全的管理，而要提供优质的“服务”。

如何使物业公司的管理规范，使所有工作人员都能积极地、负责任地为业主、住户提供满意的服务，成了物业经理们必须时刻思考的问题。

学习是提升自己的一大法宝。

然而高校和市面上的物业管理专业书籍，注重理论，缺乏实际操作性，读完一本书后，往往仍然很茫然。

究竟如何着手呢？

我们的顾问老师在提供咨询、指导的过程中，常常会有人问，到底怎么样才能使企业规范地运作下去，而不是事事操心，像救火队员一样，却毫无成效。

我们告诉他们，一定要使企业的各项工作规范化，要把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上去。

而要使之规范，当然，光有组织架构和职责说明还不够，必须辅以制度、流程和表单来加以控制，使之有章可循、依序开展工作，同时保留记录以便追溯及工作考核。

“要建成这么一个规范化体系谈何容易”，许多人往往在听完我们的话后叹着气说出这么一句话。

听到这样的叹息多了，我们就不由自主地萌生了一个念头：将自己多年以来辅导、咨询过程中的经验编撰出来供大家学习、使用。

我们编撰此书的目的，是要让物业公司的经理们能拿来就用，要求具有极强的实操性，能减少他们在文书上面的工作，而真正把精力放在精细化管理上。

于是，我们把重点放在收集、整理实操性的制度、流程、表格上。

本书涵盖了物业公司的方方面面，包括客户服务、物业安全、物业环境、工程设备、市场拓展、质量管理、财务管理、人事行政管理等各个方面。

本书主要由邵小云、李锋、雷宏编写，同时在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友和深圳市中太物业管理有限公司的帮助，其中参与编写和提供资料的有刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、陈小兵、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生。

全书由滕宝红、匡仲潇统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

因编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请读者批评指正。

<<物业管理工作手册>>

内容概要

本书以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点从管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等方面，全方位展示现代物业服务全程运作的流程与细节，内容翔实、全面、具体，易于操作，实用性强，对于物业公司有着较强的参考和借鉴意义，是一本物业管理人员必不可少的集培训、查询、应用等多种功能于一体的案头工具书，是一本真正意义上的物业规范化管理实用工作手册。

通过本书，物业企业管理者不仅可以提高自身的管理水平，还可以提升物业服务企业的竞争力。

本书作者全部来自企业一线的管理者和企业管理顾问，有着丰富的实践经验，提供的资料实用，可操作性强。

<<物业管理手册>>

作者简介

邵小云，深圳市金顺物业管理公司，常务副总经理，物业管理师、人力资源管理师，从事物业管理工作10余年，曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职，了解先进的物业管理模式和全程运作；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，管理模式独树一帜；具有全面主持企业ISO9001：2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

<<物业管理工作手册>>

书籍目录

| | | | | | | | | | |
|------------|------------------|--------------------|----------------------|--------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------|
| 第一章 客户服务管理 | 第一节 客户服务中心的组织 | 一、客户服务中心的职能 | 二、客户服务中心工作原则 | 三、服务中心组织架构 | 四、服务中心各岗位职责 | (一) 服务中心主管 | (二) 事务助理员岗位职责 | (三) 管理员岗位职责 | 第二节 客户服务管理规程 |
| | 一、客户服务作业规程 | (一) 客户服务中心工作人员服务规范 | (二) 与顾客沟通规程 | (三) 门禁IC卡管理及授权登录制度 | (四) 业主住户邮件收发管理规定 | (五) 客户服务中心催交管理费用的操作程序 | (六) 客户服务中心特色服务规程 | (七) 业主住户资料整理规程 | (八) 装修审批及管理规定 |
| | (九) 装修费、物管费收费规程 | (十) 客户服务中心交接班制度 | (十一) 钥匙管理制度 | (十二) 社区文化活动管理规定 | 二、工作流程 | (一) 服务中心整体运作程序流程 | (二) 服务中心人员工作流程 | (三) 业主(住户)入住流程 | (四) 客户服务中心接待流程 |
| | (五) 客户投诉处理流程 | (六) 业主(住户)报修处理流程 | (七) 办理业主入伙流程 | (八) 装修管理流程图 | 第三节 客户服务管理表格 | 一、业主、住户资料管理 | (一) 用户登记表 | (二) 业主(住户)情况登记表 | (三) 住户联系清单 |
| | 二、业主、住户服务表格 | (一) 业主来访登记表 | (二) 来访人员登记表 | (三) 与顾客沟通登记表 | (四) 顾客投诉处理单 | (五) 顾客意见征询表 | (六) 顾客满意率统计表 | 三、装修管理 | (一) 装修申请表 |
| | (二) 装修缴费通知单 | (三) 装修出入证 | (四) 装修承诺书 | (五) 装修施工人员登记表 | (六) 装修施工许可证 | (七) 装修验收表 | 四、社区文化活动管理表 | (一) 社区活动登记表 | (二) 社区活动记录与质量检验表 |
| | (三) 社区活动申报表 | 五、其他表格 | (一) 门禁卡领取登记表 | (二) 借用钥匙登记表 | (三) 客户服务中心工作交接表 | 第二章 物业安全管理 | 第一节 安全管理部 | 一、安全管理部的职能 | 二、安全管理部的组织架构 |
| | 三、安全管理部各岗位职责 | (一) 管理处安管主管职责 | (二) 保安班长职责 | (三) 保安员职责 | (四) 大堂岗岗位职责 | (五) 道口岗岗位职责 | (六) 车库(场)岗岗位职责 | (七) 巡逻岗岗位职责 | (八) 消防中心岗岗位职责 |
| | 第二节 安全管理作业规程 | 一、作业规范 | (一) 保安员管理规定 | (二) 大堂保安工作规程 | (三) 巡逻岗保安工作规程 | (四) 道口岗保安工作规程 | (五) 车库(场)岗保安工作程序 | (六) 保安员紧急集合方案 | (七) 重大事件报告制度 |
| | (八) 保安员巡逻签到制度 | (九) 保安员交接班制度 | (十) 护卫设施设备管理规定 | (十一) 安全监控管理制度 | (十二) 安全防范管理制度 | (十三) 停车场管理办法 | (十四) 机动车辆停车证、临时停放证、出入证管理办法 | (十五) 车辆收费管理办法 | (十六) 装修作业人员管理办法 |
| | (十七) 消防管理制度 | (十八) 安全应急预案 | 二、作业流程 | (一) 外来人员出入管理流程 | (二) 邮件\报刊收发管理流程 | (三) 业主\住户临时存放物品管理流程 | (四) 电梯困人处理流程 | (五) 车辆冲卡处置流程 | (六) 发现可疑人员开车出场处置流程 |
| | (七) 无卡车辆外出车场管理程序 | (八) 停放车辆发现异常情况处置程序 | (九) 管理处灭火自救应急组织指挥流程图 | (十) 管理处火灾处理流程图 | (十一) 重大事件报告处置流程 | (十二) 巡逻员护卫操作流程 | (十三) 营业性停车场收费管理流程图 | (十四) 业主、住户家中发生治安刑事案件时处置流程 | 第三节 物业安全管理表格 |
| | 一、保安员管理 | (一) 保安交接班记录表 | (二) 夜间查岗记录 | (三) 保安员请假条 | (四) 安全护卫工作检验标准表 | (五) 紧急集合检验记录表 | (六) 安全领导小组成员 | 二、护卫设施设备管理 | (一) 保安员个人装备领用登记表 |
| | (二) 对讲机使用情况记录表 | (三) 监控录像机使用保管记录表 | 三、保安当班事务表格 | (一) 值班记录表 | (二) 来访登记表 | (三) 业主、住户临时存放物品登记表 | (四) 重要邮件收发登记表 | (五) 物品搬迁放行通知 | (六) 消防监控中心值班记录表 |
| | (七) 监控录像机运行记录表 | (八) 重大事件报告表 | 四、巡逻管理表 | (一) 巡楼记录表 | (二) 保安巡逻签到卡 | (三) 小区巡逻记录表 | (四) 空置房屋巡查 | | |

<<物业管理工手册>>

记录表(一) (五)空置房屋巡查记录表(二) 五、车辆管理表格 (一)机动车
停车场车辆出入登记表 (二)停车场巡查记录 (三)停车场车辆检查处理记录表
(四)停车场月卡收费登记表 (五)摩托车车库车辆出入登记表 (六)营业性车场
无卡车辆离场记录表 (七)日当班收入统计表 六、消防安全管理表格 (一)消防
组织和消防设施情况表 (二)义务消防队员消防培训情况表 (三)临时动火作业申请
表 (四)火险隐患整改通知单 (五)消防重点部位情况表 (六)要害部位灭火
应急预案示意图 (七)消防演习记录表 第三章 物业环境管理 第四章 物业工程设备管理 第五
章 物业市场拓展 第六章 物业质量管理 第七章 物业财务管理 第八章 物业人事行政管理 参考文献

<<物业管理手册>>

章节摘录

插图：3.管理规定3.1保安员的权限保安员在小区的护卫中，主要是负责担负维护小区生活和交通秩序，尽自己的一切能力为业主服务。

权限如下。

- 3.1.1对实施杀人、放火、抢劫、盗窃、强奸等犯罪行为及犯罪嫌疑人，有权抓获并扭送到公安机关，无实施拘留、关押、审讯、没收财物及罚款的权力。
 - 3.1.2对发生在小区内的刑事案件或治安案件，有保护现场，保护证据，维护秩序，以及提供情况，但无勘查现场的权力。
 - 3.1.3按照规定制止未经许可的人员、车辆进入护卫区域。
 - 3.1.4对出入责任区的人员、车辆及携带、装载车辆的物资、物品，按公司规定进行验证、检查。
 - 3.1.5保安员按照公司规定进行各类安全防范检查。
在护卫服务过程中如遇违法犯罪分子不服制止，甚至行凶报复，可果断采取正当自身防卫和防护措施，防止人身伤害。
 - 3.1.6巡护员加强法制宣传，做好“四防”工作，落实各项安全防范措施，发现不安全因素，应及时处置并报告和整改。
 - 3.1.7对携带匕首、三棱刀等管制刀具或自制火药枪及其他形迹可疑的人员，有权进行盘查、监视，并及时报告领导和公安机关处理。
 - 3.1.8对正在实施破坏，违反小区安全管理规定行为的人，有权劝阻和制止，可根据其行为进行批评和教育，并报领导处理。
 - 3.1.9对正在发生的违法犯罪行为有权予以制止，无处罚、裁决的权力。
 - 3.1.10对违法犯罪行为的嫌疑人，可以监视、检举，但无侦查、扣押、搜查的权力。
 - 3.1.11对于损坏和破坏公物的责任人，有权责令其照价赔偿，并及时报告领导，无扣押证件、物品或罚款的权力。
- 3.2保安员的纪律
- 3.2.1护卫人员必须严格遵守我国颁布的各项法律、法令、法规和公司制定的各项规章制度。
 - 3.2.2廉洁奉公、遵纪守法，护卫中敢于同违法犯罪分子及行为作斗争。
 - 3.2.3坚守岗位、忠于职守、服从管理、听从指挥。
 - 3.2.4按时交接班，不迟到、早退，不脱岗、误岗。
 - 3.2.5严格按照规定着装，仪容整洁、语言亲切、微笑服务、文明礼貌。
 - 3.2.6严禁干一些与护卫无关的事情，禁止向外打私人电话，接听私人电话时应尽量缩短时间。
严禁因接听电话而影响护卫工作。
 - 3.2.7护卫时严禁喝酒、吸烟、吃东西，不准嬉笑、打闹，不准看书报等。
严禁听收音机、打瞌睡，做与护卫无关的事。
 - 3.2.8严禁在岗位上聊天，未当班人员不得在岗位逗留，接待业主/住户时要按礼仪礼节规范接待，不谈与工作无关的话题。
 - 3.2.9不赌博、不徇私舞弊、不贪污受贿、不包庇坏人。
 - 3.2.10未经批准不准擅自带人留宿，亲友来访需要留宿时，须逐级报批，严禁让公司辞退、离职人员进入小区和在生活区逗留。

<<物业管理工作手册>>

编辑推荐

《物业管理工作手册》是由化学工业出版社出版的。

<<物业管理工作手册>>

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>