

<<物业公司规范化管理工作指南>>

图书基本信息

书名：<<物业公司规范化管理工作指南>>

13位ISBN编号：9787122077561

10位ISBN编号：712207756X

出版时间：2010-4

出版时间：化学工业出版社

作者：滕宝红，李锋 主编

页数：205

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作指南>>

### 前言

中国的物业管理市场已经日渐成熟，物业管理法规更加完善，政府监管物业管理行业也日趋规范；经过不断的行业重组，物业管理企业实力增强，市场化行为更加理性、规范；专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化；业主维权行为趋于理性；业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。

物业管理行业门槛并不是太高，其一般业务也为人们所熟悉，但真正创办、运作一个物业管理公司，并真正能够做得像模像样，决非做好保安、清洁、绿化、维修工作那么简单，许多物业公司被业主解聘、与业主纠纷闹得沸沸扬扬直至解体就缘于此。

因此，在日渐成熟的物业管理市场中想有一席之地，使物业管理的各项工作有标准、有秩序、有效率地进行，就必须建立规范化的管理体系，设置一定的规则，提高物业管理的水平，通过规范化的运作突破管理上的瓶颈，再加上全体员工的努力和人力资源的有效规划，从而达到事半功倍的效果。

在给物业公司提供辅导咨询的时候，就常常会被问到怎样去健全物业管理体系、怎样设计物业管理制，以便使物业管理更加人性化、规范化，为此，我们将自己十几年积累的物业管理经验，精心编撰了《物业公司规范化管理工作指南》一书。

《物业公司规范化管理工作指南》完全参照ISO9001 2008质量管理体系、ISO14001 2004环境管理体系和OHSAS18001 2007职业健康安全管理体系的要求来设计，使得企业内事事有标准，事事有依据。

本书针对物业公司各项事务的管理提供指导性的意见，并且为使事务规范化、可操作化，每个部分还编写了规范化的管理手册以供参考，同时，在本书的最后附录了物业公司最实用，也是最需要的一体化“质量、环境及职业健康安全管理体系手册”供读者参照使用。

为方便读者使用，书中各类型规范化管理手册编号以字母代替，与光盘编号一致。

SCTZ表示市场拓展；KHFU表示客户服务；GCWX表示工程维修；CWGL表示财务管理；ZXWH表示公共秩序维护；BJLH表示保洁绿化；RLZY表示人力资源；QEH表示质量、环境及职业健康安全。

在本书编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有王能、李锋、陈锦红、姜宏锋、陈小兵、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、段青民、高淑芬、李冰冰、赵建学、江美亮、王玲、况平、唐永生、刘建伟、李强、李春兰、尹强，最后全书由匡仲潇、邵小云统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平所限，敬请读者批评指正。

## <<物业公司规范化管理工作指南>>

### 内容概要

本书参照ISO 9001 2008质量管理体系、ISO 14001 2004环境管理体系和OHSAS 18001 2007职业健康安全管理体系的要求来设计，使得企业内事事有标准，事事有依据。

本书针对物业公司各项事务的管理提供指导性的意见，并且为使事务规范化、可操作化，每个部分还编写了规范化的管理手册以供参考，同时，在本书的最后附录了物业公司最实用、也是最需要的一体化“质量、环境及职业健康安全管理手册”供读者参照使用。

本书实用性强，可供物业公司管理者、员工，大专院校相关专业师生，及有志于从事物业管理的人士学习参考。

## <<物业公司规范化管理工作指南>>

### 作者简介

滕宝红，企业管理研究生，资深顾问。

中太物业首席顾问师，长期从事物业管理培训和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经验，从事企业管理工作十多年。

多年来，与知名物业戴德梁行、中航物业、万科物业、城建物业等多家物业公司建立了良好的合作关系，为10多家物业服务企业进行了管理培训、认证咨询服务，曾主编《物业管理技能手册》、《物业标准化全程实施方案》等图书。

李锋，经济管理专业毕业，QMS / EMS / OHSMS国家注册咨询师，中太物业首席顾问师，从事专业物业管理咨询工作10余年。

曾辅导过荣超物业、居住物业等知名物业企业，有几十家物业管理咨询辅导经验。

在物业管理顾问工作中积累了一套成熟的高层物业和城中村社区物业管理经验，对《物业管理条例》、《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准》、《中华人民共和国物权法》等物业法规有较为深刻的认识和理解。

# <<物业公司规范化管理工作指南>>

## 书籍目录

导读 物业公司组织架构 一、物业公司的业务内容 (一) 物业公司的基本业务 (二) 物业公司的辅助业务 (三) 物业公司的内部业务 二、物业公司的机构设置 (一) 直线职能制 (二) 事业部制 第一章 物业公司部门职责及岗位说明 一、人力资源部 (一) 人力资源部职责 (二) 人力资源部经理职位说明书 (三) 人事主管职位说明书 二、市场拓展部 (一) 市场拓展部职责 (二) 市场拓展部经理职位说明书 (三) 市场主管职位说明书 (四) 市场拓展文员职位说明书 三、工程技术部 (一) 工程技术部职责 (二) 工程技术部经理职位说明书 (三) 技术工程师职位说明书 (四) 品质工程师职位说明书 四、财务稽核部 (一) 财务稽核部职责 (二) 财务稽核部经理职位说明书 (三) 会计主管职位说明书 (四) 出纳职位说明书 五、护卫服务部 (一) 护卫服务部职责 (二) 护卫服务部经理职位说明书 (三) 文员职位说明书 (四) 护卫主管职位说明书 (五) 护卫班长职位说明书 (六) 车场岗护卫员职位说明书 (七) 大堂岗护卫员职位说明书 (八) 巡逻岗护卫员职位说明书 六、品质管理部 (一) 品质管理部职责 (二) 品质管理部经理职位说明书 (三) 品质工程师职位说明书 七、物业管理处 (一) 物业管理处职责 (二) 物业管理处组织结构 (三) 客户服务中心职责 (四) 物业管理处行政组职责 (五) 物业管理处环境组职责 (六) 物业管理处工程组职责 (七) 管理处经理职位说明书 (八) 管理处客户主任职位说明书 (九) 收款员职位说明书 (十) 物业管理员职位说明书 (十一) 工程主管职位说明书 (十二) 维修班长职位说明书 (十三) 维修技工职位说明书 第二章 市场拓展管理 一、市场拓展部的业务范围 二、市场拓展业务运作流程 (一) 市场拓展部业务运作流程图 (二) 市场拓展部业务运作流程说明 三、市场拓展业务规范化管理手册 第三章 客户服务管理 第四章 工程维修服务管理 第五章 物业公司财务管理 第六章 物业公共秩序维护与管理 第七章 保洁绿化管理 第八章 人力资源管理 附录 质量、环境及职业健康安全手册参考文献

## <<物业公司规范化管理工作指南>>

### 章节摘录

(4) 参加外部培训：经公司领导审批同意，有计划地组织员工参加政府或外部办学机构开设的培训班，进行系统、有针对性的学习。

(5) 岗位轮换：在单位内部各岗位之间以及公司各单位之间不定期地进行岗位轮换、调整，锻炼员工各方面的才能，培养具有高素质复合型人才。

(6) 参观考察：组织到公司内部各示范单位或同业先进公司进行参观考察，学习其先进的管理模式和方法。

3.2 培训的种类 (1) 入职培训：培训对象为新人职员工，培训工作由人力资源部及各单位共同实施。

人力资源部通过员工手册，帮助员工了解公司基本状况、企业文化、规章制度、员工福利等方面的内容。

各单位除进一步加强上述各方面的培训外，还应帮助员工学习物业管理基础知识及基本法规、质量管理体系基础知识，熟练掌握工作中疑难问题处理技巧、紧急事件处理流程、服务礼节礼仪，明确工作岗位职责及要求，对护卫员还应按照公司文件规定，进行体能、队列、拳术等专业技能的培训。

(2) 专业技能培训：培训对象为相关专业岗位员工。

人力资源部主要负责管理人员及骨干作业层员工的培训工作，其他作业人员的培训工作主要由各单位自行开展。

组织护卫系列、工程系列、财务系列、一体化管理系列、综合管理系列等各方面的专题培训或案例分析研讨会。

帮助员工熟练掌握相关岗位的专业知识以及处理问题的方法与技巧。

(3) 提职、转岗培训：培训对象为提职、转岗人员。

培训工作由新岗位所在单位负责，通过体系文件，帮助员工了解新岗位的职责要求，熟练掌握新岗位所需的专业技能。

(4) 岗位资质培训：培训对象为需要具备岗位资质证书的员工。

公司根据员工申请（《外培申请表》），组织相关人员参加政府以及外部培训，掌握各岗位资质应具备的知识，并取得相关资质证书。

3.3 培训费用管理 (1) 员工入职时需持有的救生员证、健康证等证件培训费由员工个人承担。

(2) 公司组织的集中强化培训和救生员、消防上岗证培训费用由本单位全额承担。

(3) 员工参加物业管理部门经理上岗证、物业管理上岗证、内审员培训，培训费用根据员工入职年限由公司和员工按比例承担：入职三年以上（含三年）者，培训费用全额由公司承担；入职三年以内者，公司承担50%，员工承担50%。

3.4 培训证件管理 (1) 员工自行承担培训费用的救生员证、健康证以及其他证件均由员工本人保管，入职时提供相关证件复印件报人力资源部备案。

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>