

<<物业公司制度范本与常用表格>>

图书基本信息

书名：<<物业公司制度范本与常用表格>>

13位ISBN编号：9787122144102

10位ISBN编号：7122144100

出版时间：2012-8

出版时间：化学工业出版社

作者：邵小云 编

页数：260

字数：447000

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>

## <<物业公司制度范本与常用表格>>

### 内容概要

《物业公司制度范本与常用表格》主要包括八大模块：物业管理体系构建、市场拓展系统、客户服务系统、秩序维护系统、工程管理系统、环境管理系统、业务分包系统、质量管理体系。本书所收录的制度与表格来源于国内比较知名的物业企业，涵盖面广。

《物业公司制度范本与常用表格》可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们作为工作参考。

## <<物业公司制度范本与常用表格>>

### 书籍目录

导读用制度来约束，用表格来追溯

一、用制度来约束

二、用表格来追溯

第一部分 物业管理体系构建

第一章 物业公司的组织架构设计

知识01：物业公司经营结构的构成

知识02：组织架构设置的原则

知识03：不同规模企业的组织架构

知识04：物业管理处的组织架构

第二章 物业公司的职位设置

知识01：职位设置原则

知识02：物业公司的职位序列

第三章 物业公司中高层岗位职能

职能01：总经理岗位职责

职能02：副总经理岗位职责

职能03：总工程师岗位职责

职能04：总经理助理岗位职责

职能05：分公司经理岗位职责

职能06：各职能经理岗位职责

职能07：管理处经理岗位职责

第四章 项目管理处的运作

工作01：物业公司全面支持系统

工作02：专业化保障系统

工作03：以客户为中心的服务流程

工作04：服务信息反馈及处理流程

第二部分 市场拓展系统运作

第一章 基础知识

知识01：物业市场拓展的主要方式

知识02：做好企业市场定位、调整项目结构

知识03：密切关注市场发展状况

知识04：重视招投标工作

知识05：提高全体员工的市场营销理念

第二章 管理职能

职能01：市场拓展部门的职能

职能02：市场拓展部经理岗位职责

职能03：市场拓展业务员岗位职责

职能04：市场拓展内务文员岗位职责

第三章 制度范本

制度01：物业项目拓展控制程序

制度02：物业项目调研、考察管理办法

制度03：物业服务品牌管理制度

制度04：物业咨询项目管理制度

制度05：顾问文件处理规范

制度06：物业项目承接方案

制度07：大型活动管理办法

## <<物业公司制度范本与常用表格>>

制度08：物业租赁管理办法

制度09：合同评审程序

第四章 常用表格

表格01：物业管理项目调查表

表格02：物业信息搜集表

表格03：物业项目有效联络与洽谈记录表

表格04：项目考察人员申请表

表格05：全委项目合同评审记录

表格06：顾问项目合同评审记录

表格07：对外经济合同会签单

表格08：签约项目工作交接函（全委项目开发商）

表格09：签约项目工作交接函（顾问项目开发商）

表格10：签约项目资料移交记录

表格11：签约项目资料移交存档记录

表格12：项目跟踪调研表

表格13：项目顾问建议书

表格14：顾问文件签收表

表格15：物业管理项目交接记录

表格16：物业租赁客户档案登记表

表格17：物业租赁信息登记表

表格18：租赁物业房产交接验收单

表格19：退租物业房产交接验收单

表格20：市场拓展月工作总结

第三部分 客户服务系统

第一章 基础知识

知识01：客户服务中心的整体运作流程

知识02：客户服务信息

知识03：业主（住户）资料登记、管理

知识04：客户意见征询

知识05：物业档案资料建立管理

知识06：走访回访

知识07：开展社区文化活动

知识08：客户投诉处理

第二章 管理职能

职能01：客户服务中心的职能和职责

职能02：客户服务中心主管岗位职责

职能03：接待员岗位职责

职能04：资料员岗位职责

职能05：仓管员岗位职责

职能06：采购员岗位职责

职能07：社区文化员岗位职责

职能08：收款员岗位职责

职能09：房管员岗位职责

第三章 制度范本

制度01：客户服务人员行为规范

制度02：管理处办公室管理规定

制度03：客户服务值班制度

## <<物业公司制度范本与常用表格>>

- 制度04：客户来电来访接待工作规程
- 制度05：客户投诉处理工作规程
- 制度06：客户有偿维修回访工作规程
- 制度07：客户走访工作规程
- 制度08：业主（住户）资料的登记、管理工作规程
- 制度09：档案资料的建立管理工作规程
- 制度10：客户意见征询工作规程
- 制度11：物业服务费（管理费）的收费工作规程
- 制度12：社区文化工作规程
- 制度13：文体设施管理规程

### 第四章 常用表格

- 表格01：客户服务中心工作交接表
- 表格02：业主登记表
- 表格03：业主信息统计表
- 表格04：租住人员信息登记表
- 表格05：产权清册
- 表格06：来访人员登记表
- 表格07：与顾客沟通登记表
- 表格08：顾客投诉处理单
- 表格09：客户意见调查表（小区物业）
- 表格10：客户意见调查表（机关、写字楼物业）
- 表格11：客户意见调查统计表
- 表格12：意见调查表发放回收率统计表
- 表格13：客户意见调查分析报告
- 表格14：社区文化活动实施计划
- 表格15：社区文化活动记录表
- 表格16：业主文体活动消费登记表

### 第四部分 秩序维护系统运作

#### 第一章 基础知识

- 知识01：建立健全物业安全保卫组织机构
- 知识02：制定和完善各项安全护卫岗位责任制
- 知识03：配备护卫员
- 知识04：明确重点护卫目标
- 知识05：完善区域内安全防范设施
- 知识06：定期对护卫员开展各项培训工作
- 知识07：做好群防群治工作
- 知识08：制定应急预案并演练

#### 第二章 管理职能

- 职能01：秩序护卫服务部的职能
- 职能02：护卫队长岗位职责
- 职能03：护卫班长岗位职责
- 职能04：门岗（固定）护卫员岗位职责
- 职能05：巡逻护卫员岗位职责
- 职能06：车场（库）护卫员岗位职责
- 职能07：消防主管岗位职责
- 职能08：消防管理（值班）员岗位职责
- 职能09：监控岗护卫员岗位职责

<<物业公司制度范本与常用表格>>

职能10：义务消防队员岗位职责

第三章 制度范本

制度01：护卫队管理规定

制度02：护卫员巡逻规定

制度03：交接班管理规定

制度04：护卫员的仪容及着装规定

制度05：护卫员岗位规范用语

制度06：内务管理及请销假管理规定

制度07：护卫队考核管理办法

制度08：大厦、小区治安防范措施

制度09：搬入、搬出物品管理规定

制度10：车辆出入管理规定

制度11：消防管理规定

制度12：义务消防队工作管理规定

制度13：消防控制中心值班工作制度

制度14：市场、商业网点安全防火管理

制度15：临时动火作业安全规定

制度16：消防演习工作规程

制度17：安全事件应急处理方案

第四章 常用表格

表格01：值班安排表

表格02：值班记录表

表格03：警械警具检查记录表

表格04：物品保管记录

表格05：护卫训练计划表

表格06：护卫训练记录表

表格07：宿舍值日安排表

表格08：护卫人员请假单

表格09：来访人员登记表

表格10：车辆出入登记表

表格11：巡逻记录表

表格12：巡逻签到表

表格13：车辆出入卡

表格14：放行条

表格15：义务消防队队员名单

表格16：紧急联系电话一览表

表格17：重点安全防火部位登记表

表格18：客户主要联系人名单

表格19：临时动火作业申请表

表格20：紧急事件处理记录表

第五部分 工程管理系统

第一章 基础知识

知识01：基础设备的构成

知识02：生活设备的构成

知识03：安全设备的构成

知识04：前期介入和接管验收阶段工程工作

知识05：前期物业管理服务期工程工作

## <<物业公司制度范本与常用表格>>

- 知识06：常规期物业管理阶段工程工作
- 知识07：设备管理基础资料
- 知识08：设备管理制度
- 知识09：设备定期维修保养
- 知识10：设施设备运行管理
- 知识11：应急维修的管理
- 第二章 管理职能
- 职能01：工程部的职能
- 职能02：工程部经理岗位职责
- 职能03：工程师(各个专业)岗位职责
- 职能04：维修班班长岗位职责
- 职能05：维修工岗位职责
- 职能06：运行班班长岗位职责
- 职能07：运行工岗位职责
- 第三章 制度范本
- 制度01：工程部值班、交接班管理规定
- 制度02：标牌、标识管理规定
- 制度03：公共物品(工具)管理规定
- 制度04：维修服务承诺
- 制度05：工程部日常工作管理规定
- 制度06：设备设施管理规定
- 制度07：计量设备管理规定
- 制度08：建筑物管理规定
- 制度09：物业装修管理规定
- 制度10：物业维修服务管理规定
- 制度11：工程部水电管理制度
- 第四章 工程管理表格
- 表格01：各部门标志制作登记表
- 表格02：装修申请审批表
- 表格03：装修监督检查记录表
- 表格04：装修申请汇总表
- 表格05：装修人员登记表
- 表格06：工程部有偿服务登记表
- 表格07：零修及时率统计表
- 表格08：工程部公共维修登记表
- 表格09：设备情况登记表
- 表格10：机电设备设施维修报批表
- 表格11：报修登记表
- 表格12：维修登记表
- 表格13：服务工作单
- 表格14：回访记录表
- 表格15：房屋完好率统计表
- 表格16：房屋设施零星小修记录表
- 表格17：房屋设施维修养护记录表
- 表格18：房屋设施维修养护计划表
- 表格19：房屋中(大)修工程计划表
- 表格20：房屋本体维修基金使用情况汇报表

## <<物业公司制度范本与常用表格>>

- 表格21：房屋本体维修基金台账
- 表格22：月份用电情况汇总报表
- 表格23：月份用水情况汇总报表
- 表格24：喷淋系统(水)停用审批单
- 表格25：消防水动用申请单
- 表格26：工程部值班交接记录表
- 表格27：领(借)用钥匙登记表
- 表格28：钥匙丢失损坏申报单
- 表格29：钥匙月库存统计表
- 表格30：个人领用工具(物品)登记表
- 表格31：公用工具登记表
- 表格32：公用工具领用登记表
- 表格33：工程部抽查表
- 第六部分 环境管理系统
  - 第一章 基础知识
    - 知识01：什么是物业环境管理
    - 知识02：环境污染与污染防治
    - 知识03：保洁管理
    - 知识04：绿化管理
  - 第二章 管理职能
    - 职能01：环境管理的职能
    - 职能02：环境管理部经理岗位职责
    - 职能03：保洁主管岗位职责
    - 职能04：保洁技术员岗位职责
    - 职能05：公共卫生区域领班岗位职责
    - 职能06：保洁员岗位职责
    - 职能07：绿化班长岗位职责
    - 职能08：绿化工岗位职责
    - 职能09：仓库保管员岗位职责
  - 第三章 管理制度
    - 制度01：大气污染防治作业指导书
    - 制度02：固体废弃物污染防治办法
    - 制度03：保洁工作操作规程
    - 制度04：保洁员质量检查作业规程
    - 制度05：绿化工作管理办法
    - 制度06：卫生消杀管理标准作业规程
  - 第四章 常用表格
    - 表格01：保洁人员(各物业项目)编制表
    - 表格02：主要清洁设备设施表
    - 表格03：主要清洁材料(月用量)记录表
    - 表格04：垃圾(固体废弃物)清运登记表
    - 表格05：工具、药品领用登记表
    - 表格06：消杀服务记录表
    - 表格07：消杀服务质量检验表
    - 表格08：保洁员质量检查表
    - 表格09：绿化养护作业记录
    - 表格10：绿化现场工作周记录表



## <<物业公司制度范本与常用表格>>

表格11：绿化工作周、月检查表

表格12：绿化养护春季检查表

表格13：绿化养护夏季检查表

表格14：绿化养护秋季检查表

表格15：绿化养护冬季检查表

表格16：园艺现场工作记录

### 第七部分 分包系统运作

#### 第一章 基础知识

知识01：合理确定外包业务范围

知识02：充分做好外包服务准备工作

知识03：慎重选择承包商

知识04：完善管理制度

知识05：把好合同的草拟与签订关

知识06：加强外包业务的日常管控

知识07：注重与承包商的双赢关系

#### 第二章 管理职能

职能01：业务分包管理的职能

职能02：品质部的分包管理责任

职能03：相关业务部门分管副总经理的责任

职能04：工程部的分包管理责任

职能05：总经理的业务分包管理责任

#### 第三章 制度范本

制度01：物业服务外包控制程序

制度02：保洁外包作业指导书

制度03：绿化养护外包控制程序

制度04：绿化外包服务质量评审细则

制度05：电梯维保外包质量监督办法

制度06：弱电（消防）维护保养外包管理规定

#### 第四章 常用表格

表格01：分包商评审记录

表格02：合格服务分包商一览表

表格03：分包合同处理会签表

表格04：分包项目服务质量联络通知单

表格05：分包商年度评审表

表格06：绿化服务质量评定标准表

表格07：保洁服务外包质量评定标准表

表格08：外包护卫服务质量评定标准

表格09：消防系统外包月度考核表

表格10：供配电系统外包月度考核表

表格11：外包维修保养季度考评表

表格12：电梯管理服务质量评定标准

### 第八部分 质量管理体系运作

#### 第一章 基础知识

知识01：物业服务质量的內容

知识02：全员质量管理

知识03：全过程的质量管理

知识04：全方位的质量管理

## <<物业公司制度范本与常用表格>>

知识05：物业管理服务质量意识培训

知识06：物业管理质量责任制度

知识07：物业服务质量检查

知识08：物业服务日常质量检查类别

知识09：质量记录

第二章 管理职能

职能01：质量管理职能

职能02：质量部经理职责

职能03：质量管理员岗位职责

第三章 管理制度范本

制度01：物业管理质量检查控制程序

制度02：物业公司内部质量监督制度

制度03：物业公司服务质量检查流程

制度04：物业服务品质抽检作业流程

制度05：物业公司月检规定

制度06：物业服务周检工作规定

制度07：事务助理日巡视规定

第四章 常用表格

表格01：月质量检查计划表

表格02：月质量检查记录表

表格03：物业管理质量检查工作表

表格04：物业管理服务质量量化考核表

表格05：整改实施情况记录

表格06：纠正和预防措施登记表

表格07：纠正和预防措施报告

参考文献

## <<物业公司制度范本与常用表格>>

### 章节摘录

#### 4.3 网球场、健身房管理 4.3.1 开放前的准备工作。

- (1) 社区文化部干事应于开场前10分钟到岗，不得无故延误。
- (2) 清洁球场、健身房，特别做好休息椅的清洁，检查设施完好情况。
- (3) 打开网球场、健身房的门迎接住户入场。

#### 4.3.2 网球场、健身房的入场规定。

- (1) 网球场、健身房的入场消费对小区业主采用会员制形式，对非业主采用购票入场形式。
- (2) 小区内业主应于每年12月31日前到社区文化部凭业主证办理会员证，会员证办理程序参照相关规程。
- (3) 业主进入网球场、健身房消费时：首先向文化干事出示会员证，文化干事要核对会员证与使用者本人是否相符，如有疑问应验明其他证件直到无疑问，确认无误后，请业主进入网球场、健身房进行消费活动。
- (4) 非业主进入网球场、健身房消费时：先到管理处设的收银处购买入场活动门票；入场前向文化干事出示门票；文化干事将门票副券小心撕下并妥善保管，正券交消费者本人保管；持票人进入场内消费。
- (5) 小区业主进入网球场、健身房消费可采用电话预约或亲自预约活动时间，文化干事凭订场先后顺序准予业主使用网球场、健身房，在不影响业主活动的前提下方可让非业主进场活动。

#### 4.3.3 网球场、健身房的公众管理规定。

- (1) 所有人员进场时必须穿运动鞋。
- (2) 爱护公共设施，因使用不当而损坏的设施应照价赔偿。

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>