

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

图书基本信息

书名：<<行政办公楼物业管理服务实务>>

13位ISBN编号：9787111381723

10位ISBN编号：7111381726

出版时间：2012-6

出版时间：机械工业出版社

作者：余源鹏 编

页数：384

字数：461000

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>

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

内容概要

本书是一本理论与范本相结合、内容全面的针对行政办公楼物业管理服务的指导书和范本参考书。

全书用七章的内容全面讲述了行政办公楼物业管理服务，包括行政办公楼物业前期介入管理、行政办公楼管理处行政人事管理、行政办公楼物业客服管理、行政办公楼物业安全管理、行政办公楼物业工程管理、行政办公楼物业保洁管理和行政办公楼物业绿化管理。

本书适合作为全国管理行政办公楼的物业服务企业的企业领导、管理处经理和各部门主任的参考用书，是广大行政办公楼和写字楼物业管理服务从业人员职业提升的实用读本，也是物业管理专业师生的优秀参考教材。

是广大行政办公楼和写字楼物业管理服务从业人员职业提升的实用读本，也是物业管理专业师生的优秀参考教材。

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

书籍目录

前言

第1章 行政办公楼物业前期介入管理

1.1行政办公楼的物业管理构想

1.2行政办公楼管理处组织架构与人员配置

1.2.1管理处的职能

1.2.2管理处的组织架构与人员配置

1.3行政办公楼物业管理费的测算

1.3.1物业管理费测算范本一

1.3.2物业管理费测算范本二

1.3.3物业管理费测算范本三

1.4行政办公楼物业管理服务的承诺

1.4.1物业管理服务承诺范本一

1.4.2物业管理服务承诺范本二

1.4.3物业管理服务承诺范本三

1.5行政办公楼物业管理服务的前期介入

1.5.1物业管理服务前期介入计划范本一

1.5.2物业管理服务前期介入计划范本二

第2章 行政办公楼管理处行政人事管理

2.1行政办公楼管理处综合部的设置

2.1.1综合部的职能

2.1.2综合部的组织架构

2.1.3综合部常见岗位的职责

2.2行政办公楼管理处人员行为管理

2.2.1员工考勤管理

2.2.2员工仪表与礼仪管理

2.2.3员工行为规范管理

2.3行政办公楼管理处人事管理

2.3.1人员的招聘与录用

2.3.2人员的培训管理

2.3.3人员的薪酬管理

2.3.4人员的考核管理

2.3.5人员的奖惩管理

2.3.6人员的辞退管理

2.4行政办公楼管理处物料与仓库管理

2.4.1物料采购和使用报废程序

2.4.2仓库的管理

2.5行政办公楼管理处档案管理

2.5.1物业档案资料的分类

2.5.2物业档案资料的建立

2.5.3物业档案的管理规定

2.5.4常见资料的归档要求

2.6行政办公楼管理处保密管理

2.6.1员工保密管理制度

2.6.2员工保密协议范本

[1]目录 第3章 行政办公楼物业客服管理

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

3.1行政办公楼物业企业客服部的设置

3.1.1客服部的组织架构

3.1.2客服部常见岗位的职责

3.2行政办公楼物业客户投诉处理与回访管理

3.2.1客户投诉处理管理规定

3.2.2客户回访管理规定

3.3行政办公楼物业客户意见征询管理

3.3.1客户意见征询流程

3.3.2客户意见征询表

3.4行政办公楼物业会务管理

3.4.1会务服务的管理流程

3.4.2会务员的工作职责

3.4.3会务服务的工作程序

3.4.4会务管理的细则

3.5行政办公楼物业便民服务管理

3.6行政办公楼物业社区文化管理

3.6.1社区文化管理范本一

3.6.2社区文化管理范本二

第4章 行政办公楼物业安全管理

4.1行政办公楼物业企业安全部的设置

4.1.1安全部的组织架构

4.1.2安全部的部门职能

4.1.3安全部常见岗位的工作职责

4.2行政办公楼物业保安人员的管理

4.2.1保安员的着装礼仪管理

4.2.2保安员的内部管理制度

4.2.3保安员的招聘管理

4.2.4保安员的培训管理

4.2.5保安员的考核管理

4.2.6保安员的奖惩管理

4.3行政办公楼物业安全部人员的作业指导书

4.3.1安全部主任的作业指导书

4.3.2保安领班的作业指导书

4.3.3门岗保安的作业指导书

4.3.4巡逻保安的作业指导书

4.3.5监控室保安的作业指导书

4.3.6停车场保安的作业指导书

4.4行政办公楼物业的治安管理

4.4.1治安管理的运作流程

4.4.2门岗的管理规定

4.4.3巡逻的管理规定

4.4.4监控的管理规定

4.4.5安全警用器械的管理规定

4.5行政办公楼物业的消防管理

4.5.1义务消防队的组织架构

4.5.2义务消防员的职责

4.5.3消防的培训与训练管理

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

- 4.5.4消防的宣传管理
- 4.5.5动用明火审批管理
- 4.5.6消防检查管理
- 4.5.7火灾警报的处理流程
- 4.5.8实施灭火的管理
- 4.6行政办公楼物业的车辆管理
 - 4.6.1车辆进出管理
 - 4.6.2道路交通管理
 - 4.6.3停车场管理
- 4.7行政办公楼物业的信息安全管理
- 4.8行政办公楼物业突发事件的应急处理
 - 4.8.1突发事件应急处理的原则
 - 4.8.2突发事件应急处理的流程
 - 4.8.3火灾的应急处理
 - 4.8.4交通事故的应急处理
 - 4.8.5煤气泄漏的应急处理
 - 4.8.6爆炸事件的应急处理
 - 4.8.7盗窃事件的应急处理
 - 4.8.8抢劫事件的应急处理
 - 4.8.9斗殴事件的应急处理
 - 4.8.10电梯困人的应急处理
 - 4.8.11暴风雨的应急处理
 - 4.8.12水浸的应急处理
 - 4.8.13急病救护的应急处理
 - 4.8.14触电的应急处理
 - 4.8.15紧急停电的应急处理

第5章 行政办公楼物业工程管理

- 5.1行政办公楼物业企业工程部的设置
 - 5.1.1工程部的组织架构
 - 5.1.2工程部的部门职能
 - 5.1.3工程部常见岗位的工作职责
- 5.2行政办公楼物业工程人员的管理
 - 5.2.1工程人员的招聘管理
 - 5.2.2工程人员的培训管理
 - 5.2.3工程人员的考核管理
 - 5.2.4工程人员的晋升管理
 - 5.2.5工程人员的奖惩管理
- 5.3行政办公楼物业工程管理的相关规定
 - 5.3.1工程人员工作管理规定
 - 5.3.2工程人员值班管理规定
 - 5.3.3工程人员交接班管理规定
 - 5.3.4工程人员报告管理规定
 - 5.3.5工程部工具使用的管理规定
 - 5.3.6工程部停送电管理规定
 - 5.3.7设备用房管理规定
 - 5.3.8工程部档案管理制度
- 5.4行政办公楼物业工程部的的主要工作程序与标准

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

- 5.4.1工程部的值班工作程序与标准
- 5.4.2工程改造及维修的工作程序与标准
- 5.4.3工程材料购买的工作程序与标准
- 5.4.4弱电系统的维修养护工作程序与标准
- 5.4.5强电系统的维修养护工作程序与标准
- 5.4.6空调系统的维修养护工作程序与标准
- 5.4.7综合维修的工作程序与标准
- 5.4.8信息技术系统的维修养护工作程序与标准
- 5.5行政办公楼物业本体和公共设施的维修养护管理
 - 5.5.1物业本体和公共设施维修养护计划范本一
 - 5.5.2物业本体和公共设施维修养护计划范本二
- 5.6行政办公楼物业设备的日常运行管理
 - 5.6.1各种设备的日常运行管理
 - 5.6.2各种设备的经济运行管理
- 5.7行政办公楼物业设备的维修养护管理
 - 5.7.1各种设备的养护计划
 - 5.7.2各种设备的养护标准
 - 5.7.3各种设备故障的抢修处理
- 5.8行政办公楼物业设备管理的常见表格范本
 - 5.8.1设备开箱验收单
 - 5.8.2设备安装验收单
 - 5.8.3设备卡
 - 5.8.4设备台账
 - 5.8.5设备运行值班记录表
 - 5.8.6设备改造记录表
 - 5.8.7设备保养计划表
 - 5.8.8设备故障报告表
 - 5.8.9设备事故记录表
 - 5.8.10设备运行月统计表
 - 5.8.11设备完好率月报表
- 5.9行政办公楼物业装修管理
 - 5.9.1装修管理的策略
 - 5.9.2装修管理的程序
- 5.10行政办公楼物业维修服务管理
 - 5.10.1维修服务的管理规定
 - 5.10.2维修服务实施的流程
- ?第6章 行政办公楼物业保洁管理
 - 6.1行政办公楼物业企业保洁部的设置
 - 6.1.1保洁部的组织架构
 - 6.1.2保洁部常见岗位的工作职责
 - 6.2行政办公楼物业保洁人员的管理
 - 6.2.1保洁人员培训管理
 - 6.2.2保洁人员考核管理
 - 6.2.3保洁人员晋升管理
 - 6.2.4保洁人员奖惩管理
 - 6.2.5保洁人员文明服务用语与服务禁语
 - 6.3行政办公楼物业清洁服务的标准

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

6.3.1 物业清洁服务标准范本一

6.3.2 物业清洁服务标准范本二

6.4 行政办公楼物业各部位的清洁要求

6.4.1 木地板的清洁打蜡

6.4.2 地板砖的清洁

6.4.3 大理石晶面的清洁

6.4.4 室外地面的清洁

6.4.5 外墙的清洁

6.4.6 护栏的清洁

6.4.7 玻璃窗的清洁

6.4.8 顶棚的清洁

6.4.9 灯具的清洁

6.4.10 换气扇的清洁

6.4.11 地毯的清洁

6.4.12 水井的疏通清洁

6.4.13 电梯的清洁

6.4.14 洗手间的清洁

6.4.15 办公室的清洁

6.4.16 大堂的清洁

6.5 行政办公楼物业虫控管理

6.5.1 虫控队伍的建设

6.5.2 进行虫控的时间

6.5.3 虫控作业程序

6.5.4 虫控服务安全工作

6.5.5 虫控检查标准

6.5.6 虫控药械的保管

6.5.7 虫控检查表范本

6.6 行政办公楼物业清洁检查管理

6.6.1 清洁检查监督的流程

6.6.2 清洁日常检查表范本

6.6.3 清洁月检查汇总表范本

第7章 行政办公楼物业绿化管理

7.1 行政办公楼物业企业绿化部的设置

7.1.1 绿化部的组织架构

7.1.2 绿化部常见岗位的工作职责

7.2 行政办公楼物业绿化人员的培训与考核管理

7.2.1 绿化人员的培训管理

7.2.2 绿化人员的考核管理

7.3 行政办公楼物业绿化养护工作计划的制订

7.3.1 绿化养护季度工作计划

7.3.2 绿化养护月度工作计划

7.3.3 绿化养护日常工作计划

7.4 行政办公楼物业绿化养护的具体工作要求

7.4.1 绿地清洁

7.4.2 除草

7.4.3 浇水

7.4.4 施肥

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

- 7.4.5修剪
- 7.4.6病虫害防治
- 7.4.7防寒措施
- 7.4.8草坪的养护
- 7.4.9乔木的养护
- 7.4.10花坛的养护
- 7.4.11绿化灾害的预防
- 7.4.12绿化养护专项工作
- 7.4.13室内绿化养护
- 7.5行政办公楼物业绿化养护的检查标准
- 7.5.1草坪的养护检查标准
- 7.5.2灌木和花卉的养护检查标准
- 7.5.3乔木的养护检查标准
- 7.5.4垂直绿化的养护检查标准
- 7.6行政办公楼物业绿化管理的常用表格范本
- 7.6.1绿化物资领用登记表
- 7.6.2绿化工作情况记录表
- 7.6.3绿化日常巡视记录表
- 7.6.4室外绿化月检查表
- 7.6.5室内绿化月检查表

<<行政办公楼物业管理服务实务>>

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>