

<<企事业单位物业管理服务实用手册>>

图书基本信息

书名：<<企事业单位物业管理服务实用手册>>

13位ISBN编号：9787111400714

10位ISBN编号：7111400712

出版时间：2013-1

出版时间：机械工业出版社

作者：马建

页数：371

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>

<<企事业单位物业管理服务实用手册>>

内容概要

《企事业单位物业管理服务实用手册》共十二章，主要内容依次是：物业管理服务合同、物业管理服务方案、物业档案管理、客户服务、质量检查、应急预案、房屋及设施设备维修养护、公共秩序维护、保洁服务、绿化管理、装饰装修管理服务、集体（单身）宿舍管理服务。

《企事业单位物业管理服务实用手册》的突出特点体现在以下两个方面：一是本手册实用、全面，行业服务等级规范或服务标准中所涉及的常规内容都已包括，可以满足企事业单位办公区、住宅区一般物业管理服务项目的需要，不必再增加更多的制度和表格。

二是本手册配套光盘中有Word格式可用于下载的部分电子文本，而且是A4版面，以便于用户在实际工作中直接引用、对比、查找、下载打印相关表格，可节省大量时间。

本手册主要适合企事业单位分管物业（后勤）的领导以及直接从事物业管理服务的各级管理人员和专业公司使用，也可供大专院校相关专业的师生参考。

<<企事业单位物业管理服务实用手册>>

书籍目录

序前言第一章 物业管理服务合同 第一节 办公区物业管理服务合同 一、物业项目基本情况 二、物业管理服务内容 三、物业管理服务标准 四、物业管理服务期限 五、物业管理服务收费项目 六、双方的权利与义务 七、合同终止 八、违约责任 九、争议解决 十、附则 十一、物业管理服务合同的主要附件 第二节 住宅区物业管理服务合同 一、物业项目基本情况 二、物业管理服务内容 三、物业管理服务标准 四、物业管理服务期限 五、物业管理服务收费项目 六、共用部位、共用设施收益及分配 七、双方的权利与义务 八、合同终止 九、违约责任 十、争议解决 十一、附则 十二、物业管理服务合同的主要附件第二章 物业管理服务方案 第一节 办公区物业管理服务方案 一、物业概况 二、管理目标 三、客户分析 四、项目定位 五、管理原则 六、服务项目 七、职工培训 八、机构设置、工作职责及人员配备 九、物业管理服务年度收支测算 第二节 住宅区物业管理服务方案 一、物业概况 二、物业管理服务基本要求 三、物业管理服务方案 四、物业管理服务质量评估 五、物业管理服务费收支测算第三章 物业档案管理 第一节 物业档案的分类和内容 一、物业原始档案 二、业主(含使用人)档案 三、物业服务日常管理档案 四、物业综合经营档案 五、物业服务企业(中心)内部管理档案 第二节 物业档案的管理 一、机构、人员、设施 二、归档 三、分类、保管 四、使用、销毁第四章 客户服务 第一节 主要制度 一、客户服务岗位主要工作事项与目标(表4-1-1) 二、客户服务收费工作流程(表4-1-2) 三、物业报修服务工作流程(表4-1-3) 四、业户投诉处理工作流程(表4-1-4) 五、提供物业服务控制程序 六、客户服务管理制度 七、物业报修管理制度 八、维修服务文明用语示例 ……第五章 质量检查第六章 应急预案第七章 房屋及设施设备维修保养第八章 公共秩序维护第九章 保洁服务第十章 绿化管理第十一章 装饰装修管理服务第十二章 集体(单身)宿舍管理服务附录

章节摘录

(二) 报修处理规定 (1) 客服人员在接到辖区各单位或业户的报修要求时, 应立即填写《报修登记簿》。

(2) 客服人员应在3分钟内将记录的报修内容(包括辖区各单位名称、地址、联系电话、报修内容、预约维修时间等)填入《维修服务单》(一式二联)相应栏目, 并在2分钟内通知工程部前来领取《维修服务单》。

(3) 工程部领单人应在《报修登记簿》上签收, 将《维修服务单》(第二联)领回工程部, 第一联留客户服务部备存。

(4) 工程部经理按照报修内容, 安排维修人员进行维修。

(5) 如报修内容属《入户维修服务收费标准》中的项目, 业户要求尽快前去维修的, 应安排维修人员在接单后15分钟内带齐工具、备件到达维修现场。

(6) 报修内容属《入户维修服务收费标准》中的项目, 业户另有预约维修时间的, 维修人员应按预约的维修时间, 带好维修工具、备件提前5分钟到达维修现场。

(7) 对于不属于《入户维修服务收费标准》中的报修项目, 由工程部经理在接单后15分钟内, 对维修的可行性和维修费用作出评审, 回复报修人员是否可以维修, 征得报修人员对维修费用的认可及同意后, 再按上述时效和维修要求, 安排维修人员前往维修。

(8) 工程部维修人员到达现场后, 应轻叩门三下或轻按门铃, 在有应答时, 应使用标准语言: “我是XX物业公司工程部的维修工, 这是我的工作证和您的《维修服务单》。”

业户确认无误后, 维修人员可询问: “我可以进来维修了吗?”

业户同意后, 换上一次性鞋套, 进入业户房间。

(9) 维修人员维修时, 应首先对报修项目进行对比确认, 不相同的, 在《维修服务单》上如实填写实际的维修项目及收费标准, 并向辖区各单位或业户解释清楚。

(10) 维修人员应向报修的业户出示收费标准, 业户同意维修后, 再开始维修; 如业户不同意维修, 应提醒业户考虑同意后, 再行报修。

然后及时返回工程部, 向部门经理说明情况, 与部门经理一同在《维修服务单》上注明原因, 签名确认后, 交还客户服务部备案。

.....

编辑推荐

《企事业单位物业管理服务实用手册》的两大实用特点：本手册是目前实际使用的、经过实践检验的。行业服务等级规范或服务标准中所涉及的常规内容都已包括，可以满足企事业单位办公区、住宅区一般物业管理服务项目的需要，不必再增加更多的制度和表格。本手册配套光盘中有Word格式的电子表格，而且是A4版面，以便于用户直接下载、使用和存档，可节省大量表格绘制时间。同时，光盘中还有配套的字体软件，装入电脑后，就可使用Word版本与原版保持完全一致，使打印出来的文本更美观。本书由孙增旗等编著。

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>