第一图书网, tushu007.com

<<物业公司流程化与规范化管理手册>>

图书基本信息

书名：<<物业公司流程化与规范化管理手册>>

13位ISBN编号：9787115268204

10位ISBN编号：7115268207

出版时间：2011-12

出版时间：人民邮电出版社

作者：张杰，姚小风　编著

页数：287

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

内容概要

《物业公司流程化与规范化管理手册》以流程化、规范化为原则，结合物业公司业务特点和实际需求，设置了用流程优化、用制度规范、用工具执行、用范例演示四大部分。
第一部分设计了物业公司的市场调研与拓展、业户服务、工程管理、秩序管理、环境管理、质量管理、财务管理、行政人事管理共八大方面的业务流程，第二部分就上述八个业务提供了物业公司规范化管理的制度内容，第三部分给出了物业公司在运营过程中常用的三大类管理与控制工具，第四部分就物业公司的组织结构设计、职能分解与目标管理、职位说明、绩效考核等业务操作进行了范例演示。

《物业公司流程化与规范化管理手册》适合物业公司各级管理人员阅读使用，也可作为企业培训师、咨询师和高校相关专业师生的参考用书。

第一图书网, tushu007.com

<<物业公司流程化与规范化管理手册>>

书籍目录

第一部分　用流程优化
第1章　市场调研与拓展流程
1.1　物业市场调研工作流程与标准
1.1.1　物业市场调研工作流程
1.1.2　物业市场调研工作标准
1.2　市场拓展工作流程与标准
1.2.1　市场拓展工作流程
1.2.2　市场拓展工作标准
第2章　业户服务流程
2.1　业户入住管理工作流程与标准
2.1.1　业户入住管理工作流程
2.1.2　业户入住管理工作标准
2.2　业户装修申请工作流程与标准
2.2.1　业户装修申请工作流程
2.2.2　业户装修申请工作标准
2.3　物业费用收缴工作流程与标准
2.3.1　物业费用收缴工作流程
2.3.2　物业费用收缴工作标准
2.4　物业报修服务工作流程与标准
2.4.1　物业报修服务工作流程
2.4.2　物业报修服务工作标准
2.5　信件分发管理工作流程与标准
2.5.1　信件分发管理工作流程
2.5.2　信件分发管理工作标准
2.6　业户投诉处理工作流程与标准
2.6.1　业户投诉处理工作流程
2.6.2　业户投诉处理工作标准
第3章　工程管理流程
3.1　物业接管工作流程与标准
3.1.1　物业接管工作流程
3.1.2　物业接管工作标准
3.2　电梯运行管理工作流程与标准
3.2.1　电梯运行管理工作流程
3.2.2　电梯运行管理工作标准
3.3　房屋维修管理工作流程与标准
3.3.1　房屋维修管理工作流程
3.3.2　房屋维修管理工作标准
3.4　设备维修管理工作流程与标准
3.4.1　设备维修管理工作流程
3.4.2　设备维修管理工作标准
第4章　秩序管理流程
4.1　可疑人员盘查工作流程与标准
4.1.1　可疑人员盘查工作流程
4.1.2　可疑人员盘查工作标准
4.2　防火安检处理工作流程与标准

4.2.1　防火安检处理工作流程
4.2.2　防火安检处理工作标准
第5章　环境管理流程
5.1　保洁管理工作流程与标准
5.1.1　保洁管理工作流程
5.1.2　保洁管理工作标准
5.2　保洁设备保养工作流程与标准
5.2.1　保洁设备保养工作流程
5.2.2　保洁设备保养工作标准
5.3　绿化管理工作流程与标准
5.3.1　绿化管理工作流程
5.3.2　绿化管理工作标准
5.4　绿化外包工作流程与标准
5.4.1　绿化外包工作流程
5.4.2　绿化外包工作标准
第6章　质量管理流程
6.1　质量评审工作流程与标准
6.1.1　质量评审工作流程
6.1.2　质量评审工作标准
6.2　质量手册编写工作流程与标准
6.2.1　质量手册编写工作流程
6.2.2　质量手册编写工作标准
第7章　财务管理流程
7.1　财务预算管理工作流程与标准
7.1.1　财务预算管理工作流程
7.1.2　财务预算管理工作标准
7.2　维修费用管理工作流程与标准
7.2.1　维修费用管理工作流程
7.2.2　维修费用管理工作标准
第8章　行政人事管理流程
8.1　签订合同管理工作流程与标准
8.1.1　签订合同管理工作流程
8.1.2　签订合同管理工作标准
8.2　员工招聘管理工作流程与标准
8.2.1　员工招聘管理工作流程
8.2.2　员工招聘管理工作标准
第二部分　用制度规范
第9章　市场调研与拓展管理制度
9.1　市场调研管理制度
9.1.1　物业市场调研管理办法
9.1.2　市场调研人员管理制度
9.2　市场拓展管理制度
9.2.1　市场拓展控制办法
9.2.2　项目招商管理制度
第10章　业户服务管理制度
10.1　业户入住与档案管理制度
10.1.1　业户入住筹备工作制度

10.1.2　业户档案管理办法
10.2　业户投诉分析与物业报修管理制度
10.2.1　业户投诉分析规定
10.2.2　物业报修管理制度
10.3　文化活动与有偿便民服务管理规定
10.3.1　文化活动管理制度
10.3.2　有偿便民服务管理规定
第11章　工程管理制度
11.1　物业接管验收与业户装修管理制度
11.1.1　物业接管验收规范
11.1.2　业户装修管理制度
11.2　物业设备管理制度
11.2.1　变配电室工作制度
11.2.2　空调机房管理办法
第12章　保洁和绿化管理制度
12.1　保洁管理制度
12.1.1　保洁工作管理制度
12.1.2　垃圾处理清运管理规定
12.1.3　保洁工具管理规定
12.2　绿化管理制度
12.2.1　绿化养护实施办法
12.2.2　绿化工作安全规定
第13章　安全与车辆管理制度
13.1　安全管理制度
13.1.1　保安管理工作制度
13.1.2　治安事件处理办法
13.1.3　消防安全管理规定
13.2　车辆管理制度
13.2.1　停车费用管理规定
13.2.2　摩托车、自行车管理规定
第14章　服务质量管理制度
14.1　保洁与绿化服务质量管理制度
14.1.1　保洁服务质量控制细则
14.1.2　绿化服务质量控制办法
14.2　内部质量审核与质量体系文件管理制度
14.2.1　内部质量审核规范
14.2.2　质量体系文件管理制度
第15章　财务管理制度
15.1　预算与固定资产管理制度
15.1.1　预算管理制度
15.1.2　固定资产管理制度
15.2　财务报销与发票管理制度
15.2.1　财务报销管理制度
15.2.2　发票管理实施细则
第16章　行政人事管理制度
16.1　行政管理制度
16.1.1　行政后勤管理制度

16.1.2　员工工服管理规定
16.2　人事管理制度
16.2.1　员工绩效考核制度
16.2.2　员工培训管理办法
第三部分　用工具执行
第17章　市场调研与环境分析工具
17.1　市场调研工具
17.1.1　信息收集阶段的调研工具
17.1.2　信息处理阶段的调研工具
17.2　环境分析工具
17.2.1　宏观环境分析工具
17.2.2　市场环境分析工具
第18章　竞争与品牌分析工具
18.1　竞争对手分析工具
18.1.1　竞争对手类型分析
18.1.2　竞争对手情报分析
18.1.3　竞争对手分析内容
18.2　品牌分析工具
18.2.1　品牌定位分析工具
18.2.2　品牌营销分析工具
18.2.3　品牌评估分析工具
第19章　业户投诉与满意度管理工具
19.1　业户投诉处理工具
19.1.1　业户投诉处理模型
19.1.2　业户投诉处理表格
19.2　服务满意度分析工具
19.2.1　业户满意度调查问卷
19.2.2　业户满意率统计表
第四部分　用范例演示
第20章　组织结构设计示范
20.1　大中小型物业公司组织结构设计
20.1.1　大型物业公司组织结构设计
20.1.2　中型物业公司组织结构设计
20.1.3　小型物业公司组织结构设计
20.2　物业公司部门组织结构设计示范
20.2.1　市场拓展部组织结构设计
20.2.2　服务中心组织结构设计
20.2.3　工程管理部组织结构设计
20.2.4　环境管理部组织结构设计
20.2.5　秩序管理部组织结构设计
20.2.6　质量管理部组织结构设计
20.2.7　财务部组织结构设计
20.2.8　行政人事部组织结构设计
第21章　职能分解与目标管理示范
21.1　职能分解
21.1.1　市场拓展部职能分解
21.1.2　服务中心职能分解

21.1.3　工程管理部职能分解
21.1.4　环境管理部职能分解
21.1.5　秩序管理部职能分解
21.1.6　质量管理部职能分解
21.1.7　财务部职能分解
21.1.8　行政人事部职能分解
21.2　目标管理
21.2.1　总经理目标分解表
21.2.2　市场拓展部经理目标分解表
21.2.3　服务中心经理目标分解表
21.2.4　工程管理部经理目标分解表
21.2.5　环境管理部经理目标分解表
21.2.6　秩序管理部经理目标分解表
21.2.7　质量管理部经理目标分解表
21.2.8　财务部经理目标分解表
21.2.9　行政人事部经理目标分解表
第22章　职位说明示范
22.1　总经理办公室职位说明书
22.1.1　总经理职位说明书
22.1.2　总经理助理职位说明书
22.2　市场拓展部职位说明书
22.2.1　市场拓展部经理职位说明书
22.2.2　市场拓展主管职位说明书
22.2.3　市场拓展专员职位说明书
22.3　服务中心职位说明书
22.3.1　服务中心经理职位说明书
22.3.2　服务主管职位说明书
22.3.3　会所主管职位说明书
22.3.4　服务专员职位说明书
22.4　工程管理部职位说明书
22.4.1　工程管理部经理职位说明书
22.4.2　机电主管职位说明书
22.4.3　维修主管职位说明书
22.4.4　采购专员职位说明书
22.4.5　电工职位说明书
22.4.6　水暖管理人员职位说明书
22.4.7　电梯管理人员职位说明书
22.4.8　空调管理人员职位说明书
22.4.9　维修人员职位说明书
22.5　环境管理部职位说明书
22.5.1　环境管理部经理职位说明书
22.5.2　保洁主管职位说明书
22.5.3　绿化主管职位说明书
22.5.4　保洁人员职位说明书
22.5.5　绿化人员职位说明书
22.6　秩序管理部职位说明书
22.6.1　秩序管理部经理职位说明书

22.6.2　保安主管职位说明书
22.6.3　车辆主管职位说明书
22.6.4　保安人员职位说明书
22.6.5　车辆管理人员职位说明书
22.7　质量管理部职位说明书
22.7.1　质量管理部经理职位说明书
22.7.2　质量管理人员职位说明书
22.8　财务部职位说明书
22.8.1　财务部经理职位说明书
22.8.2　会计职位说明书
22.8.3　出纳职位说明书
22.8.4　审计员职位说明书
22.9　行政人事部职位说明书
22.9.1　行政人事部经理职位说明书
22.9.2　行政主管职位说明书
22.9.3　人事主管职位说明书
22.9.4　行政专员职位说明书
22.9.5　人事专员职位说明书
第23章　绩效考核示范
23.1　总经理办公室绩效考核表
23.1.1　总经理绩效考核表
23.1.2　总经理助理绩效考核表
23.2　市场拓展部绩效考核表
23.2.1　市场拓展部经理绩效考核表
23.2.2　市场拓展主管绩效考核表
23.2.3　市场拓展专员绩效考核表
23.3　服务中心绩效考核表
23.3.1　服务中心经理绩效考核表
23.3.2　服务主管绩效考核表
23.3.3　会所主管绩效考核表
23.4　工程管理部绩效考核表
23.4.1　工程管理部经理绩效考核表
23.4.2　机电主管绩效考核表
23.4.3　维修主管绩效考核表
23.4.4　采购专员绩效考核表
23.4.5　电工绩效考核表
23.4.6　水暖管理人员绩效考核表
23.4.7　电梯管理人员绩效考核表
23.4.8　空调管理人员绩效考核表
23.4.9　维修人员绩效考核表
23.5　环境管理部绩效考核表
23.5.1　环境管理部经理绩效考核表
23.5.2　保洁主管绩效考核表
23.5.3　绿化主管绩效考核表
23.5.4　保洁人员绩效考核表
23.5.5　绿化人员绩效考核表
23.6　秩序管理部绩效考核表

23.6.1　秩序管理部经理绩效考核表
23.6.2　保安主管绩效考核表
23.6.3　车辆主管绩效考核表
23.6.4　保安人员绩效考核表
23.6.5　车辆管理员绩效考核表
23.7　质量管理部绩效考核表
23.7.1　质量管理部经理绩效考核表
23.7.2　质量管理人员绩效考核表
23.8　财务部绩效考核表
23.8.1　财务部经理绩效考核表
23.8.2　会计绩效考核表
23.8.3　出纳绩效考核表
23.8.4　审计员绩效考核表
23.9　行政人事部绩效考核表
23.9.1　行政人事部经理绩效考核表
23.9.2　行政主管绩效考核表
23.9.3　人事主管绩效考核表
23.9.4　行政专员绩效考核表
23.9.5　人事专员绩效考核表

章节摘录

版权页：插图：2.部门（或单位）预算主体汇总各岗位预算主体的预算支出草案，进行综合审核，反复商讨，达成共识，再综合部门（或单位）预算收入和工作目标形成部门（或单位）预算草案，报公司预算管理委员会。
3.公司预算管理管理员对部门（或单位）提报的预算草案进行审核、商讨、汇总，达成共识，再综合公司的预算依据形成公司的预算草案。
4.确定预算总额后，预算管理委员会将预案上报总公司财务部审定预算，达不成共识的，再下放到各逐级预算主体进行调整，直至达成共识。
5.各纵向经费规模由财务人员组织各部门（或单位）报预算，报预算管理委员会讨论、确定。
第4章预算执行与管理第13条公司年度预算经公司财务总部批准安排后，公司各部门应加强日常收支管理，认真落实预算指标，增强预算的严肃性，确保预算的完整性和年度预算的实现。
第14条公司预算管理委员会应按预算指标，会同有关部门（或单位）积极落实收入，保证收入按计划或超计划完成。
第15条各部门（或单位）应根据本部门（或本单位）实际编制年度支出计划，细化年度预算支出。
并将具体支出计划报送预算管理委员会监督执行，同时还应建立本部门（或本单位）支出辅助账（劳保用品、办公用品等的支出），定期与公司财务人员核对预算执行结果。
第16条部门（或单位）预算支出额度一般只能用于日常维持性支出，不得用于购置设备（包括办公家具等等）和劳务性支出。
如确需购置急需设备或有其他突发情况，必须经公司主管领导批准后，在不超过年度预算的情况下从公司机动经费中解决。
第17条各部门（或单位）的预算支出，必须按照预算管理委员会批复的预算科目和数额执行；确需作出调整的，需经预算管理委员会负责人批准。
第18条预算管理委员会的负责人要对公司预算执行情况负总责，保证预算支出额度不突破。
第19条公司预算的执行，严格遵照“一支笔”审批制度，各项支出必须经公司“一支笔”审批签字后方可支付。
第5章预算执行报告及差异分析第20条公司预算管理委员会对各部门（或单位）和各专项经费预算支出情况进行管理、控制和分析，定期将预算执行情况予以公布，并每半年举行一次全面预算执行情况大检查。
第21条年终，各部门（或单位）负责人必须向预算管理委员会汇总编制预算执行报告。
报告要分析预算收入、支出与实际收入、支出存在的差异，以及各项任务完成的情况，并提出改进措施，做到数字准确、内容完整、说明充分、报送及时。
第22条各部门（或单位）的年度或阶段性预算列入部门年度或阶段性工作目标考核书中，公司将对各部门的预算执行情况进行考核。

编辑推荐

《物业公司流程化与规范化管理手册》流程化·用流程优化、制度化·用制度规范、工具化·用工具执行、范例化·用范例演示。
流程：为业务开展提供标准化流程、制度：为工作实施提供规范化制度、工具：为效率提升提供实用化工具、范例：为应用便捷提供模板化范例。

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