<<物业管理工作手册>>

图书基本信息

书名:<<物业管理工作手册>>

13位ISBN编号: 9787122072863

10位ISBN编号:712207286X

出版时间:2010-3

出版时间:化学工业

作者:邵小云//李锋//雷宏

页数:437

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

<<物业管理工作手册>>

前言

近日看到一则新闻: 泉州市将出台《泉州市物业管理项目经理计分试行标准》,标准规定物业经理管理不到位、服务没做好,将被扣分;如在一年内累计扣满18分,物业经理将直接"下课"。

这一则消息对于业主来说,是个好消息,然而,对于物业经理来说,却增加了许多压力。

业主们对物业公司的期望越来越高,物业管理并不仅限于过去的"管",不只限于保洁、绿化、设施设备及安全的管理,而要提供优质的"服务"。

如何使物业公司的管理规范,使所有工作人员都能积极地、负责任地为业主、住户提供满意的服务, 成了物业经理们必须时刻思考的问题。

学习是提升自己的一大法宝。

然而高校和市面上的物业管理专业书籍,注重理论,缺乏实际操作性,读完一本书后,往往仍然很茫 然。

究竟如何着手呢?

我们的顾问老师在提供咨询、指导的过程中,常常会有人问,到底怎么样才能使企业规范地运作下去 ,而不是事事操心,像救火队员一样,却毫无成效。

我们告诉他们,一定要使企业的各项工作规范化,要把规范化管理落实到部门,进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上去。

而要使之规范,当然,光有组织架构和职责说明还不够,必须辅以制度、流程和表单来加以控制,使之有章可循、依序开展工作,同时保留记录以便追溯及工作考核。

"要建成这么一个规范化体系谈何容易",许多人往往在听完我们的话后叹着气说出这么一句话。

听到这样的叹息多了,我们就不由自主地萌生了一个念头:将自己多年以来辅导、咨询过程中的经验 编撰出来供大家学习、使用。

我们编撰此书的目的,是要让物业公司的经理们能拿来就用,要求具有极强的实操性,能减少他们在 文书上面的工作,而真正把精力放在精细化管理上。

于是,我们把重点放在收集、整理实操性的制度、流程、表格上。

本书涵盖了物业公司的方方面面,包括客户服务、物业安全、物业环境、工程设备、市场拓展、质量管理、财务管理、人事行政管理等各个方面。

本书主要由邵小云、李锋、雷宏编写,同时在本书编辑整理过程中,获得了许多朋友和深圳市中太物业管理有限公司的帮助,其中参与编写和提供资料的有刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、陈小兵、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生。

全书由滕宝红、匡仲潇统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢!

因编者水平有限,书中难免存在不妥之处,敬请读者批评指正。

<<物业管理工作手册>>

内容概要

本书以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础,重点从管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等方面,全方位展示现代物业服务全程运作的流程与细节,内容翔实、全面、具体,易于操作,实用性强,对于物业公司有着较强的参考和借鉴意义,是一本物业管理人员必不可少的集培训、查询、应用等多种功能于一体的案头工具书,是一本真正意义上的物业规范化管理实用工作手册。通过本书,物业企业管理者不仅可以提高自身的管理水平,还可以提升物业服务企业的竞争力。

本书作者全部来自企业一线的管理者和企业管理顾问,有着丰富的实践经验,提供的资料实用,可操作性强。

<<物业管理工作手册>>

作者简介

邵小云,深圳市金顺物业管理公司,常务副总经理,物业管理师、人力资源管理师,从事物业管理工作10余年,曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职,了解先进的物业管理模式和全程运作;熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块,管理模式独树一帜;具有全面主持企业ISO9001:2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

<<物业管理工作手册>>

书籍目录

| 第一章 客户服务管理 第一节 客户服务中心的组织 一、客户服务中心的职能 二、客户 |
|--|
| 服务中心工作原则 三、服务中心组织架构 四、服务中心各岗位职责 (一)服务中心 |
| 主管 (二)事务助理员岗位职责 (三)管理员岗位职责 第二节客户服务管理规程 |
| 一、客户服务作业规程 (一)客户服务中心工作人员服务规范 (二)与顾客沟通 |
| 规程(三)门禁IC卡管理及授权登录制度(四)业主住户邮件收发管理规定(|
| 五)客户服务中心催交管理费用的操作程序 (六)客户服务中心特色服务规程 (七) |
| 业主住户资料整理规程(八)装修审批及管理规定(九)装修费、物管费收费规程 |
| (十)客户服务中心交接班制度 (十一)钥匙管理制度 (十二)社区文化活动管 |
| 理规定 二、工作流程 (一)服务中心整体运作程序流程 (二)服务中心人员工作 |
| 流程 (三)业主(住户)入住流程 (四)客户服务中心接待流程 (五)客户投 |
| 诉处理流程 (六)业主(住户)报修处理流程 (七)办理业主入伙流程 (八 |
|)装修管理流程图 第三节 客户服务管理表格 一、业主、住户资料管理 (一)用户登 |
| 记表 (二)业主(住户)情况登记表 (三)住户联系清单 二、业主、住户服务表 |
| 格 (一)业主来访登记表 (二)来访人员登记表 (三)与顾客沟通登记表 |
| (四)顾客投诉处理单 (五)顾客意见征询表 (六)顾客满意率统计表 三、 |
| 装修管理 (一) 装修申请表 (二) 装修缴费通知单 (三) 装修出入证 |
| (四) 装修承诺书 (五) 装修施工人员登记表 (六) 装修施工许可证 (七) |
| 装修验收表 四、社区文化活动管理表 (一)社区活动登记表 (二)社区活动记录 |
| 与质量检验表 (三)社区活动申报表 五、其他表格 (一)门禁卡领取登记表 |
| (二)借用钥匙登记表 (三)客户服务中心工作交接表 第二章 物业安全管理 第一节 |
| 安全管理部 一、安全管理部的职能 二、安全管理部的组织架构 三、安全管理部各岗位 |
| 职责 (一)管理处安管主管职责 (二)保安班长职责 (三)保安员职责 |
| (四)大堂岗岗位职责 (五)道口岗岗位职责 (六)车库(场)岗岗位职责 |
| (七)巡逻岗岗位职责 (八)消防中心岗岗位职责 第二节安全管理作业规程 一、作 |
| 业规范 (一)保安员管理规定 (二)大堂保安工作规程 (三)巡逻岗保安工作 |
| 规程 (四)道口岗保安工作规程 (五)车库(场)岗保安工作程序 (六)保安 |
| 员紧急集合方案 (七)重大事件报告制度 (八)保安员巡逻签到制度 (九)保 |
| 安员交接班制度 (十)护卫设施设备管理规定 (十一)安全监控管理制度 (十 |
| 二)安全防范管理制度 (十三)停车场管理办法 (十四)机动车辆停车证、临时停放证、出入证管理办法 (十五)车辆收费管理办法 (十六)装修作业人员管理办法 |
| 证、出入证管理办法 (十五)车辆收费管理办法 (十六)装修作业人员管理办法 |
| (十七)消防管理制度 (十八)安全应急预案 二、作业流程 (一)外来人员出 |
| 入管理流程 (二)邮件\报刊收发管理流程 (三)业主\住户临时存放物品管理流程 |
| (四)电梯困人处理流程 (五)车辆冲卡处置流程 (六)发现可疑人员开车出场 |
| 处置流程 (七)无卡车辆外出车场管理程序 (八)停放车辆发现异常情况处置程序 (九)管理处灭火自救应急组织指挥流程图 (十)管理处火灾处理流程图 (十一 |
| (九)管理处灭火自救应急组织指挥流程图 (十)管理处火灾处理流程图 (十一 |
|)重大事件报告处置流程 (十二)巡逻员护卫操作流程 (十三)营业性停车场收费管 |
| 理流程图 (十四)业主、住户家中发生治安刑事案件时处置流程 第三节 物业安全管理表格 |
| 一、保安员管理 (一)保安交接班记录表 (二)夜间查岗记录 (三)保安员请假条 (四)安全护卫工作检验标准表 (五)紧急集合检验记录表 (六)安 |
| 员请假条 (四)安全护卫工作检验标准表 (五)紧急集合检验记录表 (六)安 |
| 全领导小组成员 二、护卫设施设备管理 (一)保安员个人装备领用登记表 (二) |
| 对讲机使用情况记录表 (三)监探录像机使用保管记录表 三、保安当班事务表格 |
| (一)值班记录表 (二)来访登记表 (三)业主、住户临时存放物品登记表 (|
| |
| 四)重要邮件收发登记表 (五)物品搬迁放行通知 (六)消防监控中心值班记录表 |
| 四)重要邮件收发登记表 (五)物品搬迁放行通知 (六)消防监控中心值班记录表 (七)监探录像机运行记录表 (八)重大事件报告表 四、巡逻管理表 (一) |
| 四)重要邮件收发登记表 (五)物品搬迁放行通知 (六)消防监控中心值班记录表 (七)监探录像机运行记录表 (八)重大事件报告表 四、巡逻管理表 (一)巡楼记录表 (二)保安巡逻签到卡 (三)小区巡逻记录表 (四)空置房屋巡查 |

<<物业管理工作手册>>

记录表(一) (五)空置房屋巡查记录表(二) 五、车辆管理表格 (一)机动车停车场车辆出入登记表 (二)停车场巡查记录 (三)停车场车辆检查处理记录表 (四)停车场月卡收费登记表 (五)摩托车车库车辆出入登记表 (六)营业性车场 无卡车辆离场记录表 (七)日当班收入统计表 六、消防安全管理表格 (一)消防组织和消防设施情况表 (二)义务消防队员消防培训情况表 (三)临时动火作业申请表 (四)火险隐患整改通知单 (五)消防重点部位情况表 (六)要害部位灭火应急方案示意图 (七)消防演习记录表 第三章物业环境管理 第四章物业工程设备管理 第五章物业市场拓展 第六章物业质量管理 第七章物业财务管理 第八章物业人事行政管理 参考文献

<<物业管理工作手册>>

章节摘录

插图:3.管理规定3.1保安员的权限保安员在小区的护卫中,主要是负责担负维护小区生活和交通秩序,尽自己的一切能力为业主服务。

权限如下。

- 3.1.1对实施杀人、放火、抢劫、盗窃、强奸等犯罪行为及犯罪嫌疑人,有权抓获并扭送到公安机关, 无实施拘留、关押、审讯、没收财物及罚款的权力。
- 3.1.2对发生在小区内的刑事案件或治安案件,有保护现场,保护证据,维护秩序,以及提供情况,但 无勘查现场的权力。
- 3.1.3按照规定制止未经许可的人员、车辆进入护卫区域。
- 3.1.4对出入责任区的人员、车辆及携带、装载车辆的物资、物品,按公司规定进行验证、检查。
- 3.1.5保安员按照公司规定进行各类安全防范检查。
- 在护卫服务过程中如遇违法犯罪分子不服制止,甚至行凶报复,可果断采取正当自身防卫和防护措施 ,防止人身伤害。
- 3.1.6巡护员加强法制宣传,做好"四防"工作,落实各项安全防范措施,发现不安全因素,应及时处 置并报告和整改。
- 3.1.7对携带匕首、三棱刀等管制刀具或自治火药枪及其他形迹可疑的人员,有权进行盘查、监视,并及时报告领导和公安机关处理。
- 3.1.8对正在实施破坏,违反小区安全管理规定行为的人,有权劝阻和制止,可根据其行为进行批评和教育,并报领导处理。
- 3.1.9对正在发生的违法犯罪行为有权予以制止,无处罚、裁决的权力。
- 3.1.10对违法犯罪行为的嫌疑人,可以监视、检举,但无侦查、扣押、搜查的权力。
- 3.1.11对于损坏和破坏公物的责任人,有权责令其照价赔偿,并及时报告领导,无扣押证件、物品或罚款的权力。
- 3.2保安员的纪律3.2.1护卫人员必须严格遵守我国颁布的各项法律、法令、法规和公司制定的各项规章制度。
- 3.2.2廉洁奉公、遵纪守法,护卫中敢于同违法犯罪分子及行为作斗争。
- 3.2.3坚守岗位、忠于职守、服从管理、听从指挥。
- 3.2.4按时交接班,不迟到、早退,不脱岗、误岗。
- 3.2.5严格按规定着装,仪容整洁、语言亲切、微笑服务、文明礼貌。
- 3.2.6严禁干一些与护卫无关的事情,禁止向外打私人电话,接听私人电话时应尽量缩短时间。 严禁因接听电话而影响护卫工作。
- 3.2.7护卫时严禁喝酒、吸烟、吃东西,不准嬉笑、打闹,不准看书报等。

严禁听收音机、打瞌睡,做与护卫无关的事。

- 3.2.8严禁在岗位上聊天,未当班人员不得在岗位逗留,接待业主/住户时要按礼仪礼节规范接待,不谈与工作无关的话题。
- 3.2.9不赌博、不徇私舞弊、不贪污受贿、不包庇坏人。
- 3.2.10未经批准不准擅自带人留宿,亲友来访需要留宿时,须逐级报批,严禁让公司辞退、离职人员进入小区和在生活区逗留。

<<物业管理工作手册>>

编辑推荐

《物业管理工作手册》是由化学工业出版社出版的。

<<物业管理工作手册>>

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