

<<物业公司全方位运营方案>>

图书基本信息

书名：<<物业公司全方位运营方案>>

13位ISBN编号：9787122166142

10位ISBN编号：7122166147

出版时间：2013-5

出版时间：邵小云、等 化学工业出版社 (2013-05出版)

作者：邵小云 编

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>

<<物业公司全方位运营方案>>

内容概要

《物业公司全方位运营方案》首先从整体的高度介绍物业公司的组织架构和岗位职责，然后就物业公司全程运作过程中的业务和职能（包括行政管理、人力资源管理、市场拓展、投标管理、物业项目运作、财务管理、质量控制、风险防范）进行由浅入深的阐述。

《物业公司全方位运营方案》具有非常强的实操性，所提供的大量制度、表格等均来自于国内顶级的物业公司和房地产施工企业。

<<物业公司全方位运营方案>>

书籍目录

第一章物业公司组织架构与岗位职责 / 1 第一节 物业公司组织架构2 一、大型物业公司组织架构2 二、中型物业公司组织架构2 三、小型物业公司组织架构3 第二节 行政部（总经办）的职能与岗位设置3 一、行政部（总经办）的职能3 二、行政部（总经办）的岗位设置3 三、行政部（总经办）各岗位职责4 第三节 市场拓展部的职能与岗位设置5 一、市场拓展部的职能5 二、市场拓展部岗位设置6 三、市场拓展部岗位职责6 第四节 品质部的职能与岗位设置7 一、品质部工作目标7 二、品质部组织架构8 三、品质部各岗位职责8 第五节 人力资源部的职能与岗位设置9 一、人力资源部的职能9 二、人力资源部岗位设置10 三、人力资源部各岗位职责10 第六节 工程技术部的职能与岗位设置11 一、设备工程部的职能11 二、设备工程部的岗位架构11 三、工程技术部各岗位职责12 第七节 安保部的职能与岗位设置12 一、安保部的职能12 二、安保部的岗位设置13 三、安保部各岗位职责13 第八节 财务管理部的职能与岗位设置14 一、财务部的功能14 二、财务部的岗位架构15 三、财务部各岗位职责15 第二章物业公司行政管理 / 18 第一节 基础知识19 一、行政管理的内容19 二、行政部的三大角色19 第二节 关键控制点20 一、明确岗位职责20 二、加强沟通20 三、注重信息的收集和整理，并即时提供给管理者20 四、踏踏实实地去执行21 第三节 经典范本21 一、制度范本21 二、表格范本35 第三章物业公司人力资源管理 / 41 第一节 基础知识42 一、物业公司的用工方式42 二、物业公司岗位设置42 三、物业公司各级人员的招聘条件43 四、对员工进行入职管理43 五、员工管理规章制度44 六、员工投诉44 七、员工培训的内容44 第二节 关键控制点45 一、拟定人力资源规划，规范内部服务流程45 二、合理安排薪酬比例，有效控制人力成本45 三、优化企业组织结构，指导业务营运开展45 四、正确进行角色定位，努力提高管理水平45 五、强化绩效考核体系，完善管理规范制度46 六、构建人员培训机制，避免资源短板效应46 七、要防范劳资纠纷46 第三节 经典范本47 一、制度范本47 二、表格范本62 第四章市场拓展业务 / 71 第一节 基础知识72 一、物业的类型72 二、市场拓展方式72 三、市场发展状况的关注点73 四、物业管理合同73 第二节 关键控制点74 一、做好企业市场定位74 二、加强市场开拓人员队伍的建设74 三、建立规范的市场开拓机制75 四、建立有效的市场开拓业绩考核机制75 五、要定期做物业市场调查76 六、引导全员营销76 第三节 经典范本76 一、制度范本76 二、表格范本80 第五章物业公司投标管理 / 87 第一节 基础知识88 一、物业管理招标的内容88 二、物业管理投标书的组成90 三、物业管理投标书的主要内容90 第二节 关键控制点92 一、积极搜寻物业项目招标信息92 二、需要对招标项目进行评估93 三、投标要有风险防范意识95 四、加强物业投标过程控制96 五、要积极与用户、项目主管单位建立联系98 六、投标小组设置与人员配备要合理99 七、投标前的经营管理测算要谨慎100 八、物业投标答辩中常遇的问题及回答要领101 九、物业投标现场答辩技巧101 十、中标后的合同签订与履行102 十一、未中标更要及时总结103 十二、资料整理与归档103 第三节 经典实战范本104 一、制度范本104 二、表格范本106 第六章物业项目运作管理 / 111 第一节 基础知识112 一、项目前期介入112 二、前期物业管理113 三、物业日常运作管理114 第二节 关键控制点115 一、物业管理应超前介入115 二、项目接管验收要严格把关115 三、抓好楼宇交接入住期间的管理116 四、根据项目情况设置合理的组织机构117 五、要健全项目管理制度119 第三节 经典范本120 一、制度范本120 二、表格范本131 第七章物业公司财务管理 / 136 第一节 基础知识137 一、物业公司财务管理的任务137 二、新接开楼盘的财务工作内容137 三、接收二手楼盘的财务工作内容139 四、管理处日常管理期间的财务工作内容140 五、管理期结束的财务工作内容140 第二节 关键控制点140 一、提高财务人员的素质140 二、做好物业管理费的核算工作141 三、抓好物业收费工作142 四、加强财务监督143 第三节 经典实战范本143 一、制度范本143 二、表格范本158 第八章物业公司质量控制 / 164 第一节 基础知识165 一、质量目标165 二、服务质量标准165 三、全员质量管理165 四、全过程的质量管理166 五、全变化的质量管理166 第二节 关键控制点166 一、建立国际标准管理体系166 二、建立物业品质监督体系166 三、建立和健全物业管理质量责任制度170 四、要开展服务质量意识培训170 五、定期开展业主满意度调查171 六、运用物业管理TCS战略，推行优质服务172 七、进行智能化管理，加大物业管理的科技含量172 第三节 经典范本173 一、制度范本173 二、质量检查标准175 第九章物业公司风险防范 / 219 第一节 基础知识220 一、物业管理风险的类别220 二、风险来源221 第二节 关键控制点222 一、物业管理企业要学法、懂法和守法223 二、加强物业内部管理223 三、妥善处理物业管理活动相关主体间的关系224 四、重视宣传，树

<<物业公司全方位运营方案>>

立良好形象²²⁴ 五、适当引入市场化的风险分担机制²²⁴ 六、提升防范意识，建立危机管理机制²²⁵ 第三节 经典实战范本²²⁶ 一、制度范本²²⁶ 二、物业公司风险清单范本²³⁶ 参考文献 / 242

<<物业公司全方位运营方案>>

章节摘录

版权页：插图：1.目的 为加强公司机动车辆（含摩托车）管理，合理调配机动车辆，科学安排车辆使用，特制定本办法。

2.适用范围 适用于公司、分公司机关。

3.职责 3.1公司行政事务部负责办理公司所有机动车辆（含摩托车）的年审，养路费、维修保养以及油票的购买。

3.2公司行政事务部负责公司职能、事业部门和分公司用车审批。

3.3分公司行政事务部门负责本区域内各部门用车审批。

4.管理规定 4.1车辆调配。

4.1.1申请使用车辆必须提前进行，以便行政事务部门可以合理地、有计划地安排车辆使用，尽量不出现临时用车的情况。

4.1.2如果不是必要，尽量不使用公司车辆，以便车辆可以为更需要它的人服务。

4.1.3各部门用车，由申请用车部门向行政事务部门网上预约申请。

由行政事务部门根据实际情况，具体安排。

4.1.4已经签订私车公用协议的部门用车，原则上由各部门自行解决，公司不再派车。

如因抢修设备等特殊情况或采购较多材料需用公司车辆时，必须进行网上预约申请，获得审批后由行政事务部门根据实际情况，具体安排。

4.1.5公司所有车辆均为公司公务用车，总经理、书记用车原则上专用，但若公司业务需要，在满足领导用车的前提下，行政事务部门可以统筹调配。

4.2车辆使用管理。

4.2.1使用人必须具有驾驶证。

严禁无证驾驶，或未经同意擅自将车辆交给他人驾驶。

4.2.2公务车不得借予非本公司人员使用。

4.2.3使用人于驾驶车辆前应对车辆做全面基本检查，如发现故障、配件失窃或损坏等现象，应立即报告行政事务部门负责人，否则最后使用人要对由此引发的后果负责。

4.2.4驾驶人员必须严守交通规则，安全行车，严禁酒后驾车，严禁疲劳驾车和开带“病”，车，杜绝一切安全事故的发生。

4.2.5驾驶人员未经行政事务部门同意，不得擅自将公务车开回家或作私用，使用完后应停放在公司指定的地点或位置。

4.2.6车辆外出应于指定位置、停车场或适当位置停放，如因随意停放车辆导致违反交通规则、损坏、失窃等，由驾驶人员赔偿损失。

4.2.7使用人应爱护车辆，按时保养，随时保持车况良好和卫生清洁。

4.2.8私事用车（包括经批准的私人用车）而发生事故，全部后果由使用人承担。

4.3车辆保养、维修规定。

4.3.1车辆进厂维修、保养，应严格按照规定的时间及里程，由责任驾驶人提出申请，报行政事务部门审核、总经理批准后方可进行。

<<物业公司全方位运营方案>>

编辑推荐

《物业公司全方位运营方案》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参考，也可作为物业企业工程部门内部管理手册及培训教程。

<<物业公司全方位运营方案>>

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>