

<<物业管理精细化管空全方案>>

图书基本信息

书名：<<物业管理精细化管空全方案>>

13位ISBN编号：9787545405989

10位ISBN编号：7545405986

出版时间：2011-1

出版时间：广东经济

作者：邵小云

页数：452

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>

<<物业管理精细化管空全方案>>

内容概要

《物业管理精细化管控全方案（附光盘）》详细阐述物业管理企业的系统架构与岗位设计，分部门、分阶段阐述相应的工作职责、关键控制点，包含大量精细化管控所需要的流程、制度和表格，并就常见问题进行了解答，是物业管理企业各级管理人员的行为指南。

<<物业管理精细化管空全方案>>

作者简介

邵小云，女，物业管理师、人力资源管理师，上海大学行政管理专业毕业。
从事物业管理工作地10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。
著有《物业公司规范化管理工作指南》《物业管理处与业委会运作》《特殊类型物业服务与管理》。

<<物业管理精细化管空全方案>>

书籍目录

第一部分 系统组织运作设计第一章 组织运作设计一、组织架构设计二、公司管理决策设计三、物业公司的运作系统第二章 管理处?运作一、管理处运作的实施基础二、管理处的组织架构三、管理处的内部运作流程第二部分 客户服务中心管控第一章 基础知识第一节 部门组建一、客户服务中心职责二、客户服务中心组织架构三、客户服务中心各岗位职责第二节 关键控制点一、明确客户服务中心的工作原则二、制定客户服务中心的工作质量目标三、树立良好的服务意识四、勤加搜集、整理信息第二章 管控工具第一节 流程管控一、客户咨询服务流程二、客户请修流程三、客户投诉处理流程四、客户建议接待流程五、客户事务办理流程六、其他事项处理流程第二节 制度管控一、客户服务中心工作人员服务规范二、客户服务值班制度三、接听电话礼仪规范四、客户来电、来访接待工作规程五、门禁IC卡管理及授权登录制度六、客户投诉处理程序七、客户有偿维修回访工作规程八、客户走访工作规程九、客户资料登记、管理工作规程十、档案资?建立、管理工作规程十一、社区文化活动及社区宣传工作规程十二、客户意见征询工作规程十三、物业服务费(管理费)收费工作规程十四、拖欠费用催缴作业指导书十五、客户搬入/搬出作业指导书十六、车位租赁办理作业指导书十七、物业租赁管理制度第三节 记录管控一、客户来电、来访登记表二、客户投诉处理表三、客户回访记录表四、走访情况记录表五、业主登记表六、业主统计表七、租住人员信息登记表八、IC卡领取登记表九、文件借阅登记表十、社区文化活动记录表十一、社区文化活动方案审批表十二、客户意见征询表十三、费用催缴通知单十四、车位使用费催缴通知单十五、客户搬入/搬出登记表十六、放行条第三章 问题解答第三部分 安全护卫管控第一章 基础知识第一节 部门组建一、护卫部职责二、护卫部组织架构三、护卫部各岗位职责第二节 关键控制点一、建立物业安保?织机构二、配备护卫员三、明确重点护卫目标四、完善区域内安全防范设施五、定期对护卫员开展培训工作六、做好群防群治工作七、制定和完善安全护卫制度第二章 管控工具第一节 流程管控一、护卫工作督导流程二、停车场收费管理流程.....第四部分 物业环境管控第五部分 工程维护管控第六部分 市场营销管控第七部分 顾问服务管控第八部分 财务管控第九部分 人力资源管控第十部分 行政事务管控

<<物业管理精细化管空全方案>>

章节摘录

版权页：插图：目的为加强停车场收费的管理与监督，提高物业管理公司的经济收入，特制定本作业指导书。

适用范围 物业管理公司各管理处。

内容 1.收费分类及标准：（1）固定车位的分类及收费。

私家车位：车位产权或长期使用权属车主个人的私家车位，按合同约定的收费标准收取停放服务费。

出租车位：依据车主与管理处签订的车位租赁合同，约定车辆停放的专用车位为出租车位；其停放服务费收费标准按公司发布的“机动车停放服务费收取标准作业指导书”执行。

（2）办理固定期限停车卡（仅约定停放期限）的收费标准。

约定车辆停放期限并未约定停放专用车位的收费标准，按公司发布的“机动车停放服务费收取标准作业指导书”执行。

（3）车辆临时性停放的收费标准。

车辆临时停放的，停放服务费收费标准按公司发布的“机动车停放服务费收取标准作业指导书”执行。

2.收费规定：（1）临时停放服务费由车管员直接收取，即时开票；固定期限停放服务费、固定车位停放服务费由客户服务中心收款负责人收取。

（2）在岗车管员应于交接班前点清临时车位停放服务费票款，填写“停车场交接班记录”，一并交给接班人；次日早班车管员下班后与收款负责人结清票款，填写“停车场临时性停放服务费收款日结单”。

收款负责人根据车位办理情况及时登记“办理固定期限停车卡、固定车位登记情况表”，每月汇总临时收入、固定期限停放服务费收入、固定车位停放服务费收入，填报“停车场收入月报表”（“智能化停车场收入月报表”）给管理处。

（3）收款负责人、车管员之间应建立双向沟通机制，掌握车主缴费情况，适时提醒车主按期缴费。

（4）对于车主不要票情况的处理：对于因临时性停放车辆的车主不要发票的，车管员先应劝其收票；在坚持劝说无效的情况下，车管员在发票的客户联上予以注明车牌号及“不要票”字样，同时在出入小票上注明“不要票”字样。

对于办理固定车位、固定期限停车卡的车主不要车票的，收款负责人先应劝其收票；在坚持劝说无效情况下，将发票装入信封投入该业主信箱。

<<物业管理精细化管空全方案>>

编辑推荐

《物业管理精细化管控全方案》由广东经济出版社出版。

<<物业管理精细化管空全方案>>

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>