

<<写字楼物业管理服务实务>>

图书基本信息

书名：<<写字楼物业管理服务实务>>

13位ISBN编号：9787111390985

10位ISBN编号：7111390989

出版时间：2012-9

出版时间：机械工业出版社

作者：余源鹏

页数：370

字数：458000

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>

<<写字楼物业管理服务实务>>

内容概要

《写字楼物业管理服务实务》是一本内容全面的有关写字楼物业管理服务的实用参考图书，全面讲述了写字楼物业管理服务实务的内容，包括写字楼物业前期管理、写字楼物业客服管理、写字楼物业工程管理、写字楼物业安全管理、写字楼物业保洁绿化管理、写字楼物业企业人事管理、写字楼物业企业行政管理、写字楼物业企业财务管理。

《写字楼物业管理服务实务》是写字楼物业管理服务企业相关从业人员必备的工具书，是物业管理服务从业人员职业提升的实用读本，并可作为物业管理专业师生的优秀参考教材。

<<写字楼物业管理服务实务>>

书籍目录

前言第1章 写字楼物业前期管理1.1写字楼物业企业接管验收管理1.1.1写字楼物业验收采用的标准1.1.2写字楼物业验收应提供的资料1.1.3写字楼物业验收的程序1.1.4新写字楼物业的接管验收1.1.5旧写字楼物业的接管验收1.2写字楼物业企业接管验收常用表格范本1.2.1开发商移交资料清单1.2.2写字楼物业接管验收总表1.2.3设施设备移交表1.2.4设施设备清单1.2.5系统及设备检验接收表1.2.6公共区域验收交接表1.2.7公共区域设备设施接管验收表1.2.8机房验收交接表1.2.9单元设备工程验收记录表1.2.10单元验收交接表1.2.11管理用钥匙移交清单1.3写字楼物业新用户收楼与迁入管理1.3.1写字楼物业新用户收楼与迁入管理1.3.2写字楼物业用户管理服务协议的签订1.4写字楼物业新用户收楼与迁入常用表格范本1.4.1收楼通知书1.4.2收楼须知1.4.3业主授权书1.4.4租户承诺书1.4.5用户室内设施检验记录表1.4.6用户资料登记表1.4.7用户室内大件物品放行协议书1.4.8区域防火责任协议书1.4.9关于配备灭火器材和自救面具的通知1.4.10用户收楼登记表1.4.11新用户迁入办公通知1.5写字楼物业租赁合同范本第2章 写字楼物业客服管理2.1写字楼物业企业客服部的设置2.1.1客服部的职能2.1.2客服部的组织架构2.1.3客服部各岗位的工作职责2.2写字楼物业企业客服部常见业务办理的操作规程2.2.1办理出入证申请的工作规程2.2.2办理用户临时用电申请的工作程序2.2.3办理用户临时动火申请的工作规程2.2.4办理用户专用货梯申请的工作规程2.2.5办理用户非办公时间加班申请的工作规程2.2.6办理用户室内设施报修的工作规程2.2.7办理用户借匙及破换门锁申请的工作规程2.2.8办理用户临时封门的工作规程2.2.9办理用户临时借用会议室的工作规程2.3写字楼物业企业投诉处理和服务质量调查2.3.1客服部用户投诉的处理2.3.2客服部服务质量的调查第3章 写字楼物业工程管理3.1写字楼物业企业工程部的设置3.1.1工程部的职能3.1.2工程部的组织架构3.1.3工程部常见岗位的工作职责3.2写字楼物业企业工程部的管理制度3.2.1工程部设备资料卡管理制度3.2.2工程部交接班管理制度3.2.3工程部设备运行记录管理制度3.2.4工程部电气工作安全管理制度3.2.5工程部消防安全管理制度3.2.6工程部配电室安全管理制度3.2.7工程部机房卫生管理制度3.2.8工程部维修评估管理制度3.3写字楼物业企业工程部员工培训管理3.4写字楼物业设备养护管理3.4.1供配电系统的养护管理3.4.2电梯设备的养护管理3.4.3中央空调设备的养护管理3.5写字楼物业设备用房管理3.5.1配电房的管理3.5.2发电机房的管理3.5.3空调机房的管理3.5.4水泵机房的管理3.5.5锅炉房的管理3.5.6电话机房的管理3.5.7闭路电视机房的管理3.6写字楼物业用户装修管理3.6.1用户装修的部门职责3.6.2用户装修的管理服务流程3.6.3用户装修的申请与审批规定3.6.4用户装修相关费用的收退管理3.6.5用户装修施工人员出入证的办理3.6.6用户装修期间的监督管理3.6.7用户装修的验收管理3.7写字楼物业工程应急管理3.7.1火灾事故应急处理方案3.7.2紧急事故应急处理方案3.7.3停电应急处理方案3.7.4停水应急处理方案3.7.5电梯故障应急处理方案3.8写字楼物业工程部档案管理3.8.1工程设备档案管理3.8.2维修档案管理规定3.8.3图样资料整理归档流程3.8.4工程资料查阅流程第4章 写字楼物业安全管理4.1写字楼物业企业安全部的设置4.1.1安全部的组织架构4.1.2安全部各岗位的工作职责4.2写字楼物业企业安全部的内部管理4.2.1安全部人员的纪律管理4.2.2安全部人员的形象管理4.2.3安全部人员的工作用语4.2.4安全部人员的值班管理4.2.5安全部人员的交班管理4.2.6安全部人员的培训管理4.2.7安全部各种设备的使用规定4.3写字楼物业治安管理4.3.1出入管理规定4.3.2巡检管理规定4.3.3重点巡检内容4.3.4监控管理规定4.4写字楼物业消防管理4.4.1消防管理成员的职责4.4.2消防安全管理规定4.4.3临时动火和焊接作业管理规定4.4.4装修施工场地消防安全管理规定4.4.5各功能用房的防火规定4.4.6消防管理的定期培训要求4.4.7消防安全的定期检查要求4.4.8消防管理的定期演习要求4.4.9消防报警信号处理程序4.4.10初期火警处理程序4.4.11火灾紧急处理程序4.4.12失火事故调查程序4.5写字楼物业停车场管理4.5.1停车场管理守则4.5.2停车场管理规程4.5.3停车场收费管理4.6写字楼物业安全应急管理4.6.1突发事件应急处理的常用程序4.6.2火灾的应急处理办法4.6.3电梯故障的应急处理办法4.6.4爆炸恐吓的应急处理办法4.6.5突发性停电的应急处理办法4.6.6水浸的应急处理办法4.6.7打架斗殴的应急处理办法4.6.8交通意外的应急处理办法4.6.9自杀或企图自杀的应急处理办法4.6.10偷车的应急处理办法4.6.11发现可疑人员的应急处理办法4.6.12气体泄漏的应急处理办法4.6.13高空坠物的应急处理办法4.6.14台风侵袭的应急处理办法第5章 写字楼物业保洁绿化管理5.1写字楼物业企业保洁部职员的岗位职责5.1.1保洁主管的岗位职责5.1.2保洁领班的岗位职责5.1.3保洁员的岗位职责5.1.4保洁员的工作流程5.2写字楼物业企业保洁部的内部管理5.2.1保洁部的考勤规定5.2.2保洁员的工作规定5.2.3保洁用品的领用规定5.2.4保洁用

<<写字楼物业管理服务实务>>

具的使用规定5.2.5保洁工作的监督管理5.2.6保洁人员的交接班管理5.2.7保洁部的应急管理方案5.3写字楼物业各部位的清洁规程5.3.1正门广场的清洁规程5.3.2外墙的清洁规程5.3.3玻璃门窗的清洁规程5.3.4大堂的清洁规程5.3.5大理石地面的清洁规程5.3.6电梯的清洁规程5.3.7洗手间的清洁规程5.3.8地毯的清洁规程5.3.9灯具的清洁规程5.3.10会议室的清洁规程5.3.11茶水间的清洁规程5.4写字楼物业清洁用具的使用要求5.4.1吸尘器的使用要求5.4.2吸尘吸水器的使用要求5.4.3洗地机的使用要求5.4.4地毯抽洗机的使用要求5.5写字楼物业绿化管理5.5.1绿化领班的岗位职责5.5.2绿化员的岗位职责5.5.3室内外绿化的养护要求5.5.4绿化的监督管理第6章 写字楼物业企业人事管理6.1写字楼物业企业人事部的设置6.1.1人事部的组织架构6.1.2人事部各岗位的工作职责6.2写字楼物业企业员工招聘管理6.3写字楼物业企业员工培训管理6.3.1员工培训管理制度6.3.2员工处理投诉培训6.3.3员工微笑服务培训6.3.4员工工作技巧培训6.3.5员工仪容仪表培训6.3.6员工优质服务培训6.3.7员工管理能力培训6.3.8员工英语会话培训6.3.9员工服务用语培训6.4写字楼物业企业员工考核管理6.4.1员工日常考核6.4.2员工年度考核6.4.3员工抽查考核6.5写字楼物业企业员工奖励管理6.6写字楼物业企业员工惩罚管理6.7写字楼物业企业员工薪金与福利管理6.7.1员工薪金管理6.7.2员工福利管理6.8写字楼物业企业员工调动管理第7章 写字楼物业企业行政管理7.1写字楼物业企业行政部的设置7.1.1行政部的组织架构7.1.2行政部各岗位的工作职责7.2写字楼物业企业员工考勤管理7.2.1员工出勤管理7.2.2员工加班管理7.2.3员工假期管理7.3写字楼物业企业物料采购管理7.4写字楼物业企业仓库管理7.5写字楼物业企业档案管理7.5.1档案范围7.5.2档案归档7.5.3档案保管期限7.5.4档案借阅制度7.5.5档案销毁第8章 写字楼物业企业财务管理8.1写字楼物业企业财务部的设置8.1.1财务部的职能8.1.2财务部的组织架构8.1.3财务部各岗位的工作职责8.2写字楼物业企业财务预算管理8.3写字楼物业企业年度决算管理8.4写字楼物业管理费的收缴管理8.4.1物业管理费的收费内容8.4.2物业管理费的核定8.4.3物业管理费的催收规定8.4.4物业管理费的收缴流程8.4.5物业管理费收缴的相关文表8.5写字楼物业有偿维修服务收费管理8.6写字楼物业企业管理成本控制8.6.1企业管理支出的项目8.6.2企业管理成本的控制8.7写字楼物业维修基金与储备金管理8.7.1物业维修基金管理规定8.7.2物业储备金管理规定8.8写字楼物业企业财务公开监督8.9写字楼物业企业会计档案管理附录附录A：全国物业管理示范大厦达标申报表附录B：上海市办公楼物业管理服务规范

<<写字楼物业管理服务实务>>

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>