

<<物业管理工作的细化执行与模板>>

图书基本信息

书名：<<物业管理工作的细化执行与模板>>

13位ISBN编号：9787115176424

10位ISBN编号：7115176426

出版时间：2008-4

出版单位：人民邮电出版社

作者：于卉敏 编

页数：280

字数：180000

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>

## <<物业管理工作细化执行与模板>>

### 内容概要

以目标为导向，以流程为中心，细化执行，通过大量工具和模板将工作落实到位是本书最大的特色。本书细化了物业公司岗位设计、市场拓展与招商管理、业主入住与服务管理、保洁与绿化管理、安全与车辆管理、服务质量管理、物业工程管理、财务管理、行政人事管理9大项工作，是物业管理从业人员开展工作的模板库和范例库。

本书适合物业管理从业人员、物业管理研究人员、高校物业管理专业师生阅读。

## &lt;&lt;物业管理工作细化执行与模板&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 物业公司岗位设计与工作事项 1第一节 物业公司岗位设计与目标分解 3一、物业公司各部门岗位结构设计 3(一)大型物业公司岗位设计 3(二)中型物业公司岗位设计 4(三)小型物业公司岗位设计 5二、物业公司各职能部门目标分解 6(一)经营管理部工作目标 6(二)客户服务部工作目标 6(三)环境管理部工作目标 7(四)秩序管理部工作目标 7(五)质量管理部工作目标 7(六)工程管理部工作目标 8第二节 物业管理各岗位工作事项明细表 8一、经营管理部各岗位工作事项明细表 8(一)经营管理部经理岗位工作事项明细表 8(二)市场拓展主管岗位工作事项明细表 9(三)物业招商主管岗位工作事项明细表 10二、客户服务部各岗位工作事项明细表 11(一)客户服务部经理岗位工作事项明细表 11(二)客户服务主管岗位工作事项明细表 12(三)客户服务专员岗位工作事项明细表 13三、环境管理部各岗位工作事项明细表 13(一)环境管理部经理岗位工作事项明细表 13(二)绿化主管岗位工作事项明细表 14(三)保洁主管岗位工作事项明细表 14四、秩序管理部各岗位工作事项明细表 15(一)秩序管理部经理岗位工作事项明细表 15(二)保安主管岗位工作事项明细表 15(三)消防主管岗位工作事项明细表 16(四)车辆主管岗位工作事项明细表 16五、质量管理部各岗位工作事项明细表 17(一)质量管理部经理岗位工作事项明细表 18(二)服务质量主管岗位工作事项明细表 18六、工程管理部各岗位工作事项明细表 19(一)工程管理部经理岗位工作事项明细表 19(二)机电主管岗位工作事项明细表 20(三)维修主管岗位工作事项明细表 21(四)维修工岗位工作事项明细表 21(五)电梯工岗位工作事项明细表 22(六)空调工岗位工作事项明细表 23第二章 市场拓展与招商管理细化执行与模板 25第一节 市场拓展流程与工作执行 27一、市场拓展流程与工作细化 27(一)市场拓展管理流程 27(二)市场拓展控制程序 29二、市场拓展执行工具与模板 32(一)市场调查计划表 32(二)市场调研报告表 33(三)物业情况调查表 33(四)市场拓展计划表 34第二节 招商管理流程与工作执行 35一、招商管理流程与工作细化 35(一)招商管理工作流程 35(二)招商管理控制程序 37二、招商管理执行工具与模板 39(一)社区情况调查表 39(二)商圈状况分析表 39(三)招商项目规划表 40(四)招商费用预算表 41(五)入驻商户登记表 41第三章 业主入住与服务管理细化执行与模板 43第一节 业主入住管理流程与工作执行 45一、入住管理流程与工作细化 45(一)入住管理工作流程 45(二)入住管理控制程序 46二、入住管理执行工具与模板 50(一)业主入住登记表 50(二)业主情况登记表 50(三)业主入住验房表 51(四)钥匙发放登记表 52(五)物业管理合同书 52(六)入住通知书模板 56第二节 物业服务管理流程与工作执行 57一、物业服务管理流程与工作细化 57(一)物业费用收缴管理流程 57(二)业主投诉处理管理流程 58(三)物业报修管理工作流程 60(四)物业服务提供控制程序 61二、物业服务管理执行工具与模板 62(一)投诉受理登记表 62(二)报修受理登记表 63(三)维修回访记录表 63(四)物业装修申请表 63(五)收费项目一览表 64(六)物业服务管理制度 65(七)物业报修管理制度 68第四章 保洁与绿化管理细化执行与模板 71第一节 保洁管理流程与工作执行 73一、保洁管理流程与工作细化 73(一)保洁管理工作流程 73(二)保洁管理控制程序 74二、保洁管理执行工具与模板 78(一)环境清洁任务分配表 78(二)清洁质量检查表 79(三)消杀服务记录表 79(四)消杀服务检查表 80(五)保洁工作抽查表 80(六)保洁工作管理制度 80(七)保洁标准实施细则 82第二节 绿化管理流程与工作执行 83一、绿化管理流程与工作细化 83(一)绿化管理工作流程 83(二)绿化管理控制程序 84二、绿化管理执行工具与模板 86(一)绿化苗木明细表 86(二)绿化养护记录表 87(三)绿化工作检查表 88(四)绿化养护月检表 88(五)绿化工程竣工报告 89(六)绿化工程验收报告 89(七)绿化工作安全规定 90(八)绿化养护实施办法 92第五章 安全与车辆管理细化执行与模板 95第一节 安全管理流程与工作执行 97一、安全管理流程与工作细化 97(一)安全管理工作流程 97(二)安全管理控制程序 99二、安全管理执行工具与模板 101(一)来访人员登记表 101(二)保安工作班检表 101(三)消防巡查记录表 101(四)灭火器配置统计表 102(五)保安交接班记录表 102(六)消防设备保养记录 103(七)保安管理制度模板 104(八)消防设备检查规程 106第二节 车辆管理流程与工作执行 108一、车辆管理流程与工作细化 108(一)车辆管理工作流程 108(二)车辆管理控制程序 109二、车辆管理执行工具与模板 111(一)车辆收费登记表 111(二)车位统计汇总表 111(三)车辆管理日检表 112第六章 服务质量管理细化执行与模板 113第一节 服务质量管理体系建立流程与工作执行 115一、服务质量管理体系建立流程与工作

## &lt;&lt;物业管理工作的细化执行与模板&gt;&gt;

细化 115(一)服务质量管理体系建立流程 115(二)服务质量管理体系建立控制程序 118二、服务质量管理体系管理执行工具与模板 121(一)服务质量管理文件记录单 121(二)受控文件发放范围表 121(三)服务质量管理手册修改记录表 121(四)服务质量管理体系评审计划表 122(五)服务质量管理体系评审通知单 122(六)服务质量管理体系评审报告表 122第二节 服务质量管理流程与工作执行 123一、服务质量管理流程与工作细化 123(一)服务质量管理工作流程 123(二)服务质量管理控制程序 126(三)业主满意测量控制程序 128二、服务质量管理执行工具与模板 131(一)服务质量管理工作计划表 131(二)物业服务质量调查表 131(三)业主满意度调查问卷 132(四)物业服务意见征询表 134(五)业主满意率统计总表 135(六)改进措施报告表 135(七)服务质量改进报告表 136第七章 物业工程管理细化执行与模板 137第一节 接管验收管理流程与工作执行 139一、接管验收管理流程与工作细化 139(一)接管验收管理流程 139(二)接管验收控制程序 141二、接管验收管理执行工具与模板 146(一)资料档案移交单 146(二)楼宇接管验收单 146(三)设备验收交接单 147(四)机房验收交接单 148(五)配电系统验收记录表 149(六)空调工程验收记录表 150(七)消防设施验收记录表 151(八)照明工程验收记录表 153(九)绿化工程竣工验收单 154(十)给排水设备验收记录表 154(十一)隐蔽工程验收记录表 155第二节 装修管理流程与工作执行 157一、装修管理流程与工作细化 157(一)房屋装修管理流程 157(二)装修管理控制程序 158二、装修管理执行工具与模板 161(一)房屋装修施工申请表 161(二)装修施工证申请表 162(三)装修期间收费明细表 163(四)装修进场开工核验单 164(五)装修施工巡查记录表 164(六)装修完工检查验收表 165(七)装修押金退还流转单 167第三节 设备管理流程与工作执行 168一、设备管理流程与工作细化 168(一)设备管理工作流程 168(二)设备管理控制程序 171(三)中央空调控制程序 178二、设备管理执行工具与模板 180(一)机电设备标识卡 180(二)设备保养计划表 181(三)设备维修记录表 181(四)设备事故报告表 182(五)空调保养记录表 182(六)电梯巡视记录表 183(七)电梯维修登记表 184第八章 财务管理细化执行与模板 185第一节 财务预算流程与工作执行 187一、年度预算流程与工作细化 187(一)年度预算流程 187(二)年度预算控制程序 189二、年度预算管理执行工具与模板 190(一)企业年度预算统计表 190(二)物业管理费用预算表 191(三)物业管理收支预算表 192第二节 财务管理流程与工作执行 194一、财务管理流程与工作细化 194(一)物业费用入账流程 194(二)资产管理工作流程 195(三)资产管理控制程序 196二、财务管理执行工具与模板 198(一)应收管理费明细表 198(二)管理费欠费分析表 199(三)维修单挂账明细表 199(四)经营利润统计分析表 199(五)固定资产报废申请表 200(六)物业公司成本管理规定 201第九章 行政管理细化执行与模板 203第一节 行政事务管理流程与工作执行 205一、行政事务管理流程与工作细化 205(一)办公用品领用流程 205(二)车辆使用管理流程 206(三)行政事务管理制度 207二、行政事务管理执行工具与模板 210(一)办公用品请购单 210(二)办公用品领用单 210(三)车辆使用申请表 210(四)车辆使用派遣单 211(五)车辆使用登记表 211(六)办公用品领用登记表 211第二节 人事管理流程与工作执行 212一、人事管理流程与工作细化 212(一)招聘管理流程 212(二)培训管理流程 214(三)人力资源管理控制程序 215二、人事事务管理执行工具与模板 219(一)人员需求申请表 219(二)人员招聘计划表 219(三)应聘人员登记表 220(四)面试情况评估表 221(五)员工培训计划表 221(六)员工培训签到表 222(七)培训效果评估表 222第十章 物业管理相关文案和方案 223第一节 物业管理相关工作文案范本 225一、业主公约 225二、环境管理公约 228三、商铺招商合同 229四、房屋装修协议 231五、装修施工许可证 233六、装修施工责任承诺书 234七、装修安全责任协议书 234八、客户服务部活动计划 236九、客户服务部工作总结 238十、绿化养护年工作计划 240第二节 物业管理相关工作文案范本 243一、物业管理费开支预算案 243二、物业项目投标管理方案 245三、物业项目接收管理方案 248四、住宅社区商业招商方案 249五、小区物业服务管理方案 251六、商业物业服务管理方案 256七、环境服务管理运行方案 264八、保洁服务工作应急方案 265九、绿化日常养护工作方案 267十、新员工入职培训管理方案 270十一、日常巡查工作管理方案 271十二、消防安全工作管理方案 273十三、突发事件处理管理方案 275十四、电梯困人紧急处理方案 277十五、爆喉及水箱过满紧急处理方案 278十六、火警时消防紧急处理方案 279十七、停电及电力故障紧急处理方案 280十八、瓦斯和易燃气体泄漏处理方案 280



<<物业管理工作细化执行与模板>>

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>