

<<物业管理工作细化执行与模板>>

图书基本信息

书名：<<物业管理工作细化执行与模板>>

13位ISBN编号：9787115249340

10位ISBN编号：7115249342

出版时间：2011-3

出版时间：人民邮电

作者：洪冬星

页数：434

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>

## <<物业管理工作的细化执行与模板>>

### 内容概要

《物业管理工作的细化执行与模板(第2版)》详细讲解了物业管理的各项工作,包括物业项目拓展与招商、物业工程管理、业户迁入迁出管理、物业服务管理、保洁与绿化管理、安全与车辆管理、物业服务质量管理、财务管理、行政人事管理九项工作内容。

《物业管理工作的细化执行与模板(第2版)》以目标为导向,以工作流程及控制程序为中心,介绍了大量制度、细则、文书、方案、表单等工具和模板,为物业管理从业人员开展工作提供了科学有效的模板库、范例库和细化的执行手册。

《物业管理工作的细化执行与模板(第2版)》适合物业企业管理人员、物业服务从业人员、企业培训师、企业咨询师和高校相关专业师生阅读使用。

## &lt;&lt;物业管理工作细化执行与模板&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 物业管理组织设计与工作事项第一节 物业管理组织设计与目标分解一、物业管理组织设计  
(一) 物业管理各相关机构关系(二) 物业管理处组织结构设计(三) 典型物业公司组织结构设计  
(四) 大型物业公司组织结构设计(五) 居住物业公司组织结构设计(六) 商业物业公司组织结构设计  
(七) 工业物业公司组织结构设计(八) 大型商业场所物业管理服务组织结构设计二、物业管理  
组织目标分解(一) 物业公司工作目标分解(二) 经营管理部工作目标(三) 客户服务部工作目  
标(四) 环境管理部工作目标(五) 秩序管理部工作目标(六) 品质管理部工作目标(七) 工程管  
理部工作目标(八) 物业管理处工作目标第二节 物业管理各岗位工作事项一、经营管理部各岗位工  
作明细(一) 经营管理部经理岗位明细表(二) 市场拓展主管岗位明细表(三) 物业招商主管岗  
位明细表二、客户服务部各岗位工作明细(一) 客户服务部经理岗位明细表(二) 客户服务主管岗  
位明细表(三) 客户服务专员岗位明细表三、环境管理部各岗位工作明细(一) 环境管理部经理岗  
位明细表(二) 绿化主管岗位明细表(三) 保洁主管岗位明细表四、秩序管理部各岗位工作明细(一)  
秩序管理部经理岗位明细表(二) 秩序维护主管岗位明细表(三) 消防主管岗位明细表(四) 车  
辆主管岗位明细表(五) 内保管理员岗位明细表(六) 监控值班员岗位明细表五、品质管理部各岗  
位工作明细(一) 品质管理部经理岗位明细表(二) 服务质量主管岗位明细表(三) 品质管理员岗  
位明细表六、工程管理部各岗位工作明细(一) 工程管理部经理岗位明细表(二) 机电主管岗位明  
细表(三) 维修主管岗位明细表(四) 强电技术岗位明细表(五) 弱电技术岗位明细表(六) 维修  
工岗位明细表(七) 电梯工岗位明细表(八) 暖通工岗位明细表七、物业管理处管理岗位工作明细  
(一) 物业管理处经理岗位明细表(二) 物业管理员岗位明细表(三) 社区文化员岗位明细表(四)  
) 财务收费员岗位明细表第二章 物业项目拓展与招商细化执行与模板第一节 物业项目拓展流程与  
工作执行一、物业项目拓展流程与工作细化(一) 物业项目拓展管理流程(二) 物业项目拓展控  
制程序二、物业项目拓展执行工具与模板(一) 市场调查计划表(二) 市场调研报告表(三) 物业项  
目调查表(四) 市场拓展计划表第二节 物业项目投标流程与工作执行一、物业项目投标流程与工作  
细化(一) 物业项目投标工作流程(二) 物业项目投标控制程序二、物业项目投标执行工具与模板  
(一) 标书编制进度控制用表(二) 物业投标项目跟踪用表(三) 物业项目投标书编制规范模板(四)  
) 物业投标书模板第三节 物业前期介入流程与工作执行一、物业前期介入流程与工作细化(一)  
) 物业前期介入工作流程(二) 物业前期介入控制程序二、物业前期介入执行工具与模板(一) 物  
业前期介入工作表(二) 前期介入时间节点表(三) 前期介入费用测算表第四节 物业招商管理流  
程与工作执行一、物业招商管理流程与工作细化(一) 物业招商管理流程(二) 物业招商管理控  
制程序二、物业招商管理执行工具与模板(一) 社区情况调查表(二) 商圈状况分析表(三) 招商  
项目规划表(四) 招商费用预算表(五) 招商工作计划表(六) 入驻商户登记表第五节 物业项目  
拓展和招商管理文书与方案一、商铺招商合同范本二、前期物业管理服务协议三、物业管理委托合  
同范本四、住宅社区商业招商方案五、物业前期运作服务方案第三章 物业工程管理细化执行与模板第  
一节 接管管理流程与工作执行一、接管验收管理流程与工作细化(一) 接管验收管理流程(二)  
) 接管验收管理控制程序二、接管验收管理执行工具与模板(一) 资料档案移交单模板(二) 设备验  
收交接单模板(三) 消防设施验收记录表(四) 照明工程验收记录表(五) 绿化工程竣工验收单模  
板(六) 空调工程验收记录表(七) 给排水设备验收记录表(八) 物业接管验收规范模板第二节  
) 业户装修管理流程与工作执行一、业户装修管理流程与工作细化(一) 业户装修管理流程(二) 业  
户装修管理控制程序二、业户装修管理执行工具与模板(一) 业户装修施工申请表(二) 装修施  
工证申请单模板(三) 房屋装修施工许可证模板(四) 装修施工巡查记录表(五) 装修完工检查  
验收表(六) 业户装修管理制度模板第三节 工程设备管理流程与工作执行一、工程设备管理流程与  
工作细化(一) 工程设备管理流程(二) 工程设备管理控制程序二、中央空调管理流程与工作细  
化(一) 中央空调管理流程(二) 中央空调管理控制程序三、设备管理执行工具与模板(一) 机  
电设备标识卡模板(二) 设备保养计划表(三) 设备事故报告表(四) 变配电室工作制度模板(五)  
) 物业设施设备管理制度模板第四节 物业工程管理文书与方案一、房屋装修协议书二、装修施  
工承诺书三、装修安全责任协议书四、物业项目接收管理方案第四章 业户迁入迁出管理细化执行与模

## &lt;&lt;物业管理工作的细化执行与模板&gt;&gt;

板第一节 业户入住管理流程与工作执行一、业户入住管理流程与工作细化（一）业户入住管理流程（二）业户入住管理控制程序二、业户入住管理执行工具与模板（一）业户档案目录模板（二）业户入住登记表（三）业户信息汇总表（四）钥匙领用登记表（五）业户入住验房表（六）房屋返修通知单模板（七）房屋返修催改函模板（八）房屋维修留钥匙登记表（九）业户入住筹备工作制度模板第二节 业户迁出管理流程与工作执行一、业户迁出管理流程与工作细化（一）业户迁出管理流程（二）业户迁出管理控制程序二、业户迁出管理执行工具与模板（一）业户迁出申请表（二）业户迁出调查表（三）物资出入放行条模板第三节 业户迁入迁出管理文书与方案一、入住通知书二、业主公约第五章 物业服务管理细化执行与模板第一节 业户接待和沟通管理流程与工作执行一、业户接待工作流程与工作细化（一）业户来访接待工作流程（二）业户来电接听工作流程（三）业户接待管理控制程序二、业户投诉受理流程与工作细化（一）业户投诉受理工作流程（二）业户投诉受理控制程序三、业户报修受理流程与工作细化（一）业户报修受理工作流程（二）业户报修受理控制程序四、业户回访服务流程与工作细化（一）业户回访服务工作流程（二）业户回访服务控制程序五、业户接待和沟通管理执行工具与模板（一）物业维修单模板（二）维修汇总表（三）业户来访记录表（四）投诉信息登记表（五）投诉处理回访单模板（六）维修回访记录表（七）业户回访记录表（八）业户纠纷调解记录模板（九）业户回访问卷模板（十）业户投诉分析规定模板第二节 社区文化建设管理流程与工作执行一、社区文化活动组织开展流程与工作执行（一）社区文化活动组织开展流程（二）社区文化活动组织开展控制程序二、社区文化建设执行工具与模板（一）社区文化活动申请表（二）社区文化活动记录表（三）社区文化活动整体评估表（四）社区文化建设意见征询表（五）物业社区文明建设公约模板第三节 便民服务管理流程与工作执行一、便民服务管理流程与工作细化（一）便民服务工作流程（二）有偿便民服务管理控制程序二、便民服务管理执行工具与模板（一）便民服务项目表（二）有偿便民服务项目表（三）接受长期服务业户名单模板（四）商业网点管理规定模板第四节 会所服务管理流程与工作执行一、会所服务管理流程与工作细化（一）会所服务工作流程（二）会所服务管理控制程序二、会所服务管理执行工具与模板（一）会所营业日报表（二）会所娱乐项目使用情况统计表第五节 物业服务管理文书与方案一、商场管理公约二、社区元旦活动方案三、小区物业服务管理方案第六章 保洁和绿化管理细化执行与模板第一节 保洁管理流程与工作执行一、保洁管理流程与工作细化（一）保洁管理流程（二）保洁管理控制程序二、保洁管理执行工具与模板（一）清洁质量检查表（二）消杀服务记录表（三）保洁工作抽查表（四）保洁工作报告表（五）保洁工作管理制度模板（六）保洁工具管理规定模板（七）垃圾处理清运管理规定模板第二节 绿化管理流程与工作执行一、绿化管理流程与工作细化（一）绿化管理流程（二）绿化管理控制程序二、绿化管理执行工具与模板（一）绿化养护记录表（二）绿化工作检查表（三）绿化养护月检表（四）绿化工程竣工报告表（五）绿化工程验收报告表（六）绿化工作安全规定模板（七）绿化养护实施办法模板第三节 保洁绿化外包管理流程与工作执行一、外包管理流程与工作细化（一）外包管理流程（二）外包管理控制程序二、外包管理执行工具与模板（一）专业保洁公司评审表（二）节庆盆栽更换验收表（三）消杀服务工作考核表第四节 保洁与绿化管理文书与方案一、辖区清洁卫生公约二、绿化养护外包合同三、保洁服务工作应急预案四、绿化日常养护工作方案第七章 安全和车辆管理细化执行与模板第一节 安全管理流程与工作执行一、安全管理流程与工作细化（一）安全管理流程（二）安全管理控制程序二、出入管理流程与工作细化（一）出入证办理流程（二）出入管理控制程序三、安全管理执行工具与模板（一）来访人员登记表（二）保安工作检查表（三）保安管理工作制度模板（四）日常巡检管理规定模板（五）辖区治安事件处理办法模板第二节 消防管理流程与工作执行一、消防安检流程与工作细化（一）消防安检工作流程（二）消防安检管理控制程序二、消防管理执行工具与模板（一）消防责任人登记表（二）辖区动火申请书模板（三）消防整改通知书模板（四）消防安全管理制度模板（五）消防培训教育管理制度模板（六）消防设施检查工作规定模板第三节 车辆管理流程与工作执行一、车辆管理流程与工作细化（一）车辆管理流程（二）车辆管理控制程序二、停车场管理流程与工作细化（一）停车场位管理流程（二）停车场管理控制程序三、车辆管理执行工具与模板（一）车辆收费登记表（二）车位统计汇总表（三）固定停车卡模板（四）临时停车卡模板（五）临时停车收费单模板（六）停车场巡逻交接班记录模板（七）辖区车位租用公约模板（

## &lt;&lt;物业管理工作的细化执行与模板&gt;&gt;

八) 停车费收缴管理办法模板 (九) 摩托车、自行车管理规定模板 第四节 突发事件应急方案一、突发事件处理管理方案二、电梯困人紧急处理方案三、水龙头爆裂漏水及水箱过满紧急处理方案四、发生火警时消防紧急处理方案五、停电及电力故障紧急处理方案六、瓦斯及易燃气体泄漏处理方案 第八章 物业服务质量管理细化执行与模板 第一节 质量体系建立流程与工作执行一、服务质量体系建立流程与工作细化 (一) 服务质量体系建立管理流程 (二) 服务质量体系建立控制程序二、服务状态标识管理流程与工作细化 (一) 服务状态标识管理流程 (二) 服务状态标识控制程序三、质量体系管理执行工具与模板 (一) 服务质量文件记录单模板 (二) 质量体系评审计划表 (三) 质量体系评审通知单模板 (四) 质量体系评审报告表 (五) 保洁服务质量控制细则模板 (六) 绿化服务质量控制细则模板 (七) 保安服务质量控制细则模板 第二节 服务质量管理流程与工作执行一、服务质量管理流程与工作细化 (一) 服务质量管理工作流程 (二) 服务质量管理控制程序二、各部门服务质量调查流程与工作细化 (一) 各部门服务质量调查工作流程 (二) 各部门服务质量调查控制程序三、业户满意度测量管理流程与工作细化 (一) 业户满意度测量工作流程 (二) 业户满意度测量控制程序四、服务质量管理执行工具与模板 (一) 物业服务质量调查表 (二) 业户满意度调查问卷模板 (三) 业户满意率统计总表 (四) 纠正及预防措施报告表 第三节 服务物资采购管理流程与工作执行一、服务物资采购管理流程与工作细化 (一) 服务物资采购管理流程 (二) 服务物资采购管控制程序二、服务物资采购执行工具与模板 (一) 采购预算表 (二) 采购申请表 (三) 计划外采购申请表 (四) 采购变更申请审批表 第四节 物业服务质量管理文书与方案一、物业服务质量调查方案二、物业公司服务质量承诺 第九章 财务管理细化执行与模板 第一节 物业公司预算管理流程与工作执行一、预算管理流程与工作细化 (一) 预算管理工作流程 (二) 预算管理控制程序二、预算管理执行工具与模板 (一) 物业公司年度预算表 (二) 前期开办费用预算表 (三) 物业招商费用预算表 (四) 绿植养护费用预算表 (五) 日常运行电费预算表 (六) 物业管理收支预算表 (七) 物业公司开支预算明细表 (八) 物业公司管理费用预算表 (九) 物业公司经营利润预算表 (十) 物业公司预算管理制度模板 第二节 资产管理流程与工作执行一、资产管理流程与工作细化 (一) 资产管理工作流程 (二) 资产管理控制程序二、资产管理执行工具与模板 (一) 物品购置申请单模板 (二) 固定资产报废申请表 (三) 物业公司固定资产管理办法模板 第三节 物业服务费管理流程与工作执行一、物业服务费收缴流程与工作细化 (一) 物业服务费收缴工作流程 (二) 物业服务费收缴控制程序二、物业服务费账务处理流程与工作细化 (一) 物业服务费账务处理流程 (二) 物业服务费账务处理控制程序三、资金管理执行工具与模板 (一) 应收物业服务费明细表 (二) 物业服务费欠费分析表 (三) 有偿维修服务挂账明细表 (四) 物业服务费/管理费公示表 (五) 物业公司发票管理细则模板 第四节 财务管理文书与方案一、物业服务费测算书二、物业服务费收缴通知书三、物业服务费限期催缴单四、物业服务费追缴实施方案书五、物业管理处年度预算书模板 第十章 行政人事管理细化执行与模板 第一节 行政事务管理流程与工作执行一、会议管理流程与工作细化 (一) 会议管理流程 (二) 会议管理控制程序二、公务接待管理流程与工作细化 (一) 公务接待管理流程 (二) 公务接待管理程序三、行政事务管理执行工具与模板 (一) 会议记录表 (二) 文件会签单模板 (三) 文件借阅审批表 (四) 公务接待审批表 (五) 办公物资领用单模板 (六) 印章使用登记表 (七) 车辆使用申请表 (八) 行政后勤管理制度模板 (九) 公司发文管理办法模板 (十) 员工工服管理规定模板 第二节 人事管理流程与工作执行一、人事管理流程与工作细化 (一) 员工招聘管理流程 (二) 人力资源管理控制程序二、人事管理执行工具与模板 (一) 人员需求申请表 (二) 应聘人员登记表 (三) 面试情况评估表 (四) 一般员工调薪表 (五) 员工离职申请表 (六) 离职人员面谈表 (七) 员工日常行为规范模板 第三节 培训管理流程与工作执行一、培训管理流程与工作细化 (一) 员工培训管理流程 (二) 员工培训管理控制程序二、培训管理执行工具与模板 (一) 培训项目计划表 (二) 员工培训记录表 (三) 培训效果评估表 (四) 培训管理制度模板 第四节 行政人事管理文书与方案一、年度培训工作计划二、保洁人员绩效考核方案

<<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>