

<<物业公司岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<物业公司岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787511900968

10位ISBN编号：7511900968

出版时间：2010-6

出版时间：中国时代经济

作者：滕宝红//苏毅

页数：169

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>

<<物业公司岗位作业手册>>

前言

物业管理是一个朝阳产业，因为它不成熟，所以它具有广阔的前景，于是有许多有识之士瞄上这个行业，许多物业公司也应运而生。

物业管理行业门槛不高，其一般业务也为人们所熟悉，但创办、运作一个物业管理公司，并真正能够管理得像模像样，决非做好保安、清洁、绿化、维修工作那么简单。

许多物业公司被业主解聘、与业主纠纷闹得沸沸扬扬直至解体就缘于此。

21世纪，是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，物业管理市场已经日渐成熟，表现在：物业管理法规更加完善，政府监管物管行业日趋规范，经过不断的行业重组，物业管理企业实力不断增强，市场化行为更加理性规范；专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化；业主维权行为趋于理性；业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。

<<物业公司岗位作业手册>>

内容概要

本书特色是以物业管理理论为引入点，以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地介绍现代物业管理全程运作重点，设置几大板块，全方位展示现代物业服务全程运作的各个方面与细节，内容详实、全面、具体、易于操作、实用性强。

<<物业公司岗位作业手册>>

书籍目录

第一章 物业公司岗位架构与职位说明 第一节 市场拓展部岗位架构与职位说明 一、市场拓展部的职能 二、市场拓展部组织架构 三、市场拓展部岗位说明 第二节 物业咨询部岗位架构与职位说明 一、物业咨询部的职能 二、物业咨询部岗位架构 三、物业咨询部岗位说明 第三节 工程部岗位架构与职位说明 一、工程部的职能 二、工程部岗位架构 三、工程部岗位说明 第四节 品质部岗位架构与职位说明 一、品质部的职能 二、品质部岗位架构 三、品质部岗位说明 第五节 行政部岗位架构与职位说明 一、行政部的职能 二、行政部岗位架构 三、行政部岗位说明 第六节 财务部岗位架构与职位说明 一、财务部的职能 二、财务部岗位架构 三、财务部岗位说明 第七节 人力资源部岗位架构与职位说明 一、人力资源部的职能 二、人力资源部岗位架构 三、人力资源部岗位说明 第八节 管理处岗位架构与职位说明 一、管理处的职能 二、管理处岗位架构 三、管理处岗位说明 第二章 岗位人员录用与异动 第一节 岗位人员配置 一、人员定岗定编 二、人与岗配置的原则 三、人力资源配置模型 第二节 岗位人员招聘与任用 一、人员招聘 二、试用期转正 三、竞争上岗 第三节 岗位人员异动 一、岗位轮换 二、岗位晋升 三、续约 四、离退职 第三章 岗位绩效管理 第一节 绩效管理政策 一、绩效管理目标 二、绩效管理原则 三、绩效管理工作过程 第二节 绩效目标和计划 一、绩效目标 二、绩效计划的制订 第三节 绩效实施 一、进行工作指导和监督 二、持续、有效的绩效沟通 第四节 绩效考评 一、考评人 二、绩效考评标准 三、绩效考评周期 四、绩效考评形式和办法 第五节 绩效反馈和应用 一、绩效反馈 二、绩效考评结果的申诉 三、考评结果的应用 附录 物业绩效考评标准 附录1：某物业公司岗位绩效评估标准 一、市场拓展部岗位绩效评估标准 二、物业咨询部岗位绩效评估标准 三、物业管理处岗位绩效评估标准 四、品质部岗位绩效评估标准 五、护卫服务部各岗位绩效评估标准 六、人力资源部岗位绩效评估标准 七、行政事务部岗位绩效评估标准 八、财务部岗位绩效评估标准 附录2：某物业管理处绩效考评表 一、客服中心主管绩效考评表 二、客服助理绩效考评表 三、维修班长绩效考评表 四、水电维修人员绩效考评表 五、清洁工、绿化工绩效考评表 六、会计绩效考评表 七、出纳绩效考评表 八、护卫主管绩效考评表 九、护卫班长绩效考评表 十、大堂岗护卫员绩效考评表 十一、车库岗护卫员绩效考评表 十二、巡逻岗护卫员绩效考评表 十三、消防中心岗护卫员绩效考评表 十四、食堂工作人员绩效考评表

<<物业公司岗位作业手册>>

章节摘录

一、工程部的职能 工程部是实施工程管理，保障设备、设施正常运行的职能部门。工程部的管理具有严密的科学性和较高的技术性，它是为业主（用户）创造安全、文明、舒适、方便的居住环境的基本保证和坚强后盾，是反映物业服务水准、良好形象和声誉的重要标志。

其主要职能是： 1.负责小区设施设备的接管验收工作。

接收设施设备技术资料，分系统按照图纸和质量标准逐一进行检验验证和接管，并向开发建设单位及时提出整改意见、建议。

2.负责配合业主验房及向业主交房工作，对发现的问题及时督促开发建设单位进行整改。

3.负责对业主（用户）室内装修的审批、监管、验收。

4.负责小区土建、电力、通信、电梯、暖气、生活热水、给排水、有线电视、保安、消防系统的运行管理和维修、维护保养。

5.负责为业主（用户）室内设施、设备提供有偿维修服务。

6.外部委托工程的监管工作。

在保修期内，及时联系和督促维保单位对设备设施进行维修和维护。

对委托维修、改造等工程项目进行监督和验收，以保证工程质量。

<<物业公司岗位作业手册>>

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>