

<<物业管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<物业管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787111332947

10位ISBN编号：7111332946

出版时间：2011-3

出版时间：机械工业

作者：王珺之

页数：686

字数：781000

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>

<<物业管理工具箱>>

内容概要

本书是为物业管理者量身定做的工具书。

全书带光盘，共有四章，以组织设计与岗位职责、流程、方案、制度、表格五种形式对物业管理进行了全方位解读。

每一种形式里又分别按物业公司部门进行了细分：岗位职责的物业管理、流程的物业管理、方案的物业管理、制度的物业管理和表格的物业管理。

读者可以从中轻松地了解物业管理中的市场开发管理、服务管理、环境管理、安全管理、品牌管理、工程管理、行政管理、人力资源管理和财务管理等物业管理模块，既能学到管理理念，又能学到实用技术。

<<物业管理工具箱>>

书籍目录

前言

第一章 物业公司的职责划分

第一节 物业公司的组织结构设计

- 一、物业公司组织结构设计的基本原则
- 二、物业公司组织结构的设计流程
- 三、物业公司的组织结构常见类型选择

第二节 物业公司各部门职能分解

- 一、市场发展部职能分解
- 二、客户服务部职能分解
- 三、工程管理部职能分解
- 四、环境管理部职能分解
- 五、秩序管理部职能分解
- 六、品牌管理部职能分解
- 七、综合事务部职能分解
- 八、财务管理部职能分解
- 九、安防管理部职能分解

第三节 物业公司各部门岗位职责

- 一、公司管理层岗位职责
- 二、市场发展部岗位职责
- 三、客户服务部岗位职责
- 四、工程管理部岗位职责
- 五、环境管理部岗位职责
- 六、秩序管理部岗位职责
- 七、品牌管理部岗位职责
- 八、综合事务部岗位职责
- 九、财务管理部岗位职责
- 十、安防管理部岗位职责
- 十一、行政人事部岗位职责

第二章 物业管理工作流程

第一节 市场发展管理流程

- 一、市场营销管理流程
- 二、招投标管理流程
- 三、项目管理流程
- 四、社区商业管理流程

第二节 客户服务管理流程

- 一、前期物业管理流程
- 二、装修报修管理流程
- 三、物业服务管理流程
- 四、物业档案管理

第三节 工程管理流程

- 一、设备管理流程
- 二、设备运行管理流程
- 三、设备保养、维修管理流程
- 四、房屋维修管理流程

第四节 环境管理流程

<<物业管理工具箱>>

- 一、保洁管理流程
- 二、绿化管理流程
- 第五节 秩序管理流程
 - 一、治安保障管理流程
 - 二、安全管理工作流程
 - 三、交通、车辆管理流程
 - 四、消防管理工作流程
 - 五、应急事件处理流程
- 第六节 品牌管理流程
 - 一、质量管理工作流程
 - 二、品牌维护流程
- 第七节 综合事务管理流程
 - 一、行政事务管理流程
 - 二、人力资源管理流程
- 第八节 财务管理流程
 - 一、资金管理流程
 - 二、预算管理流程
 - 三、资产管理流程
- 第三章 物业管理方案
 - 第一节 市场发展管理方案
 - 一、物业项目承接管理方案
 - 二、物业管理招标方案
 - 三、物业管理投标方案
 - 四、物业管理合同方案
 - 五、别墅物业管理方案
 - 第二节 客户服务管理方案
 - 一、计算机管理解决方案
 - 二、接管物业改善方案
 - 三、社区物业服务方案
 - 四、服务质量调查方案
 - 五、住宅装修管理方案
 - 第三节 工程管理方案
 - 一、公共消防设施设施维护保养方案
 - 二、工程维修养护方案
 - 第四节 环境管理方案
 - 一、绿化管理工作方案
 - 二、环境服务管理方案
 - 三、绿化养护管理方案
 - 四、室内环境绿化方案
 - 五、楼宇清洁卫生管理方案
 - 第五节 秩序管理方案
 - 一、突发事件应对方案
 - 二、日常巡查管理方案
 - 三、消防安全工作管理方案
 - 第六节 品牌管理方案
 - 一、公共关系调研管理方案
 - 二、文化俱乐部管理方案

<<物业管理工具箱>>

- 三、质量手册编写方案
- 四、服务质量考核管理方案
- 第七节 综合事务管理方案
 - 一、物品管理方案
 - 二、人力资源保障方案
 - 三、员工培训方案
 - 四、员工绩效考核方案
- 第八节 财务管理方案
 - 一、维修基金使用管理方案
 - 二、无形资产管理方案
 - 三、内部控制审计管理方案
- 第九节 紧急情况处理方案
 - 一、水工紧急情况处理方案
 - 二、电工紧急情况处理方案
 - 三、火灾紧急情况处理方案
 - 四、高空坠物处理方案
 - 五、小区内交通事故处理方案
 - 六、刑事案件处理方案
- 第四章 物业管理制度
 - 第一节 公共管理制度
 - 一、小区管理公约
 - 二、小区公共设施管理制度
 - 三、小区消防管理办法
 - 四、小区停车场管理办法
 - 五、小区用电管理规定
 - 六、小区文化娱乐场所管理规定
 - 七、业主会所管理制度
 - 八、小区楼宇天台管理办法
 - 九、物业保安管理制度
 - 十、库房钥匙管理制度
 - 十一、物品出入库管理制度
 - 第二节 市场发展管理制度
 - 一、市场拓展管理制度
 - 二、入住小区管理制度
 - 三、验收管理制度
 - 第三节 客户服务管理制度
 - 一、服务管理制度
 - 二、报修装修管理制度
 - 三、社区文化活动管理制度
 - 四、服务质量监督热线管理制度
 - 第四节 工程管理制度
 - 一、工程综合管理制度
 - 二、设备综合管理制度
 - 三、供电设施管理制度
 - 四、给排水设备管理制度
 - 五、电梯管理制度
 - 第五节 环境管理制度

<<物业管理工具箱>>

一、保洁管理制度

二、绿化管理制度

第六节 秩序管理制度

一、安全管理制度

二、车辆管理制度

三、消防管理制度

第七节 品牌管理制度

一、质量体系管理制度

二、品牌形象管理制度

三、新闻媒体接待管理制度

第八节 综合事务管理制度

一、日常行政管理制度

二、办公用品管理制度

三、服装管理制度

四、文书档案管理制度

五、人力资源管理制度

第九节 财务管理制度

一、财务会计工作管理制度

二、预算管理制度

三、资产管理制度

四、货币资金管理制度

五、财务审计管理制度

参考文献

章节摘录

第一章 物业公司的职责划分 第一节 物业公司的组织结构 设计的基本原则 一、物业公司组织结构 设计的基本原则 物业公司的经营管理和服务主要由职能机构实施。 组织机构的设置是组建物业公司的一项重要工作，也是物业管理的计划、组织、指挥、协调、控制等 职能的要求。

因此，物业公司组织结构是否合理，将直接影响物业公司是否能统一、畅通、健康、高效地运转 物？

公司在进行组织结构时，一般应遵循以下基本原则。

1．目标统一原则 组织结构的设计必须有利于组织目标的实现。 任何一个组织都是由它的特定目标决定的，组织中的每一部分都应该与既定的目标密切相关，否则它 就没有存在的意义。

物业公司在进行组织机构设计时要围绕公司的任务和目标进行，要将公司的任务和目标落实到具体的 岗位和部门，即要以“事”为中心，做到“因事设岗”、“因岗择 人”。

2．市场优先原则 物业公司组织结构的设计，实质上就是资源配置的框架设计。 一来说，资源配置有企业自行配置和市场配置两种形式可供选择。 首先应当优先考虑市场配置，凡是大于市场交易费用的部门功能，都要毫不犹豫地通过市场交易去实 现；即使等于或略低于市场交易费用的部门功能，也要权衡一下再作定夺，未必要自己包揽。

现在许多物业公司不设立审计部门而把审计工作委托给审计师事务所，不组织保洁队伍而把保洁工作 分包给社会专业公司，这些就是市场配置优先原则的体现。

3．指挥统一原则 ……

<<物业管理工具箱>>

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>