

<<物业管理处实用工作手册>>

图书基本信息

书名：<<物业管理处实用工作手册>>

13位ISBN编号：9787111339175

10位ISBN编号：7111339177

出版时间：2011-5

出版时间：机械工业

作者：廖小斌

页数：331

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>

<<物业管理处实用工作手册>>

内容概要

本书主要针对物业管理项目管理中的工作重点、难点、热点问题，包括物业管理服务中心工作、沟通服务工作、分包方监管、社区文化、会所管理等，通过以管理处为切入点，进行了一次全面、透彻和极具针对性的介绍。

本书共分八篇，分别为服务中心工作、物业服务礼仪、沟通服务、项目分包监控、紧急状态处理、物业服务培训、社区文化活动、会所服务。内容涵盖了物业管理工作的方方面面，详细介绍了这些工作的操作流程、操作方法和操作制度，并附有大量的相关工作范本和表格，以及一些经典的工作案例，具有极强的实用性和可操作性。

可以说，本书融专业性、操作性和趣味性于一体，对广大物业管理从业人员，尤其是项目管理人员，具有极高的参考价值和学习价值。

<<物业管理处实用工作手册>>

作者简介

廖小斌，国内资深物业管理人士，物业管理理论专家，深圳物业管理进修学院客座教授。先后在《南风窗》、《中国物业管理》、《住宅与房地产》、《现代物业》等杂志发表各类文章近100万字，并参与《广东省物业管理岗位证书职业培训教材》等数部图书的编写工作。

1999年起投身物业管理行业，熟悉各个操作环节及流程，实战经验十分丰富。对物业管理多有独到的见解，曾主持和参与《深圳市物业管理服务标准》、《深圳市住宅区物业管理服务费指导标准》、《深圳物业管理诚信体系》等多项课题研究。

<<物业管理处实用工作手册>>

书籍目录

- 序一
- 序二
- 前言
- 第一篇 服务中心工作
 - 第一章 服务中心工作基础
 - 第一节 服务中心概述
 - 一、服务中心组织形式和架构
 - 二、服务中心主要职能和管理细则
 - 第二节 服务中心的工作内容和规范一
 - 一、服务中心的工作内容
 - 二、服务中心的工作规范
 - 第二章 服务中心工作开展
 - 第一节 服务中心工作流程
 - 一、接待服务
 - 二、入住服务
 - 三、装修服务
 - 四、迎送服务
 - 五、投诉服务
 - 六、租赁服务
 - 七、邮件服务
 - 八、小区幼童管理服务
 - 九、停车场相关手续办理流程
 - 十、游泳池高危许可证办理流程
 - 第二节 服务中心工作制度
 - 一、员工守则与廉洁工作制度
 - 二、值班工作制度
 - 三、服务中心人员考核制度
 - 四、员工宿舍与员工活动中心管理制度
 - 五、仓库管理制度
 - 六、员工证卡与文书档案管理制度
 - 七、接待来电来信来访投诉制度
 - 八、商铺管理与暂住人员管理制度
 - 第三节 服务中心典型操作案例
 - 一、装修纠纷引来官司
 - 二、晚上装修屡遭投诉
 - 三、遗留问题带来麻烦
 - 四、匿名投诉细心处理
- 第三章 服务中心工作文书范本与实用表单
 - 第一节 服务中心工作文书范本
 - 一、入住通知书
 - 二、住宅使用说明书
 - 三、装修承诺书
 - 四、安全协议书
 - 五、消防安全责任书
 - 六、业主须知

<<物业管理处实用工作手册>>

七、托管钥匙责任声明书

八、房屋租赁委托协议

第二节 服务中心实用表单

一、承接查验记录表与人住会签单

二、装修申请表、装修许可证、装修验收书

三、临时动火/用电作业申请表

四、业主/租户登记表、空置房动态表

五、值班记录表、维修服务及回访记录表

六、邮件签收登记表、搬出物品登记表、物品领用登记表

第二篇 物业服务礼仪

第一章 服务礼仪工作基础

第一节 服务礼仪概述

一、服务与礼仪

二、服务礼仪的原则、特征与作用

第二节 服务礼仪的学习与重点

一、学习服务礼仪

二、服务礼仪的关键点

第二章 服务礼仪工作开展

第一节 服务礼仪工作标准

一、仪表仪容标准

二、言谈礼仪标准

第二节 服务礼仪工作流程

一、接待礼仪

二、维修礼仪

三、秩序维护人员礼仪

四、车辆指挥礼仪

五、参观礼仪

六、通信礼仪

七、汇报礼仪

八、集会礼仪

九、慰问礼仪

十、探病礼仪

十一、贺喜礼仪

十二、往来礼仪

十三、馈赠礼仪

十四、宴会礼仪

第三节 服务礼仪操作案例

一、业主带人拒绝登记

二、外来人员引发冲突

三、笑对委屈赢得尊重

第四节 服务礼仪实用表单范本

一、会务服务表单

二、会务接待员考核细则

第三篇 沟通服务

第一章 沟通服务工作基础

第一节 沟通服务概述

一、沟通的要素与方式一

<<物业管理处实用工作手册>>

- 二、物业管理沟通的作用与类别
- 第二节 物业管理沟通的组织与要素
 - 一、沟通服务的组织架构与事务控制
 - 二、物业管理沟通要点
- 第二章 沟通服务工作开展
 - 第一节 沟通服务工作流程
 - 一、与政府部门沟通服务的内容、技巧与流程
 - 二、与开发商沟通服务的内容与流程
 - 三、与施工单位沟通服务的内容、技巧与流程
 - 四、与业主委员会、业主大会沟通服务的内容、原则与流程
 - 五、与业主的沟通服务
 - 六、与服务分包方沟通的内容、技巧与流程
 - 七、社区文化沟通服务的内容、技巧与流程
 - 第二节 沟通服务工作制度
 - 一、沟通服务工作规定
 - 二、沟通工作纪律、权限与沟通效果检验
 - 三、沟通工作重大事项报告制度
 - 第三节 沟通服务操作案例
 - 一、业主投诉妥善沟通
 - 二、合同签订事先沟通
 - 三、市政部门加强沟通
 - 第四节 沟通服务工作表单
 - 一、沟通服务记录表、业主投诉记录表、客户投诉处理单
 - 二、业主意见征询表、业主满意率统计表
- 第四篇 项目分包监控
 - 第一章 项目分包监控工作基础
 - 第一节 项目分包概述
 - 一、采购业务与采购产品的验证
 - 二、采购流程
 - 第二节 项目分包的组织架构与岗位职责
 - 一、组织架构
 - 二、岗位职责
 - 第二章 项目分包监控工作开展
 - 第一节 项目分包监控工作流程
 - 一、安全业务分包监控
 - 二、环境业务分包监控
 - 三、家政服务分包监控
 - 四、设备维修保养业务分包监控
 - 五、消防设施保养业务分包监控
 - 第二节 项目分包监控工作制度
 - 一、分包方责任事故的认定与处理
 - 二、项目分包服务效果及评审制度
 - 三、业主评价制度、培训制度及承包商监督管理规定
 - 四、业务分包工作应急预案
 - 第三节 项目分包操作案例
 - 一、家政服务引发的纠纷
 - 二、电梯故障业主被困

<<物业管理处实用工作手册>>

第三章 项目分包监控工作范本与实用表单

第一节 项目分包文书范本

- 一、除“四害”工程承包合同
- 二、白蚁预防合同
- 三、消防设备维修保养承包合同
- 四、电梯维修保养合同
- 五、清洁承包合同

第二节 项目分包工作实用表单

- 一、供方评价表、合格供方年度评审表、不合格报告
- 二、业主满意统计表、客户满意率统计表
- 三、客户意见征询表、客户投诉处理单

第五篇 紧急状态处理

第一章 紧急状态处理工作基础

第一节 紧急状态概述

- 一、紧急状态的类别及相关术语
- 二、应急处理的目的是原则

第二节 应急组织架构与应急准备

- 一、应急组织架构
- 二、应急物资准备和程序

第二章 紧急状态处理工作开展

第一节 应急处理预案

- 一、日常管理应急处理预案
- 二、自然灾害应急处理预案
- 三、火灾应急处理预案
- 四、食物中毒应急处理预案
- 五、对突发事件人员的应急处理预案
- 六、对刑事治安案件的应急处理预案
- 七、传染病及疫情的防控预案
- 八、公共活动应急处理预案
- 九、交通事故处理预案

第二节 紧急状态处理工作制度

- 一、应急处理工作特别要求
- 二、紧急突发事件报告制度
- 三、事故责任追究与善后处理制度

第三节 紧急状态处理操作案例

- 一、突发火灾紧急扑救
- 二、煤气泄漏果断处理
- 三、水管爆裂应对及时
- 四、配电室进水险出事故

第三章 紧急状态处理实用表单与参考资料

第一节 紧急状态处理实用表单

- 一、突发事件登记表、突发事件处理记录表
- 二、紧急集合情况记录表、演习计划表

第二节 紧急状态参考资料

- 一、应急工作法律法规摘要
- 二、应急工作常用电话号码

第六篇 物业服务培训

<<物业管理处实用工作手册>>

- 第一章 物业服务培训工作基础
 - 第一节 培训工作概述
 - 一、培训体系与培训对象
 - 二、培训形式
 - 三、培训方法
 - 第二节 组织架构与岗位职责
 - 一、培训组织架构
 - 二、培训岗位职责
- 第二章 物业服务培训工作开展
 - 第一节 培训工作流程
 - 一、培训需求分析
 - 二、制订培训计划
 - 三、实施培训计划
 - 四、培训效果的评估与考核
 - 五、培训操作案例(海尔培训)
 - 第二节 培训工作制度
 - 一、在职人员培训管理制度
 - 二、外部培训管理制度
 - 三、器材与档案、考勤与纪律、培训费用管理制度
- 第三章 物业服务培训实用器材和工作表单
 - 第一节 培训工作实用器材
 - 一、投影机的使用和维护
 - 二、POwerPOint制作方法与过程
 - 第二节 培训工作表单
 - 一、计划表、通知书、申请表
 - 二、月培训记录表、培训考核表
 - 三、培训需求调查表、培训意见调查表
 - 四、培训效果评估表、培训效果调查表
- 第七篇 社区文化活动
 - 第一章 社区文化活动工作基础
 - 第一节 社区文化概述
 - 一、社区文化的概念、内容与特点
 - 二、社区文化建设的功能与原则
 - 第二节 社区文化活动的组织与类别
 - 一、社区文化的组织与职责
 - 二、社区文化活动的类别与场所
 - 第二章 社区文化活动工作开展
 - 第一节 社区文化工作流程
 - 一、社区文化活动流程
 - 二、社区文化准备工作
 - 三、社区文化的实施
 - 四、社区文化活动操作案例
 - 第二节 社区文化工作制度
 - 一、社区文化管理制度
 - 二、大型活动安全管控制度
 - 三、宣传栏管理与节日安全教育制度
 - 四、社区康乐文化设施管理制度

<<物业管理处实用工作手册>>

第三章 社区文化活动参考资料和工作表单

第一节 社区文化活动实用参考资料

- 一、中国传统节日
- 二、西方流行的节日
- 三、世界活动日
- 四、晚会活动方案与主持词

第二节 社区文化活动工作表单

- 一、社区文化活动计划表与记录表
- 二、社区文化宣传记录表与活动评价表

第八篇 会所服务

第一章 会所服务工作基础

第一节 会所概述

- 一、会所的类别、任务与经营方式
- 二、会所项目的介入

第二节 会所服务组织与人员素质

- 一、会所的组织架构、人员编制与岗位职责
- 二、会所服务人员的职业素质
- 三、会所服务人员的服务意识

第二章 会所服务工作的开展

第一节 会所服务工作流程

- 一、会所服务日常管理流程
- 二、乒乓球室、台球室服务流程
- 三、健身房、棋牌室服务流程
- 四、网球场服务流程
- 五、游泳池服务流程
- 六、酒吧、书吧/阅览室服务流程
- 七、游艺机室/网吧、美容美发室服务流程
- 八、桑拿房、冲凉房服务流程

第二节 会所服务工作制度与案例

- 一、安全防范及应急处理制度
- 二、重大责任投诉的处理制度
- 三、会所设施巡查制度与预订使用须知

第三章 会所服务工作表单与参考资料

第一节 会所服务工作表单

- 一、会所日收入统计表、月收入报表
- 二、会籍申请表与会员卡
- 三、设施设备巡查情况记录表、使用情况记录表
- 四、游泳池安全检查表、巡查表
- 五、交接班记录

第二节 会所服务参考资料——会所经营管理方案

参考文献

<<物业管理处实用工作手册>>

章节摘录

第二节 服务中心的工作内容和规范 一、服务中心的工作内容 物业管理服务的内容可以分为三大类，即：常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务。

1. 常规性公共服务 常规性公共服务是全体业主使用人委托，为全体业主、使用人提供的公共服务。

这种公共服务与管理，是物业公司面向全体业主和使用人提供的最基本的综合管理与服务。

它是物业管理最基本的内容，目的是确保物业的完好与正常使用，保证业主、使用人正常的工作、生活秩序和环境。

其内容应包括下列事项。

- 1) 建筑物及其附属的共用设施、设备、场地的使用管理、维修保养、巡视检查。
 - 2) 园林绿地的管理养护。
 - 3) 环境卫生的管理服务。
 - 4) 秩序的维护及协助安全防范。
 - 5) 参与物业竣工交付使用管理时的验收交接。
 - 6) 物业装饰装修施工监督管理。
- ……

<<物业管理处实用工作手册>>

编辑推荐

廖小斌编著的这本《物业管理处实用工作手册》为“东方管家系列丛书”中的一本，全书主要针对物业管理项目管理中的工作重点、难点、热点问题，包括物业管理服务中心工作、沟通服务工作、分包方监管、社区文化、会所管理等，通过以管理处为切入点，进行了一次全面、透彻和极具针对性的介绍。

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>