

<<物业管理流程设计与工作标准>>

图书基本信息

书名：<<物业管理流程设计与工作标准>>

13位ISBN编号：9787115161796

10位ISBN编号：7115161798

出版时间：2007-7

出版时间：人民邮电出版社

作者：孙宗虎;么秀杰

页数：261

字数：200000

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>

## <<物业管理流程设计与工作标准>>

### 内容概要

本书以流程图和工作标准的形式详细、准确地展现了物业管理的各项工作流程和工作步骤，体现了很强的操作性和实务性。

本书主要包括物业规划与物业管理、物业公司综合事务管理、物业公司房屋管理、物业公司设备管理、物业公司采购管理、物业公司安全管理、物业公司环境卫生管理、物业公司中介服务管理、物业公司客户服务管理、物业公司财务管理、物业公司行政管理、物业公司人力资源管理等各项管理工作的具体流程。

本书适用于企业中高层管理人员、物业管理的工作人员、高校师生、培训和管理咨询人员。

## <<物业管理流程设计与工作标准>>

### 作者简介

孙宗虎，北京弗布克管理咨询有限公司总经理，知名人力资源管理实战派学者、高级咨询顾问。长期从事企业人力资源管理实务方面的研究与实践、企业人力资源管理咨询、企业E-LEARNING培训课程开发、企业培训教材与课程开发、大学管理课程课件开发、数位教学与学习设计等工作。

## &lt;&lt;物业管理流程设计与工作标准&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 流程与流程图的绘制	1.1 流程与流程再造	1.1.1 什么是流程	1.1.2 企业流程管理综述
	1.1.3 企业流程设计的基础	1.1.4 流程管理对企业的意义	1.2 流程图的绘制
	1.2.1 流程图绘制的准备	1.2.2 流程图绘制的原则	1.2.3 流程图的绘制方法
	1.2.4 流程图的管理与实施	第2章 物业规划与物业管理	
	2.1 物业规划设计工作流程与工作标准	2.2 物业公司项目管理工作流程与标准	
	2.3 物业接管管理工作流程与工作标准	2.4 小区接管验收工作流程与工作标准	
	第3章 物业公司综合事务管理		
	3.1 制定公司制度工作流程与工作标准	3.2 业委会筹备与建立工作流程与标准	
	3.3 调解业主纠纷工作流程与工作标准	3.4 社区文化管理工作流程与工作标准	
	3.5 办理入户迁入工作流程与工作标准	3.6 办理电话迁移工作流程与工作标准	
	3.7 办理电话分机租用工作流程与标准	3.8 信件分发管理	
	3.9 报刊杂志分发工作流程与工作标准	第4章 物业公司房屋管理	
	4.1 房屋维修管理工作流程与工作标准	4.2 住户室内装修申请工作流程与标准	
	4.3 住户室内装修验收工作流程与标准	第5章 物业公司设备管理	
	5.1 电梯运行管理工作流程与工作标准	5.2 设备保养管理工作流程与工作标准	
	5.3 空调运行管理工作流程与工作标准	5.4 给水排水管理	
	5.5 设备保养管理	5.6 高压室巡查与维修	
	5.7 公共设施维修	第6章 物业采购管理	
	6.1 采购审批	6.2 物品领用	
	6.3 开启仓库备用钥匙	6.4 紧急采购	
	6.5 物品报废	第7章 物业公司安全管理	
	7.1 办理出入证件	7.2 物品放行	
	7.3 盘查可疑人员	7.4 醉汉精神病人处理	
	7.5 用户认领失物	7.6 打架斗殴事件处理	
	7.7 电梯困人处理	7.8 防火安检	
	7.9 治安保障	第8章 物业公司环境卫生管理	
	8.1 植树绿化	8.2 清洁药品使用	
	8.3 消杀服务	8.4 打扫卫生	
	8.5 清洁设备保养	第9章 物业公司客户服务管理	
	9.1 质量管理手册编写	9.2 客户回访	
	9.3 处理客户投诉	9.4 服务质量调查	
	9.5 物业服务	第10章 物业公司中介服务管理	
	10.1 房屋销售	10.2 房屋租赁	
	第11章 物业公司财务管理		
	11.1 财务预算	11.2 固定资产	
	11.3 公司成本	11.4 公司费用	
	11.5 维修费用	11.6 账务审计	
	第12章 物业公司行政管理		
	12.1 行政会议	12.2 签订合同	
	12.3 职工宿舍	12.4 员工领用	
	12.5 员工招聘	12.6 员工培训	
	12.7 员工晋升	12.8 员工奖惩	
	12.9 员工工资	12.10 员工工伤	
	12.11 员工辞退	12.12 员工辞退	

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>