第一图书网, tushu007.com

<<物业服务岗位管理实务>>

图书基本信息

书名：<<物业服务岗位管理实务>>

13位ISBN编号：9787121108099

10位ISBN编号：7121108097

出版时间：2010-6

出版时间：电子工业

作者：苏宝炜//李薇薇

页数：489

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

前言

物业服务行业在中国的发展有20多年了，从最初的为房地产开发商提供地产项目后期服务，发展到如今基本以独立行业出现，物业服务从无到有、从小到大走过了不平凡的发展之路，物业服务行业已经成为推动国民经济增长、增加社会就业的新兴行业之一。
然而，在物业服务实务工作中，我们经常会遇到岗位工作职责不明、任务分配不合理、人员业务知识培训不到位等现象，甚至已经成为限制企业进一步发展的“瓶颈”问题。
为此，作者编写了《物业服务岗位管理实务》一书，将物业服务过程中的各项工作细节化、流程化，为物业岗位任职者提供了可资借鉴的范例、模板和工具。
本书围绕物业服务所涉及的各个环节，从最基本的工作细节入手，比较详细地阐述了物业服务及物业服务企业、企业基本运作模式及岗位工作要求、员工招聘录用与培训管理、早期介入、前期管理与承接查验、全程入住与装修管理、分级技能及岗位能力、风险防范与法律责任规避、绩效管理及调整改进等内容，以期为物业服务企业提供员工培训的蓝本、为物业人员提供业务工作参考。
本书第一章至第四章、第七章、第九章由苏宝炜编写，第五章、第六章、第八章由李薇薇编写。
本书作者在撰写过程中参考了大量资料，姜淑秀老师、张画如老师为本书的编写付出了大量劳动，并提出了宝贵的意见和建议，苏光信老师为本书进行了整理、统稿工作，李浩老师对本书进行了校对、审读工作，谨致以诚挚的谢意。
苏宝昕、陆嘉完成了全书的排版工作，李奇、李季、冀惠芳也参加了本书的工作协调和文字编写工作，在此一并表示感谢。
本书不仅可以作为物业服务企业决策领导、中层管理人员实施培训参考使用，还可以供广大物业服务企业基层操作人员作为日常工作、学习培训的依据和服务标准。
此外，本书也适合物业服务从业人员和从事公共关系研究、社会问题研究、管理咨询师及企业培训人员，对相关专家学者也有一定的参考价值，是一本集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能为一身的多功能实用指导手册。
由于编者学识有限，形势发展日新月异，不足之处在所难免，恳请广大读者给予批评指正。

内容概要

本书是为了适应新时期物业服务行业以及物业服务企业发展过程中实践与理论的需要编写而成的，立意新颖、内容全面，为广大读者提供一整套科学、实用的工作标准。
本书系统全面地阐述了物业服务岗位工作实务基本知识、方法及一些典型的应用案例。
全书共分9章，详述了物业服务及物业服务企业、企业基本运作模式及岗位工作要求、员工招聘录用与培训管理、早期介入、前期管理与承接查验、全程入住与装修管理、分级技能及岗位能力、风险防范与法律责任规避、绩效管理及调整改进等内容。
突出实务性、操作性、工具性是本书的三大特点。
在编写结构上注意承前启后，在本书末尾提供了行业相关参考法律法规等参考附件，使本书具有较高的行业理论参考价值和一线操作实用价值。
书中论述由浅入深，由理论到实践，循序渐进，并配有相应的实例，具有很强的可读性，便于读者理解和掌握。
本书还把整体运作思路、设计定位、服务理念、实现方法、使用技巧传达给读者，力求把本书打造成一本集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能为一身的多功能实用指导手册。

书籍目录

第一章物业服务及物业服务企业概述　第一节关于物业与物业服务　一、物业的概念及含义　二、物业的性质　三、物业管理的起源及其原因　四、物业服务的概念及内涵　五、物业服务的主要内容　六、物业服务的特点　七、物业服务的类型　第二节典型物业项目管理服务　一、住宅小区物业项目管理服务概述　二、别墅物业项目管理服务概述　三、写字楼物业项目管理服务概述　四、商业物业项目管理服务概述　第三节物业服务经营和物业服务企业　一、物业服务经营管理和企业管理　二、物业服务企业的经营管理　三、物业服务企业的类别　四、物业服务企业的组建　五、物业服务企业的常见模式第二章物业服务企业基本运作模式及岗位工作要求　第一节组织结构设置的原则和方法　一、项目管理工作组织机构设置概述　二、直线型物业服务工作组织机构设置模板　三、矩阵型物业服务工作组织机构设置模板　四、事业部型物业服务工作组织机构设置模板　第二节物业服务企业基本运作模式　一、物业服务企业管理组织架构图　二、董事长职责　三、总经理职责　四、副总经理职责　五、行政主任职责　第三节 客户服务部组织架构及职责划分　一、客户服务部人员组织架构　二、客户服务部经理岗位权限及任职资格　三、客户服务部内务主管岗位权限及任职资格　四、客户服务部客务主管岗位权限及任职资格　五、客户服务部客务助理岗位权限及任职资格　六、客户服务部前台接待员岗位权限及任职资格 第四节工程部组织架构及职责划分　一、工程部人员组织架构　二、工程部经理岗位权限及任职资格　三、工程部行政助理岗位权限及任职资格　四、工程部维修主管岗位权限及任职资格　五、工程部强电主管岗位权限及任职资格　六、工程部弱电主管岗位权限及任职资格　七、工程部空水主管岗位权限及任职资格　八、工程部综合维修技工岗位权限及任职资格　九、工程部强电技工(运行)岗位权限及任职资格　十、工程部强电技工(维修)岗位权限及任职资格　十一、工程部弱电技工岗位权限及任职资格　十二、工程部空水技工(运行)岗位权限及任职资格　十三、工程部空水技工(维修)岗位权限及任职资格 第五节保卫部组织架构及职责划分　一、保卫部人员组织架构图　二、保卫部经理岗位权限及任职资格　三、保卫部消防主管岗位权限及任职资格　四、保卫部内保主管岗位权限及任职资格　五、保卫部中控值机员岗位权限及任职资格　六、保卫部车场管理员岗位权限及任职资格 第六节综合部组织架构及职责划分　一、综合部人员组织架构图　二、综合部经理岗位权限及任职资格　三、综合部行政主管岗位权限及任职资格　四、行政助理(文秘兼库管)岗位权限及任职资格 第七节质量管理部组织架构及职责划分　一、质量管理部人员组织架构图　二、质量管理部经理岗位权限及任职资格　三、质量管理部值班经理岗位权限及任职资格　四、质量管理部质检员岗位权限及任职资格 第八节人事部组织架构及职责划分　一、人事部人员组织架构图　二、人事部经理岗位权限及任职资格　三、人事部人事主管岗位权限及任职资格　四、人事部培训主管岗位权限及任职资格　第九节财务部组织架构及职责划分　一、财务部人员组织架构图　二、财务部经理岗位权限及任职资格　三、财务部会计主管岗位权限及任职资格　四、财务部出纳主管岗位权限及任职资格　五、财务部会计岗位权限及任职资格　六、财务部收款出纳岗位权限及任职资格　第十节行政部组织架构及职责划分　一、行政部人员组织架构图　二、行政部经理岗位权限及任职资格　三、行政部采购主管岗位权限及任职资格　四、行政部行政主管岗位权限及任职资格第三章物业服务企业员工招聘录用与培训管理　第一节物业服务企业人力资源管理　一、物业服务企业人力资源管理概述　二、物业服务企业对人才的需求　三、物业服务企业人力资源配置　四、物业服务企业人事规划　五、人力资源管理制度　第二节物业服务企业员工的招聘录用　一、员工招聘概述　二、员工招聘录用原则　三、员工招聘录用程序　四、员工招聘渠道及具体流程　五、招聘适合物业服务企业的人才　第三节物业服务企业人员培训管理　一、物业服务企业人员培训的意义　二、物业服务企业人员培训工作的原则　三、员工培训的形式　四、物业服务企业人员的培训管理体系　五、物业企业员工常规培训大纲确立要点　第四节物业服务企业各岗位培训管理　一、客户服务部岗位培训要点　二、工程部岗位培训要点　三、保卫部岗位培训要点　四、综合部岗位培训要点　五、质量管理部岗位培训要点　六、人事部岗位培训要点　七、财务部岗位培训要点　八、行政部岗位培训要点　……第四章　物业服务早期介入工作内容专业培训第五章　物业服务前期管理与承接查验工作内容专业培训第六章　物业服务全和入往与装修管理工作内容专业培训第七章　物业服务分级技能及岗位能力工作内容专业培训第八章　物业服务风险防范与法律责任规避工作内容专业培训第九章　物业服务人员岗位绩效管理及

第一图书网, tushu007.com

调整改进工作内容专业培训参考附件

章节摘录

第一章物业服务及物业服务企业概述　　第一节 关于物业与物业服务　　一、物业的概念及含义
“ 物业 ”一词译自英语property或estate，由香港传入沿海、内地，其含义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产。
“ 物业 ”一词在国外，特别是在东南亚地区是作为房地产的别称或同义词而使用的。
物业是单元性的房地产。
物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。
物业有大小之别，它可以根据区域空间进行相对分割，整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。
关于物业的内涵，国内各类著述的提法至少有几十种，概言之主要包括以下要素：已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物；与这些建筑物相配套的设备和市政、公用设施；建筑物的建筑（包括内部的多项设施）和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。
由此观之：单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇，不能称为完整意义上的物业。
物业应是房产和地产的统一。
这里的地产，系指与该房业配套的地业。
二、物业的性质　　世界上每种事物都有自己的属性，物业也不例外。
分析和把握物业的属性，对于了解物业和物业服务的本质，掌握物业服务运作规律，搞好物业服务有着十分积极的意义。
（一）物业的自然属性　　物业的自然属性又称物业的物理性质，是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质，它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。
物业的自然属性主要包括如下内容。
1．物业的二元性　　物业的物质实体往往表现为具有特定用途和明确属主的建筑物。
而无论何种建筑物，其基础总是建筑在土地之上，成为土地的附属物，土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。
因此，在经济发达的社会，物业多为土地与建筑物的统一体，兼有土地与建筑物两方面的物质内容。
当然，对于不同的物业，其二元组成的比重有所不同。
例如，从总体而言，物业的建筑面积与土地面积的比值在城市就高于乡村，在经济、文化和商业中心就高于重工业基地。

第一图书网, tushu007.com

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