

<<物业管理工作手册>>

图书基本信息

书名：<<物业管理工作手册>>

13位ISBN编号：9787122072863

10位ISBN编号：712207286X

出版时间：2010-3

出版单位：化学工业

作者：邵小云//李锋//雷宏

页数：437

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>

## <<物业管理工作手册>>

### 前言

近日看到一则新闻：泉州市将出台《泉州市物业管理项目经理计分试行标准》，标准规定物业经理管理不到位、服务没做好，将被扣分；如在一年内累计扣满18分，物业经理将直接“下课”。

这一则消息对于业主来说，是个好消息，然而，对于物业经理来说，却增加了许多压力。

业主们对物业公司的期望越来越高，物业管理并不仅限于过去的“管”，不只限于保洁、绿化、设施设备及安全的管理，而要提供优质的“服务”。

如何使物业公司的管理规范，使所有工作人员都能积极地、负责任地为业主、住户提供满意的服务，成了物业经理们必须时刻思考的问题。

学习是提升自己的一大法宝。

然而高校和市面上的物业管理专业书籍，注重理论，缺乏实操性，读完一本书后，往往仍然很茫然。

究竟如何着手呢？

我们的顾问老师在提供咨询、指导的过程中，常常会有人问，到底怎么样才能使企业规范地运作下去，而不是事事操心，像救火队员一样，却毫无成效。

我们告诉他们，一定要使企业的各项工作规范化，要把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上去。

而要使之规范，当然，光有组织架构和职责说明还不够，必须辅以制度、流程和表单来加以控制，使之有章可循、依序开展工作，同时保留记录以便追溯及工作考核。

“要建成这么一个规范化体系谈何容易”，许多人往往在听完我们的话后叹着气说出这么一句话。

听到这样的叹息多了，我们就不由自主地萌生了一个念头：将自己多年以来辅导、咨询过程中的经验编撰出来供大家学习、使用。

我们编撰此书的目的，是要让物业公司的经理们能拿来就用，要求具有极强的实操性，能减少他们在文书上面的工作，而真正把精力放在精细化管理上。

于是，我们把重点放在收集、整理实操性的制度、流程、表格上。

本书涵盖了物业公司的方方面面，包括客户服务、物业安全、物业环境、工程设备、市场拓展、质量管理、财务管理、人事行政管理等各个方面。

本书主要由邵小云、李锋、雷宏编写，同时在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友和深圳市中太物业管理有限公司的帮助，其中参与编写和提供资料的有刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、陈小兵、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生。

全书由滕宝红、匡仲潇统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

因编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请读者批评指正。

## <<物业管理工作手册>>

### 内容概要

本书以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点从管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等方面，全方位展示现代物业服务全程运作的流程与细节，内容翔实、全面、具体，易于操作，实用性强，对于物业公司有着较强的参考和借鉴意义，是一本物业管理人员必不可少的集培训、查询、应用等多种功能于一体的案头工具书，是一本真正意义上的物业规范化管理实用工作手册。

通过本书，物业企业管理者不仅可以提高自身的管理水平，还可以提升物业服务企业的竞争力。

本书作者全部来自企业一线的管理者和企业管理顾问，有着丰富的实践经验，提供的资料实用，可操作性强。

## <<物业管理手册>>

### 作者简介

邵小云，深圳市金顺物业管理公司，常务副总经理，物业管理师、人力资源管理师，从事物业管理工作10余年，曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职，了解先进的物业管理模式和全程运作；熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块，管理模式独树一帜；具有全面主持企业ISO9001：2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

## &lt;&lt;物业管理工作手册&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客户服务管理	第一节 客户服务中心的组织	一、客户服务中心的职能	二、客户服务中心工作原则	三、服务中心组织架构	四、服务中心各岗位职责	(一) 服务中心主管	(二) 事务助理员岗位职责	(三) 管理员岗位职责	第二节 客户服务管理规程
	一、客户服务作业规程	(一) 客户服务中心工作人员服务规范	(二) 与顾客沟通规程	(三) 门禁IC卡管理及授权登录制度	(四) 业主住户邮件收发管理规定	(五) 客户服务中心催交管理费用的操作程序	(六) 客户服务中心特色服务规程	(七) 业主住户资料整理规程	(八) 装修审批及管理规定
	(九) 装修费、物管费收费规程	(十) 客户服务中心交接班制度	(十一) 钥匙管理制度	(十二) 社区文化活动管理规定	二、工作流程	(一) 服务中心整体运作程序流程	(二) 服务中心人员工作流程	(三) 业主(住户)入住流程	(四) 客户服务中心接待流程
	(五) 客户投诉处理流程	(六) 业主(住户)报修处理流程	(七) 办理业主入伙流程	(八) 装修管理流程图	第三节 客户服务管理表格	一、业主、住户资料管理	(一) 用户登记表	(二) 业主(住户)情况登记表	(三) 住户联系清单
	二、业主、住户服务表格	(一) 业主来访登记表	(二) 来访人员登记表	(三) 与顾客沟通登记表	(四) 顾客投诉处理单	(五) 顾客意见征询表	(六) 顾客满意率统计表	三、装修管理	(一) 装修申请表
	(二) 装修缴费通知单	(三) 装修出入证	(四) 装修承诺书	(五) 装修施工人员登记表	(六) 装修施工许可证	(七) 装修验收表	四、社区文化活动管理表	(一) 社区活动登记表	(二) 社区活动记录与质量检验表
	(三) 社区活动申报表	五、其他表格	(一) 门禁卡领取登记表	(二) 借用钥匙登记表	(三) 客户服务中心工作交接表	第二章 物业安全管理	第一节 安全管理部	一、安全管理部的职能	二、安全管理部的组织架构
	三、安全管理部各岗位职责	(一) 管理处安管主管职责	(二) 保安班长职责	(三) 保安员职责	(四) 大堂岗岗位职责	(五) 道口岗岗位职责	(六) 车库(场)岗岗位职责	(七) 巡逻岗岗位职责	(八) 消防中心岗岗位职责
	第二节 安全管理作业规程	一、作业规范	(一) 保安员管理规定	(二) 大堂保安工作规程	(三) 巡逻岗保安工作规程	(四) 道口岗保安工作规程	(五) 车库(场)岗保安工作程序	(六) 保安员紧急集合方案	(七) 重大事件报告制度
	(八) 保安员巡逻签到制度	(九) 保安员交接班制度	(十) 护卫设施设备管理规定	(十一) 安全监控管理制度	(十二) 安全防范管理制度	(十三) 停车场管理办法	(十四) 机动车辆停车证、临时停放证、出入证管理办法	(十五) 车辆收费管理办法	(十六) 装修作业人员管理办法
	(十七) 消防管理制度	(十八) 安全应急预案	二、作业流程	(一) 外来人员出入管理流程	(二) 邮件\报刊收发管理流程	(三) 业主\住户临时存放物品管理流程	(四) 电梯困人处理流程	(五) 车辆冲卡处置流程	(六) 发现可疑人员开车出场处置流程
	(七) 无卡车辆外出车场管理程序	(八) 停放车辆发现异常情况处置程序	(九) 管理处灭火自救应急组织指挥流程图	(十) 管理处火灾处理流程图	(十一) 重大事件报告处置流程	(十二) 巡逻员护卫操作流程	(十三) 营业性停车场收费管理流程图	(十四) 业主、住户家中发生治安刑事案件时处置流程	第三节 物业安全管理表格
	一、保安员管理	(一) 保安交接班记录表	(二) 夜间查岗记录	(三) 保安员请假条	(四) 安全护卫工作检验标准表	(五) 紧急集合检验记录表	(六) 安全领导小组成员	二、护卫设施设备管理	(一) 保安员个人装备领用登记表
	(二) 对讲机使用情况记录表	(三) 监探录像机使用保管记录表	三、保安当班事务表格	(一) 值班记录表	(二) 来访登记表	(三) 业主、住户临时存放物品登记表	(四) 重要邮件收发登记表	(五) 物品搬迁放行通知	(六) 消防监控中心值班记录表
	(七) 监探录像机运行记录表	(八) 重大事件报告表	四、巡逻管理表	(一) 巡楼记录表	(二) 保安巡逻签到卡	(三) 小区巡逻记录表	(四) 空置房屋巡查		

<<物业管理工手册>>

记录表(一) (五)空置房屋巡查记录表(二) 五、车辆管理表格 (一)机动车  
停车场车辆出入登记表 (二)停车场巡查记录 (三)停车场车辆检查处理记录表  
(四)停车场月卡收费登记表 (五)摩托车车库车辆出入登记表 (六)营业性车场  
无卡车辆离场记录表 (七)日当班收入统计表 六、消防安全管理表格 (一)消防  
组织和消防设施情况表 (二)义务消防队员消防培训情况表 (三)临时动火作业申请  
表 (四)火险隐患整改通知单 (五)消防重点部位情况表 (六)要害部位灭火  
应急预案示意图 (七)消防演习记录表 第三章 物业环境管理 第四章 物业工程设备管理 第五  
章 物业市场拓展 第六章 物业质量管理 第七章 物业财务管理 第八章 物业人事行政管理 参考文献

## &lt;&lt;物业管理工作手册&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：3.管理规定3.1保安员的权限保安员在小区的护卫中，主要是负责担负维护小区生活和交通秩序，尽自己的一切能力为业主服务。

权限如下。

3.1.1对实施杀人、放火、抢劫、盗窃、强奸等犯罪行为及犯罪嫌疑人，有权抓获并扭送到公安机关，无实施拘留、关押、审讯、没收财物及罚款的权力。

3.1.2对发生在小区内的刑事案件或治安案件，有保护现场，保护证据，维护秩序，以及提供情况，但无勘查现场的权力。

3.1.3按照规定制止未经许可的人员、车辆进入护卫区域。

3.1.4对出入责任区的人员、车辆及携带、装载车辆的物资、物品，按公司规定进行验证、检查。

3.1.5保安员按照公司规定进行各类安全防范检查。

在护卫服务过程中如遇违法犯罪分子不服制止，甚至行凶报复，可果断采取正当自身防卫和防护措施，防止人身伤害。

3.1.6巡护员加强法制宣传，做好“四防”工作，落实各项安全防范措施，发现不安全因素，应及时处置并报告和整改。

3.1.7对携带匕首、三棱刀等管制刀具或自制火药枪及其他形迹可疑的人员，有权进行盘查、监视，并及时报告领导和公安机关处理。

3.1.8对正在实施破坏，违反小区安全管理规定行为的人，有权劝阻和制止，可根据其行为进行批评和教育，并报领导处理。

3.1.9对正在发生的违法犯罪行为有权予以制止，无处罚、裁决的权力。

3.1.10对违法犯罪行为的嫌疑人，可以监视、检举，但无侦查、扣押、搜查的权力。

3.1.11对于损坏和破坏公物的责任人，有权责令其照价赔偿，并及时报告领导，无扣押证件、物品或罚款的权力。

3.2保安员的纪律3.2.1护卫人员必须严格遵守我国颁布的各项法律、法令、法规和公司制定的各项规章制度。

3.2.2廉洁奉公、遵纪守法，护卫中敢于同违法犯罪分子及行为作斗争。

3.2.3坚守岗位、忠于职守、服从管理、听从指挥。

3.2.4按时交接班，不迟到、早退，不脱岗、误岗。

3.2.5严格按照规定着装，仪容整洁、语言亲切、微笑服务、文明礼貌。

3.2.6严禁干一些与护卫无关的事情，禁止向外打私人电话，接听私人电话时应尽量缩短时间。

严禁因接听电话而影响护卫工作。

3.2.7护卫时严禁喝酒、吸烟、吃东西，不准嬉笑、打闹，不准看书报等。

严禁听收音机、打瞌睡，做与护卫无关的事。

3.2.8严禁在岗位上聊天，未当班人员不得在岗位逗留，接待业主/住户时要按礼仪礼节规范接待，不谈与工作无关的话题。

3.2.9不赌博、不徇私舞弊、不贪污受贿、不包庇坏人。

3.2.10未经批准不准擅自带人留宿，亲友来访需要留宿时，须逐级报批，严禁让公司辞退、离职人员进入小区和在生活区逗留。

## <<物业管理工作手册>>

### 编辑推荐

《物业管理工作手册》是由化学工业出版社出版的。



<<物业管理手册>>

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>