

<<物业服务改进全案>>

图书基本信息

书名：<<物业服务改进全案>>

13位ISBN编号：9787122134875

10位ISBN编号：7122134873

出版时间：2012-5

出版时间：化学工业出版社

作者：邵小云 编

页数：280

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>

<<物业服务改进全案>>

前言

物业管理属于服务性行业，所提供的商品是无形的“服务”。它的各项管理说到底都是为业主提供各项满意的服务。物业管理公司必须持续改进自己的服务质量才能够满足业主日益提高的需求，也才能够在激烈的市场竞争中取胜。

那么如何不断地持续进行改进呢？

其一，以业主需求为导向。

要改善物业服务质量必须以业主需求为导向，不断提高服务水平。

因而企业首先必须了解国家对物业服务的等级规定；其次，在制定质量方针和质量目标的时候要以业主需求为导向，并开展有效培训使员工了解企业的质量方针与目标。

其二，规范化管理。

规范化管理也就是要求物业服务的每一项工作、每一个环节都有章可循、有法可依，避免因人为因素造成工作上的随意性。

其三，要做到精细、准确、全覆盖。

在物业服务中，还必须结合实际，做到精细、准确、全覆盖。

精细是指服务的流程要周全详尽、尽善尽美，做到最细致、最具操作性；准确是指服务流程设计要切中要害，分工要清晰明确，具有很强的实用性和针对性；全覆盖是指物业服务记录要全覆盖，职责划分要覆盖服务项目，人员配备要覆盖到位，部门与部门的衔接、岗位与岗位的衔接都要“严丝合缝”。

其四，对物业服务进行检查。

即对物业服务的情况进行检查，对服务的过程和信息进行有效的统计、分类、检查、整改，以保证质量管理的顺利进行。

其五，开展服务质量意识培训。

要培训员工的质量意识，并使之掌握和运用质量管理的方法和技术，自觉提高业务管理水平和客户服务操作技术水平，严格遵守纪律和操作规程，同时通过文化活动、宣传栏等对客户进行物业管理意识的教育。

但是，说来容易，做起来却难，许多物业管理人员对这些大道理都非常明白，却不知如何去执行，基于此，我们策划了本书，旨在为读者提供一套全面的、实操性强的操作方案。

本书内容涵盖质量方针和质量目标的制定与执行、各项物业服务（客户服务、绿化、保洁、安全护卫、工程维护保养等）的质量控制、质量改善的方法（客户关系管理、妥善处理客户投诉、开展5S活动、开展QC小组活动）及达标创优活动的开展等。

本书具有非常强的实操性，所提供的大量文案、流程、表格等均来自于国内顶级的物业公司，读者可以进行参考，并结合所在企业的实际情形进行一些个性化的修改。

在本书的编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有靳玉良、王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、李汉东、韦厚娟、刘军、段青民、柳景章、李亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、谭双可、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

<<物业服务改进全案>>

内容概要

本书内容涵盖质量方针和质量目标的制定与执行、各项物业服务(客户服务、绿化、保洁、安全护卫、工程维护保养等)的质量控制、质量改善的方法(客户关系管理、妥善处理客户投诉、开展5S活动、开展QC小组活动)及达标创优活动的开展等。

本书以业主需求为导向,以规范化管理为目的,达到精细、准确、全覆盖,为读者解决物业质量提升方面的各种问题,具有非常强的实操性,并且提供了大量来自于国内顶级的物业公司的文案、流程、表格等,是一本不可多得的管理书籍。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、政府机关等的物业管理部门及其经理们作为工作参考。

读者对象:

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、政府机关等的物业管理部门及其经理们作为工作参考。

<<物业服务改进全案>>

书籍目录

第一章物业服务质量方针与目标

第一节物业服务等级标准

- 一、一级物业服务标准
- 二、二级物业服务标准
- 三、三级物业服务标准

第二节质量方针

一、质量方针应包含的内容

【范本1】某企业质量方针发布令

【范本2】某企业质量方针发布令

【范本3】某企业质量方针发布令

二、制定质量方针

三、质量方针的贯彻实施

第三节质量目标

一、质量目标的要求

二、质量目标的内容

三、制定质量目标的步骤

【范本4】某物业公司的质量目标

【范本5】某物业公司质量管理目标

【范本6】某物业公司的质量目标

四、质量目标的管理

【范本7】质量目标管理方案

第二章客户服务质量控制

第一节客户服务质量控制要领

- 一、明确客户服务中心的工作原则
- 二、制定客户服务中心的工作质量目标
- 三、树立良好的服务意识
- 四、勤加搜集、整理信息

第二节客户服务规范与标准

- 一、客服人员行为标准
- 二、客户咨询服务标准
- 三、客户请修服务标准
- 四、客户搬入搬出放行条办理服务标准
- 五、拖欠费用催缴服务标准
- 六、车位租赁办理服务标准
- 七、向总经理投诉的接待预约服务标准
- 八、办理用户公司水牌制作服务标准
- 九、为业主或用户出具场地证明服务标准
- 十、用户租借会议室的手续办理服务标准
- 十一、住户IC卡的业务办理服务标准
- 十二、办理专用货梯手续服务标准
- 十三、拾遗或用户失物认领手续办理服务标准
- 十四、客户意见征询服务标准
- 十五、客户回访服务标准
- 十六、客户资料登记、管理服务标准
- 十七、公告、通知类文书的发布与写作

<<物业服务改进全案>>

第三节 客户服务流程

- 一、客户服务前台入住办理流程
- 二、客户服务前台装修备案办理流程
- 三、装修进场手续办理流程
- 四、客户信息处理流程
- 五、装修完工验收退款流程
- 六、客户咨询服务程序
- 七、客户请修服务流程

第四节 客户服务表格

- 一、客户请修登记表
- 二、客户请修流程单
- 三、客户沟通记录表
- 四、客户来电来访登记表
- 五、客户回访记录表
- 六、走访情况记录表
- 七、业主登记表
- 八、业主信息统计表
- 九、租住人员信息登记表
- 十、产权清册
- 十一、租赁清册
- 十二、IC卡领取登记表
- 十三、社区文化活动记录表
- 十四、公司水牌申请表
- 十五、出具业主(用户)证明申请书
- 十六、租户办理场地证明
- 十七、临时租借会议室申请表
- 十八、使用会议室工作安排表
- 十九、专用货梯使用申请表
- 二十、失物认领表
- 二十一、客户意见征询表
- 二十二、投诉接待日预约单
- 二十三、车位租赁合同
- 二十四、车位使用费催缴通知单
- 二十五、物业服务费欠费明细表
- 二十六、费用催缴通知单
- 二十七、住户搬出/入登记表
- 二十八、放行条

第三章 护卫服务质量控制

第一节 护卫服务质量控制要领

- 一、建立物业安保机构
- 二、配备护卫员
- 三、明确重点护卫目标
- 四、完善区域内安全防范设施
- 五、定期对护卫员开展培训工作
- 六、做好群防群治工作
- 七、完善、执行管理制度

第二节 护卫服务规范与标准

<<物业服务改进全案>>

- 一、护卫人员行为规范
- 二、护卫人员执勤文明礼貌用语
- 三、护卫人员在岗工作标准
- 四、门卫服务标准
- 五、大堂岗护卫服务标准
- 六、巡逻服务标准
- 七、监控服务标准
- 八、车辆道口岗服务标准
- 九、车场岗护卫服务标准
- 十、小区内交通管理标准
- 十一、突发事件处理标准

第三节 护卫服务管理流程

- 一、物品搬入搬出的管理程序
- 二、作业人员出入管理流程
- 三、业主(用户)临时存放物品处理流程
- 四、邮件/报刊收发管理流程
- 五、发现电梯因故障困人救援流程
- 六、巡逻工作流程
- 七、车场岗护卫员一日工作流程
- 八、车辆冲卡处置流程
- 九、发现可疑人员开车出车场的处理流程
- 十、无卡车辆外出车场处置流程
- 十一、停放车辆发现异常情况的处置流程
- 十二、突发事件处理流程

第四节 护卫服务管理表格

- 一、出入证(临时)申请表
- 二、小区外来人员“临时出入证”样本
- 三、小区来访人员登记表
- 四、物资搬运放行条
- 五、物品搬出放行通知
- 六、重要邮件收发登记表
- 七、巡逻员值班记录表
- 八、停车场巡查记录表
- 九、护卫巡逻签到卡
- 十、小区巡逻记录表
- 十一、空置房巡查记录表
- 十二、监控录像带使用保管记录表
- 十三、监控录像机使用保管记录表
- 十四、营业性车场无卡车辆离场登记表
- 十五、机动车停车场出入登记表

第四章 工程维保服务质量控制

第一节 客户维修服务质量控制要领

- 一、维修服务的总体规划
- 二、维修服务环节控制
- 三、维修服务过程检验

第二节 设施设备维护质量控制要领

- 一、做好设备管理的基础资料工作

<<物业服务改进全案>>

- 二、熟悉设备的运行情况
- 三、建立设备管理质量体系
- 四、建立绩效考核机制
- 五、对设备进行维修保养

第三节 工程维保服务规范与标准

- 一、工程及维修人员行为规范
- 二、礼貌用语规范
- 三、工程部各岗位每日工作标准
- 四、常规项目的维修作业标准程序
- 五、公共设施设备巡视维护项目、周期、要点及质量标准

第四节 工程维保服务流程

- 一、维修服务工作流程
- 二、设备保养流程
- 三、设备巡查流程图
- 四、公共设施维修程序
- 五、紧急故障处理工作流程
- 六、设备故障维修工作流程
- 七、房屋本体设施修缮流程
- 八、物业装修管理流程

第五节 工程维保服务管理表格

- 一、客户请修登记表
- 二、客户请修流程单
- 三、维修(服务)任务单
- 四、维修单
- 五、请求再次预约上门维修(服务)通知单
- 六、工程部有偿服务登记表
- 七、零修及时率统计表
- 八、工程部公共维修登记表
- 九、设备巡视签到表
- 十、空调系统巡视维护表
- 十一、电梯系统巡视维护表
- 十二、消防报警系统巡视维护表
- 十三、气体消防系统巡视维护表
- 十四、供配电系统巡视维护表
- 十五、供水系统巡视维护表
- 十六、排水系统巡视维护表
- 十七、监控系统巡视维护表
- 十八、避雷系统巡视维护表
- 十九、停车场管理系统巡视维护表
- 二十、楼宇自控系统巡视维护表
- 二十一、供水系统月测试记录表
- 二十二、水池、水箱清洗、消毒工作时间安排表
- 二十三、水池(箱)清洗及消毒记录表
- 二十四、供配电设备检查保养记录表
- 二十五、后备发电机检查表
- 二十六、电梯故障维修登记表

第五章 保洁服务质量控制

<<物业服务改进全案>>

第一节保洁服务质量控制要领

- 一、制定保洁管理措施
- 二、加强保洁制度建设
- 三、提高员工的素质
- 四、予以严格的管理
- 五、开展保洁质量检查

第二节保洁服务规范与标准

- 一、保洁员礼仪礼节规范
- 二、保洁员文明服务用语规范
- 三、保洁工作范围、内容及质量标准
- 四、室外公共区域清洁作业标准
- 六、垃圾收集与处理作业标准
- 七、卫生消杀管理作业标准
- 八、特殊环境清洁作业标准

第三节保洁服务流程

- 一、室内保洁工作流程
- 二、室外保洁工作流程
- 三、消杀工作管理流程
- 四、保洁消杀外包控制流程

第四节绿化保洁服务表格

- 一、保洁服务清单
- 二、保洁员岗位安排表
- 三、垃圾(固体废弃物)清运登记表
- 四、保洁工作检查记录表
- 五、保洁员质量检查表
- 六、室外保洁工作检查记录表
- 七、单元楼保洁工作检查记录表
- 八、消杀服务记录表
- 九、灭鼠记录表
- 十、除“四害”消杀工作记录表
- 十一、消杀服务工作考核记录
- 十二、绿化、消杀工作周检表
- 十三、保洁物品领用登记表

第六章绿化服务质量控制

第一节绿化服务质量控制要领

- 一、建立完善的质量管理系统
 - 二、制定科学合理的操作规程
 - 三、加强绿化保护宣传
- 【范本8】爱护绿化标语28句
- 【范本9】小区环保公约
- 四、加强监督检查
 - 五、要改造影响居民生活的景点
 - 六、做好绿化灾害预防

第二节绿化服务规范与标准

- 一、绿化人员礼仪礼节规范
- 二、全年园林养护工作具体安排
- 三、绿化工作检查标准与方法

<<物业服务改进全案>>

- 四、园林绿化树木养护作业标准
- 五、花卉养护作业标准
- 六、地被植物养护作业标准
- 七、草坪养护作业标准
- 八、园林小品建筑的养护和修缮作业标准

第三节绿化服务流程

- 一、绿化管理流程图
- 二、绿化员工作流程
- 三、绿化领班工作流程
- 四、园林主管工作流程

第四节绿化保洁服务表格

- 一、绿化养护作业记录
- 二、绿化现场工作周记录表
- 三、绿化工作周、月检查表
- 四、绿化员岗位月度考核表
- 五、绿化养护春季检查表
- 六、绿化养护夏季检查表
- 七、绿化养护秋季检查表
- 八、绿化养护冬季检查表
- 九、绿化服务承包商评审表
- 十、绿化维护时间安排表
- 十一、绿化养护检查记录表
- 十二、绿化养护工作考核表
- 十三、绿化检查记录表
- 十四、园艺现场工作记录
- 十五、杀虫剂应用记录和数据单

第七章物业服务监督检查

第一节物业服务监督检查体系

- 一、物业服务监督检查的分类
- 二、物业服务日常质量检查类别

第二节物业服务质量检查方法

- 一、调查访问法
- 二、问卷法
- 三、询问法
- 四、体验感受法
- 五、质量记录检查方法
- 六、抽样调查法
- 七、试验(测试)法
- 八、内部质量体系审核方法

第三节物业服务检查指标、标准

- 一、客户服务检查指标、内容
- 二、安全护卫服务检查指标、标准
- 三、工程维护服务检查指标、标准
- 四、绿化服务检查指标、标准
- 五、保洁服务检查指标、标准

第四节物业服务检查制度

- 一、物业管理服务监督检查程序

<<物业服务改进全案>>

- 二、质量检查标准及处罚细则
- 三、物业公司月检规定
- 四、物业服务周检工作规定
- 五、事务助理日巡视规定
- 第五节 物业服务检查表格
 - 一、月质量检查计划表
 - 二、月质量检查记录表
 - 三、物业管理质量检查工作表
 - 四、物业管理服务质量量化考核表
 - 五、整改实施情况记录
 - 六、纠正和预防措施登记表
 - 七、纠正和预防措施报告
- 第八章 物业服务质量改善
 - 第一节 客户关系管理
 - 一、客户分类
 - 二、客户访谈
 - 三、化解邻里纠纷
 - 第二节 妥善处理客户投诉
 - 一、客户投诉的分类
 - 二、客户投诉的处理
 - 三、客户投诉回访
 - 四、客户投诉档案
 - 五、客户投诉信息的发布与反馈
 - 六、客户投诉的统计分析
 - 第三节 开展5S活动
 - 一、5S的定义与目的
 - 二、5S对物业管理的效用
 - 三、5S在物业管理中的适用范围
 - 四、5S的推行要点
 - 五、物业设施设备的5S要求
 - 第四节 开展QC质量活动
 - 一、QC小组的产生和发展
 - 二、QC小组的概念
 - 三、QC小组的性质和特点
 - 四、QC小组的分类
 - 五、QC小组活动的步骤
 - 六、QC活动手法
- 第九章 物业创优达标
 - 第一节 创优达标的准备
 - 一、创优工作的前期准备
 - 二、开展全方位内部评定
 - 三、软件准备——迎检资料
 - 四、硬件准备——楼宇建筑及配套设施、设备
 - 第二节 迎接考评
 - 一、接待工作
 - 二、汇报工作
 - 三、现场陪同

<<物业服务改进全案>>

四、考评情况汇总

第三节创优达标成果的巩固

一、管理活动规范化

二、定期开展质量工作评定

三、参与和配合政府复检工作

参考文献

<<物业服务改进全案>>

编辑推荐

《物业服务改进全案》可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、政府机关等的物业管理部 门及其经理们作为工作参考。

<<物业服务改进全案>>

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>