

<<物业公司外包服务管理全案>>

图书基本信息

书名：<<物业公司外包服务管理全案>>

13位ISBN编号：9787122138309

10位ISBN编号：7122138305

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：167

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>

<<物业公司外包服务管理全案>>

前言

早期物业服务业务中的机电、绿化、保安、清洁基本都是由物业公司自身组建的队伍来完成，物业公司通常是小而全，必须添置各种专业设备，配备相关专业人员，大大增加了管理成本和自身负担，因而利润空间非常少。

而近几年，一些专业服务公司发展起来，它们加入物业服务管理行业，协助物业公司分别承担着各项专业服务保障，如安全保护，电梯专业维修/检测，保安、消防监控/报警设施、设备维修/检测，水箱消毒/水质检测，环境保洁，垃圾外运，化粪池清淘、外运，专业消杀等。

专业公司的加入使物业公司可以：
降低成本，提高企业运行效率；
更加专业化、规范化和市场化，同时促进物业企业规模化；
更加专注于管理，提高整体管理水平，取得社会美誉度和认知度。

因而，越来越多的物业公司将一些专业化很强的业务外包出去，将富余的人力、物力、财力解放出来、转移出去，从而能从繁杂的基础性事务中解脱出来，更多地起到组织、调度、整合与分配资源的作用。

然而，尽管将业务外包出去有许多优势，许多物业公司还是不敢这样做，因为他们不知道怎样去保证好外包业务的服务质量、怎样保证业主满意，不知道怎样去与专业服务商打交道。

基于此，我们组织编写了本书，旨在为读者在这方面释疑解惑，提供一揽子的解决方案。

本书全面细致地介绍了物业服务公司对业务外包管理的要领，内容包括四大块。

物业管理业务外包概述：首先分析外包业务的优劣势，再介绍将业务外包出去以后的控制关键点。

外包业务招标工作：重点介绍外包业务招标的工作程序及招标文件的编制要求，在此，提供了大量的招标文件供参考。

外包服务商的选择与签约：介绍外包服务商的选择渠道、标准、方法及选中服务商以后的签约工作，并提供大量的实操范本供参考。

外包服务质量控制：首先介绍业务外包质量控制的要点，再一一介绍物业管理业务常见的外包业务——绿化养护、保洁、保安服务、专业设备、工程维修项目、电梯维保项目等的控制方法。

本书具有非常强的实操性，所提供的大量标书范本、合同范本、管理表格等均来自于国内顶级的物业公司，读者可以将其下载下来，并结合外包业务的实际情形进行一些个性化的修改。

在本书编写整理过程中，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

<<物业公司外包服务管理全案>>

内容概要

《物业公司外包服务管理全案》全面、细致地介绍了物业服务公司对业务外包管理的要领，内容包括物业管理业务外包概述、外包业务招标工作、外包服务商的选择与签约及各项外包业务（绿化养护、保洁、保安服务、专业设备、工程维修项目、电梯维保项目等）的质量控制方法、步骤、要领。本书具有非常强的实操性，所提供的大量标书范本、合同范本、管理表格等均来自于国内顶级的物业公司。

《物业公司外包服务管理全案》适合物业服务企业采购、管理部门尤其是项目管理处的经理阅读，也可作为物业企业各项外包业务的控制手册及培训教程。

<<物业公司外包服务管理全案>>

书籍目录

第一章 物业管理业务外包概述第一节 引进业务外包的原因一、业务外包的定义二、专业化服务的趋势三、物业管理业务外包的优势四、物业管理业务外包的不足第二节 业务外包控制关键一、合理确定外包业务范围二、充分做好外包服务准备工作三、慎重选择承包商四、完善管理制度五、把好合同的草拟与签订关六、加强外包业务的日常管控七、注重与承包商的双赢关系【范本01】物业服务外包控制程序【范本02】保洁外包作业指导书【范本03】绿化外包服务质量评审细则【范本04】电梯维保外包质量监督办法第二章 物业外包服务招标管理第一节 物业外包服务招标程序一、招标活动组织管理二、编制招标文件三、发出招标邀请四、选择专家评委五、接受投标文件六、资格审查七、开标、评标和中标八、下达中标通知九、签订合同第二节 外包服务招标文件的编写一、招标文件的组成二、招标文件的格式三、招标文件的编写要求【范本05】××广场中央空调系统维保招标文件【范本06】电梯维护保养招标书【范本07】绿化养护管理招标书【范本08】××工业园区清洁招标书第三章 承包商的选择与签约第一节 承包商的评定与选择一、确定评定标准二、寻找潜在的承包商三、对承包商进行调查四、公正地比较五、确定合格承包商【范本09】外包商调查报告【范本10】承包商初审记录【范本11】承包商评审报告【范本12】合格承包商名单第二节 与承包商签订合同一、外包合同的形式二、外包合同谈判三、外包合同的起草与审核四、外包合同的签订【范本13】设施设备运作与维护外包服务合同【范本14】公共机电设备维修保养外包合同【范本15】消防设备维护保养外包合同【范本16】电梯日常维护保养外包合同【范本17】小区弱电系统维护保养外包合同【范本18】中央空调设施维保外包合同【范本19】××小区绿化养护外包合同【范本20】××大厦保洁外包合同【范本21】保洁服务外包合同【范本22】保安服务外包合同第四章 服务外包质量控制第一节 服务外包质量控制关键点一、确立质量目标二、制定质量标准三、加强双方沟通四、开展质量检查五、处理质量问题第二节 绿化服务外包质量控制一、汇总绿化清单二、明确绿化标准三、确定作业频度四、安排绿化工作五、绿化服务质量评定标准六、外包绿化服务的监督检查第三节 保洁服务外包质量控制一、确定保洁服务项目二、制定保洁服务程序三、确定保洁服务频率四、提供保洁工作计划五、监测保洁服务质量六、评定保洁服务外包质量第四节 保安服务外包质量管理一、前期筹备阶段的管理二、进驻物业项目初期阶段三、正常管理运作阶段第五节 专业设施设备外包管理一、共用设施设备运作与维护外包的形式二、确定外包设备及其项目三、制定设备维保质量标准四、监控外包服务情况五、定期监管考评第六节 电梯维保服务外包质量监控一、确定电梯维保的要求二、谨慎电梯维保承包商三、提供充分的电梯技术资料四、监测电梯维保的情况五、确定电梯外包服务质量评定第七节 工程项目外包质量管理一、工程外包有哪些业务二、工程外包项目要有专人负责三、工程外包项目的六大控制点四、工程外包项目工作流程、工作内容与质量要求参考文献

<<物业公司外包服务管理全案>>

编辑推荐

《物业公司外包服务管理全案》适合物业服务企业采购、管理部门尤其是项目管理处的经理阅读，也可作为物业企业各项外包业务的控制手册及培训教程。

<<物业公司外包服务管理全案>>

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>