第一图书网, tushu007.com

<<物业项目经理工作手册>>

图书基本信息

书名：<<物业项目经理工作手册>>

13位ISBN编号：9787122160607

10位ISBN编号：7122160602

出版时间：2013-3

出版时间：化学工业出版社

作者：邵小云,邵小云 编,孙萌萌 编

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

内容概要

《物业项目经理工作手册》首先对物业项目经理的岗位有一个清晰的定位，使读者了解岗位职责、工作目标、素质要求和一些基本事项；其次书中将项目经理的工作分解为七个项目——物业管理处筹建与运作、物业项目接管验收、物业项目入伙期间的管理、二次装修管理、项目管理处财务管理、外包服务控制、物业服务质量控制，每个项目按照要点解读、工作流程、作业文件、疑难解答划为四个模块、使每个项目能够清晰地展示给读者（使用者）。

《物业项目经理工作手册》是物业管理一线项目经理精英多年来的经验总结，是物业管理从业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书。
相信必能为各商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等物业部门及经理们提供参考。

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。

书籍目录

导读 物业项目经理岗位认知 了解01：物业项目经理的职责要求 了解02：物业项目经理的素质要求 了解03：物业项目经理的工作目标 了解04：物业项目经理的工作计划 了解05：物业项目经理的细化管理 项目一 物业管理处筹建与运作 第一节 要点解读 要点01：确保物业管理用房符合法律规定 要点02：配备好物业管理用具 要点03：确定管理处的组织架构 要点04：管理处人员数量配置 要点05：编写物业管理职位说明书 要点06：人员要在入伙前三个月到位 要点07：新项目启动前要培训员工 要点08：管理制度的设计 要点09：建立管理处运作机制 要点10：制定管理处入驻后的工作计划 第二节 工作流程 流程01：物业管理处工作流程 流程02：管理处外部运作流程 流程03：管理处内部运作流程 流程04：管理处日常工作监督检查流程 流程05：管理处客户信息反馈流程 流程06：硬件采购、配置流程 流程07：印鉴证照办理流程 第三节 作业文件 文件01：物业项目管理处筹建工作指引 文件02：管理处主要组成人员资审表 文件03：管理处全体员工入驻后岗前培训计划 文件04：管理处进驻后工作计划 文件05：项目物业管理处成立至房屋交付使用工作指引 第四节 疑难解答 问题01：物业管理处的基本筹备工作内容是什么 问题02：管理处服务人员配置应遵循什么原则 问题03：管理处人员编制要考虑的因素 问题04：管理处服务人员素质要求 问题05：项目管理处成立后哪些人应加以培训 问题06：如何确保筹备工作正常进行 项目二 物业项目接管验收 第一节 要点解读 要点01：成立接管验收小组 要点02：编制接管验收工作计划 要点03：编写接管验收方案 要点04：要对验收人员进行培训 要点05：各专业人员要提前进入现场 要点06：准备好相应的验收表格 要点07：确定接管验收的流程 要点08：验收前宜召开接管验收会议 要点09：资料的交接验收不可轻视 要点10：房屋实体验收要认真 要点11：前期介入发现的问题作为验收的重点 要点12：必须坚持合格一项接管一项 要点13：明确接管日期，划清责任界线 要点14：不合格问题要及时处置 要点15：接管验收遗留问题的处理 要点16：配套建设未完成的验收一定要签署法律文件 要点17：要重视财务方面的接管验收 要点18：交接验收后的物业保修要明确 第二节 工作流程 流程01：原有房屋接管验收程序 流程02：新建房屋接管验收流程 流程03：物业项目接管验收准备流程 流程04：项目管理处与开发商工程实体移交工作流程 第三节 作业文件 文件01：物业接管验收整体计划 文件02：验收后设施成品保护方案 文件03：物业细部检查管理作业指引 文件04：项目验收小组分工表 文件05：物业预验收记录 文件06：物业项目验收交接表 文件07：物业项目综合验收交接记录 文件08：物业项目移交清单 第四节 疑难解答 问题01：新建房屋接管验收要满足哪些条件 问题02：原有房屋接管验收应检核哪些资料 问题03：交接中交房方有什么责任 问题04：交房中接管方有什么责任 问题05：不移交物业资料须承担哪些法律责任 问题06：旧有物业的接管与新建物业有何区别 问题07：怎样与原物业公司进行对接 项目三 物业项目入伙期间的管理 第一节 要点解读 要点01：一定要编好入伙方案 要点02：与开发商沟通 要点03：做好相关部门的协调工作 要点04：要做好清洁开荒工作 要点05：广泛宣传 要点06：入伙资料要准备充分 要点07：可以进行入伙模拟演练 要点08：要做好应对突发事件的准备 要点09：办理入住仪式 要点10：办理集中入伙手续要环环相扣 要点11：积极地答复业主的疑问 要点12：零散入伙期间要与开发商沟通协调好 第二节 工作流程 流程01：入伙管理流程 流程02：前期收楼工作流程 流程03：业主看房收楼流程 流程04：业主入伙手续办理流程 流程05：入伙现场业主办理入住流程 第三节 作业文件 文件01：业主入伙模拟演练方案 文件02：小区入伙方案 文件03：集中入伙期间物业公司各组工作实施细则 文件04：项目入伙应急预案 文件05：物业项目交楼工作计划及跟进表 文件06：业主登记表（个人用户） 文件07：业主登记表（单位用户） 文件08：钥匙收（发）登记表 文件09：房屋交接验收单 文件10：退伙申请表 第四节 疑难解答 问题01：新楼入伙前期的准备工作有哪些 问题02：入伙方案的内容有哪些 问题03：如何制定入伙通知书 问题04：如何发放入伙通知书 问题05：如何确认业主的身份 问题06：入伙前须做好哪些危机预防措施 问题07：入伙现场应做好哪些危机预防措施 问题08：如何明确入伙活动各方的责任 问题09：入伙前的人员培训内容有哪些 问题10：如何做好入伙现场管理 问题11：入伙现场如何应急处理常见问题 问题12：应向入伙人发放哪些资料 问题13：怎样验证业主的资料 问题14：业主入伙时应预交哪些费用 问题15：业主验房时发现问题怎么处理 问题16：水、电、气不能及时开通，管理处怎么处理 问题17：物业延期入伙，管理处该怎么处理 问题18：售楼时所做承诺不能兑现时管理处怎么处理 问题19：不具备入伙条件物业，管理处该怎么处理 问题20：业主拒收房屋，管理处该怎么处理 问题21：物业入伙后期管理处如何联络物业建设单位和业主 …… 项

第一图书网, tushu007.com

目四 二次装修管理 项目五 项目管理处财务管理 项目六 外包服务控制 项目七 物业服务质量控制 参考文献

章节摘录

版权页： 问题02：原有房屋接管验收应检核哪些资料 原有房屋接管验收应检核的资料包括以下内容。
1.产权资料 包括房屋所有权证；土地使用权证；有关司法、公证文书和协议；房屋分户使用清册；房屋设备和定、附着物清册等。
2.技术资料 包括房地产平面图、房屋结构平面图、房屋及设备技术资料等。
3.接管验收的程序和时限要求 （1）建设单位在完成竣工验收后，应及时提出接管验收申请，并同时提交有关物业的产权、技术资料。
（2）物业管理单位在接到验收申请和产权、技术资料后，应立即组织有关管理、技术人员进行审查，对资料清楚、符合要求、具备接管验收条件的，应在15天内签发验收通知并约定时间进行验收。
（3）交接双方共同清点房屋、设备和附着物；按验收标准，查验物业质量并做好书面记录，并由双方主办人员会签。
（4）经检验符合要求，物业管理部门应在7天内签署验收合格凭证和接管文件。
（5）验收不合格的项目，双方协调处理办法，并商定时间复验。
建设单位应按约返修合格，再申请复验；复验通过，再办合格凭证和接管文件。
（6）新建房屋一经接管，建设单位或开发商应在三个月内办理入户手续和租赁手续；逾期不办者，应承担因房屋空置而产生的经济损失和事故责任。
问题03：交接中交房方有什么责任 （1）接管前，建设单位必须狠抓工程质量、落实公建配套、注重使用功能，完善资料管理、做好竣工验收工作。
竣工验收合格后，妥善管理物业，尽快提出接管验收申请。
（2）在接管验收时，如发现不符合质量标准的工程项目，以及不具备使用功能的设备设施，应在双方商定的期限内加以解决。
待符合接管验收要求后，再组织复验。

编辑推荐

邵小云、孙萌萌 等编著的《物业项目经理工作手册》是物业管理一线项目经理精英多年来的经验总结，是物业管理从业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书。
相信必能为各商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等物业部门及经理们提供参考。

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