第一图书网, tushu007.com

<<物业管理工作流程与工作标准>>

图书基本信息

书名：<<物业管理工作流程与工作标准>>

13位ISBN编号：9787506452502

10位ISBN编号：7506452502

出版时间：2008-10

出版时间：中国纺织出版社

作者：周志宏 编

页数：303

字数：202000

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

随着市场经济的深入发展，随着城市建设的不断完善，随着房地产业的不断扩大，物业管理随之兴起。
无论是由房管所转制的公司，还是新近崛起的物业管理公司，在物业管理方面都或多或少地存在着一定缺陷，因此严格管理、规范服务、统一标准、科学设计，成了推动我国物业管理行业健康、快速发展的动力与保障。

物业管理涉及的范围相当广泛，是一种融管理、经营和服务三方面于一体的专业化管理，也是一种与房地产综合开发、与现代化生产方式相配套的综合性管理。

由于物业管理在国内还是一个全新的行业，目前尚缺乏较为系统的管理规划和统一

内容概要

本书根据物业公司的管理流程，讲解了物业公司的投标、招标管理，质量管理体系，接管、验收管理，环境与绿化管理，设备维护与修缮管理，物品采购、物品使用及报废管理，租赁业务管理，安全服务管理，客户服务管理，人力资源管理，财务管理及综合事务管理等内容。

每章都采用“流程图＋工作标准”的形式展现了物业公司各项工作管理的流程和标准，体现了标准化、规范化、制度化、工具化、流程化、实务化的特点，旨在从最基础、最简单、最实用的层面，为相关的工作人员提供相应的操作实务，为物业公司规范化与标准化管理提供参照范本和工具书。

书籍目录

第1章 物业管理概述 1.1 物业管理的概念及其特征、功能 1.2 我国物业管理的产生和发展 1.3 物业标准化管理的重要意义第2章 物业公司招标、投标管理 2.1 物业公司招标、投标的组织机构 2.2 物业招标工作程序与工作标准 2.3 物业投标工作程序与工作标准第3章 物业公司质量管理体系 3.1 建立质量管理体系的工作程序与工作标准 3.2 质量管理手册的编写程序与编写标准 3.3 质量管理评审控制程序与工作标准 3.4 物业质量记录的工作程序与工作标准第4章 物业公司接管、验收管理 4.1 物业接管、验收工作程序与工作标准 4.2 居住小区接管、验收工作程序与工作标准第5章 物业公司环境与绿化管理 5.1 文化娱乐设施管理工作程序与工作标准 5.2 环境绿化管理工作程序与工作标准 5.3 清洁卫生管理工作程序与工作标准 5.4 消杀服务管理工作程序与工作标准 5.5 清洁药品使用、保管工作程序与工作标准第6章 物业公司设备维护与修缮管理 6.1 电梯运行管理工作程序与工作标准 6.2 设备保养管理工作程序与工作标准 6.3 房屋修理管理工作程序与工作标准 6.4 室内装修验收申请工作程序与工作标准 6.5 空调运行管理工作程序与工作标准 6.6 供排水管理工作程序与工作标准第7章 物业公司物品采购、物品使用及报废管理 7.1 物品采购管理工作程序与工作标准 7.2 物品领用管理工作程序与工作标准 7.3 使用仓库备用钥匙管理工作程序与工作标准 7.4 物品报废管理工作程序与工作标准第8章 物业公司租赁业务管理 8.1 物业租赁业务管理工作程序与工作标准 8.2 物业房屋租赁合同签订程序与工作标准第9章 物业公司安全服务管理 9.1 安全服务人员工作程序与工作标准 9.2 电梯困人处理工作程序与工作标准 9.3 办理出人证件工作程序与工作标准 9.4 社区车辆安全管理工作程序与工作标准 9.5 盘查可疑人员工作程序与工作标准 9.6 打架斗殴事件处理工作程序与工作标准第10章 物业公司客户服务管理 10.1 业主入住、迁入工作程序与工作标准 10.2 业主迁出工作程序与工作标准 10.3 调节业主纠纷工作程序与工作标准 10.4 客户投诉管理工作程序与工作标准 10.5 客户回访管理工作程序与工作标准 10.6 各部门服务质量调查管理工作程序与工作标准第11章 物业公司人力资源管理 11.1 员工聘用管理工作程序与工作标准 11.2 签订劳动合同管理工作程序与工作标准 11.3 员工工资发放管理工作程序与工作标准 11.4 员工晋升管理工作程序与工作标准 11.5 员工辞退、辞职管理工作程序与工作标准第12章 物业公司财务管理 12.1 物业财务预算编制程序与工作标准 12.2 物业财务预算的控制程序与控制标准 12.3 固定资产管理工作程序与工作标准 12.4 成本管理工作程序与工作标准 12.5 维修费用管理工作程序与工作标准第13章 物业公司综合事务管理 13.1 文件和资料的管理工作程序与工作标准 13.2 信件分发管理工作程序与工作标准 13.3 员工领用、换洗服装管理工作程序与工作标准 13.4 社区文化管理工作程序与工作标准 13.5 行政会议管理工作程序与工作标准参考文献

章节摘录

第1章　物业管理概述　　1.1　物业管理的概念及其特征、功能　　物业是指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及配套设施、附属设备、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。

物业根据用途可分为居住物业、商业物业、工业物业及其他物业等多种类型。

物业管理是一种融管理、经营和服务三位一体的专业化管理，也是一种与房地产综合开发、与现代化生产方式相配套的综合性管理。

物业管理涉及面相当广泛。

它既涉及物业的开发与建设期，也涉及物业的运行、使用期；既包含管理，也包含服务；既具有专业性，又

编辑推荐

以科学缜密的态度，根据物业管理经营规律，围绕物业公司的组织结构，分别对物业公司市场发展部、客服中心、工程管理部、环境管理部、质量管理部、行政部门、人事部以及财务部等各部门的工作事项给出了详细的工作流程和工作标准，细化了物业公司各部门、各岗位的职责、制度，还附有部分实用表格。
《物业管理工作流程与工作标准》除了能满足物业公司管理人员、物业公司相关工作人员工作的需要外，还可供企业培训及各院校相关专业的师生参考使用。
规范、细化的管理方案　　简练、务实的工作指导

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