

图书基本信息

书名：<<物业公司绩效管理流程、指标、制度、表格>>

13位ISBN编号：9787545414257

10位ISBN编号：754541425X

出版时间：2012-8

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：靳玉良，康小伟 主编

页数：285

字数：355000

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

《物业公司绩效管理流程·指标·制度·表格》一书由靳玉良和康小伟主编，内容涵盖物业公司的所有业务，包括市场拓展部、物业咨询部、物业管理处、工程管理部、安全管理部(秩序护卫部)、环境管理部、客户服务部、质量部、财务部、行政部、人力资源部等11个部门，包括54个岗位，共有162个绩效指标，23个绩效管理制度，54个绩效管理表格。

这些指标、制度、表格人力资源管理者可以拿来就用，当然，在引入的过程中，一定要根据物业公司及其物业管理项目的实际情况，辩证地使用，不能盲目采用，大而全，这样，不仅没有效果，还会适得其反。

## 作者简介

靳玉良，高级物业管理师，毕业于大连工学院、河南大学经济管理专业。多年从事人力资源及物业管理工作，曾任阿联酋BJB集团阿布扎比项目、惠州市嘉居物业管理有限公司、郑州市金辉实业有限公司、惠州市美地物业管理有限公司总经理等职务，在物业管理方面具有丰富的实战经验和极强的工作能力。

以诚信、高品质、人性化的管理，成为顾客的贴心朋友，可信赖的管家。

主编过《物业经理管理手册》。

康小伟，澳大利亚国立南昆士兰大学工商管理硕士，高级物业管理师，现为深圳市彩生活服务集团助理总经理。

在房地产营销策划、物业管理、行政人事管理、品牌宣传推广方面具有丰富的实战经验和广博的理论知识。

曾任职于深圳市华侨城物业管理有限公司、深圳市居家物业管理有限公司、北京御行中天投资实业有限公司（昆明）、深圳市祥云实业有限公司等从事地产策划、物业管理工作。

书籍目录

第一部分 绩效管理流程

流程一 绩效管理体系设计

- 1-1 确定绩效管理的参与者
- 1-2 确定合适的绩效考核指标
- 1-3 选择合适的考核者
- 1-4 确定绩效考核的方法
- 1-5 确定绩效考核的时间和周期

流程二 制订绩效计划

- 2-1 什么是绩效计划
- 2-2 绩效计划的内容
- 2-3 谁来制订绩效计划
- 2-4 如何制订绩效计划

流程三 开展绩效管理培训

- 3-1 开展绩效管理培训的目的
- 3-2 绩效管理培训的内容

流程四 绩效辅导

- 4-1 持续不断地进行绩效沟通
- 4-2 数据收集形成记录

流程五 绩效考核

- 5-1 汇总检查员工的相关绩效数据
- 5-2 选择合适的评价方法
- 5-3 绩效反馈面谈

流程六 绩效考核结果的运用

- 6-1 管理应用
- 6-2 开发应用——个人发展计划

第二部分 绩效管理指标

关键点一 如何建立业绩指标库

- 1-1 业绩指标库的作用
- 1-2 业绩指标库的建立步骤

关键点二 物业公司业绩KPI指标

- 2-1 市场拓展部业绩KPI指标
- 2-2 物业咨询部业绩KPI指标
- 2-3 物业管理处业绩KPI指标
- 2-4 工程管理部业绩KPI指标
- 2-5 安全管理部(秩序护卫部)业绩KPI指标
- 2-6 环境管理部业绩KPI指标
- 2-7 客户服务部业绩KPI指标
- 2-8 质量部业绩KPI指标
- 2-9 财务部业绩KPI指标
- 2-10 行政部业绩KPI指标
- 2-11 人力资源部业绩KPI指标

第三部分 绩效管理制度

范本一 物业公司绩效管理制度

- 1-1 物业集团绩效管理综合办法
- 1-2 绩效考核制度

<<物业公司绩效管理流程、指标、制度 >

- 1-3 物业公司项目考核标准
- 1-4 绩效考核方案
- 1-5 分公司/经营部门考核方案
- 1-6 物业公司员工年终考核方案
- 1-7 高层管理人员年中考核评议方案
- 1-8 绩效考核实施细则
- 1-9 物业服务管理考核细则
- 1-10 员工考核奖惩标准
- 1-11 绩效评估管理程序
- 1-12 绩效管理作业指导书
- 1-13 团队绩效评估作业指导书
- 1-14 员工绩效评估作业指导书

范本二 部门绩效管理制度

- 2-1 经营部绩效考核标准
- 2-2 保安部绩效考核标准
- 2-3 质量管理部绩效考核标准
- 2-4 人力资源部绩效考核标准
- 2-5 行政部绩效考核标准
- 2-6 财务部绩效考核标准
- 2-7 物业管理处部门员工考核标准
- 2-8 物业管理处季度绩效考核实施方案
- 2-9 物业管理处质量检查标准及处罚细则

第四部分 绩效管理表格

范本一 市场拓展部绩效考核表

- 1-1 市场拓展部经理岗位绩效考核表
- 1-2 市场营销代表绩效考核表
- 1-3 市场拓展文员绩效考核表

范本二 物业咨询部绩效考核表

- 2-1 物业咨询部经理岗位绩效考核表
- 2-2 物业咨询师绩效考核表
- 2-3 物业咨询文员绩效考核表

范本三 工程技术部绩效考核表

- 3-1 工程技术部经理岗位绩效考核表
- 3-2 技术工程师绩效考核表

范本四 秩序护卫部绩效考核表

- 4-1 护卫部经理绩效考核表
- 4-2 教练员绩效考核表
- 4-3 护卫部文员绩效考核表

范本五 质量部绩效考核表

- 5-1 质量部经理岗位绩效考核表
- 5-2 品质工程师绩效考核表

范本六 人力资源部绩效考核表

- 6-1 人力资源部经理岗位绩效考核表
- 6-2 招聘专员绩效考核表
- 6-3 培训专员绩效考核表
- 6-4 培训师绩效考核表
- 6-5 薪酬专员绩效考核表

6-6 绩效考核专员绩效考核表

范本七 财务部绩效考核表

7-1 财务经理岗位绩效考核表

7-2 核算主管绩效考核表

7-3 会计绩效考核表

7-4 出纳绩效考核表

7-5 税务员绩效考核表

范本八 行政部绩效考核表

8-1 行政部经理岗位绩效考核表

8-2 行政秘书绩效考核表

8-3 内务主管绩效考核表

8-4 行政事务专员绩效考核表

8-5 前台绩效考核表

8-6 司机绩效考核表

范本九 物业管理处绩效考核表

9-1 物业管理处经理岗位绩效考核表

9-2 客服主管绩效考核表

9-3 工程主管绩效考核表

9-4 行政主管绩效考核表

9-5 环境主管绩效考核表

9-6 护卫主管绩效考核表

9-7 客户助理绩效考核表

9-8 收款员绩效考核表

9-9 社区文化专员绩效考核表

9-10 物管员绩效考核表

9-11 管理处文员绩效考核表

9-12 维修班长绩效考核表

9-13 维修技工绩效考核表

9-14 运行班长绩效考核表

9-15 运行技工绩效考核表

9-16 绿化班长绩效考核表

9-17 绿化工绩效考核表

9-18 保洁班长绩效考核表

9-19 保洁员绩效考核表

9-20 护卫班长绩效考核表

9-21 大堂岗护卫员绩效考核表

9-22 车库岗护卫员绩效考核表

9-23 巡逻岗护卫员绩效考核表

9-24 消防中心岗护卫员绩效考核表

章节摘录

1-4确定绩效考核的方法绩效考核的方法有很多，有相对评价法、绝对评价法、描述法、目标绩效考核法等，具体选用哪种方法要看所在企业是属于哪个行业、规模多大等。

(一)绩效考核方法的优缺点分析常用的绩效考核方法通常有以下几种：强制分布法 强制分布法根据正态分布规律和二八原则以群体的形式对员工进行归类。这种方法要求管理人员将一定比例的员工放入事先定好的各种不同种类中去，例如卓越、优秀、达标、还需改进、很差等。

优点：容易设计和使用，具有一定的科学性；可以有效地避免过分严厉或过分宽容的误差，克服平均主义。

缺点：主观性强；无法与组织的战略目标联系在一起；缺乏反馈机制；强制分布法会促使管理者根据分布比例的要求而不是员工的绩效表现来归类。

2.行为锚定等级考核法 行为锚定等级考核法是一种通过建立与不同绩效水平相联系的行为锚定来对绩效进行考核的方法。

它通过搜集大量代表工作中的优秀和无效绩效的关键事件来确定每一关键事件所代表的绩效水平的等级，以此作为员工绩效的锚定标准。

优点：可以向员工提供企业对于他们绩效的期望水平和反馈意见，具有良好的连贯性和较高的可信度；绩效考评标准比较明确。

缺点：设计锚定标准比较复杂，而且考核某些复杂的工作时，特别是对于那些工作行为与效果的联系不太清楚的工作，管理者容易着眼于对结果的评定而非依据锚定事件进行考核。

3.目标管理法 目标管理法是相对成熟的一种绩效考核方法。

它是以目标的设置和分解、目标的实施及完成情况的检查、奖惩为手段，通过员工的自我管理来实现企业经营目的的一种管理方法。

优点：通过目标制定和分解使个人和部门的责、权、利明确、促进分工和协作，提高工作效率和业绩；通过上下沟通，促进了全员参与；通过上下级共同制定评价标准和目标。

.....

编辑推荐

国内首套分行业、多领域的绩效管理实用工具书 周考核、月考核、季考核、年度考核，流于形式  
员工忙、主管忙、人力资源经理忙，忙而无果 客户不满意、老板不满意、员工也是很不满意  
绩效难升怎么办？  
完美的绩效管理方察来帮你 流程、指标、制度、表格，四位一体助你实现

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>