

<<物业管理操作制度范例>>

图书基本信息

书名：<<物业管理操作制度范例>>

13位ISBN编号：9787806546345

10位ISBN编号：7806546340

出版时间：2002-05-01

出版时间：海天出版社

作者：赵向标

页数：551

字数：692000

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>

<<物业管理操作制度范例>>

前言

作为现代物业管理操作丛书的核心书目,《物业管理操作制度范例》自2002年8月第一版公开出版发行以来,受到各地物业管理企业管理人员及业内人士的关注和认可,数千册图书很快便销售一空。

为促进我国物业管理行业进一步向制度化、科学化、规范化方向发展,并答谢广大读者的关心与支持,应海天出版社的要求,从2006年初起,我们广泛听取了深圳物业管理进修学院和业内部分著名专家、知名物管企业的主要管理者和经营者、知名物管项目经理的意见和建议,依据物业管理最新的发展动向和理论实践成就,对本书进行了篇幅较大的修订增删。

累计新增补内容127项,删除原有内容196项,并对原书部分内容做了程度不同的细部修改。

由于本书出版于国家《物业管理条例》颁布实施之前,加之最近几年国家颁布实施了一批新的物业管理法律法规,我们在对本书进行修订时首先必须将其中必要的操作性较强的内容纳入本书,包括《物业管理条例》(国务院令[2003]第379号)的第三章(前期物业管理)、第四章(物业管理服务)和第五章(物业的使用与维护),《物业服务收费管理办法》(发改价格[2003]1864号),《前期物业管理招标投标管理暂行办法》(建住房[2003]130号),《业主大会规程》(建住房[2003]131号),并以此为依据对原书内容进行了彻底的修订,根除了原书内容中与国家法律法规的不符之处。

为便于读者查阅方便,我们在书末增加了部分内容,作为附录,包括《物业管理条例》、《物业管理企业资质管理办法》、《物业管理师制度暂行规定》、《物业管理师资格考试实施办法》、《物业管理师资格认定考试办法》、《物业管理师资格认定考试申报表》。

本书的篇章结构基本上维持了第一版的原有体系,仍然分为六编十七章。

但为了适应新形势的需要,在第一章“岗位职责制度”中新增了第十二节“客服岗位职责”,在第三章“公司内部日常管理制度”中增加了第六节“质量管理体系”,在第十章“治安保卫制度”中增补了第三节“突发事件处理”。

尤其是在“突发事件处理”一节中,补充了突发事件处理标准作业规程,台风、暴雨及雷电等自然灾害防范预案,破坏性地震应急处理预案,公共卫生突发事件处理预案,疫情应急处理预案,政治滋事事件处理预案,防止内部、外部人员上访应急预案,办公楼管理处中毒事件应急处理预案,防止可疑爆炸物件应急处理预案等一批崭新的制度。

<<物业管理操作制度范例>>

内容概要

按照逻辑结构划分，物业管理制度一般可分为四个层面：第一层面为部门职责制度；第二层面为岗位职责制度；第三层面为具体操作制度；第四层面为作业程序制度。

根据这一划分，针对物业管理的不同领域，我们分别从部门职责、岗位职责、规章制度、操作规程四个方面提供和把握各类物业制度，并将全书分为六编十七章，详细内容包括物业企业内部管理制度、岗位职责制度、部门职责制度、公司内部日常管理制度；物业前期管理制度、物业委托管理制度、物业接管验收制度、物业入伙制度；房屋设备管理制度等内容。

<<物业管理操作制度范例>>

书籍目录

第1编 物业企业内部管理制度 第一章 岗位职责制度 第二章 部门职责制度 第三章 公司内部日常管理制度
第2编 物业前期管理制度 第四章 物业委托管理制度 第五章 物业接管验收制度 第六章 物业入伙制度
第3编 房屋设备管理制度 第七章 装修管理制度 第八章 房屋日常管理管理制度 第九章 机电设备管理制度
第4编 物业安全制度 第十章 治安保卫制度 第十一章 车辆管理制度 第十二章 消防管理制度
第5编 物业环境管理制度 第十三章 物业绿化管理制度 第十四章 物业清洁管理制度
第6编 业主用户服务制度 第十五章 社区文化管理制度 第十六章 配套服务管理制度 第十七章 业主用户管理制度

<<物业管理操作制度范例>>

章节摘录

插图：管理处实行在管委会和公司领导下的经理负责制。

管理处经理全权负责处理本小区工作中的一切事务，带领全体员工努力工作，实现公司所确定的各项任务和目标。

经理的职责主要有以下几点：一、认真贯彻执行公司的经营管理方针、政策、指示、规定等，坚持为业主服务、为社会服务的经营目标，努力搞好具有特色的物业管理工作，为公司和社会做贡献。

二、定期向公司报告管理处工作情况，提交公司有关小区综合开发物业管理的计划建议。

认真完成公司交付的各项任务，实现各项目标。

三、制定管理处管理目标和经营方向，包括制定一系列的规章制度和操作规程，规定全体员工的职责，并监督贯彻执行。

制定各项费用标准，保证经营管理工作的正常进行。

四、建立健全管理处的组织系统，使之合理化、精简化、效率化。

五、主持每周一次的管理处例会，听取工作汇报，布置工作任务，解决实际问题，改进管理方法，促进工作发展。

六、经常巡视管理区内外各场所及了解管理处各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，积极解决问题。

七、督促属下管理人员的日常工作，检查各项工作的落实完成情况，并正确评价、培训管理人员，做好人员的考核工作。

八、与社会各有关单位保持良好的公共关系，与管理区内各住户、各单位保持友好的睦邻关系，树立良好形象，代表管理处处理对外关系及接待来访业主、群众、团体、单位等。

九、指导属下各部门工作，树立正气，坚决打击歪风邪气，保障管理工作顺利进行。

十、以身作则，关心员工，奖罚分明，提高自身素质和修养，使管理处具有高度凝聚力，最大限度地发挥和调动全体员工的工作热情和责任感。

十一、严格执行各项财务制度，阅读和分析各类财务报表，组织审核各种款项收支交缴，于每年12月份提请公司财务于次年1月31日前做好财务核算和新年度财务预算及新的收费方案，准备递交业主管理委员会审核通过。

<<物业管理操作制度范例>>

媒体关注与评论

编者的话现代物业呼唤制度化、科学化、规范化的管理。

顺应这一要求，我们约请数十名身处物业管理实践第一线的专业人士，广泛收集了深圳、广州、上海、北京等地多家物业管理公司的现行操作制度，并加以系统地分析研究和梳理，在此基础上精选、编辑了《物业管理操作制度范例》一书。

按照逻辑结构划分，物业管理制度一般可分为四个层面：第一层面为部门职责制度；第二层面为岗位职责制度；第三层面为具体操作制度；第四层面为作业程序制度。根据这一划分，针对物业管理的不同领域，我们分别从部门职责、岗位职责、规章制度、操作规程四个方面提出和把握各类物业制度，并将全书分为六编十七章，即第一编物业企业内部管理制度(含岗位职责制度、部门职责制度、公司内部日常管理制度)；第二编物业前期管理制度(含物业委托管理制度、物业接管验收制度、物业入伙制度)；第三编房屋设备管理制度(含装修管理制度、房屋日常管理制度、机电设备管理制度)；第四编物业安全管理制度(含治安保卫制度、车辆管理制度、消防管理制度)；第五编物业环境管理制度(含绿化制度与清洁制度)；第六编业主用户管理制度(含社区文化管理制度、配套服务管理制度)。

在阅读和使用本书时，谨请注意以下问题：第一、本书选收的各种制度，仅仅能为物业管理企业制定各类管理制度提供参照范本，切不可理解为能够适应一切企业、解决一切问题的灵丹妙药；第二、为便于参阅，在编辑加工过程中，我们尽可能保留了制度原本的风貌。我们相信，正是这些极富个性、原汁原味的制度文本，才能为物业管理实践工作者提供可资参照借鉴的范例。

第三、同一制度，内容有别。

在编辑过程中我们尽可能选其精华，将其压缩于同一标题下，便于读者根据需要选择参阅。如“管理处主任岗位职责”，因其内容相对重要，我们选取了三个文本，分别标注为(A)、(B)、(C)(参见本书P6—7)。

第四、同类制度，提法有别，在编辑过程中我们尽可能选择多种文本，以供读者选择借鉴。

以“治安管理岗位职责”为例，“保安部经理岗位职责”、“治安部经理岗位职责”、“保安部部长岗位职责”、“保安队长岗位职责99~66治安队长岗位职责”，“治安联防大队长岗位职责”等制度在内容上有极大交叉性，但我们仍将其分别编选组合起来。

(参见本书P41—50)

2002年2月

<<物业管理操作制度范例>>

编辑推荐

《物业管理操作制度范例(修订版)》：现代物业管理操作丛书。

<<物业管理操作制度范例>>

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>