

物业服务文案 表单管理手册

苏宝炜 李薇薇 等编著



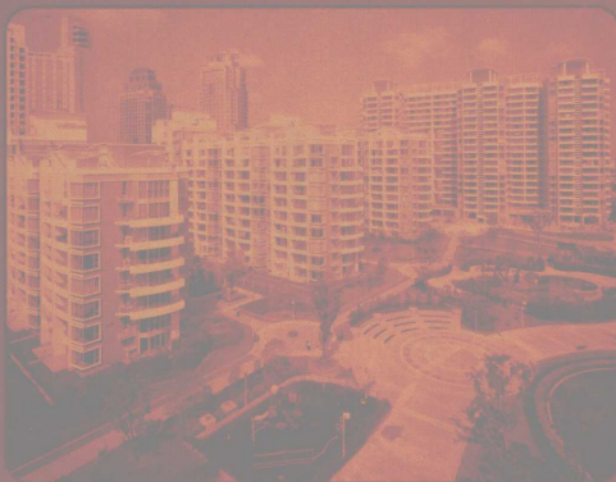
机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



相关图书推荐：

《物业管理企业建立和实施ISO14001:2004环境管理体系应用实例》

定价：38.00元 书号：19936



- ISBN 978-7-111-25276-4
- 封面设计\电脑制作：马精明

上架指导：工业技术 / 建筑工程

编辑热线：(010)88379510

地址：北京市百万庄大街22号 邮政编码：100037
联系电话：(010)68326294 网址：<http://www.cmpbook.com> (机工门户网)
(010)68993821 E-mail: cmp@cmpbook.com
购书热线：(010)88379639 (010)88379641 (010)88379643

定价：45.00元

ISBN 978-7-111-25276-4



9 787111 252764 >

物业服务文案表单管理手册

苏宝炜 李薇薇 等编著



机械工业出版社

本书将物业管理及服务的各项工作规范化、细节化、流程化,为物业管理企业提供了可资借鉴的范例、模板和工具文案表单。全书共分为三篇,第一篇为现代物业管理企业基本运营模式及作业文案表单。主要介绍了物业管理企业基本运作模式、各部门的岗位职责分工、整合体系程序文件范例。第二篇为现代物业管理企业专项业务转委托业务招投标作业文案与实用表单。具体内容包括物业管理企业专项业务转委托业务招投标、外委合同样本、物业管理工作全程介入方案及相关规章制度描述。第三篇为现代物业管理企业高效运营作业文案与实用表单。以住宅小区、写字楼、公寓、商业物业和休闲综合类物业项目为例,描述了不同类型物业管理服务特色,分别从工作目标、工作事项描述及工作细化执行层面展开,为物业管理企业从业人员提供了一整套科学、实用、可操作的工作模板。本书内容循序渐近,不仅有知识的讲述、还包括相关文案表单的填写和应用,方便读者理解领会文案表单设计思路、填写技巧等重要辅助信息,努力把整体运作思路、设计定位、服务理念、实现方法、使用技巧传达给读者,力求把本书打造成一本集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能为一身的多功能实用手册。

本书不仅适合物业管理服务的一线及中、高层管理人员阅读,还可作为物业管理行业和服务行业的参考用书以及相关从业人员培训用书。此外,对于从事职业健康安全管理体系审核、认证、咨询和培训的人员也是一本实用的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

物业服务文案表单管理手册/苏宝炜等编著. —北京:机械工业出版社, 2008.9.

ISBN 978-7-111-25276-4

I. 物… II. 苏… III. 物业管理—商业服务—手册 IV. F293.33-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第156080号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:何文军 版式设计:霍永明 责任校对:魏俊云

封面设计:马精明 责任印制:乔宇

北京中兴印刷有限公司印刷

2009年1月第1版·第1次印刷

184mm×260mm·21印张·516千字

标准书号:ISBN 978-7-111-25276-4

定价:45.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)68327259

封面无防伪标均为盗版

前言

在工作中文案表单是每一个物业管理从业人员都会遇到的，而且涉及这方面的内容十分丰富，包括物业管理文件、表格、表单、实用文本等。但是在实际工作中又有几个人会真正意识到这些文案表单对于物业管理行业的重要意义呢？物业管理行业按照社会大分工应属于第三产业，服务作为物业管理行业的直接产品。它既无法提前生产，也无法事后储存。因此，文案表单作为承载物业服务的客观证据，不仅可以在事后真实地反映当时的服务质量情况，作为记录资料存档；还因其具有可追溯性，被很多社会评比、第三方认证活动当作评审依据；同时，它还可以起到与员工之间沟通交流、领导层了解具体工作情况、补充后来者学习经验认识不足的作用；除此以外，文案表单还可以作为进一步改进工作，实现服务提升的依据。

虽然它占据如此重要的地位，但是在现实当中对待物业文案表单，物业管理行业却表现得十分冷漠。原因有多方面，一方面，员工不了解其重要性，在工作中填写使用过于草率，不明白其作用也就很难把表格的作用发挥到极至；另一方面，领导虽然重视此问题，但也只是停留在口头，未加以细化研究，缺乏对员工的具体指导。因此，在物业管理实务工作中，就会经常听到工作流程过于繁琐，制作填写庞杂的记录表单是浪费时间的抱怨。另据某物业公司的一项针对“现行文案表单使用有效性”的调查数据显示，公司中层管理人员认为有40%的记录表单设计方面存在问题，基层员工认为更有多达70%的记录表单需要改进。对于文案表单的不了解和不当使用、缺乏科学认真的态度，往往会造成在实际工作中的尴尬局面，如果任其发展不但会使日常服务变得杂乱无章、没有头绪，甚至会严重制约服务效率，影响经济效益，给物业管理企业（简称：物管企业）的未来发展带来严重隐患。而正确认识与实施改进对物管企业文案表单开发层面和使用领域存在的诸多误区，才是解决这一问题的关键。

为此，本书两位作者经六年磨一剑，通过对大量相关材料的甄别筛选，不断总结工作中的实际经验编写本书，希望能够找到解决以上矛盾的办法，改变当前许多物管企业普遍存在的共性问题，促进物管行业的良性健康发展。本书内容包括了物业前期规划与接管验收管理、入伙管理、业主委员会的组建与工作配合管理、物业财务管理、房屋管理、设备管理、安全管理、环境管理、综合经营服务管理和质量管理等方面。为物业管理企业从业人员提供实用、可操作性的工作模板（如规章制度、工作规范、作业指导、业务流程、组织机构、岗位设置、职责权限、服务标准、工作程序、应急预案、文案表单等），是物业安全管理人员必备的集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能为一身的实用性手册。

本书作者苏宝炜，电气工程师；作者李薇薇，房地产经济师。两位作者从事物业管理工作多年，积累了物业管理丰富的一手材料，并总结了大量实际工作经验。曾经在中国物业管理权威杂志《中国物业管理》、《住宅与房地产》、《现代物业》和《中国房地产信息》、《北京房地产》及《中国房地产报》、《北京日报》、《北京晨报》、《北京现代商报》、《北京青年报》等多种媒体和刊物上发表近百篇文章。除了对物业管理自身业务、社区服务、优化管理方式

进行研究外，还对物业管理区域公共能耗、技术创新，节能降耗改造，绿色健康服务模式等方面进行研究。

本书第一篇、第二篇由李薇薇编写。第三篇由苏宝炜编写。本书作者在撰写过程中参考了大量资料，姜淑秀老师、张画如老师为本书的编写付出了大量劳动，并提出了宝贵的意见和建议。苏光信老师为本书进行了整理、统稿工作。李浩老师对本书进行了校对、审读工作，谨致以诚挚的谢意。苏宝昕完成了全书的录入和编排工作，陆嘉也参加了本书的工作协调和文字编写工作，在此一并表示感谢。

本书不仅是对作者以前工作的总结，也是对行业发展问题的探索、研究，内容新颖、全面，层次鲜明，实用性强，实施效果具有普遍意义。内容又不拘泥于经验的总结，所得结论源于工作实践，指导性强、示范性强、操作性强，便于普及、值得借鉴。由于物业管理行业在发展中还有许多问题有待于探讨和实践，因此，在编写过程中难免有不足和遗漏之处，敬请广大读者批评指正。

作者

目 录

前言

第一篇 现代物业管理企业基本运营模式及作业文案表单 1

第一章 现代物业管理企业组织机构设置与岗位职责 1

第一节 现代物业管理企业组织结构设置的原则和方法 1

一、项目管理工作机构设置概述 1

二、直线型物业管理工作机构设置模板 1

三、矩阵型物业管理工作机构设置模板 1

四、事业部型物业管理工作机构设置模板 2

第二节 现代物业管理企业高管层岗位职责描述 3

一、物业管理公司管理组织架构图 3

二、董事长岗位职责 3

三、总经理岗位职责 4

四、副总经理岗位职责 5

五、行政主任岗位职责 5

第三节 客户服务部工作职能及员工岗位职责划分 6

一、客户服务部人员组织架构图 6

二、客户服务部经理职责权限及任职资格 6

三、客户服务部主任职责权限及任职资格 7

四、客户服务部总值职责权限及任职资格 8

五、客户服务部助理职责权限及任职资格 9

六、客户服务部会议服务员职责权限及任职资格 9

七、客户服务部前台服务员职责权限及任职资格 10

八、客户服务部邮件分发员职责权限及任职资格 11

九、客户服务部电梯服务员职责权限及任职资格 11

第四节 工程技术部工作职能及员工岗位职责划分 12

一、工程技术部人员组织架构图 12

二、工程总监职责权限及任职资格 14

三、工程经理职责权限及任职资格 15

四、值班工程师职责权限及任职资格 16

五、专业工程师（土建/精装工程师、强电工程师、弱电工程师、给排水/暖通工程师） 职责权限及任职资格 16

六、土建/精装工程领班职责权限及任职资格 17

七、变配电领班职责权限及任职资格 17

八、弱电工程领班职责权限及任职资格 18

九、给排水/暖通工程领班职责权限及任职资格 19

十、土建/精装技工职责权限及任职资格 19

十一、强电运行技工职责权限及任职资格	20
十二、强电检修技工职责权限及任职资格	20
十三、电梯技工职责权限及任职资格	21
十四、弱电运行技工职责权限及任职资格	22
十五、弱电检修技工职责权限及任职资格	22
十六、给排水/暖通运行技工职责权限及任职资格	23
十七、给排水/暖通检修技工职责权限及任职资格	24
第五节 安全管理部工作职能及员工岗位职责划分	24
一、安全管理部人员组织架构图	24
二、安全管理部经理岗位职责及职位要求	25
三、安全管理部安全保卫主任岗位职责及职位要求	25
四、安全管理部消防安全主任岗位职责及职位要求	26
五、安全管理部安全保卫主管岗位职责及职位要求	27
六、安全管理部消防安全主管岗位职责及职位要求	27
七、安全管理部安全保卫领班岗位职责及职位要求	28
八、安全管理部消防安全领班岗位职责及职位要求	29
九、安全管理部内保管理员岗位职责及职位要求	29
十、安全管理部钥匙管理员岗位职责及职位要求	30
十一、安全管理部监控值班员岗位职责及职位要求	30
十二、安全管理部车场管理员岗位职责及职位要求	31
十三、安全管理部消防安全员岗位职责及职位要求	32
十四、安全管理部中控值班员岗位职责及职位要求	32
第六节 环境维护部工作职能及员工岗位职责划分	33
一、环境维护部人员组织架构图	33
二、环境维护部经理岗位职责及职位要求	33
三、环境维护部保洁主管岗位职责及职位要求	34
四、环境维护部绿化主管岗位职责及职位要求	35
第七节 品质管理部工作职能及员工岗位职责划分	35
一、品质管理部人员组织架构图	35
二、品质管理部经理岗位职责及职位要求	36
三、品质管理部主管岗位职责及职位要求	36
四、品质管理部助理岗位职责及职位要求	37
第八节 人力资源部工作职能及员工岗位职责划分	38
一、人力资源部人员组织架构图	38
二、人力资源部经理岗位职责及职位要求	38
三、人力资源部主任岗位职责及职位要求	39
四、人力资源部助理岗位职责及职位要求	39
第九节 资产财务部工作职能及员工岗位职责划分	40
一、资产财务部人员组织架构图	40
二、资产财务部总监岗位职责及职位要求	41
三、资产财务部经理岗位职责及职位要求	42
四、资产财务部会计岗位职责及职位要求	42
五、资产财务部采购员岗位职责及职位要求	43

六、资产财务部库管员岗位职责及职位要求	44
七、资产财务部出纳岗位职责及职位要求	44
第十节 经营企划部工作职能及员工岗位职责划分	46
一、经营企划部人员组织架构图	46
二、经营企划部经理岗位职责及职位要求	46
三、市场营销主任岗位职责及职位要求	47
四、餐饮服务主任岗位职责及职位要求	48
五、健身私教主任经营企划部经理岗位职责及职位要求	48
六、公关代表岗位职责及职位要求	49
七、销售代表岗位职责及职位要求	50
八、会籍主管岗位职责及职位要求	51
九、行政总厨岗位职责及职位要求	51
十、餐饮主管岗位职责及职位要求	52
十一、健身高级私教岗位职责及职位要求	53
十二、游泳高级私教岗位职责及职位要求	54
十三、会籍顾问岗位职责及职位要求	55
十四、中餐厨师岗位职责及职位要求	55
十五、西餐厨师岗位职责及职位要求	56
十六、餐饮部管事岗位职责及职位要求	57
十七、餐饮服务员工岗位职责及职位要求	58
第二章 现代物管企业标准化文书运作模式	59
第一节 物管企业标准化规章制度文书应用	59
一、规章制度类文书应用概述	59
二、物业管理企业规章制度文书的应用	60
三、物管企业文案表单使用认识误区	60
四、物管企业文案表单与实施改进分析	61
第二节 质量管理体系文件的编写	63
一、ISO 9000 质量管理体系与物业管理	63
二、建立和实施质量管理体系的方法	63
三、质量管理体系文件编写的原则	63
四、质量管理体系程序文件的编写	64
五、程序文件的编写应注意的问题	65
六、作业指导书的内容	65
七、记录的编制	66
第三节 环境管理体系文件的编制	66
一、环境管理体系文件的结构	66
二、环境管理手册的结构与内容	67
三、环境管理体系文件编写过程应注意的问题	68
第四节 职业健康安全管理体系文件的编写	68
一、如何建立职业健康安全管理体系	68
二、职业健康安全管理体系文件的编写	69
三、职业健康安全管理体系文件的结构	69
四、文件编写的原则	71

五、文件编写的基本要求	72
第二篇 现代物业管理企业专项业务转委托业务招投标	74
第一章 专项业务转委托招投标概述	74
第一节 物业管理专项业务转委托方法探析	74
一、几种常见的物业管理专项业务转委托招标方法分析	74
二、建立科学的外委服务招投标考核指标体系	76
第二节 专项业务转委托服务中的关键问题评述	77
一、物管服务转委托业务范围的合理确定	77
二、注重市场调查细节考察，一切用服务质量说话	77
三、专项服务转委托业务招标工作关键环节	78
四、专项服务转委托业务合同的草拟与签订	78
五、物管服务转委托业务的日常管控	79
第三节 物业管理外委服务招投标基本要求	80
一、外委服务招标流程图	80
二、外委服务投标单位基本情况初审表	81
三、外委服务单位现场考察一览表	81
四、预投标专业服务公司考察评估表	81
五、外委投标单位考察评估汇总表	82
六、外委服务投标发标登记表	82
七、外委服务投标回标登记表	82
八、公司法人代表授权委托书	83
第四节 物业管理服务专项业务转委托开标分析文案	83
一、专业保洁服务投标书实例	83
二、外委保洁服务（服务标/价格标）开标登记表	90
三、外委服务（服务标）开标内容记录	90
四、外委保洁服务投标（服务标）标书评分表	91
五、外委保洁服务（价格标）开标内容记录	92
第五节 物业管理服务转委托洽商、定标文案	93
一、外委服务招投标中标候选单位合同洽谈通知书	93
二、外委服务商务洽谈登记表	93
三、外委保洁招投标工作时间安排记录	93
四、外委服务招投标工作报告	93
五、外委服务中标通知书	95
六、外委服务未中标通知书	95
第二章 物业服务外委合同的订立与管理	96
第一节 物业管理企业实用合同要旨	96
一、经济合同的概念和分类	96
二、订立经济合同的格式要求	96
三、订立经济合同应当注意的问题	97
第二节 写字楼保洁服务合同示例	97
第三篇 现代物业管理企业高效运营作业文案与实用表单	106
第一章 住宅小区物业项目管理服务作业文案与表单	106

第一节 住宅小区管理要素与特性分析	106
一、住宅小区物业的概念	106
二、住宅小区物业项目的特点	106
三、住宅小区物业管理特性分析	107
四、住宅小区物业管理服务的重点	107
第二节 工程维修服务作业文案与表单	108
一、房屋设备维修工程的分类	108
二、房屋设备维修管理内容	108
三、维修工程的工作方法	109
四、住宅小区设备设施的管理制度	115
五、供电系统的运行与维修保养	116
六、给排水系统的运行与维修保养	121
七、电梯系统的运行与维修保养	127
八、弱电系统的运行与维修保养	130
九、消防系统的运行与维修保养	133
十、燃气锅炉安全操作规程	138
十一、燃气锅炉工作制度及服务标准	139
第三节 住宅小区日常服务业务作业文案	141
一、业主入住手续的办理	141
二、业主档案的管理	142
三、安全管理工作控制程序	145
四、小区出租房管理规定	148
五、租户管理规定	149
六、小区地下立体停车库车位管理协议书	149
七、小区地下立体停车库管理规程	152
八、小区地下立体停车库使用公约	153
九、住宅小区车辆管理标准	154
十、服务质量检查与考评流程	154
十一、不合格服务控制流程	155
十二、服务信息反馈流程	156
十三、住宅小区特约服务项目内容	156
十四、特种服务的控制管理	159
十五、业主投诉回访规程	160
十六、业主投诉回访制度	161
十七、业主投诉处理规定	161
第四节 住宅小区日常服务业务工作表单	163
一、住宅小区业主基本情况登记表	163
二、住宅小区业主宠物情况登记表	164
三、住宅小区二次装修施工人员登记表	164
四、小区二次装修施工人员出入证发放/收回登记表	164
五、住宅小区装修现场监控记录表	164
六、小区事故处理报告	165
七、检查工作记录	165

801 八、小区出租房屋登记表	166
801 九、物资搬运放行条	166
801 十、住宅小区消防安全检查表	167
801 十一、消防演习计划及情况记录表	167
801 十二、小区地下立体停车库租赁登记表	168
801 十三、小区地下车场车辆出入登记表	168
801 十四、小区入场车辆检查情况登记表	168
801 十五、走访业主信息反馈表	168
801 十六、业主投诉处理表	169
811 十七、业主投诉周报	170
6 第五节 社区文化建设作业文案与表单	170
131 一、住宅小区物业项目的业主文化需求分析	170
131 二、住宅小区物业项目社区文化的定位	171
081 三、住宅小区物业项目社区文化的设计思路	171
881 四、社区文化活动的组织开展	172
881 五、社区文化活动组织流程	173
881 六、社区文化组织计划	174
131 七、社区活动计划表	175
131 八、社区活动实施记录表	176
881 九、社区活动总结报告	176
881 十、社区活动资料登记表	176
881 十一、社区活动登记表	176
081 十二、社区活动设备设施清单	176
第二章 写字楼物业管理服务作业文案与表单	177
6 第一节 写字楼物业项目概述	177
881 一、写字楼物业的概念	177
881 二、写字楼物业的特点	177
881 三、写字楼物业管理特性分析	178
6 第二节 写字楼设备设施承接查验作业文案与表单	179
881 一、物业承接查验流程	179
881 二、物业管理处工程项目承接查验交接单	180
081 三、物业管理备品备件承接查验交接单	181
181 四、物业管理处竣工资料及图纸承接查验交接单	181
181 五、强电系统变频控制柜承接查验检查整改表	182
881 六、户内配电系统承接查验检查整改表	184
881 七、承接查验成套配电柜检查表	188
181 八、柴油发电机组承接查验检查整改表	190
181 九、电动机承接查验检查整改表	192
181 十、楼层配电系统承接查验检查整改表	193
181 十一、强电系统配电控制柜承接查验检查整改表	195
881 十二、强电系统污水泵电控柜承接查验检查整改表	197
881 十三、卫星电视系统承接查验检查整改表	199

十四、综合布线系统承接查验检查整改表	200
第三节 写字楼二次装修作业文案与表单	206
一、写字楼二次装修流程图	206
二、写字楼装修验收流程图	207
三、二次装修施工人员证件办理流程	207
四、二次装修消防管理工作流程图	208
五、写字楼出入证管理制度	208
六、写字楼钥匙使用管理规定	209
七、写字楼施工单位消防安全、治安防范责任书	211
八、写字楼装修施工申请表	214
九、写字楼二次装修超时施工申请	214
十、写字楼二次装修施工人员临时出入证样本	215
十一、写字楼预订运货电梯申请表	215
十二、油漆作业施工申请书	216
十三、易燃易爆物品进场申报单	217
十四、写字楼装修工程开工许可证	217
十五、写字楼装修区域系统验收/接单单	217
十六、写字楼物品放行条	218
第四节 写字楼环境维护作业文案与表单	219
一、绿化养护标准	219
二、租摆养护标准	219
三、绿植、租摆检查标准	219
四、公共区域巡查方案	220
五、入室维护绿植规定	221
六、排污、排烟及噪声管理规定	222
七、物业外观管理规定	222
八、物业外观清洁、维护管理文件	222
九、垃圾间管理规定	222
十、楼层垃圾管理规定	223
十一、虫控消杀管理规定	223
十二、绿化管理标准流程图	224
十三、危险品控制管理执行标准	224
十四、计划卫生执行标准	225
十五、清洁保养检查监督执行标准	225
十六、清洁服务过程检验执行标准	226
十七、早、中班流程执行标准	226
十八、垃圾分类收集处理执行标准	227
十九、垃圾清运管理执行标准	227
二十、办公室清洁操作程序与标准	227
二十一、会议室清洁操作程序与标准	228
二十二、大堂清洁操作程序与标准	229
二十三、公共区域清洁操作程序与标准	230
二十四、公共区域卫生间清洁操作程序与标准	231

二十五、楼层吸烟室清洁操作程序与标准	232
二十六、大厦外围区域清洁操作程序与标准	233
二十七、客(货)电梯清洁操作程序与标准	234
二十八、雨棚清洁操作程序与标准	234
二十九、地毯吸尘清洁操作标准	235
三十、地毯湿洗清洁操作标准	235
三十一、去灰尘、湿抹、洗刷与上蜡油操作标准	237
三十二、高处去尘与清洁操作标准	237
三十三、墙壁清洁操作标准	238
三十四、瓷砖、喷涂和大理石墙面清洁操作标准	239
三十五、大理石打蜡操作标准	239
三十六、蜡面保养操作规程	240
三十七、不锈钢清洁保养操作标准	240
三十八、玻璃门、窗清洁操作程序与标准	241
三十九、灯具清洁操作程序与标准	241
四十、绿地清洁操作程序与标准	241
四十一、停车场清洁操作标准	242
四十二、垃圾中转站清洁操作标准	242
四十三、洗地毯机操作标准	243
四十四、吸水机操作标准	243
四十五、抛光机操作标准	243
四十六、吹干机操作标准	244
四十七、清洁保洁工作考核标准	244
四十八、电扶梯清洗程序	245
四十九、公共区域消杀方案	246
第三章 商业物业项目管理服务作业文案与表单	248
第一节 商业物业项目管理服务	248
一、商业场所物业管理概述	248
二、商业场所物业管理的主要特点	248
三、商业物业的管理服务重点和难点	248
第二节 商业物业项目消防安全管理作业文案与表单	249
一、商业物业消防安全管理规定	249
二、商业物业各项安全管理制度汇编	251
三、火警流程图	258
四、火灾紧急处置预案	258
五、消防设备设施管理规程	260
六、灭火应急规程	262
七、商业物业消防安全管理工作规程	266
八、重点部位安全消防措施和管理制度	269
第三节 合同与契约管理作业文案与表单	270
一、商业物业项目业主手册	270
二、对客通知发放作业指导书	273
三、特约商户管理办法	274

四、场地租赁合同	275
五、商铺消防管理责任书	276
六、商铺租赁合同	276
七、商铺管理服务协议书	280
八、商业用房物业管理规定	282
九、商铺促销申请表	283
十、商铺字幕机通知审批表	283
第四节 商业物业紧急情况处理流程	284
一、工程突发及异常情况处置流程图	284
二、车场交通事故处理流程图	285
三、断电应急处理流程图	286
四、漏水应急处理流程图	287
五、保险常识及索赔流程	288
第四章 休闲综合类物业项目管理服务作业文案与表单	289
第一节 休闲综合类物业项目管理概述	289
一、休闲综合类物业项目	289
二、会所服务项目设置	289
三、会所经营方式	289
四、会所制定管理方案	289
第二节 会所经营运作管理方案与流程表单	290
一、会所经营管理策划方案实例	290
二、康体休闲会所全年收支测算实例	293
三、年度经营计划监管流程	296
四、会所合同（协议）审批流程图	296
五、会所合同（协议）审批表	297
六、会所付款申请流程图	297
七、宣传推广业务管理规定	297
第三节 会所管理及服务作业文案与表单	298
一、会所会员申请表	298
二、会所服务守则	299
三、会所服务标准	299
四、会所泳池维护方案	299
第四节 健身私教组管理及服务作业文案与表单	300
一、健身私教组工作流程	300
二、会所客户服务守则	300
三、健身私教组私教销售流程	301
四、会所健身私教组奖惩制度	302
五、健身私教组私教人员工资考核有关规定	304
第五节 餐饮服务组管理及服务作业文案与表单	305
一、会所餐厅总体监控方案	305
二、餐厅食品质量控制方案	305
三、服务质量控制方案	305
四、卫生管理控制方案	306

373	五、餐厅环境控制方案	309
373	六、原材料采购管理方案	310
373	七、成本控制方案	312
383	八、操作规程控制管理方案	312
383	九、食品保存管理方案	316
383	十、投诉及意外危机事故处理方案	316
383	十一、督导管理体系	317
383	十二、卫生检查一览表	318
383	 图籍资源建设计划表及实施计划	一
383	 图籍资源建设计划表及实施计划	二
383	 图籍资源建设计划表及实施计划	三
383	 图籍资源建设计划表及实施计划	四
383	 图籍资源建设计划表及实施计划	五
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	章四第
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	章一第
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	一
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	二
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	三
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	四
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	章二第
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	一
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	二
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	三
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	四
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	五
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	六
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	七
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	章三第
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	一
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	二
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	三
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	四
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	章四第
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	一
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	二
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	三
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	四
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	五
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	六
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	七
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	章五第
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	一
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	二
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	三
383	 单条已采文业书表册及图书目录表	四

第一篇 现代物业管理企业基本运营模式及 作业文案表单

第一章 现代物业管理企业组织机构设置与 岗位职责

第一节 现代物业管理企业组织结构设置的原则和方法

一、项目管理工作机构设置概述

项目管理的组织结构是表现在所管项目各部分的排列顺序、空间位置、聚散状态、联系方式以及各生产管理运作要素之间相互关系的一种模式,它是实现物业服务中管理与经营的一种形态。组织结构在整个项目管理中居主导支撑地位,保证人流、物流、信息流的正常流通,使物业管理项目组织目标的顺利实现成为可能。

项目的组织结构的设置要结合项目的规模、性质等实际情况,以实现项目管理与营运的目标为目的,它的设置应达到以下三大功能。

(一) 服务性功能

物业管理作为服务性行业,项目组织架构设置必须具备服务性功能,要以方便业户、服务业户为设置原则,以实现物业管理企业的服务目标。

(二) 合作性功能

项目管理机构是一个有机整体,是由人、财、技术、信息等要素组成的一个运营系统,这个运营系统的整体功能有赖于系统内各要素之间的协调配合。因此,组织机构的设置必须保证项目内部各部门、班组、岗位等各种关系的相互合作。

(三) 效益与效率功能

项目管理机构设置要从实际出发,以提高项目运营的效率和效益为目的,减少层级,降低管理成本,实现有效监控,提高管理效益。

目前,物业管理企业可根据自身实际情况,选择适宜的组织结构形式,一般可采用直线式、矩阵式、事业部式等多种形式。下面以最常用的三种组织结构形式加以说明。

二、直线型物业管理机构设置模板

直线型物业管理机构设置模板是最简单的物业管理形式,适用于只有一个项目或几个项目的物业管理企业。它的特点是公司不设置各种职能部门,而是由企业领导直接管理项目。其优点是集指挥和职能于一身,命令统一,责权分明,指挥及时,运作高效。其缺点是要求领导者具有多种知识和技能。其组织结构如图 1-1-1-1 所示。

三、矩阵型物业管理机构设置模板

这种组织形式主要适用于大中型物业管理企业的项目管理。按照职能部门、项目进行划