

普
华
经
管

FBOOK
弗布克实用工作图表设计范例系列

一本在手，1分钟内搞定工作图表设计！

物
业

设计技巧
标准图表有样例
资料库
网络资源

精细的工作图表范例大全
版本明确更新快
应用广泛有变通

管理工作图表
设计范例

康秀梅 编著

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克实用工作图表设计范例系列

物业管理工作 图表设计范例

康秀梅 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理工作图表设计范例 / 康秀梅编著. —北京
: 人民邮电出版社, 2013. 1
(弗布克实用工作图表设计范例系列)
ISBN 978-7-115-30186-4

I. ①物… II. ①康… III. ①物业管理—图表—设计
IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 283847 号

内 容 提 要

本书以高效开展物业管理为目标, 从图表设计的要项、标准图表的样式、相关单元的填制、变形表样式设计这四个维度, 为读者介绍了客户服务管理、物业安全管理、绿化保洁管理等九项工作内容, 细化设计了物业管理工作中的必备图表, 是物业管理人员高效执行各项工作的实用工具书。

本书适合物业公司管理人员和一线工作人员、企业培训师、咨询师以及高校相关专业师生阅读使用。

弗布克实用工作图表设计范例系列 物业管理工作图表设计范例

-
- ◆ 编 著 康秀梅
责任编辑 庞卫军
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市海波印务有限公司印刷
- ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 18.5 2013 年 1 月第 1 版
字数: 110 千字 2013 年 1 月河北第 1 次印刷
- ISBN 978-7-115-30186-4
-

定 价: 39.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克实用工作图表设计范例系列”序

管理重在执行，执行重在效率，现代企业为了实现高效执行的目标，就必须把工作落到实处，提高执行力。

“弗布克实用工作图表设计范例系列”图书通过细化工作事项，设计标准表格，明确管理职责，帮助企业统一和规范执行工具，提高相关岗位人员的工作效率和执行力，最终使企业能够有标准、有秩序、有效率地开展或执行各项管理工作。

“弗布克实用工作图表设计范例系列”图书针对人力资源管理、营销管理、行政管理、财务管理、生产管理、班组管理、工厂管理、物业管理、物流管理、酒店管理、项目管理和房地产管理等工作事项分别设计了实用图表，以帮助各类企业实现管理的图表化、简单化、信息化和高效化。

本系列图书秉承弗布克系列图书“拿来即用”的理念，采用“图表设计的要项”+“标准图表的样式”+“相关单元的填制”+“变形表样式设计”四位一体的方式，设计并展示了各项工作中需要用到的图表。相关图表形式简单，信息直观，具有很强的实用性。主要内容特点说明如下。

1. 图表设计的要项

根据表格的特点，对表格的设计意图、主要用途、适用对象和必设内容进行说明。

2. 标准图表的样式

根据表格的必设内容，设计标准图表的样式，以此作为工作中的执行标准和规范。

3. 相关单元的填制

根据图表的内容设置，对表格的编制主体、填制主体、审核人、审批人和各主体间的关系进行说明，并对填制表格必备的数据、用到的公式、填制技巧和注意事项提供全方位

的指导。

4. 变形表样式设计

根据图表本身的特点和使用功能，对表格进一步细化，列举了细分表、数据支持表、补充表、数据统计表、相关附表的样式设计，方便读者根据不同的工作情形选择合适的图表样式。

前 言

物业管理工作注重实务性、操作性，仅有战略而缺少实施方法和工具是无法达到预期效果的，因此需要物业管理工作有一套统一、规范和切实可行的工具，以便高效地完成各项工作任务。

《物业管理工作图表设计范例》是“弗布克实用工作图表设计范例系列”图书中的一本，本书采用表格形式将物业管理的各项工作任务加以简化，并对表格的设计技巧进行说明，对表格内容填制进行指导，从而使各项物业管理工作更加清晰、有条理。

本书主要具有以下两大特色。

1. 内容全面实用

本书按照物业管理工作的主要事项划分为10章，每章均按照工作的重要程度和紧急程度设计了大量实用的图表工具，便于物业管理工作人员“拿来即用”或“稍改即用”。

2. 形式简单直观

本书为物业管理的各项工作提供了简单直观的表格，并在此基础上设置了数据支持表、补充表和变形表等多种形式的表格，可以更好地帮助读者解决物业管理工作中的一些实际问题。

在本书编写的过程中，刘伟、孙宗坤、程富建、刘井学负责资料的收集和整理，李苏洋、王玉凤、赵帅负责图表的编排，张安琪参与编写了本书的第1章，高娃参与编写了本书的第2章，付浩然参与编写了本书的第3章，薛显东参与编写了本书的第4章，程淑丽参与编写了本书的第5章，王晓伟参与编写了本书的第6章，张洁浩参与编写了本书的第7章，毕春月参与编写了本书的第8章，韩建国参与编写了本书的第9章，杨晓溪参与编写了本书的第10章，全书由康秀梅统撰定稿。

目 录

第1章 物业公司组织结构与职能分解	1
1.1 物业公司组织结构设计	2
1.1.1 大型物业公司组织结构设计	2
1.1.2 连锁物业公司组织结构设计	2
1.1.3 居住物业公司组织结构设计	4
1.1.4 商场物业公司组织结构设计	5
1.2 物业公司各部门组织结构设计	5
1.2.1 经营管理部组织结构设计	5
1.2.2 客户服务部组织结构设计	6
1.2.3 环境管理部组织结构设计	7
1.2.4 安全秩序部组织结构设计	7
1.2.5 服务质量部组织结构设计	8
1.2.6 工程管理部组织结构设计	8
1.2.7 车辆管理部组织结构设计	9
1.2.8 财务管理部组织结构设计	9
1.2.9 行政人事部组织结构设计	10
1.3 物业公司各部门职能分解	10
1.3.1 经营管理部职能分解表	10
1.3.2 客户服务部职能分解表	11
1.3.3 环境管理部职能分解表	12
1.3.4 安全秩序部职能分解表	12
1.3.5 服务质量部职能分解表	13
1.3.6 工程管理部职能分解表	13
1.3.7 车辆管理部职能分解表	14

1.3.8	财务管理部职能分解表	15
1.3.9	行政人事部职能分解表	15
第2章	市场经营管理	19
2.1	市场拓展表单	20
2.1.1	市场调查计划表	20
2.1.2	市场调查报告表	21
2.1.3	市场分析预测表	22
2.1.4	物业情况调查表	23
2.1.5	市场拓展计划表	25
2.1.6	项目投资审核表	26
2.2	招商管理表单	27
2.2.1	社区情况调查表	27
2.2.2	商圈状况分析表	29
2.2.3	入驻商户登记表	30
2.2.4	潜在客户分析表	31
2.2.5	招商投资预算表	32
2.3	招标管理表单	33
2.3.1	物业招商计划表	33
2.3.2	租赁招标计划表	35
2.3.3	物业投标登记表	36
2.3.4	招商项目规划表	37
2.3.5	商铺招商合同书	39
2.3.6	物业投标项目跟进表	41
2.3.7	前期物业管理服务协议	43
第3章	客户服务管理	47
3.1	客户入住表单	48
3.1.1	业主迁入申请表	48
3.1.2	业主入住验房表	49
3.1.3	业主资料登记表	51
3.1.4	房屋返修通知单	52

3.1.5	业主人住登记表	53
3.1.6	钥匙领取登记表	54
3.2	客户服务表单	55
3.2.1	业户来电来访表	55
3.2.2	业户意见征询表	56
3.2.3	收费项目一览表	57
3.2.4	物业维修单	58
3.2.5	业户回访记录表	59
3.2.6	丢失物品认领表	60
3.2.7	物业欠费明细表	61
3.2.8	费用催缴通知单	62
3.2.9	俱乐部会员登记表	63
3.2.10	便民服务项目表	64
3.2.11	场地使用申请表	65
3.2.12	会议室租用申请表	66
3.2.13	社区文化活动策划表	67
3.2.14	社区文化建设意见征询书	68
3.3	业主装修管理表单	70
3.3.1	业主装修施工申请表	70
3.3.2	业主装修审批登记表	71
3.3.3	装修施工许可证申请表	72
3.3.4	房屋装修施工许可证	73
3.3.5	装修违章通知单	74
3.3.6	装修出入管理表	75
3.3.7	装修进场核检单	76
3.3.8	装修完工检查验收表	77
3.4	客户投诉表单	79
3.4.1	投诉受理登记表	79
3.4.2	投诉处理登记表	80
3.4.3	投诉接待预约单	80
3.4.4	投诉回访调查表	81

第4章 物业安全管理	83
4.1 日常安全管理表单	84
4.1.1 来访人员登记表	84
4.1.2 物品出入登记表	84
4.1.3 出入证(临时)申请表	85
4.1.4 保安交接班记录表	87
4.1.5 保安工作检查表	87
4.1.6 巡逻工作记录表	91
4.1.7 保安队长巡查记录表	91
4.1.8 空置房巡查记录表	92
4.1.9 监控录像使用保管表	93
4.2 重大事件处理表单	94
4.2.1 重大活动申请表	94
4.2.2 重大活动保安职责表	95
4.2.3 意外突发事件处理表	97
4.2.4 重大事件总结报告书	98
4.2.5 突发事件应对策略表	99
4.3 消防安全管理表单	100
4.3.1 临时动火作业申请表	100
4.3.2 消防中心值班记录表	101
4.3.3 消防灭火器材明细表	102
4.3.4 消防巡逻检查记录表	102
4.3.5 消防设备保养记录表	104
4.3.6 业户防火安全自查表	105
4.3.7 消防演练活动策划表	107
4.3.8 消防维修费用汇总表	108
第5章 车辆服务管理	109
5.1 车辆缴费服务表单	110
5.1.1 物业车位规划表	110
5.1.2 固定车位登记表	112
5.1.3 临时车位登记表	113

5.1.4 车辆收费登记表	114
5.2 出入服务表单	115
5.2.1 车辆出入登记表	115
5.2.2 停车场交接班记录	117
5.2.3 停车场服务规范表	118
5.3 安全检查服务表单	120
5.3.1 车辆防盗管理措施表	120
5.3.2 车辆刮蹭记录表	121
5.3.3 停车场安全巡逻计划表	122
5.3.4 车辆状况登记表	123
 第6章 绿化保洁管理	 125
6.1 保洁服务表单	126
6.1.1 清洁设备设施明细表	126
6.1.2 保洁物品领用检查表	127
6.1.3 保洁日常工作登记表	128
6.1.4 保洁工作日常检查表	129
6.1.5 楼层清洁每周抽查表	130
6.1.6 清洁人员每月考核表	131
6.1.7 保洁服务月度总结表	133
6.2 绿化服务表单	134
6.2.1 绿化工具用品明细表	134
6.2.2 物业绿化工作计划表	135
6.2.3 绿化工程竣工验收表	136
6.2.4 特殊植被绿化安排表	137
6.2.5 绿化养护作业记录表	139
6.2.6 盆景绿化栽养检查表	140
6.2.7 草皮绿化栽养检查表	141
6.2.8 绿化养护工作考核表	143
6.2.9 绿化养护四季检查表	145
6.2.10 外协绿化工作规范表	146

第7章 服务质量管理	149
7.1 服务质量管理表单	150
7.1.1 服务质量工作计划表	150
7.1.2 受控文件发放范围表	151
7.1.3 物业服务质量调查表	152
7.1.4 业主满意度调查问卷	154
7.1.5 服务质量体系评审计划表	156
7.1.6 服务质量体系评审报告书	157
7.2 服务质量检查表单	159
7.2.1 服务质量检查计划表	159
7.2.2 服务质量检查记录表	160
7.2.3 服务质量内部审核表	161
7.2.4 服务不合格报告书	162
7.2.5 服务质量改进报告书	164
7.2.6 服务质量量化考核表	165
第8章 工程设备管理	169
8.1 日常管理表单	170
8.1.1 设备设施资料卡	170
8.1.2 设备保养计划表	171
8.1.3 设备保养记录单	172
8.1.4 设备维修登记表	173
8.1.5 设备外修申请表	174
8.1.6 设备事故报告书	175
8.2 接管管理表单	176
8.2.1 资料档案移交单	176
8.2.2 设备验收交接单	177
8.2.3 消防设施验收记录表	179
8.2.4 照明工程验收记录表	181
8.2.5 空调工程验收记录表	183
8.2.6 给排水设备验收记录表	186

8.3 房屋维修表单	188
8.3.1 房屋设施养护计划表	188
8.3.2 房屋设施大修申请表	189
8.3.3 房屋设施大修计划表	190
8.3.4 房屋设施维修记录表	191
8.4 供电管理表单	192
8.4.1 供电设施检查计划表	192
8.4.2 供电设备保养登记表	193
8.4.3 后备发电机检查报表	194
8.4.4 机电设备设施标识卡	195
8.4.5 物业停电检修通知单	197
8.4.6 物业用电事故统计表	198
8.5 电梯管理表单	198
8.5.1 电梯系统养护计划表	198
8.5.2 电梯系统巡视记录表	200
8.5.3 电梯故障维修登记表	201
8.6 给排水管理表单	203
8.6.1 给排水系统养护计划表	203
8.6.2 供水系统巡视维护表	204
8.6.3 水池（箱）清洗记录表	206
8.6.4 水池（箱）消毒计划表	207
8.6.5 供水质量日测试记录表	208
8.7 暖通系统管理表单	210
8.7.1 空调系统检查记录表	210
8.7.2 空调系统保养登记表	212
8.7.3 供暖系统检查计划表	213
8.7.4 供暖故障维修通知单	214
8.7.5 供暖故障维修登记表	216
8.7.6 物业供暖事故统计表	216

第9章 财务管理	219
9.1 财务预算表单	220
9.1.1 物业年度预算统计表	220
9.1.2 物业财务收支汇总表	221
9.1.3 物业管理费用预算表	223
9.1.4 物业招商费用预算表	225
9.1.5 绿植养护费用预算表	225
9.1.6 日常运行电费预算表	226
9.2 维修费用表单	227
9.2.1 维修费用预算表	227
9.2.2 维修费用审批表	229
9.2.3 维修项目报销表	230
9.2.4 维修费用登记表	231
9.2.5 维修费用统计表	232
9.3 财务管理表单	233
9.3.1 发票领用登记表	233
9.3.2 款项支出审批表	234
9.3.3 应收物业费用明细表	236
9.3.4 物业费用欠费分析表	237
9.3.5 物业固定资产登记表	238
9.3.6 物业流动资产统计表	239
9.3.7 固定资产报废申请表	240
9.3.8 物业经营利润分析表	241
第10章 行政人事管理	243
10.1 行政事务管理表单	244
10.1.1 员工作息时间表	244
10.1.2 物业员工考勤表	245
10.1.3 车辆使用管理表	246
10.1.4 车辆费用报销单	247
10.1.5 前台接待登记表	248
10.1.6 物业会议计划表	249

10.2 文件管理表单	250
10.2.1 印章使用登记表	250
10.2.2 证照使用登记表	252
10.2.3 办公用品领用表	253
10.2.4 文件印制登记表	254
10.2.5 收发文件记录表	255
10.2.6 物业文件归档表	256
10.2.7 档案资料管理表	256
10.3 后勤管理表单	257
10.3.1 工作服领取登记表	257
10.3.2 食堂管理规范检查表	258
10.3.3 食堂卫生管理检查表	259
10.3.4 员工宿舍管理规范检查表	261
10.3.5 员工宿舍卫生检查登记表	262
10.4 员工招聘表单	263
10.4.1 人员需求申请表	263
10.4.2 人员招聘计划表	264
10.4.3 应聘人员登记表	265
10.4.4 面试情况评估表	266
10.5 员工培训表单	268
10.5.1 员工培训计划表	268
10.5.2 培训费用预算表	269
10.5.3 员工培训登记表	270
10.5.4 培训效果评估表	270
10.6 劳动关系表单	272
10.6.1 员工绩效考核表	272
10.6.2 员工加薪申请表	274
10.6.3 员工晋升申请表	275
10.6.4 员工离职交接表	276



第1章

物业公司组织结构与职能分解

1.1 物业公司组织结构设计

1.1.1 大型物业公司组织结构设计

大型物业公司总部的各项职能分工明确、层次清晰，各分公司根据物业服务管理的地域特点，可以仿照公司总部的职能分解情况设计组织结构。其组织结构示例如图 1-1 所示。

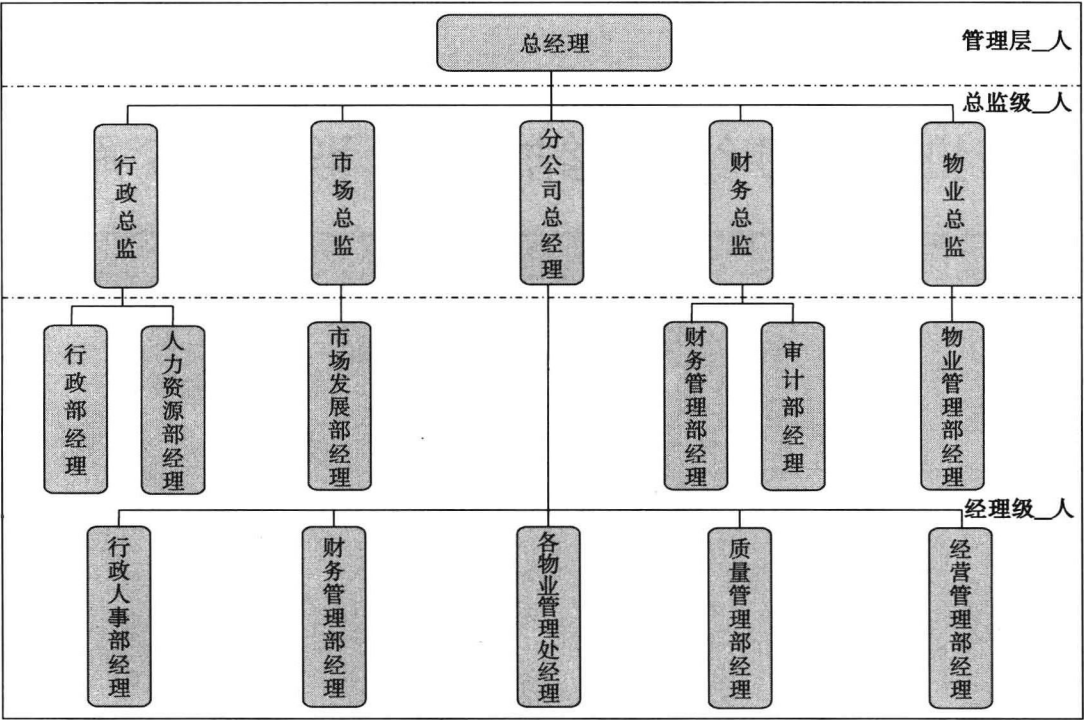


图 1-1 大型物业公司组织结构示例图

1.1.2 连锁物业公司组织结构设计

连锁物业公司的组织结构可分为总部与连锁公司两套体系，总部一般采用行政类的组织结构形式，连锁公司可按物业服务管理的地域特点因事设岗。

连锁物业公司总部的组织结构示例如图 1-2 所示。