

PM

物业管理经典读物

Property Management

物业管理 工具箱

赵文明◎编著

权威性 物业管理领域必读经典，工作学习专业指南

实操性 涵盖物业管理各个环节，内容兼顾理论实际

实用性 汇集文图、表单与案例，便捷易懂随查随用

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

PM表单范本全附赠



PM

物业管理经典读物

Property Management

物业管理 工具箱

赵文明◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

物业管理工具箱/赵文明编著. —北京:中国铁道出版社, 2014. 6

ISBN 978-7-113-18080-5

I. ①物… II. ①赵… III. ①物业管理—通俗读物
IV. ①F293. 33-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 033003 号

书 名:物业管理工具箱

作 者:赵文明 编著

责任编辑:祝 松 电 话:010-51873005

电子信箱:zsbooks@sohu.com

编辑助理:王佳琦

封面设计:王 岩

责任校对:龚长江

责任印制:赵星辰

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:北京大兴县新魏印刷厂

版 次:2014年6月第1版 2014年6月第1次印刷

开 本:700 mm×1 000 mm 1/16 印张:26.75 字数:495 千

书 号:ISBN 978-7-113-18080-5

定 价:78.00 元(配光盘)

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换,电话:(010)51873174

打击盗版举报电话:(010)51873659

前 言

在我国,物业管理作为一个新兴行业,虽然只有 20 多年的历史,但已经历了感性无序的初期、迅速发展的中期和平稳理性的后期三个阶段。随着市场经济的深入发展,我国的物业管理市场已经日渐成熟,物业管理法规更加完善,政府监管物管行业条例也日趋完善,物业管理企业实力增强,市场化行为更加理性规范,业主维权行为趋于理性,业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。但是很多突出的问题仍旧存在,如物业管理服务水平良莠不齐,违规、侵权的现象时有发生,投诉率居高不下等。

21 世纪是中国物业管理行业发展、完善和成熟的重要阶段,这一阶段也是一个竞争激烈、管理完善、服务理念提升的时期。对物业管理行业来说,市场环境的变化、竞争格局的形成、高新技术的应用、消费观念的更新,要求物业管理企业从服务观念到服务方式,从经营理念到市场定位,都要做出相应的变革,只有这样才能适应发展的需要。

因此,要想在这激烈的竞争领域中占有一席之地,使物业管理各项工作标准、有序、高效地进行,就必须建立规范化的管理体系。通过规范化的运作和管理,加上全体员工的努力,进而达到事半功倍的效果。

有鉴于此,作者根据物业管理的经营规律,围绕物业公司的组织机构,编写了本书,分别从部门职能、工作流程、管理方案、工作制度等方面对物业管理进行了详细的说明。

本书体例设计合理严谨,共分为六个部分。第一部分对物业公司各部门的机构职能、岗位设计、岗位职责进行了详细的介绍;第二部分将物业管理中的工作流程细化,以图表的形式展现给读者,同时加以文字说明,使各个工作流程一目了然;第三部分针对物业管理中的具体工作为读者提供了各种解决方案;第四部分是物业管理的各种制度与规定,这一部分内容全面,条理清晰且具规范性,为物业管理者进行管理提供范本。为了方便读者借鉴与应用,本书第五部分提供了物业管理中常用的各种表格,第六部分列举了物业管理

中的典型案例,并在每个案例后做了深入专业的分析与点评。

总之,本书是一本参考性很强的工具书,适用于众多物业管理从业者,既可以借鉴其中的岗位设计、职责及表单模板,也可以参考工作流程、工作方案和经典案例指导自己的工作,可谓是集知识性、工具性、技能性于一体,是物业管理从业者必备的管理全书。

目 录

CONTENTS

第一部分 物业公司部门职责及岗位说明

第一章 客户服务部职能及岗位说明	2
客户服务部职能	2
客户服务部岗位设计	3
客户服务部经理岗位职责	3
客户服务部主管岗位职责	4
客户服务部接待员岗位职责	5
客户服务专员岗位职责	5
业主服务热线受理员岗位职责	6
第二章 市场拓展部职能及岗位说明	7
市场拓展部职能	7
市场拓展部岗位设计	7
市场拓展部经理岗位职责	8
市场拓展部主管岗位职责	8
市场拓展部物业招商主管岗位职责	9
市场拓展部市场拓展专员岗位职责	9
市场拓展部物业招商专员岗位职责	10
第三章 工程技术部职能及岗位说明	11
工程技术部职能	11
工程技术部岗位设计	12
工程技术部经理岗位职责	12
工程技术部维修主管岗位职责	13
工程技术部机电主管岗位职责	13
工程技术部维修电工岗位职责	14
工程技术部维修水工岗位职责	15
工程技术部空调管理员岗位职责	15
工程技术部电梯管理员岗位职责	16
工程技术部综合工岗位职责	16

第四章 环境管理部职能及岗位说明	17
环境管理部职能	17
环境管理部岗位设计	17
环境管理部经理岗位职责	18
环境管理部保洁主管岗位职责	18
环境管理部绿化主管岗位职责	19
环境管理部保洁员岗位职责	19
环境管理部绿化人员岗位职责	20
环境管理部园艺工岗位职责	21
第五章 秩序管理部职能及岗位说明	22
秩序管理部职能	22
秩序管理部岗位设计	23
秩序管理部经理岗位职责	23
秩序管理部保安主管岗位职责	24
秩序管理部消防主管岗位职责	24
秩序管理部车辆主管岗位职责	25
秩序管理部保安员岗位职责	26
秩序管理部消防员岗位职责	26
秩序管理部车辆管理员岗位职责	27
第六章 质量管理部职能及岗位说明	28
质量管理部职能	28
质量管理部岗位设计	29
质量管理部经理岗位职责	29
质量管理部主管岗位职责	30
质量管理部质量专员岗位职责	30
第七章 财务管理部职能及岗位说明	31
财务管理部职能	31
财务管理部岗位设计	31
财务管理部经理岗位职责	32
财务管理部主管岗位职责	32
财务管理部出纳员岗位职责	33
财务管理部会计员岗位职责	34
财务管理部工资核算员岗位职责	34
财务管理部资产核算员岗位职责	35

第八章 行政人事部职能及岗位说明	36
行政人事部职能	36
行政人事部岗位设计	38
行政人事部经理岗位职责	38
行政人事部行政主管岗位职责	39
行政人事部人事主管岗位职责	39
行政人事部行政秘书岗位职责	40
行政人事部人事专员岗位职责	41
行政人事部培训专员岗位职责	41

第二部分 物业管理工作流程

第九章 客户服务管理工作流程	44
前期物业管理流程	44
业主入住管理流程	45
报修管理工作流程	46
业主投诉工作流程	47
物业费用收缴管理流程	48
第十章 市场拓展管理工作流程	49
招标管理工作流程	49
投标管理工作流程	50
招商管理流程	51
市场营销管理流程	52
市场拓展管理工作流程	53
物业市场调研流程	54
接管验收控制程序	55
第十一章 工程技术管理工作流程	56
设备管理工作流程	56
设备采购管理工作流程	57
设备日常维护管理工作流程	58
设备报废管理工作流程	59
房屋装修管理工作流程	60

第十二章 环境管理工作流程	61
绿化管理工作流程	61
保洁管理工作流程	62
消杀管理工作流程	63
第十三章 秩序管理工作流程	64
安保管理工作流程	64
事故处理工作流程	65
火灾应急处理工作流程	66
电梯困人事故处理流程	67
车辆管理工作流程	68
第十四章 质量管理 workflow	69
服务质量体系建立 workflow	69
质量体系评审流程	70
质量管理 workflow	71
第十五章 财务管理 workflow	72
财务预算管理 workflow	72
物业费用入账管理流程	73
财务报销管理工作流程	74
纳税申报管理工作流程	75
月工资发放流程	76
第十六章 行政人事管理工作流程	77
办公用品领用管理流程	77
车辆使用管理流程	78
招聘管理工作流程	79
员工培训管理流程	80
员工绩效考核方案制订流程	81
员工绩效考核方案实施流程	82

第三部分 物业管理方案

第十七章 客户服务管理方案	84
小区物业服务管理方案	84
社区文化活动年度实施方案	88

社区趣味运动会方案	90
物业费用催缴方案	93
第十八章 市场拓展管理方案	97
物业市场调研方案	97
物业投标管理方案	102
小区接管验收方案	106
物业招商方案	110
第十九章 工程管理方案	113
房屋维护方案	113
公共设施设备维修养护方案	118
供配电系统设备的维修保养方案与标准	123
消防设备维修保养方案	128
中央空调维修保养方案	131
电梯维修保养方案	133
第二十章 环境管理方案	139
环境服务管理方案	139
物业保洁工作方案与标准	140
保洁服务工作应急预案	143
绿化养护管理方案	145
绿化养护工作检查方案	151
绿化灾害预防方案	154
第二十一章 秩序管理方案	157
日常巡查管理方案	157
保安员紧急集合演练方案	159
消防安全工作管理方案	160
突发事件处理管理方案	164
电梯困人事件处理方案	167
停电事故处理	169
第二十二章 服务质量管理方案	171
服务质量调查方案	171
服务质量考核管理方案	174
服务质量检查方案	176
第二十三章 行政人事管理方案	182
物业人员培训计划	182

客服人员培训方案	184
保安人员培训方案	187

第四部分 物业管理制度与规定

第二十四章 物业公共管理制度	192
小区管理公约	192
公共设施管理制度	201
业主会所管理制度	202
文化娱乐场所管理规定	206
第二十五章 物业客户服务管理制度	208
客户服务部管理制度	208
业主入住管理制度	210
客户接待管理制度	212
业主回访管理制度	214
业主投诉管理制度	216
物业报修管理制度	218
服务收费规定	220
社区文化活动管理制度	221
客户档案管理制度	223
第二十六章 市场拓展部管理制度	228
项目拓展管理制度	228
项目投标书编写规定	232
第二十七章 物业工程管理制度	235
工程技术部管理规定	235
室内维修规定	237
物业装修管理规定	239
装修施工管理制度	242
房屋装修验收管理规定	244
设施设备综合管理制度	245
给排水系统管理制度	248
水电管理制度	250
电梯管理制度	253

第二十八章 物业安保管理制度	259
安保管理制度	259
保安人员管理规定	263
车辆管理制度	267
消防管理制度	268
消防设备维修保养制度	271
消防演习制度	273
第二十九章 物业环境管理制度	276
保洁工作管理制度	276
垃圾收集处理办法	277
绿化工作管理制度	278
绿化工作安全管理规定	281
消杀工作规定	283
小区宠物管理制度	286
第三十章 物业财务管理制度	289
财务会计管理制度	289
公司预算管理制度	295
公司资产管理制度	298
固定资产管理制度	300
物业维修基金管理制度	303
财务监督制度	306
费用报销管理制度	306
第三十一章 物业行政人事管理制度	309
行政管理工作制度	309
人事管理工作制度	313
办公用品管理制度	319
公文管理规定	320
物业公司采购管理制度	325
物品验收管理制度	327
物品报废制度	329
物业人员招聘制度	330
物业人员考核评价制度	332
物业人员培训制度	335

第五部分 物业管理表单模板

第三十二章 物业客服管理表单	340
入住通知书	340
验收交接表	341
业主入住申请表	342
住户登记表	342
业主统计表	343
业主信息登记表	343
租住人员信息登记表	344
客户来访记录表	344
物业、房屋装修申请单	345
住户报修登记表	346
住户报修受理表	346
维修派工单	347
维修回访记录表	347
住户投诉记录表	348
投诉处理登记表	348
投诉回访登记表	349
走访情况登记表	349
收费项目表	350
社区活动申请表	350
社区文化活动记录表	351
业主意见征询表	351
社区文化建设意见征询书	352
费用催缴通知单	353
第三十三章 物业环卫及绿化管理表单	354
保洁设施设备明细表	354
保洁任务分配表	354
保洁用品领用表	355
保洁工作日检表	355
保洁工作日常登记表	356
保洁人员考核表	356
绿化工作计划表	357

绿化养护记录表	358
绿化养护月检表	359
绿化工程竣工报告	360
绿化工程质量验收表	360
绿化人员考核表	361
园艺现场工作记录表	364
消杀工作记录表	365
第三十四章 物业相关设施管理表单	367
设施设备总览表	367
设备台账	367
设备采购申请表	368
设备保养记录表	368
设备事故报告表	369
设备外修申请表	369
施工人员登记表	370
房屋装修验收表	371
室内设施返修申请表	371
工程验收报告表	372
空调运行记录表	372
电梯巡视记录表	373
电梯维修登记表	374
第三十五章 物业安保秩序管理表单	375
来访人员登记表	375
车辆登记表	375
车辆出入登记表	376
消防巡查登记表	376
消防设备巡查记录表	377
临时动火申请表	377
保安人员交接班记录表	378
保安主管巡查记录表	378
意外事件处理记录表	379
第三十六章 物业行政人事管理表单	380
人力资源规划表	380
人员需求申请表	380
面试人员记录表	381
员工培训计划表	382

员工培训记录表	382
员工考核评价表	383
员工离职表	384
物品采购汇总表	385
车辆使用申请表	386
第三十七章 物业财务统计管理表单	387
固定资产登记表	387
物业管理费用预算表	388
费用收支统计表	389
每月应收水费明细	390
每月应收电费明细	391

第六部分 典型案例分析

【案例 1】物业公司因居民私建违章设施提请仲裁处理案例分析 ...	394
【案例 2】物业管理公司因不作为而被判赔案例分析	395
【案例 3】物业公司合理应对业主健身扰民案例分析	397
【案例 4】通过仲裁纠正业主的违章装修行为案例分析	398
【案例 5】房屋租赁引起纠纷案例分析	401
【案例 6】物业收费引起纠纷案例分析	402
【案例 7】上海创世纪花园物业管理纠纷案例分析	405
【案例 8】物业服务合同与车辆安全管理纠纷案例分析	407
【案例 9】装修导致渗、漏水,物业公司要不要承担责任	410
【案例 10】业主家中被盗,物业公司是否要承担责任	412

第一部分

物业公司部门职责及岗位说明

内容提要

- 客户服务部职能及岗位说明
- 市场拓展部职能及岗位说明
- 工程技术部职能及岗位说明
- 环境管理部职能及岗位说明
- 秩序管理部职能及岗位说明
- 质量管理部职能及岗位说明
- 财务管理部职能及岗位说明
- 行政人事部职能及岗位说明

第一章

客户服务部职能及岗位说明

客户服务部职能

客户服务部是指利用电话、手机、传真、网络等多种信息方式并接入,以人工、自动语音、网络等多种方式为客户提供各类售前、售后等服务,建立起企业与客户沟通的组织平台的部门。客户服务部的主要职能如下。

1. 服务管理

- (1)制定物业公司客户服务部的各项管理制度、工作流程及工作标准。
- (2)向业主或住户提供各项与物业管理相关的咨询。
- (3)及时解决业主的各类投诉,并做好投诉的回访工作。
- (4)为业主办理入住、装修或搬离手续和各种证件以及各种收费手续。
- (5)受理业主房屋设施、公共设施的报修,及时安排相关人员上门处理。
- (6)定期回访辖区内业主,征求业主对物业服务的意见及建议。

2. 社区文化建设

(1)制订各种文化活动方案,节假日的装饰方案等,组织、安排人员进行辖区布置,营造辖区内的节日气氛。

(2)与业主、业主委员会紧密联系,组织开展各种文化娱乐活动,丰富社区文化生活。

3. 客户档案建设及管理

负责物业服务相关档案资料的收集整理及日常管理,保证归档及时、有效,确保档案无遗失现象发生。

4. 内部管理

- (1)合理安排部门内部员工的工作。
- (2)定期对员工进行业务培训与考核。
- (3)制定部门费用预算并贯彻执行。