

普
华
经
管

正略钧策
管理丛书



本书附赠配套光盘

F3000
弗布克1+1管理工具箱

物业公司

规范化管理工具箱

◆ 王瑞永 编著

人人有事干 事事有规范
办事有流程 工作有方案



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



弗布克 1+1 管理工具箱系列

物业公司 规范化管理工具箱

王瑞永 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

物业公司规范化管理工具箱 / 王瑞永编著. —北京:人民邮电出版社, 2007. 9
(弗布克 1+1 管理工具箱系列)

ISBN 978-7-115-16515-2

I. 物… II. 王… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 102066 号

内 容 提 要

本书细化了物业公司各部门、各岗位具体的职责、制度、表格、流程和方案,是一本关于物业公司规范化管理的实务工具书。

书中对物业公司市场发展部、服务中心、工程管理部、环境管理部、秩序管理部、质量管理部、行政人事部以及财务部等各部门的工作事项都给出了详细的工具,讲述中力求职责、制度与表格相结合,流程与方案相结合。

本书是物业公司进行规范化管理的有效工具,适合物业公司管理人员、企业培训师、咨询师以及高校相关专业教师、学生使用。

弗布克 1+1 管理工具箱系列 物业公司规范化管理工具箱

◆ 编 著 王瑞永

责任编辑 王秀玲

◆ 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 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 18.75

2007 年 9 月第 1 版

字数: 205 千字

2007 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-16515-2/F

定 价: 39.80 元 (附光盘)

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

编读互动信息卡

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的优惠。

[illegible]

○ 本书摆放在书店显著位置	○ 封面推荐	○ 书名
○ 作者及出版社	○ 封面设计及版式	○ 媒体书评
○ 前言	○ 内容	○ 价格
○ 其他 ()		

1. 《 》 2. 《 》
3. 《 》 4. 《 》

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

编辑信箱: puhua-book823@126.com

前 言

把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上，是高效执行、规范化管理、精细化管理的务实举措；只有层层实行规范化管理，事事有规范，人人有事干，办事有流程，工作有方案，才能提高企业的整体管理水平，从根本上提高企业的执行力，增强企业的竞争力。

为此，我们推出了1+1管理工具箱系列，即每一本书都附加一张光盘，讲解企业规范化管理，立足于企业各个部门的管理实践，直指某一个部门、某个岗位、某类事件的管理问题，提供了企业各个部门规范化运作的系统工具，实现了“职责+制度+表格+流程+方案”五位一体的解决方案。因此这套系列书是企业各个部门进行自我规范化管理的工具书和实务手册。

《物业公司规范化管理工具箱》是此系列图书中的一本，通过细化物业公司各部门、各岗位以及每一工作事项的具体内容，详细介绍了物业公司各部门、各岗位工作的具体职责、制度、表格、流程和方案，可以极大地促进物业公司的运作效率，增强团队的凝聚力。本书主要有以下几个特点。

1. 内容全面、系统

本书共分为九个部分，在对物业公司整体组织结构进行介绍之后，对物业公司市场发展部、服务中心、工程管理部、环境管理部、秩序管理部、质量管理部、行政人事部以及财务部等各部门、各岗位的各项工作进行了系统的介绍。

2. 实用、操作性强

针对每一项工作，本书都给出了详细的工具，且岗位职责、制度与表格相结合，工作流程与方案相结合，是物业公司各部门进行规范化管理的工作手册和工具书。

3. 使用方便

本书为满足读者的工作需要，特附赠光盘，以方便读者借鉴和使用。读者可根据本企业实际，将本书内容直接拷贝或稍加修改后使用。

本书适合物业公司管理人员、从业人员，企业培训师、咨询师以及高校相关专业教师、学生使用。

在本书编写的过程中，李岩、王磊、洪锦彩负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，李世东、罗庆刚参与编写了本书的第一、二章，李康金、辛媛媛、王福正参与编写了本书的第三、四章，杜立辉、郭婷参与编写了本书的第五章，丁晓鑫、居春阳参与编写了本书的第六章，刘颖、李伟参与编写了本书的第七章，包萨日娜、张雅萍参与编写了本书的第八章，赵贵廷、陈恭维参与编写了本书的第九章，全书由王瑞永统撰定稿。

编 者

2007 年 6 月

目 录

第一章 物业公司组织结构与责权	1
第一节 物业公司组织结构	3
一、大型物业公司组织结构	3
二、中小型物业公司组织结构	3
第二节 物业公司各部门责权	4
一、市场发展部责权	4
二、服务中心责权	5
三、工程管理部责权	6
四、环境管理部责权	8
五、秩序管理部责权	9
六、质量管理部责权	10
七、行政人事部责权	11
八、财务部责权	12
第二章 市场发展部	15
第一节 市场发展部岗位职责	17
一、市场发展部经理岗位职责	17
二、市场发展部主管岗位职责	17
第二节 市场发展部管理制度	18
一、市场拓展人员管理制度	18
二、物业参观基地建设制度	20
第三节 市场发展部管理表格	21
一、物业市场调查计划表	21
二、物业情况调查表	22
三、年度市场拓展总额计划表	24
四、市场发展营销计划表	24

五、年度广告预算表	25
六、客户等级分类表	25
第四节 市场发展部管理流程	26
一、物业市场调研流程	26
二、物业市场拓展流程	27
三、投标管理流程	29
第五节 市场发展部管理方案	30
一、物业市场调研方案	30
二、物业管理投标方案	34
三、物业管理合同方案	38
四、接管入住管理方案	43
第三章 服务中心	47
第一节 服务中心岗位职责	49
一、服务中心经理岗位职责	49
二、服务中心主管岗位职责	49
第二节 服务中心管理制度	50
一、物业服务管理制度	50
二、业主档案管理制度	52
三、业主入住管理制度	53
四、服务投诉处理制度	56
五、服务中心回访制度	57
六、物业报修管理制度	58
七、物业装修管理制度	59
八、文化活动管理制度	61
九、业主会所管理制度	62
第三节 服务中心管理表格	64
一、业主情况登记表	64
二、业主入住登记表	65
三、钥匙领用登记表	66
四、收费项目一览表	66
五、用户投诉处理表	67
六、社区活动记录表	68
七、出入证件收发表	69

八、出租房屋登记表	70
九、物业装修申请表	71
第四节 服务中心管理流程	72
一、业主入住管理流程	72
二、业主迁入管理流程	73
三、业主投诉处理流程	74
四、施工证件收发流程	75
五、物业报修服务流程	76
六、装修审批管理流程	77
七、公司水牌制作流程	78
八、业主回访服务流程	79
九、服务质量调查流程	80
十、管理费用收缴流程	81
第五节 服务中心管理方案	82
一、社区物业服务方案	82
二、商厦物业服务方案	85
三、业主满意度调查方案	87
第四章 工程管理部	93
第一节 工程管理部岗位职责	95
一、工程管理部经理岗位职责	95
二、工程管理部主管岗位职责	95
三、维修主管岗位职责	96
第二节 工程管理部管理制度	97
一、工程管理部管理制度	97
二、装修验收管理制度	100
三、配电房管理制度	101
四、空调机房管理制度	102
五、电梯安全管理制度	102
第三节 工程管理部管理表格	104
一、装修验收表	104
二、设备管理表	104
三、设备维修管理表	106
四、设备事故报告表	108

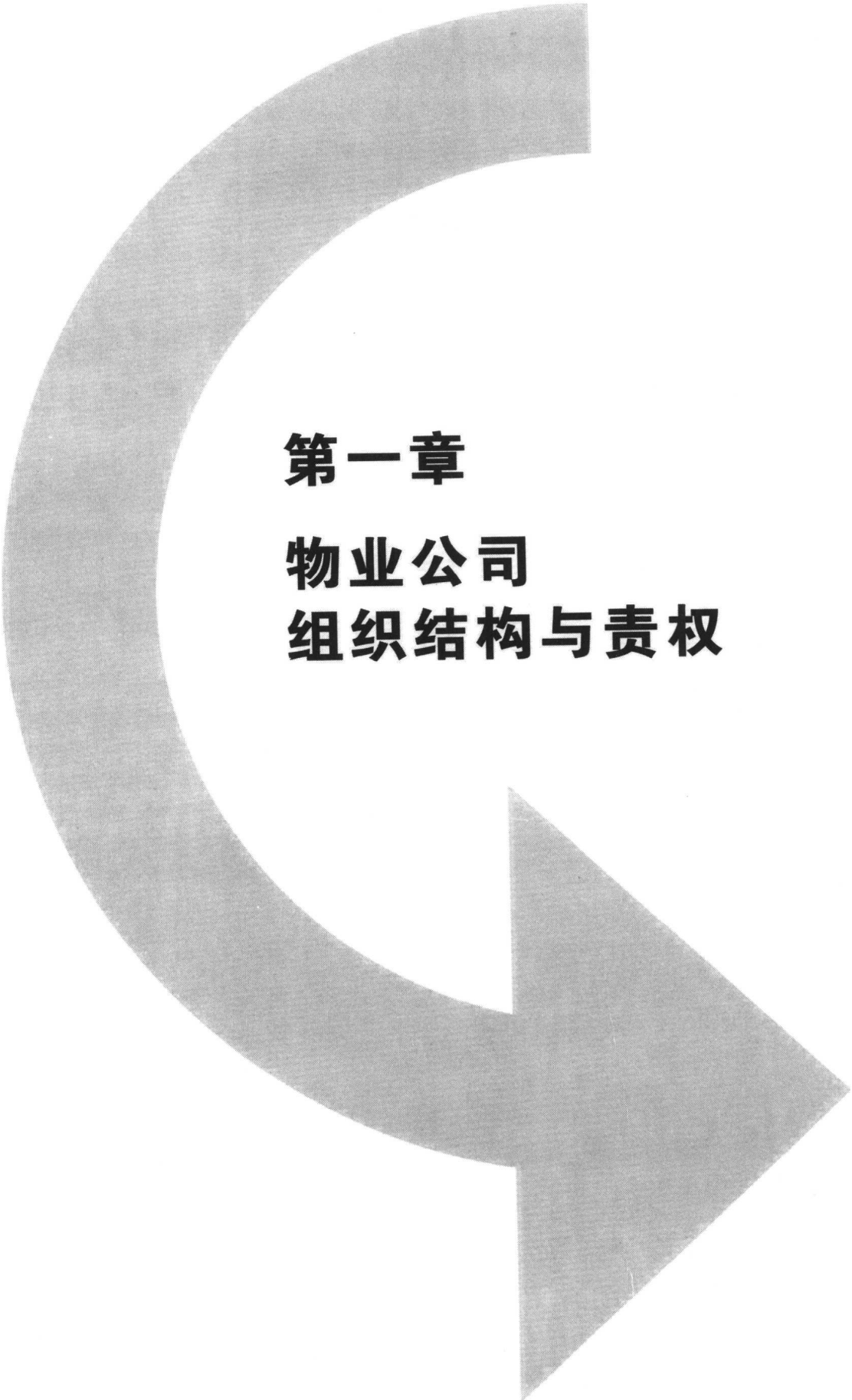
五、房屋及附属设施大修工程验收报告表	109
六、水泵运行日检查表	109
七、供电系统管理表	111
八、空调保养表	112
九、电梯巡视记录表	114
第四节 工程管理部管理流程	116
一、房屋维修管理流程	116
二、设备巡查管理流程	118
三、电梯运行管理流程	119
第五节 工程管理部管理方案	120
一、房屋日常维修养护方案	120
二、工程维修养护方案	131
第五章 环境管理部	151
第一节 环境管理部岗位职责	153
一、环境管理部经理岗位职责	153
二、保洁主管岗位职责	153
三、绿化主管岗位职责	154
第二节 环境管理部管理制度	155
一、清洁管理制度	155
二、绿化管理制度	161
三、各卫生区管理制度	164
第三节 环境管理部管理表格	168
一、环境清洁检查表	168
二、清洁质量总结表	170
三、消杀服务记录表	170
四、消杀服务检查表	171
五、绿化养护记录表	171
六、绿化喷药记录表	172
七、绿化工作检查表	172
八、绿化工具使用登记表	174
九、绿化工程施工登记表	174
第四节 环境管理部管理流程	175
一、保洁管理流程	175

二、绿化管理流程	176
第五节 环境管理部管理方案	177
一、环境服务评级方案	177
二、保洁人员考核方案	179
三、绿化养护考核方案	181
第六章 秩序管理部	185
第一节 秩序管理部岗位职责	187
一、秩序管理部经理岗位职责	187
二、保安主管岗位职责	187
三、车辆主管岗位职责	188
第二节 秩序管理部管理制度	188
一、保安管理制度	188
二、车辆管理制度	197
三、消防管理制度	199
第三节 秩序管理部管理表格	200
一、来访人员登记表	200
二、车辆收费登记表	201
三、车位统计汇总表	201
四、车辆管理日检表	201
五、保安巡逻签到卡	202
六、保安交接班记录表	202
七、治安报案登记表	203
八、灭火器配置统计表	203
九、消防巡查记录表	203
第四节 秩序管理部管理流程	204
一、办理业主出入证流程	204
二、盘查可疑人员流程	205
三、失物招领流程	206
四、打架斗殴处理流程	207
五、防火安检处理流程	208
第五节 秩序管理部管理方案	209
一、保安员训练考核方案	209
二、车辆被盗受损处理方案	210

第七章 质量管理部	211
第一节 质量管理部岗位职责	213
一、质量管理部经理岗位职责	213
二、质量管理部主管岗位职责	213
第二节 质量管理部管理制度	214
一、质量体系文件管理制度	214
二、内部质量审核制度	218
第三节 质量管理部管理表格	221
一、质量记录管理表	221
二、内部质量审核表	221
三、管理评审记录表	223
四、物业管理问题诊断表	223
五、质量体系审核会议签到表	224
六、质量体系审核不合格报告	224
第四节 质量管理部管理流程	225
一、质量认证流程	225
二、质量评审流程	227
三、质量管理手册编写流程	229
第五节 质量管理部管理方案	231
一、质量手册编制方案	231
二、管理评审控制方案	233
第八章 行政人事部	237
第一节 行政人事部岗位职责	239
一、行政人事部经理岗位职责	239
二、行政人事部主管岗位职责	239
第二节 行政人事部管理制度	240
一、日常行政管理制度	240
二、办公用品管理制度	244
三、人员招聘管理制度	245
第三节 行政人事部管理表格	248
一、印章使用登记表	248
二、办公用品请购单	248

三、发文登记表	249
四、文书档案借阅表	249
五、员工奖惩登记表	249
第四节 行政人事部管理流程	250
一、招聘与录用管理流程	250
二、办公用品采购流程	251
三、员工奖惩管理流程	252
第五节 行政人事部管理方案	253
一、采购管理实施方案	253
二、物业公司新进人员培训方案	254
第九章 财务部	257
第一节 财务部岗位职责	259
一、财务部经理岗位职责	259
二、财务部主管岗位职责	259
第二节 财务部管理制度	260
一、财务会计管理制度	260
二、财务报销管理制度	265
三、公司预算管理制度	266
第三节 财务部管理表格	269
一、年度预算统计表	269
二、管理费用预算表	270
三、月份收支汇总表	271
四、支票使用登记表	272
五、公司财务日报表	273
六、月工资发放总表	274
七、现金流量分析表	275
八、公司经营利润表	275
九、固定资产登记表	276
十、公司审计报告表	277
第四节 财务部管理流程	278
一、记账凭证汇总流程	278
二、年度预算编制流程	279
三、现金预算管理流程	280

四、费用报销管理流程	281
五、利润核算管理流程	282
六、纳税申报管理流程	283
第五节 财务部管理方案	284
一、会计档案管理方案	284
二、零用金控制方案	285



第一章

物业公司 组织结构与责权

第一节 物业公司组织结构

一、大型物业公司组织结构

大型物业公司职能组织结构模板如图 1-1 所示。

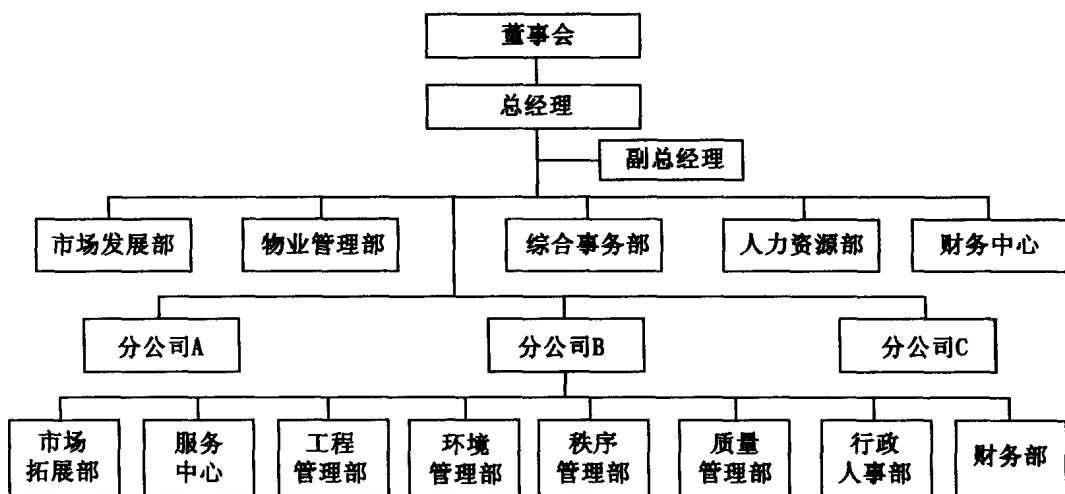


图 1-1 大型物业公司组织结构图

二、中小型物业公司组织结构

(一) 小型物业公司组织结构

小型物业公司组织结构模板如图 1-2 所示。

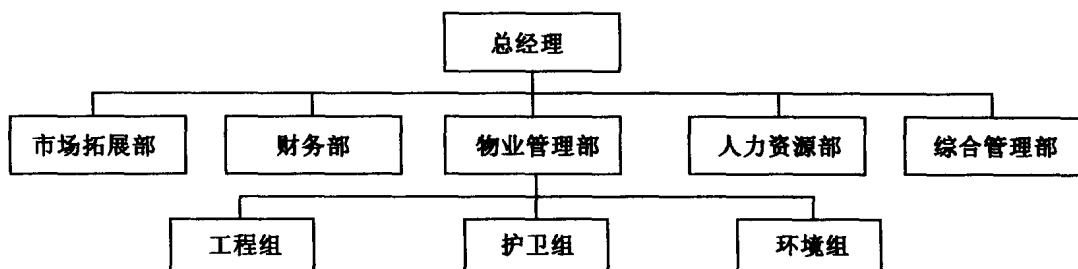


图 1-2 小型物业公司组织结构图