

高职高专物业管理专业实训实习指导系列教材

物业管理 顶岗指导手册

WUYE GUANLI
DINGGANG ZHIDAO SHOUCE

李春云 主 编
黄焕斌 副主编

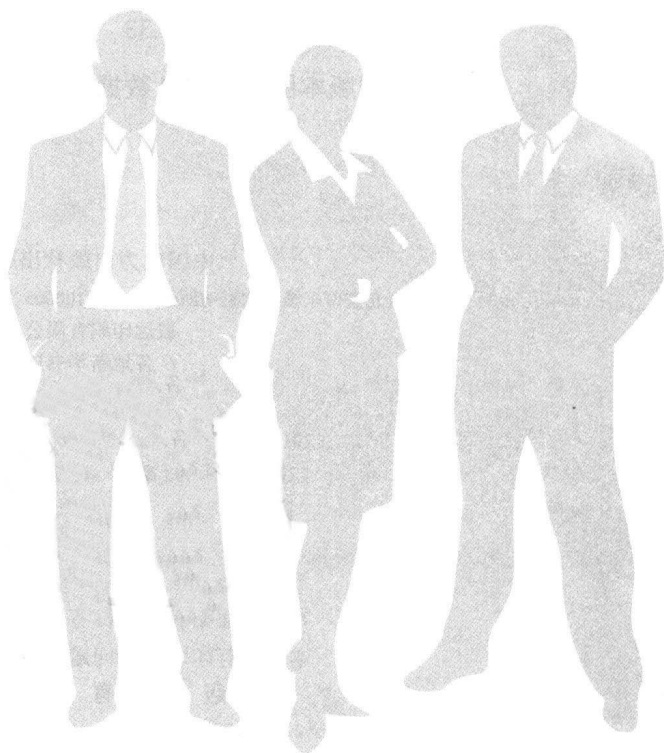


中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

高职高专物业管理专业实训实习指导系列教材

物业管理 顶岗指导手册

主 编 李春云
副主编 黄焕斌
编 写 吕宏德 雷 华 赵建方
主 审 鲁 捷



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

高职高专物业管理专业实训实习指导系列教材

编 委 会

名誉主任 谢家瑾

主 任 许建华

副 主 任 罗小钢 李建辉 王海英 温仲文

黄焕斌 李春云

委 员 (按姓氏笔画排序)

刘 坚 刘晓明 吕宏德 孙小民

孙浩磊 宋艳萍 李 毅 陈德豪

卓 勉 周为吉 屈睿瑰 赵建方

徐柏秀 郭良明 高 铭 鲁 捷

雷 华 廖晓波

序

随着我国房地产业的蓬勃发展和人民生活水平的快速提高,物业管理服务业得到了迅猛的发展。目前全国物业管理行业从业人员达到 500 多万人,且对物业管理高端人才和一线人员的需求越来越大。全国几百所高校开设了物业管理相关专业,但到目前为止还没有一套适合专业学生和企业新入职人员进行物业管理服务顶岗工作的全面指导教材。在这样的背景下,在中国物业管理协会和广东省物业管理行业协会大力支持下,广东省社会科学院物业管理研究所、广州城市职业学院合作编写了本系列教材。

《高职高专物业管理专业实训实习指导系列教材》包括《物业管理顶岗指导手册》、《专项技能实习指导手册》、《专项实验实训指导手册》。本系列教材按照物业管理服务工作过程和典型工作任务来编写,强调“工学结合、工学交替”来进行教材内容的设计和工作内容的指导。

《物业管理顶岗指导手册》是用于专业学生和企业新入职员工进行岗位实习的工作指导教材。全书按照物业管理企业的职能部门来设计顶岗实习项目,按照职业岗位来设计顶岗任务书,并进行具体的职业技能指导。全书内容包括物业管理的 41 个主要职业岗位的顶岗实习任务及相应的指导。

《专项技能实习指导手册》是用于独立设置的实践性课程和物业管理专项业务进行教学和技能指导的教材。教材设计了物业管理服务工作中 20 多种主要业务的专项技能指导项目。

《专项实验实训指导手册》是用于物业管理专业课程课内实训和物业设施设备操作练习的指导教材。教材设计了各种房屋设施设备的操作演习、运行维护、典型维修等 20 多个项目内容的说明和指导。

本系列教材是根据“工学结合、校企合作”的高职高专教学理念进行设计,由广东省社会科学院物业管理研究所和广州城市职业学院物业管理专业教研室进行广泛的调查研究,合作确定编写大纲和教材结构;由高校专业教师、物业管理研究人员、物业企业高层及一线工作人员共同编写完成。本系列教材主要作为物业管理专业学生顶岗实习指导教材和企业新入职员工工作指导教材,也可作为一线物业管理服务人员的工具书及行业的职业技能培训教材。

本系列教材的编写得到中国物业管理协会、广东省物业管理协会的大力支持和帮助。希望本系列教材能为有志于从事我国物业管理行业工作的人士提供良好的辅助作用,提高物业管理从业人员的专业技能,从而提高物业服务质量,使管理服务和物业行业能够规范发展,为建设和谐社区、和谐社会共同努力奋斗!

中国物业管理协会副会长、广东省物业管理协会会长

许建华

2011.5.25

前言

本书的编写依据教育部高职教育文件精神，遵循“学生主体、工学结合、能力本位、就业导向”的高职高专教育指导方针，贯彻“基于生产过程”的编写理念，做到“学生主体、面向市场、立足岗位、注重素质、突出能力、强调实践、就业导向”的教材设计原则。本书采用任务驱动型编写方式，贯彻“学生主体、项目导向、任务驱动”的设计思路，以“项目”贯穿全书，以“任务”驱动各项目。本书编写定位为以“工学结合”为特色的教材，尝试进行以能力培养为本位、基于工作过程、项目驱动、任务导向的工学结合教学模式的改革。在具体编写过程中尽力实现以“工作情景为背景”，以“项目过程式教学”、“任务驱动式学习”为特点的内容设计，让教材真正成为教学的载体、学生的助手、员工的工具。

本书是《物业管理专业实训实习指导系列教材》之一，该系列教材包括《物业管理顶岗指导手册》、《专项技能实习指导手册》、《专项实验实训指导手册》。物业管理实操能力的形成和提高，仅仅靠掌握物业管理学的理论知识是远远不够的，更重要的是要加强顶岗实操能力的训练。目前国内非常缺乏系统的物业管理专业顶岗指导教材，学生在顶岗过程中缺乏具体明确的顶岗任务和技能指导，顶岗效果欠佳。本书具有以下几个特点。

1. 基于工作过程

本书将基于物业管理实际工作过程进行编写，将物业管理顶岗任务按照工作过程进行工作情景描述和技能指导，提高学生对物业管理业务实践的实操能力。本书根据工作过程和业务部门设计 10 个项目，以“项目”贯穿全书，以“任务”驱动各项目。

2. 项目导向、任务驱动

本书按照物业管理企业的职能部门来设计顶岗项目，按照职业岗位来设计顶岗任务书，并进行具体的职业技能指导。本书具体编制了包括物业服务企业的行政管理部、人力资源部、资产经营部、质量管理部、财务管理部、物业服务部、客户服务中心、工程部、安全管理部、环境管理部 10 个主要部门的 41 个主要职业岗位的顶岗任务。

3. 工学结合、校企合作

本书在校企人员共同讨论研究的基础上进行编写，由广州城市职业学院与广东省社会科学院物业管理研究所合作编写完成。广州城市职业学院李春云任主编，编写项目一、二、三、六、七；广州中颐物业管理有限公司总经理黄焕斌任副主编，编写项目五、八；广州城市职业学院吕宏德编写项目四；广州城市职业学院雷华编写项目十；广州市中大物业管理有限公司副总经理赵建方编写项目九。

本书可作为高职高专院校物业管理专业顶岗指导教材，也可作为物业服务企业新员工入职

的培训教材，还可作为物业管理工作人员工作指导的工具书。

本书在编写过程中得到了中国物业管理协会副会长许建华、沈阳师范大学职业技术学院鲁捷教授、广州市国土资源和房屋管理局刘晓明主任的大力支持和指导，在此表示衷心感谢！

本书作为新型教材，不足之处在所难免，望各位读者批评指正。

编者

2011年6月

目 录

序

前言

项目一 行政管理部顶岗指导书	1
岗位1 行政秘书岗顶岗任务	1
岗位2 外联公关岗顶岗任务	4
岗位3 后勤管理岗顶岗任务	7
岗位4 企业宣传岗顶岗任务	11
岗位5 前台文员岗顶岗任务	16
项目一 顶岗实习考核	20
项目二 人力资源部顶岗指导书	21
岗位1 人事助理岗顶岗任务	21
岗位2 招聘与配置管理岗顶岗任务	25
岗位3 培训与开发管理岗顶岗任务	30
岗位4 绩效管理岗顶岗任务	37
岗位5 薪酬与福利管理岗顶岗任务	42
岗位6 劳动关系管理岗顶岗任务	44
项目二 顶岗实习考核	50
项目三 资产经营部顶岗指导书	51
岗位1 部门管理助理岗顶岗任务	51
岗位2 物业资产管理岗顶岗任务	59
岗位3 业务经营岗顶岗任务	66
项目三 顶岗实习考核	73
项目四 质量管理部顶岗指导书	74
岗位1 部门管理助理岗顶岗任务	74
岗位2 质量建设岗顶岗任务	77
岗位3 质量检查岗顶岗任务	83
项目四 顶岗实习考核	90
项目五 财务管理部顶岗指导书	91
岗位1 财务主管助理岗顶岗任务	91
岗位2 会计助理岗顶岗任务	96
岗位3 出纳岗顶岗任务	101
岗位4 仓管岗顶岗任务	104
项目五 顶岗实习考核	108

项目六 物业服务部顶岗指导书	109
岗位 1 前期筹备岗顶岗任务	109
岗位 2 承接查验岗顶岗任务	113
岗位 3 交收楼接待岗顶岗任务	118
项目六 顶岗实习考核	126
项目七 客户服务中心顶岗指导书	127
岗位 1 物业收费岗顶岗任务	127
岗位 2 客户接待岗顶岗任务	132
岗位 3 物业助理岗顶岗任务	138
岗位 4 资料管理岗顶岗任务	144
项目七 顶岗实习考核	148
项目八 工程部顶岗指导书	149
岗位 1 部门管理助理岗顶岗任务	149
岗位 2 工程维护岗顶岗任务	154
岗位 3 工程维修岗顶岗任务	160
项目八 顶岗实习考核	163
项目九 安全管理部顶岗指导书	164
岗位 1 部门管理助理岗顶岗任务	164
岗位 2 大门岗顶岗任务	168
岗位 3 收费岗顶岗任务	170
岗位 4 形象岗顶岗任务	171
岗位 5 巡逻岗顶岗任务	174
岗位 6 监控岗顶岗任务	177
岗位 7 消防岗顶岗任务	179
项目九 顶岗实习考核	183
项目十 环境管理部顶岗指导书	184
岗位 1 部门管理助理岗顶岗任务	184
岗位 2 绿化养护岗顶岗任务	188
岗位 3 保洁岗顶岗任务	191
项目十 顶岗实习考核	194
参考文献	195

项目一 行政管理部顶岗指导书

岗位1 行政秘书岗顶岗任务

顶岗部门：行政管理部 顶岗岗位：行政秘书 顶岗周数：3周

一、顶岗目的

- (1) 熟悉物业管理企业行政管理的日常事务；
- (2) 掌握物业企业行政管理的基本业务技能；
- (3) 掌握行政秘书岗位各种业务的操作技能；
- (4) 具有参与组织协调公司重大活动和日常事务的能力。

二、顶岗过程描述

行政秘书工作一般包括协助物业公司高层开展工作，协调各职能部门和项目管理处的具体事务，统筹协调处理各项工作计划和总结，参与组织协调各类办公会务，撰写协调处理各类办公公文等行政工作。顶岗时，应先跟随企业本岗位员工了解公司和部门及岗位基本情况，然后了解本岗位各项业务的基本流程，逐步练习独立办理本岗位的具体事务，最终全面掌握本岗位的各项业务实操技能。

三、顶岗岗位职责

- (1) 参与组织实施高层下达的各项服务、经营、管理工作；
- (2) 协助办公室的日常工作，确保企业行政管理工作的正常运行；
- (3) 协助协调处理各类行政公文，具体的文件和质量记录的归档工作；
- (4) 协助对常规合同的管理和监督管理企业档案；
- (5) 协助协调处理各种具体行政办公事务。
- (6) 协助高层开展各项管理工作。

四、典型顶岗任务

- (1) 协助公司高层开展工作；
- (2) 撰写并协调处理各类办公公文；
- (3) 参与组织协调各类办公会务；
- (4) 统筹协调处理各类工作计划和总结；
- (5) 协调监察职能部门具体事务；
- (6) 协助安排公司重大活动。

五、顶岗任务指导

任务1 协助公司高层开展工作

- (1) 协助日常行政秘书工作，安排领导的日常行程及会议议程；
- (2) 协助相关文书资料的起草、打印、登记、存档等工作；
- (3) 协助领导进行对外交流沟通，联络协调处理对外事务；
- (4) 办公室的日常接待工作；

- (5) 收集、筛选、整理行业有关信息，保证公司内外的信息畅通；
- (6) 协助接待室的安排、布置，提出接待用品、礼品的购置计划；
- (7) 根据需要，协助来客接送的用车、住宿、用餐等安排。

任务2 撰写并协调处理各类公文

物业公司需要撰写协调处理的公文主要有：公告、通告、通知、通报、报告、请示、批复、意见、函、会议纪要等。具体工作内容包括：

- (1) 熟悉顶岗企业的各类公文格式和协调处理程序；
- (2) 协助补充参与制订企业缺乏的行文格式和协调处理程序；
- (3) 必要时为公司高层提供各类公文撰写和协调处理意见；
- (4) 协助起草、发布、协调处理各类具体的公文事务；
- (5) 对各类办公公文进行分类归档管理。

任务3 参与组织协调各类办公会务

物业公司一般需要召开董事会议、企业高层会议、中层会议、全体员工会议、专项业务会议、外部接待会议、日常行政例会、客户交流会议等各类会务。具体工作内容包括：

- (1) 参与制订并发布各类会议通知；
- (2) 安排会场及相关设备准备；
- (3) 会议接待（接送、迎接、会场布置、茶点准备、会议前后清洁安排等）；
- (4) 会议记录；
- (5) 会议结果总结，报审批后发布相应公文。

任务4 统筹协调处理各类工作计划和总结

公司总部、各职能部门、项目管理处均有年度、月份工作计划和总结，另外还有具体事务的工作计划和总结（如投标、合同洽谈、接盘、入伙、经营项目、重大纠纷协调处理、重大活动安排的计划和总结），作为行政秘书需要协助高层审批各类计划总结，必要时给出参考意见，有时也要协助高层撰写总部的各类计划和总结。具体工作内容如下：

- (1) 协助接收各部门的各类计划和总结，按业务分工给相应分管领导，必要时给出协调处理参考建议；
- (2) 对各类计划总结的公司协调处理意见及时反馈给相关部门或个人；
- (3) 参与制订公司总部的各类计划和总结，并及时相应发布；
- (4) 各类计划和总结的分类归档。

任务5 协调监察职能部门具体事务

作为公司的行政秘书，需要协助高层对各职能部门进行各项业务的协调监察。具体工作内容如下：

- (1) 根据高层指示监察各职能部门的具体事务；
- (2) 向高层反馈监察事务的具体情况，必要时给出协调处理参考建议；
- (3) 协助监察部门开展相应业务工作；
- (4) 协助被监察部门或个人解决存在的问题；
- (5) 完成领导交办的其他事务。

任务6 参与组织安排公司重大活动

公司一般有安排行政接待、业主大会、节日庆典、员工年终大会、新项目入伙仪式、接

管项目周年庆典等重大活动。具体工作内容如下:

- (1) 根据要求参与组织编写各个重大活动工作安排计划;
- (2) 参与组织协调监督各相关职能部门的业务落实;
- (3) 向领导汇报工作进展情况和存在问题;
- (4) 参与组织协调各个重大活动的顺利实施;
- (5) 参与组织编写各个重大活动的工作总结。

六、顶岗方式与方法

顶岗方式: 建议师徒模式。

顶岗方法:

- (1) 虚心听取公司行政人员介绍经验;
- (2) 全面了解顶岗公司的行政办公流程和规章制度;
- (3) 仔细观察其他行政人员如何进行行政办公;
- (4) 认真协助他人完成具体的行政办公事务;
- (5) 自信独立完成各个具体的行政办公业务。

七、顶岗单位、时间及进程安排

- (1) 顶岗地点: 物业公司总部或物业管理处。
- (2) 顶岗时间: 3 周。
- (3) 顶岗进程安排:
 - 1) 听取顶岗公司行政人员介绍公司和行政部情况及经验介绍;
 - 2) 在行政部工作人员身边协助和见习;
 - 3) 尝试单独完成较小的行政办公事务;
 - 4) 参与较重大的行政事务协调处理和活动;
 - 5) 尝试独立参与组织和完成较大型的行政事务活动。

八、顶岗注意事项

- (1) 按照规定时间上下班, 尽力早到迟退, 主动打扫办公室卫生, 建立吃苦耐劳的形象。
- (2) 注意自己工作时的言行, 虚心向同事请教, 建立良好的人际关系。
- (3) 制服穿着按照公司内务管理规定执行, 不可擅自改变制服的穿着形式, 私自增减饰物, 不敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。
- (4) 认真完成领导交办的各种业务, 及时汇报发现的各种业务问题。

九、顶岗参考资料

日常行政秘书工作业务:

- (1) 公司日常文件、通知的编撰及下发。
- (2) 公司办公会的会议纪要的编撰、下发。
- (3) 合作协议的编撰和签订(如: 项目合同、业务分包、法律顾问、日常活动、电话电信等)。
- (4) 各种会议资料的准备。
- (5) 外联部门、各公司、各部门发送的文件的收集、归档。
- (6) 资料的收集整理、归档(学术资料、关于公司的各种软性宣传的资料、各种设备的保修单、使用说明、维修电话等)。

- (7) 半年度和年度公司通讯录的汇总核对。
- (8) 来访接待(派出所、环卫、街道、业务联系单位等)。
- (9) 公司本部运转的管理(饮用水的定购、复印机的维护和用纸管理、加班订餐、名片印制等)。
- (10) 公司本部办公用品和奖品的采买申请和协调处理。
- (11) 公司及项目年度报刊的预定。
- (12) 员工活动的组织(打羽毛球、生日祝福等)。
- (13) 部门内报销单据的汇总、报销。

岗位2 外联公关岗顶岗任务

顶岗部门: 行政管理部 顶岗岗位: 外联公关 顶岗周数: 3周

一、顶岗目的

- (1) 具有参与制订年度公关活动计划和支出预算方案及外联计划的能力;
- (2) 熟悉企业各项外部联络活动的参与组织、协调和接待工作流程;
- (3) 掌握企业重大事件紧急处置和善后协调处理活动的实施技巧;
- (4) 了解企业的外部联络和接待工作流程;
- (5) 掌握企业及物业管理项目的各项公关活动的参与组织实施技能;
- (6) 熟悉如何指导、管理、监督企业各部门人员的公共性业务工作。

二、顶岗过程描述

外联公关工作一般包括与政府工商税务、公安消防、街道居委、市政房管等各种职能部门进行业务联系和接待,同时还包括与业委会、业主、委托专业服务公司进行物业管理业务的接洽和公关活动实施。顶岗时可首先熟悉各种外联公关业务的流程,跟随工作人员办理各种具体事务,逐步自己独立协调处理具体的外联公关业务。

三、顶岗岗位职责

- (1) 协助企业内外公共关系工作,参与制订年度公关活动计划和支出预算方案;
- (2) 协助行政部做好重大活动的组织、协调和接待工作;
- (3) 参与企业重大事件紧急处置和善后协调处理活动;
- (4) 协助导入CIS、创建名牌、参与建立企业文化等活动;
- (5) 协助指导、管理、监督公司员工对外的业务工作;
- (6) 协助拟订具体公关管理实施细则,在上级批准后参与组织执行;
- (7) 参与策划各项公关活动,提出公关方案预算、及时评价其效果;
- (8) 协助起草公关宣传材料,制作公关宣传品;
- (9) 注意收集影响企业形象的事件信息,及时向部长提出对策建议;
- (10) 协助组织对企业全体员工公关意识和交往礼仪进行培训。

四、典型顶岗任务

- (1) 参与制订企业公关管理制度;
- (2) 参与制订企业公关方案和计划;
- (3) 参与组织大型企业公关活动;

- (4) 参与组织员工公关素质培训;
- (5) 进行企业“危机公关”协调处理;
- (6) 企业对外业务联络和办理。

五、顶岗任务指导

任务1 参与制订企业公关管理制度

- (1) 参与建立全员公关制度,让每个员工都参与到企业的公关活动中来;
- (2) 参与建立公关活动管理办法,确定公关活动的策划设计、参与组织实施、效果评估等管理办法;

- (3) 参与建立公关危机协调处理机制,协调处理企业出现的各种公关危机;
- (4) 参与建立具体的公关实施管理办法,使企业及员工的每次公关活动及行为有序进行。

任务2 参与制订企业公关方案和计划

- (1) 参与制订物业企业每次大型公关活动的方案,如企业周年庆典、小区入伙庆典、春节、元旦节、劳动节、中秋节、国庆节等大型节日公关活动;
- (2) 参与制订企业年度公关活动计划和物业服务辖区(小区或大厦)年度公关计划;
- (3) 参与制订每个业务部门的年度公关计划。

任务3 参与组织大型企业公关活动

- (1) 协助组织每项大型公关活动,保障公关活动的顺利实施并尽量达到预期公关效果;
- (2) 通过各种渠道进行公关调查,参与设计科学合理的大型公关活动。

任务4 参与组织员工公关素质培训

- (1) 参与组织全体员工进行公关理论和公关技能的培训;
- (2) 收集员工的公关建议,协助员工实施公关活动;
- (3) 对员工违背公关理论的行为进行指正并提出修正建议。

任务5 进行企业“危机公关”协调处理

- (1) 协调处理企业各种不良事件,进行危机公关;
- (2) 协调处理各种突发事件,消除负面后果或避免事件后果的扩大;
- (3) 参与制订大型公关危机的协调处理方案。

任务6 企业对外联络办理

- (1) 注重与新闻部门的公关沟通,宣传企业形象,提高企业品牌;
- (2) 注重与政府部门的合作联系,方便各项工作的开展;
- (3) 注重与同行企业的联系与交流,学习其他企业的管理经验;
- (4) 注重与业主公众的合作,与街道办、居委会、临近小区参与建立良好合作关系,提高企业的社区形象。

六、顶岗方式与方法

顶岗方式:建议师徒模式。

顶岗方法:

- (1) 看。认真观察外联公关人员协调处理各类事务的行为及技巧。
- (2) 跟。积极跟随协助公司人员开展各类外联公关事务。
- (3) 学。协助外联公关人员开展各类具体外联公关活动。
- (4) 做。独立完成具体的外联公关事务。

七、顶岗地点、时间及进程安排

- (1) 顶岗地点：行政部或公关部。
- (2) 顶岗时间：3周。
- (3) 顶岗进程安排：
 - 1) 熟悉外联公关岗位的业务范围和工作流程；
 - 2) 观察外联公关人员的工作行为规范和业务技巧；
 - 3) 协助部门人员开展各项外联工作和公关活动；
 - 4) 接受任务独立完成某些具体的外联公关工作；
 - 5) 有机会参与组织一些较重大的外联公关活动。

八、顶岗注意事项

- (1) 熟悉公司到工商、税务、房管、公安、物价、环卫、居委等外联部门的业务流程和工作内容，参与建立与各业务人员的良好人际关系。
- (2) 掌握各种公关技能和人际交往技巧，积极配合外联公关人员开展工作。
- (3) 积极参加物业项目的重大公关活动，熟悉与业主沟通的公关技能。
- (4) 认真观察和分析公司存在的问题，积极提出公关方案。

九、顶岗参考资料

对业主的公关活动形式：

(1) 让业主知道你为他们做了什么。管理公司应多向服务对象介绍实施专业化物业管理的好处，及时通报即将实行或正在进行的物业管理情况。例如，收费是最敏感的问题，管理公司应尽量公开财务收支，让服务对象了解费用的收支情况，消除他们对管理公司乱收费的误解。

(2) 引导业主参与物业管理。如参与组织成立业主（业主）委员会，就小区管理问题召集业主开建议征询会，或是举办“做一次物业管理员”等活动，让他们知道物业管理的运作，体会物业管理的艰辛，从而产生对管理公司的谅解与支持。

(3) 提供业主与管理公司沟通的渠道。因此应保证内部信息沟通渠道的畅通，如设立宣传栏，公布各种通知，通报小区管理信息；设立业主投诉信箱、电话，及时收集各种意见并及时协调处理；创建小区刊物，报道小区的事件、反映业主心声，搭起沟通的桥梁等。

(4) 融洽业主与管理公司的关系。管理公司可以参与组织形式多样的公共关系活动，增进彼此之间的了解，培养彼此之间的感情。例如：参与组织社区文化活动、节日联谊、义务植树；参与组织参观其他小区，交流经验；评选物业管理荣誉家庭，奖励多提合理化建议的业主等。

(5) 培养业主对自己小区的荣誉感。管理公司可以引导新闻媒介对小区的新人新事新风尚进行报道，树立小区的良好形象，引发居民爱护小区的荣誉，从而意识到物业管理的好处，自发地配合物业管理的开展。

对于外联的公关活动形式：

(1) 参与建立与外联部门的信息互通网络。物业管理公司与这些单位、部门建立日常联络机制，有助于参与建立顺畅的信息交流渠道，掌握第一手政策、法规信息以及人们生活息息相关的水、电、煤气等的供应情况，以便于及时分析该信息对小区或公司

运作的影响,以采取相应对策。如水电价格的调整影响管理费的开支,必须提前做好与业主的解释和沟通工作。又如对停水、停电做到事先有通知,可避免居民因无准备而造成的起居不便。

(2) 引导外联部门关注、参与物业管理。物业管理毕竟是新生行业,要获得外联部门的支持,必须使这些单位、部门了解物业管理对提高人们的生活素质、稳定社会的重要性。这有赖于管理公司积极主动地引导这些部门关注、了解物业管理,并配合和参与物业管理,以使物业管理能顺利进行。

(3) 支持、配合外联部门的工作。这些单位、部门往往具有对小区的各种管理职能,许多工作需要小区配合才可顺利完成。如计生、征兵、出租房管理、治安管理、费用征收等。管理公司应积极配合这些工作,定期汇报小区情况,主动协助,减少这些单位、部门在开展工作中的困难,为互助互利奠定基础。

(4) 参与组织必要的交际活动。公关活动是感情交流的途径之一,管理公司可通过一些必要的交际活动,加强与这些单位、部门的联系。如参与组织主题茶话会、节假日的联谊会以及平时的共建、慰问活动等。但由于该活动经费在管理费中支付,属较敏感的项目,管理公司应向业委会通报开支情况并邀请业主一起参与组织这些活动,以增加透明度。

岗位3 后勤管理岗顶岗任务

顶岗部门: 行政管理部 顶岗岗位: 后勤管理 顶岗周数: 2周

一、顶岗目的

- (1) 了解物业公司运作的后勤保障工作内容;
- (2) 熟悉公司后勤管理业务流程;
- (3) 做好公司员工后勤保障工作;
- (4) 做好公司的档案管理。

二、顶岗过程描述

为了保障物业公司的正常运作,需要提供必要的后勤保证,一般需要进行员工宿舍、食堂管理,员工福利活动参与组织,公务车调配,办公用品申办和配送,固定资产的登记备案、水电等办公设备的协调等后勤管理工作。

三、顶岗岗位职责

- (1) 协助物业公司内公务车辆的调配以及维修管理等工作。
- (2) 协助物业公司水电及电讯综合协调管理及维修工作。
- (3) 协助物业公司办公用房的房屋管理及维修管理工作。
- (4) 协助物业公司各单位、部门办公设备的采购申请办理,做好固定资产的登记及交接工作。
- (5) 协助物业公司大型活动的会场联系,并按公司安排搞好活动所需的后勤保障工作。
- (6) 协调处理物业公司范围内土地使用费、垃圾清运费等的缴纳工作。
- (7) 协助拟订企业后勤相关管理制度,经批准后参与组织实施。
- (8) 完成领导交办的其他临时性后勤工作。

- (9) 员工的住宿安排和食堂运作管理；员工的服装选定和制作分配管理。
- (10) 办公用品的采购申请和配送管理。
- (11) 公司各类资料的档案管理。

四、典型顶岗任务

- (1) 公务车的调配使用管理；
- (2) 员工住宿与食堂管理；
- (3) 办公用品管理；
- (4) 员工着装管理；
- (5) 公司档案管理。

五、顶岗任务指导

任务1 公务车的调配使用管理

- (1) 参与制订公务用车使用管理办法，包括用车办理流程、使用申请表等；
- (2) 参与制订驾驶员管理规定，规定驾驶员的工作规范；
- (3) 参与制订车辆保养、维护、年审、入库等管理制度，规范车辆的使用；
- (4) 办理各部门提出的用车业务。

任务2 员工住宿与食堂管理

- (1) 参与制订员工住宿管理规定，规范员工的住宿行为规范；
- (2) 参与制订员工住宿标准，明确不同级别员工的住宿标准；
- (3) 参与制订员工宿舍房屋管理办法，明确房屋租赁、使用、维护等各方面的规定；
- (4) 进行员工住宿安排、调配、监察管理和宿舍租赁、使用、维护管理；
- (5) 参与制订员工食堂管理规定，规范食堂运作流程和食堂员工的行为规范；
- (6) 参与制订员工食堂标准，明确不同级别员工的伙食补贴标准；
- (7) 制订员工食堂房屋管理办法，明确房屋租赁、使用、维护等各方面的规定；
- (8) 做好员工食堂运作、使用的监察管理工作和食堂房屋的租赁、使用、维护管理。

任务3 办公用品管理

- (1) 参与制订公司办公用品管理制度，规范办公用品的采购、仓管、申请、审批、使用、保修、报废等管理；
- (2) 参与制订、准备各类办公用品使用申请及审批表格；
- (3) 受理各类办公用品申领业务。

任务4 员工衣着装备管理

- (1) 参与制订公司员工着装管理规定；
- (2) 协助完善公司各级员工着装标准；
- (3) 联系协调服装供应商；
- (4) 确定每个员工的着装尺寸，购备相应着装；
- (5) 具体办理各类着装的制作采购、更换、回收等具体业务。

任务5 公司档案管理

- (1) 参与建立公司档案管理制度及办法；
- (2) 确定各类档案管理的业务办理流程；
- (3) 进行日常档案管理。

六、顶岗方式与方法

顶岗方式：建议顶岗模式。

顶岗方法：

- (1) 询问。积极向业务工作人员询问各类后勤业务的作业流程和实操要点。
- (2) 学习。认真学习和熟悉公司有关后勤管理的有关规定。
- (3) 观察。观察各类后勤业务开展的实际过程。
- (4) 协助。协助工作人员办理各类后勤管理业务。
- (5) 实操。自己独立办理某些具体的后勤保障事务。

七、顶岗地点、时间及进程安排

- (1) 顶岗地点：公司行政管理部（或后勤部）。
- (2) 顶岗时间：2周。
- (3) 顶岗进程安排：
 - 1) 熟悉后勤管理业务流程；
 - 2) 了解后勤有关管理规定；
 - 3) 掌握各类后勤管理的操作技能；
 - 4) 协助工作人员协调处理各项后勤管理工作；
 - 5) 独立开展具体后勤管理业务。

八、顶岗注意事项

- (1) 及时。各种后勤保障一般都有时间上的要求，要及时跟进办理各种后勤申请，保障各类业务的正常开展。
- (2) 热情。后勤服务就是为了保障公司各类业务的通畅运作，要积极热情为各部门服务。
- (3) 耐心。后勤管理各项业务通常比较繁琐，要有工作耐心和细心，提供周到的后勤保障服务。

九、顶岗参考资料

办公用品管理办法：

（一）目的

规范办公用品的管理。

（二）适用范围

某物业管理有限公司办公用品管理。

（三）职责

- (1) 行政人事部协助对办公用品计划的审核、申报。
- (2) 仓库协助对办公用品的管理及发放。
- (3) 各单位协助参照执行。

（四）内容

（1）办公用品的分类：

1) 低价易耗品：笔、纸、电池、订书针、回形针、胶水等。

2) 办公设备：台式电脑、笔记本电脑、打印机、移动储存设备、扫描仪、外置 MODEN、光盘刻录机、USP 电源、交换机、集线器、网络收发器、相机、传真机、复印机、电话机等。