

# 《物业管理职位工作手册》

## 图书基本信息

书名：《物业管理职位工作手册》

13位ISBN编号：9787115191472

10位ISBN编号：7115191476

出版时间：2009-1

出版社：人民邮电出版社

作者：郝时光

页数：289

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《物业管理职位工作手册》

## 前言

弗布克管理职位工作手册系列图书旨在解决中国企业管理的执行和工作规范问题。本套图书将企业日常管理的某类工作进行目标化、制度化、工具化和流程化，为岗位任职者提供各种可以借鉴的范例、模板、流程和工具表单。中国企业一直没有停止对先进管理理念的探索，但相比理念而言，企业在执行的过程中更急需的是实务性的工具。只有执行到位、有效执行、规范执行、按照制度和标准执行，才能提高企业的执行速度和运营效率，才能使企业更加具有竞争力。

# 《物业管理职位工作手册》

## 内容概要

《物业管理职位工作手册》从工作目标、工作事项描述、工作细化执行3个层面，对物业管理的各项工作，包括物业公司组织管理、物业接管与验收管理、业主入住与装修管理、客户服务管理、保洁与绿化管理、安全与车辆管理、物业工程管理、服务质量管理、财务管理、行政人事管理10项内容进行了详述。书中将物业管理职位的工作目标用制度模板、工具表单和工作流程3种形式表现出来，实务性、操作性、工具性是《物业管理职位工作手册》的三大特点。

# 《物业管理职位工作手册》

## 书籍目录

第一章 物业管理职位工作目标与职责第一节 物业公司各部门职能与工作目标一、物业公司各部门职能分解（一）客户服务中心职能（二）秩序管理部职能（三）环境管理部职能（四）工程管理部职能（五）质量管理部职能（六）物业管理处职能二、物业公司各部门工作目标（一）客户服务中心工作目标（二）秩序管理部工作目标（三）环境管理部工作目标（四）工程管理部工作目标（五）质量管理部工作目标（六）物业管理处工作目标第二节 物业公司各岗位职责一、客户服务中心（一）客户服务中心经理职责（二）客户服务主管职责（三）客户服务专员职责二、秩序管理部（一）秩序管理部经理职责（二）安全主管职责（三）车辆主管职责（四）安全专员职责（五）车辆管理员职责三、环境管理部（一）环境管理部经理职责（二）保洁主管职责（三）绿化主管职责（四）保洁专员职责（五）绿化专员职责四、工程管理部（一）工程管理部经理职责（二）装修主管职责（三）设备主管职责（四）维修工职责（五）水暖工职责（六）电工职责五、质量管理部（一）质量管理部经理职责（二）质量管理主管职责（三）质量体系专员职责六、物业管理处（一）物业管理处经理职责（二）物业管理专员职责第二章 物业公司组织管理第一节 工作目标与工作事项描述一、组织管理工作目标二、达成目标的2个工作事项（一）物业公司组织结构设计（二）物业公司服务管理制度设计第二节 物业公司组织管理细化执行一、工作知识准备（一）组织结构设计原则（二）组织结构设计步骤二、物业公司组织管理工作模板（一）物业公司各部门管理制度模板（二）不同规模物业公司组织结构设计模板（三）不同服务对象物业公司组织结构设计模板三、物业服务组织管理工作流程（一）公司部门制度制定流程（二）公司部门调整工作流程第三章 物业接管与验收管理第四章 业主入住与装修管理第五章 客户服务管理第六章 保洁与绿化管理第七章 安全与车辆管理第八章 物业工程管理第九章 服务质量管理第十章 财务管理第十一章 行政人事管理

# 《物业管理职位工作手册》

## 编辑推荐

人与事的完美结合，做什么与怎么做的解决方案 职责清晰：明确所在岗位的责任和任务并知道做什么；工作有序：知悉所要完成任务的具体步骤和 workflow；执行有力：精确地把管理落到各个岗位和具体事项上；提供工具：为企业各项工作提供规范化的制度和工具。

# 《物业管理职位工作手册》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)