

# 《物业管理处全程解决方案》

## 图书基本信息

书名：《物业管理处全程解决方案》

13位ISBN编号：9787122165664

10位ISBN编号：7122165663

出版时间：2013-5

出版社：邵小云、等 化学工业出版社 (2013-05出版)

作者：邵小云 编

页数：212

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)

# 《物业管理处全程解决方案》

## 内容概要

《物业管理处全程解决方案》首先介绍了物业管理处的组织架构和岗位职责，然后就物业项目运作过程中的业务和职能（包括物业项目入伙、业主二次装修、客户服务、社区文化建设、管理处财务、安全保安服务、公共设施设备维保、房屋本体建筑的日常养护、绿化、保洁）进行由浅而深的阐述。《物业管理处全程解决方案》具有非常强的实操性，所提供的大量制度、表格等均来自于国内顶级的物业公司和房地产施工企业。

# 《物业管理处全程解决方案》

## 书籍目录

第一章管理处组织架构及岗位职责 第一节管理处的职能与内外框架 一、物业管理处的职能 二、管理处的内外组织框架 第二节物业管理处的职责划分 一、管理处内部职责分工架构 二、管理处工作人员岗位配备 三、管理处各岗位的职责【范本1—01】管理处经理岗位职责【范本1—02】管理处经理助理岗位职责【范本1—03】客服主管岗位职责【范本1—04】物业管理员岗位职责【范本1—05】前台接待岗位职责【范本1—06】社区文化管理员岗位职责【范本1—07】会计（财务主管）岗位职责【范本1—08】出纳岗位职责【范本1—09】环境（清洁）主管岗位职责【范本1—10】清洁员岗位职责【范本1—11】绿化工岗位职责【范本1—12】维修主管岗位职责【范本1—13】维修工岗位职责【范本1—14】保安队长岗位职责【范本1—15】保安队副队长岗位职责【范本1—16】保安班长岗位职责【范本1—17】保安人员岗位职责【范本1—18】门岗职责【范本1—19】巡逻岗岗位职责【范本1—20】监控岗职责【范本1—21】义务消防队长职责【范本1—22】义务消防员岗位职责 第二章物业项目入伙管理 第一节基础知识 一、什么是入伙 二、入伙管理方案 三、新入伙小区的管理特点 第二节关键控制点 一、入伙前各项资料要准备齐全 二、积极与开发商沟通 三、入伙前要做好相关部门的协调工作 四、要做好应对突发事件的准备 五、办理集中入伙手续要环环相扣 六、办理入伙手续时要积极地答复业主的疑问 七、做好新入伙小区的管理 第三节经典范本 一、制度范本【范本2—01】入住管理标准作业规程【范本2—02】钥匙托管标准作业规程 二、表格范本【范本2—03】入伙时间安排表【范本2—04】业主入伙登记册【范本2—05】楼宇交接登记表【范本2—06】钥匙领用登记表 三、文书范本【范本2—07】新楼入伙管理方案【范本2—08】××小区入伙通知书【范本2—09】大厦入伙手续书【范本2—10】收楼须知【范本2—11】××小区房屋验收书【范本2—12】××小区楼宇交接书【范本2—13】业主公约承诺书 第三章业主二次装修管理 第一节基础知识 一、与装修有关的术语 二、房屋外观装修管理要求 三、主体结构装修管理要求 四、房屋防水施工装修管理要求 五、房屋配套设施装修管理要求 六、装修施工行为的管理要求 七、商业门面装修管理要求 八、餐饮门面室内装修管理要求 九、美容美发门面室内装修管理要求 十、门面户外装修管理要求 第二节关键控制点 一、制定装修管理流程 二、要加强装修审批 三、要尽告知和督导义务 四、加强对装修现场的监管 五、对装饰装修违规现象的处理 六、物业装修管理要学会规避责任 第三节经典范本 一、制度范本【范本3—01】装修管理控制程序【范本3—02】装修垃圾清运管理制度 二、表格范本【范本3—03】装修申请表【范本3—04】装修缴款通知单【范本3—05】装修退款通知单【范本3—06】装修违章通知单【范本3—07】处理违章记录表【范本3—08】室内装修违规记录表【范本3—09】装修施工人员登记表【范本3—10】装修施工许可证【范本3—11】装修验收表 三、文本范本【范本3—12】装修协议书【范本3—13】装修施工责任承诺书 第四章客户服务管理 第一节基础知识 一、物业客户服务的工作任务 二、客户服务中心的工作原则 三、客户服务中心的工作质量目标 第二节关键控制点 一、搜集业主（租户）信息并整理成册 二、树立良好的服务意识 三、充分建立客户资料库并使之发挥作用 四、灵活运用公告、通知类文书 第三节经典范本 一、制度范本【范本4—01】业主（用户）资料登记、管理工作规程【范本4—02】档案资料建立管理工作规程【范本4—03】客户服务中心接待工作规范【范本4—04】客户服务值班与接听电话管理规定【范本4—05】客户来电来访接待工作规程【范本4—06】客户投诉处理程序【范本4—07】客户有偿维修回访工作规程【范本4—08】客户走访工作规程【范本4—09】客户意见征询工作规程 二、表格范本【范本4—10】客户服务中心值班记录【范本4—11】业主信息统计表【范本4—12】租住人员信息登记表【范本4—13】产权清册【范本4—14】租赁清册【范本4—15】客户沟通记录表【范本4—16】客户请修登记表【范本4—17】客户请修流程单【范本4—18】住户搬出/入登记表【范本4—19】放行条【范本4—20】顾客投诉处理单【范本4—21】顾客意见征询表【范本4—22】顾客满意率统计表 第五章社区文化建设 第六章管理处财务管理 第七章安全保安服务 第八章公共设备设施维保 第九章房屋本体建筑的日常养护 第十章绿化管理 第十一章保洁管理 参考文献

# 《物业管理处全程解决方案》

## 章节摘录

版权页： 一、物业管理费的构成 根据《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》第8条规定，住宅小区公共性服务收费的费用构成包括以下部分。（1）管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费，工资标准和福利费的计提应符合国家有关规定，并结合当地经济发展水平和物业管理市场状况。（2）公共设施、设备日常运行、维修的保养费，包含公共水电费、各类系统维护费、道路维护费、更新储备金、不可预见费等。（3）绿化管理费，包括工具材料费、水费、景观再造费等。（4）保安费，包括系统费用、器材费用等。（5）办公费，主要包括办公用品、交际费用、社区文化费用、车辆费用、广告宣传费用等。（6）物业管理单位固定资产折旧费，折旧费的提取依据国家有关规定执行。（7）保险费，是指为小区房屋配套设施、设备所投保险支出费用等。（8）法定税金，物业管理公司提供小区服务所收取的应计税部分的收入，按服务性行业收取营业税。（9）利润，物业管理服务收取费用的利润由各省、自治区、直辖市政府物价主管部门根据本区实际情况确定。二、物业维修基金 房屋公共维修基金是指售房单位在销售商品住房时依法向购房者根据售房合同一次性代为收取的用于日后对该物业管理区域内的共用部位、共同设施和设备保修期满后的维护、大修、更新、改造的储备资金。房屋公共维修基金的所有权归全体业主。维修基金归全体业主共有，应设立专账管理，专款专用，定期接受业主大会和业主委员会的检查与监督。维修基金明细户一般按照单幢房屋设置。维修基金的使用，由物业管理公司提出年度使用计划，经业主委员会审核、业主大会批准后实施。维修基金不足时，应当按照业主委员会的决定和所拥有的房屋建筑面积比例，缴纳物业维修基金。当物业管理区域内属全体业主或部分业主共同所有且共同使用的部位及设备设施需要进行除日常运行维修养护范围以外的中修、大修及更新、改造时，可以申请使用。公共维修基金涉及物业管理区域内全体业主的维修工程，业委会应当组织召开业主大会会议，经全体业主所持投票权2/3以上表决通过后实施；涉及部分楼宇、单元、楼层的共用部位、共用设备设施的维修工程，业委会应当组织召开所涉及范围内的业主会议，经所涉及范围内的业主所持投票权2/3以上表决通过后实施。

# 《物业管理处全程解决方案》

## 编辑推荐

《物业管理处全程解决方案》可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理参考，也可作为物业企业工程部门内部管理手册及培训教程。

# 《物业管理处全程解决方案》

## 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)