

《物业管理操作与ISO9002实施》

图书基本信息

书名：《物业管理操作与ISO9002实施》

13位ISBN编号：9787806159736

10位ISBN编号：7806159738

出版时间：1999-03

出版社：海天出版社

作者：詹永印编

页数：567

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

《物业管理操作与ISO9002实施》

内容概要

物业管理操作与ISO9002实施一书的出版正是深圳市莲花物业管理公司在实践和探索中的总结，本书以简洁的文字、翔实的数据、明晰的图表，从物业的承接策划、接管验收、运行操作等多角度予以阐释，并反日常的事务管理、卫生、绿化、治安、车辆、机电设备维修、社区文化等多方面管理编制成完整的操作手册，在实施中显示出程序化，在运行中足见其规范化，尤其是在承接物业、物业形象筭上首次进行系统阐述。

书籍目录

目录

第一章 物业管理招投标及方案编制

第一节 物业管理招标过程

制定招标文件

发出招标邀请函或通知书，出售招标文件

召开标前会议

开标和定标

第二节 物业管理投标过程

第三节 物业管理方案编制

第四节 物业管理经费测算

附：各类物业管理费用测算公式参照表（写字楼、高层住宅、多层住宅）

第五节 物业管理方案编制范例

物业概况

委托管理目的

委托管理原则

委托管理方式

委托管理内容

总体目标和分项指标

实现目标的保证措施

管理用房和管理经费来源

增收节支措施

管理中需明确和解决的问题

经费收支测算

奖罚办法

第二章 物业管理VI形象的策划及实施

第一节 简介及实施意义

第二节 物业管理 的基本内容

物业管理操作与ISO9002实施

设计内容

物业管理标识标牌内容

第三节 VI（视觉识别系统）的策划、设计

准备策划阶段

VI视觉识别系统的设计

第四节 VI视觉识别系统的实施与制作

实施前的准备

实施制作阶段

实施注意事项

第五节 VI成果图录

第三章 物业接管、入住

第一节 制度、规定、工作程序

接管验收前的准备工作

楼宇资料的接管移交

小区（大厦）接管验收程序

房屋接管验收标准及检验办法

公共设施接管验收标准及检验办法

工程完善和工程遗留问题处理规定

- 业主（住户）入住前筹备工作
- 业主（住户）入住程序
- 商业网点入伙程序
- 房屋保修工作程序
- 第二节 质量记录、表格
- 房屋接管验收表
- 房屋接管验收遗留问题统计表
- 公共配套设施接管验收表
- 公共配套设施接管验收遗留问题统计表
- 楼宇接管资料移交清单
- 业主（住户）入住登记表
- 业主（住户）家庭情况登记表
- 房屋保修登记表
- 业主（住户）入住验房表
- 第四章 房屋管理
- 第一节 组织机构、人员职责
- 管理处机构图
- 管理处正、副主任职责及权限
- 房管员岗位职责
- 收款员岗位职责
- 仓库管理员岗位职责
- 资料员岗位职责
- 第二节 规章制度、规定
- 仓库管理规定
- 物品验证的规定
- 物品采购管理规定
- 锁匙管理规定
- 装修管理规定
- 装修巡查规定
- 装修验收规定
- 临时用电管理规定
- 搬出、搬入物品管理规定
- 日巡视检查工作规定
- 管理处周检工作规定
- 房管工作检验标准和办法
- 办公物品管理规定
- 回访工作规定
- 员工食堂管理规定
- 员工宿舍管理规定
- 业主档案管理规定
- 培训规定
- 第三节 工作程序、标准
- 物品入库工作程序
- 物品出库工作程序
- 装修申报程序
- 装修验收程序
- 接待工作程序
- 违章处理程序
- 第四节 质量记录、表格

锁匙发放登记表
锁匙借还/看房登记表
临时用电计划申请表
放行条
周检表
装修申请表
办理装修手续登记表
装修验收表
房管组岗位安排表
出入证发放、收回登记表
违章通知单
处理违章记录表
日巡视检查记录
第五章 治安、保卫
第一节 组织机构、人员职责
管理处保安队组织机构示意图
管理处分管副主任或房管员职责、权限
保安队长职责
保安队长权限
保安员纪律
保安员职责
保安员权限
巡逻岗岗位职责
保安员职业道德规范
第二节 规章制度、规定
保安员交接班制度
保安员仪容仪表规定
保安员培训规定
保安员培训安排
保安员领用物品管理规定
对讲机使用管理规定
保安员处理问题的原则和方法
保安员巡逻签到规定
第三节 工作程序、标准、规范
保安队及队员基本条件
巡逻岗保安工作规程
大厦大堂保安工作规程
常见的几种可疑情况及处理措施
紧急集合方案
保安应急计划和措施
常见的治安、刑事案件的处理措施
保安工作时限规定
保安员训练考核标准
保安服务过程的检验
保安工作检验标准
保安员奖罚细则
第四节 质量记录、表格
交接班记录
月岗位安排表

来访登记表
小区治安巡逻记录表
大厦巡逻记录表
保安工作班检表
保安巡逻签到卡
请销假报告单
保安训练考核表
治安案件报案登记表
第六章 小区清洁
第一节 组织机构、人员职责
管理处清洁班机构示意图
清洁班班长职责
清洁员职责
第二节 规章制度、规定
清洁员纪律
第三节 工作程序、标准、规范
清洁员日工作程序
清洁工作应急措施
楼道的清洁
房屋天面和雨篷的清洁
值班室、岗亭的清洁
玻璃门、窗、镜面的清洁
员工食堂的清洁
灯具的清洁
自行车房（棚）的清洁
公共场地和马路的清洁
绿地的清洁
散水坡和排水沟的清洁
游乐场的清洁
停车场的清洁
雕塑装饰物、宣传栏、标识宣传牌的清洁
喷水池的清洁
不锈钢的清洁、保养
化粪池的清理
垃圾池（箱）的清洁
垃圾清运和垃圾中转站的清洁
清洁工作检验标准和办法
员工综合考核检验标准
第四节 质量记录、表格
小区清洁设备、设施清单
消杀服务质量检验表
小区室外清洁日检表
小区室内清洁日检表
消杀服务过程记录表
清洁员岗位安排表
清洁班作息时间表
第七章 大厦清洁
第一节 组织机构、人员职责
清洁系统组织机构图

- 清洁班班长职责
- 室内组清洁员职责
- 室外组清洁员职责
- 第二节 规章制度、规定
- 清洁员的纪律规定
- 清洁员的岗位安排
- 清洁工作应急方案
- 清洁服务过程的检验
- 第三节 工作程序、标准
- 办公楼层的清洁
- 住宅、公寓楼层的清洁
- 地下室、天台、转换层的清洁
- 出入口雨篷的清洁
- 大堂的清洁
- 公用卫生间的清洁
- 楼层通道地面的清洁
- 瓷砖、喷涂和大理石墙面的清洁
- 乳胶漆墙面的清洁
- 地毯的清洗
- 大理石打蜡
- 蜡面的保养
- 不锈钢的清洁保养
- 玻璃门、窗、幕墙的清洁
- 室外地面清洁
- 垃圾中转站的清洁
- 地下雨、污水管井的疏通
- 化粪池的清理
- 洗地毯机的操作规程
- 吸水机的操作规程
- 灯具的清洁规程
- 抛光机的操作规程
- 大厦清洁药品的保管和使用一览表
- 大厦清洁工作检验标准和方法
- 大厦消杀工作检验标准和方法
- 清洁员培训规定
- 第四节 质量记录、表格
- 每日工作检查表
- 每周工作检查表
- 每月工作检查表
- 消杀服务过程记录表
- 消杀服务质量检验表
- 垃圾清运服务质量记录
- 清洁员岗位安排表
- 大厦清洁班作息时间表
- 第八章 园林绿化
- 第一节 组织机构、人员职责
- 管理处绿化班机构示意图
- 绿化班班长职责
- 绿化员职责

第二节 规章制度、规定

绿化员纪律

第三节 工作程序、标准、规范

育苗培植

花卉栽培管理

乔木、灌木的整形修剪

中耕除草

防风防涝

浇水抗旱

补栽补种

草坪的施工与养护

施肥应注意事项及要求

病虫害的识别与防治

旋转式割草机操作方法及注意事项

割草机保养周期表

喷雾器的操作规程

绿化药品的保管和使用一览表

绿化工作检验标准和办法

员工综合考核检验标准

第四节 质量记录、表格

绿化清单

绿化工作日检表

绿化员岗位安排表

绿化班作息时间表

第九章 车辆管理

第一节 组织机构、人员职责

车辆管理组织机构图

车辆管理负责人职责

车辆管理员职责

道口岗岗位职责

车库（场）岗位职责

第二节 规章制度、规定

车辆管理员纪律

车辆管理员交接制度

车辆管理员培训制度

车辆管理员职业道德规范

小区（大厦）交通车辆、停车场管理规定

摩托车、自行车保管规定

值班室（岗亭）管理规定

对讲机使用管理规定

车辆管理员仪容仪表规定

第三节 工作程序、标准、规范

道口岗工作规程

车库（场）岗工作规程

车辆被盗、被损坏的处理

洗车台的清洁

车辆管理检验标准和方法

车辆管理员日考核检验标准

第四节 质量记录、表格

停车场（库）固定车位登记表
车辆管理设备、设施清单
车辆管理工作日检表
住宅区机动车辆出入登记表
保管站摩托车出入登记表
保管站自行车出入登记表
交接班记录
月卡收费登记表
第十章 机电设备管理
第一节 组织机构、人员职责
机电安装维修工程部组织机构图
机电安装维修工程部经理职责
运行组人员职责
维修组人员职责
管理组人员职责
空调工岗位职责
第二节 规章制度、规定
总值班管理规定
配电房管理规定
水泵房管理规定
发电机房管理规定
空调机房管理规定
电气维修管理规定
供水管理规定
设备分类代码
设备编号规定
机电安装维修工程部周检规定
第三节 工作程序（含操作程序、规范）
机电安装维修工程部运作程序
柴油发电机操作规程
中央空调系统操作规程
水冷式柜式空调系统操作规程
多功能厅风冷式冷水机组操作规程
第二十章 质量手册
质量方针和质量目标
组织
管理职责
质量体系
合同评审
设计控制
文件和资料控制
采购
顾客提供产品的控制
产品标识和可追溯性
过程控制
检验和试验
检验、测量和试验设备的控制
检验和试验状态
不合格品的控制

《物业管理操作与ISO9002实施》

纠正和预防措施

搬运、贮存、包装、防护和交付

质量记录的控制

内部质量审核

培训

服务

统计技术

附1：质量手册文件目录

附2：程序文件目录

后记

《物业管理操作与ISO9002实施》

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