

# 《图说物业管理》

## 图书基本信息

书名：《图说物业管理》

13位ISBN编号：9787115332606

出版时间：2014-1

作者：罗文山

页数：273

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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《图说物业管理》

## 内容概要

《图说物业管理(实战升级版)》在《图说工厂目视管理》第一版的基础上对工作内容、板块设置、实景图片进行了适当的改动和更新，系统地阐述了看板管理法、颜色管理法、识别管理法、工厂安全控制目视管理、工厂事务部门目视管理、工厂生活区域目视管理等15个方面的内容，表述详细、图文并茂，并随书附赠实操光盘，为读者提供了极具实用性的参考范例。《图说物业管理(实战升级版)》适合工厂各级管理人员阅读。

## 作者简介

作者：罗文山

## 书籍目录

### 第1章 物业管理导引

物业管理涉及多方面的内容，例如，安保管理、消防安全管理、服务管理、设施设备管理等，每个方面都是物业管理不可或缺的一部分，因此，物业公司各级人员应共同协作，做好物业管理工作。

导引01：物业管理流程图 2

导引03：物业管理架构图 3

导引03：物业管理关键点 4

导引04：物业管理核心术语 5

### 第2章 物业安保管理

物业安保管理是物业公司为防盗、防破坏和防灾害事故，而对所管物业进行的一系列管理活动。其目的是保障物业公司所管物业区域内的人身、财物安全，保护业主(用户)的正常生活和工作秩序。

要点01：物业安保管理的任务与方式 10

要点02：人员出入管理 14

要点03：车辆、物资出入管理 20

要点04：出入口(大堂)保安的服务要求 22

要点05：巡逻管理 27

要点06：监控管理 33

要点07：高空抛物管理 40

### 第3章 物业消防安全管理

物业经理作为物业管理区域的主要负责人，担负着各项安全管理工作的重任。消防安全管理是物业经理时刻要注意的重要工作，因为一旦发生消防事故，会给业主(用户)带来重大损失，同时也会对物业公司的财产和声誉造成重大影响。

要点01：消防安全管理机构的建立 48

要点02：消防制度管理 52

要点03：消防设施设备的类别 58

要点04：消防设施设备标志 63

要点05：常规消防设施设备配置与管理 67

要点06：消防安全检查 69

要点07：消防宣传与培训 73

### 第4章 物业服务管理

作为小区物业的管理单位，物业公司应尽力为小区业主(用户)提供良好的服务，为小区营造一个和谐的环境。

要点01：业主(用户)日常关系维护 80

要点02：便民服务 86

要点03：代办服务 92

要点04：特约服务 95

要点05：维修服务 99

要点06：业主(用户)投诉管理 103

### 第5章 物业费用收缴管理

物业公司要维持正常运转，需要收取物业管理费、停车费等必要的费用，因此，必须做好费用收缴管理工作。

要点01：物业管理费的收缴 112

要点02：车辆费的收缴 118

要点03：有偿服务费及拖欠费用的收缴 121

### 第6章 物业设施设备管理

设施设备的管理是物业管理的一项重要内容。只有做好了该项工作，才能使得小区的房屋保持完好，同时确保设施设备的正常运转，以减少经营成本，为物业公司增加效益。

要点01：物业设施设备常见类别 126

- 要点02：物业设施设备运行管理 129
- 要点03：供配电系统的管理 133
- 要点04：中央空调系统的管理 138
- 要点05：给排水系统的管理 142
- 要点06：电梯及提升系统的管理 146
- 要点07：门窗及屋面工程日常养护 149

## 第7章 物业交通与车辆管理

随着经济的发展，全国各地出现了大量的大型物业区，私家车也不断增加，这就给物业管理区域内的道路交通带来许多问题，增加了物业管理的难度，因此物业公司需加强物业管理区域内的道路管理。

- 要点01：道路管理 154
- 要点02：道路交通管理标志物 159
- 要点03：车辆停放场所管理 161
- 要点04：车辆管理 164
- 要点05：停车场(库)突发事件处理 171

## 第8章 物业经营管理

物业经营活动是指物业公司在正常工作之外开展的一系列收益性业务，如租赁业务、广告业务、洗车业务等。通过开展上述业务，既可以为物业辖区内的业主(用户)提供方便，又可以为物业公司增加收入。

- 要点01：物业租赁代理 178
- 要点02：无水洗车业务 182
- 要点03：停车场经营的其他业务 185
- 要点04：广告经营 189
- 要点05：摆台经营 196

## 第9章 社区文化管理

物业公司应该积极组织社区文化活动，提高社区活力，同时促进物业公司与小区业主(用户)的良性互动，建立良好的合作关系，共同创建一个和谐的小区。

- 要点01：社区文化 202
- 要点02：社区文化建设 205
- 要点03：社区文化的组织 210
- 要点04：社区文化活动策划 212
- 【参考范本】某物业公司社区文化活动计划表 213
- 要点05：社区文化活动的开展 214
- 要点06：社区会所服务 219

## 第10章 物业保洁管理

保洁工作是指通过宣传教育、监督治理和日常清洁与检查工作，采取清、扫、擦、拭、抹等专业性操作，定时、定点、定人对管理区域进行生活垃圾的分类收集、处理和清运，从而保护区域环境，使得辖区所有公共区域、公用部位都保持清洁卫生、文明有序的面貌。

- 要点01：物业保洁日常管理 228
- 【参考范本】某物业公司保洁工作计划 230
- 要点02：虫害消杀管理 240
- 要点03：保洁人员职业病预防 245
- 要点04：保洁外包管理 249

## 第11章 物业绿化管理

物业绿化管理就是按照自然美的规律去协调社会环境、人工环境与自然环境，营造出一个适合小区业主(用户)生活的安静、舒适而且优美的绿色环境。

- 要点01：物业绿化内容 256
- 要点02：制定绿化工作标准 259
- 要点03：物业绿化的常规管理 262
- 要点04：物业绿化外包管理 269

## 光盘目录

### 第一部分 物业管理主要内容解读

- 1-1.1 业主(用户)关系维护内容解读
- 1-1.2 便民服务内容解读
- 1-1.3 代办服务内容解读
- 1-1.4 特约服务内容解读
- 1-1.5 业主(用户)维修服务总体规划内容解读
- 1-1.6 业主(用户)维修服务环节内容解读
- 1-2.1 物业设备设施内容解读
- 1-2.2 物业设备运行管理内容解读
- 1-2.3 供配电系统的管理内容解读
- 1-2.4 中央空调系统的管理内容解读
- 1-2.5 给排水系统的管理内容解读
- 1-2.6 电梯及提升系统的管理内容解读
- 1-2.7 门窗及屋面工程日常养护内容解读
- 1-3.1 物业管理费的收取内容解读
- 1-3.2 车辆费的收缴内容解读
- 1-3.3 有偿服务费及拖欠费用的收缴内容解读
- 1-4.1 租赁服务内容解读
- 1-4.2 无水洗车业务内容解读
- 1-4.3 停车场经营其他业务内容解读
- 1-4.4 广告经营内容解读
- 1-4.5 摆台经营内容解读
- 1-5.1 安全护卫内容解读
- 1-5.2 人员出入管理内容解读
- 1-5.3 车辆、货物出入管理内容解读
- 1-5.4 出入口(大堂)护卫的服务要求内容解读
- 1-5.5 巡警管理内容解读
- 1-5.6 监控管理内容解读
- 1-5.7 高空坠物管理内容解读
- 1-6.1 消防管理机构的建立内容解读
- 1-6.2 制定消防管理制度内容解读
- 1-6.3 消防安全设施设备内容解读
- 1-6.4 消防设施设备标志内容解读
- 1-6.5 常规消防器材装备内容解读
- 1-6.6 消防安全检查内容解读
- 1-6.7 消防宣传、培训内容解读
- 1-7.1 道路管理内容解读
- 1-7.2 道路交通管理设施内容解读
- 1-7.3 车辆停放场所内容解读
- 1-7.4 车辆管理内容解读
- 1-7.5 停车场(库)突发事件内容解读
- 1-8.1 社区文化内容解读
- 1-8.2 社区文化建设内容解读
- 1-8.3 社区文化的组织内容解读
- 1-8.4 社区文化活动的策划内容解读
- 1-8.5 社区文化活动的开展内容解读
- 1-8.6 社区会所服务管理内容解读
- 1-9.1 保洁人员常见职业病的预防内容解读

- 1-9.2 清洁开荒内容解读
- 1-9.3 物业保洁的日常管理内容解读
- 1-9.4 虫害防治与消杀管理内容解读
- 1-9.5 保洁外包管理内容解读
- 1-10.1 物业绿化的日常管理内容解读
- 1-10.2 物业绿化的常规管理内容解读
- 1-10.3 绿化外包管理内容解读
- 第二部分 实用制度
- 2-001 保安员管理规定
- 2-002 安全护卫过程检验制度
- 2-003 保安员紧急集合方案
- 2-004 重大事件报告制度
- 2-005 保安员巡逻签到制度
- 2-006 保安员交接班制度
- 2-007 护卫设施设备管理规定
- 2-008 安全监控管理制度
- 2-010 停车场(库)管理规定
- 2-011 小区车辆交通管理规定
- 2-012 营业性停车场收费、缴费管理规程
- 2-013 违规停放车辆的处置规定
- 2-014 防火管理规定
- 2-015 消防安全“三级”检查制度
- 2-016 消防控制中心管理制度
- 2-017 灭火应急规程
- 2-018 消防演习规程
- 2-019 灭火组的分工与职责
- 2-020 家庭防火安全责任制
- 2-021 入伙管理方案
- 2-022 入伙期间业主(用户)接待管理规范
- 2-023 客户报修服务管理规定
- 2-024 室内维修管理规定
- 2-025 维修过程检验规定
- 2-026 户投诉处理控制程序
- 2-027 管理处投诉处理、回访制度
- 2-028 投诉处理内部工作程序
- 2-029 物业接管验收管理程序
- 2-030 工程完善和工程遗留问题处理规定
- 2-031 房屋二次装修管理规定
- 2-032 装修申报流程规定
- 2-033 各类押金及费用规定
- 2-034 装修材料管理规定
- 2-035 装修施工管理规定
- 2-036 装修验收程序
- 2-037 设施设备管理规定
- 2-038 公用设施改造及维护维修工作程序
- 2-039 住宅区垃圾收集作业标准
- 2-040 办公楼垃圾收集作业标准
- 2-041 垃圾中转站清洁执行标准
- 2-042 清洁卫生管理程序

- 2-043 清洁服务工作检验标准
- 2-044 清洁工作应急方案
- 2-045 绿化管理办法
- 2-046 绿化外包管理制度
- 2-047 园艺工作的检验标准
- 2-048 物业管理质量检查制度
- 2-049 顾客满意度调查程序
- 2-050 物业管理达标创优标准作业规程

## 第三部分 实用表格

- 3-001 竣工资料接管查验记录
- 3-002 建筑物及设备整改单
- 3-003 建筑物及设备交接记录表
- 3-004 工程接管查验交接记录
- 3-005 房屋公共配套设施接管验收表
- 3-006 钥匙领用登记表
- 3-007 入伙登记表
- 3-008 业主(用户)家庭情况登记表
- 3-009 业主(用户)入住验房表
- 3-010 业主(用户)托管钥匙委托书
- 3-011 业主(用户)托管钥匙登记表
- 3-012 借用钥匙登记表
- 3-013 装修施工申请审批验收表
- 3-014 业主(用户)装修承诺书
- 3-015 装修巡查记录
- 3-016 装修违章整改通知单
- 3-017 装修施工人员登记表
- 3-018 公共设施维修记录
- 3-019 房屋及公共设施(月)巡查记录
- 3-020 巡查问题处理表
- 3-021 空置房登记表
- 3-022 管理处客户服务需求及处理登记表
- 3-023 客户服务中心月报表
- 3-024 社区文化活动年度计划表
- 3-025 社区文化活动计划安排与审批表
- 3-026 社区文化活动情况记录表
- 3-027 垃圾(固体废弃物)清运登记表
- 3-028 物资领用登记表
- 3-029 不合格物品处理单
- 3-030 复印用纸登记表
- 3-031 入库单
- 3-032 出库单
- 3-033 工具、药品领用登记表
- 3-034 绿化工月考核表
- 3-035 绿化、消杀工作周检表
- 3-036 管理处管养月反馈表
- 3-037 除“四害”消杀工作记录表
- 3-038 保安队巡查记录表
- 3-039 保安队值班记录
- 3-040 来访人员出入登记表



- 3-041 查岗记录
- 3-042 放行条
- 3-043 保安员
- 3-044 月考核表
- 3-045 保安班月考核表
- 3-046 保安员请销假条
- 3-047 消防监控中心值班记录表
- 3-048 消防整改通知单
- 3-049 消防器材月检查记录卡
- 3-050 停车场登记表
- 3-051 停水停电通知
- 3-052 供应商评审表
- 3-053 合格供应商一览表
- 3-054 标识检查记录表
- 3-055 物资申购单
- 3-056 采购物资验证单
- 3-057 物资领(借)用单
- 3-058 分包商评审记录
- 3-059 合格服务分包商一览表
- 3-060 分包商年度评审表
- 3-061 合同处理会签表
- 3-062 分包项目服务质量联络通知单
- 3-063 业主(用户)回访记录表
- 3-064 业主(用户)回访评议表
- 3-065 业主(用户)回访评议汇总
- 3-066 管理处业主(用户)回访评议情况跟踪落实表
- 3-067 巡查回访处理表
- 3-068 业主(用户)投诉意见跟踪处理表
- 3-069 业主(用户)投诉意见跟踪处理表
- 3-070 钥匙移交一览表
- 3-071 电梯中心电话记录
- 3-072 电梯年度保养计划
- 3-073 电梯月份保养计划表
- 3-074 电梯维修保养中心交接班记录
- 3-075 电梯中心承担维修保养前的检查记录
- 3-076 零配件更换记录
- 3-077 电梯中心更换油记录表
- 3-078 故障停机报告
- 3-079 电梯暂停服务通知
- 3-080 电梯大、中修及单项大修申请
- 3-081 电梯维保抽查记录
- 3-082 电梯维修检验报告
- 3-083 备品备件领用记录
- 3-084 物品发放记录
- 3-085 仪器、工具、设备登记表
- 3-086 作业安全检查记录
- 3-087 电梯维保客户回访函
- 3-088 电梯安全运行巡查记录表
- 3-089 管理处环境因素识别登记表

- 3-090 管理处危险源登记表
- 3-091 管理处环境因素识别评价表
- 3-092 职业健康安全风险评估控制表
- 3-093 员工健康检查登记表
- 3-094 职业健康安全管理方案
- 3-095 环境管理方案
- 3-096 环境和职业健康安全管理方案检查表
- 3-097 劳务工入职登记表
- 3-098 担保书
- 3-099 解除(终止)劳动合同通知书(存根)(表二)
- 3-100 解除(终止)劳动合同手续表
- 3-101 劳务工辞、离职手续表
- 3-102 劳务工转正、调薪审批表
- 3-103 内部人员流动审批表
- 3-104 各部门、管理处员工人数月统计表
- 3-105 加班审批表
- 3-106 人员配备月计划表
- 3-107 物业管理质量检查考核记录表
- 3-108 质量检查表
- 3-109 月检情况记录表
- 3-110 月检复验记录表
- 3-111 月检评分汇总表
- 3-112 纠正预防改进措施
- 3-113 业主(用户)意见调查表
- 3-114 顾客满意率统计表

## 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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)