

COMPANY LOGO

20XX

# 物业工程管理

PROPERTY ENGINEERING MANAGEMENT

主讲人：XXX

风格：商务风



# 目录

CONTENTS

1 工程管理的重要意义

2 工程管理的主要指标

3 工程管理的主要内容

4 工程管理的主要手段

COMPANY LOGO

Part 01

# 工程管理的重要 意义

# 工程管理的重要意义

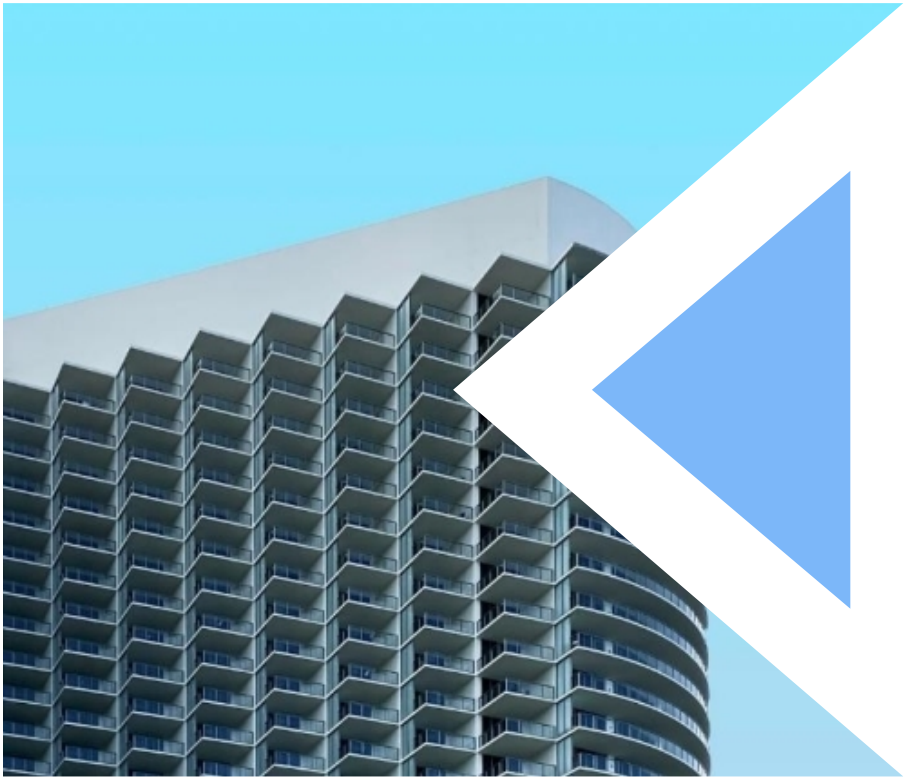
## 一、工程管理在物业管理中的地位

### 工程管理核心地位

客服部就像人的大脑，是物业管理的信息汇聚和发出中心；保洁绿化就像人的衣服，干净整洁的小区就是一件干净的衣服；保安就像人的脸面，因为站在大门口，保安人员的精神面貌直接反映出物业公司管理的水平；工程就像人的心脏，是小区维持正常运行的核心。



# 工程管理的重要意义



## 二、工程管理在物业管理中的角色

### 工程管理角色

- 吃住行、工作、娱乐等一切生活的基础保障要素
- 客户对“无形服务”的关键感受所在
- 客户投诉的重点、难点
- 影响服务费用收取的关键点
- 运行管理成本占总支出成本比例较大（40%-60%）

# 工程管理的重要意义

## 三、工程管理在物业管理中的作用

### 工程管理作用

- 1、关系到物业的声誉和生存
- 2、关系到服务成本和企业资金的合理利用
- 3、关系到设备的技术安全和社会和谐



COMPANY LOGO

Part 02

# 工程管理的主要指标



# 工程管理的主要指标

## 客户满意度

工程管理不但要保证业主的基本生活正常进行，还要保证园区内业主所见之处的设备设施运行良好，这才能更好的提升业主满意度。

## 员工满意度

俗话说家和万事兴，在工程管理部这个大家庭里，员工满意才能更好地完成工作。试想，如果员工每天都带着情绪工作，能做好工作吗？这种情况下的工作效率和结果能让业主满意吗？





# 工程管理的主要指标

## 设备设施完好率

衡量物业设备管理质量的两个指标：

- A、设备有效利用率， %；
- B、设备的完好率， %；

物业设备是否完好的标准为：

- ①零部件完整齐全，
- ②设备运转正常
- ③设备技术资料及运转记录齐全
- ④设备整洁，无跑、冒、滴、漏现象
- ⑤防冻、保温、防腐等措施完整有效

## 成本控制

通过各种手段，在保证工程管理品质不下降的前提下，做好成本控制。且年度预算误差不超过5%。



COMPANY LOGO

Part 03

# 工程管理的 主要内容



# 工程管理的主要内容

## 前期介入

从项目规划设计开始，物业公司就需从物业后期管理角度出发提出修改建议，如垃圾房的位置、地上地下车流人流动线、各机电系统的防雷设计等。并随时跟进施工过程（尤其是防水、门窗、管线预埋等的隐蔽工程）；



# 工程管理的主要内容

## 工程交接验收

包含房屋本体及公区设备设施的交接验收。

- 1、严格按照交接验收流程及内容验收，房屋本体：如门窗、厨卫、地板、墙面等；公区设备设施：如路面、围墙、设备标识、管线敷设路径等。
- 2、对验收不合格内容进行协调整改，对于部分技术含量低、投入小的整改，可由物业公司工程部直接实施完成，其它的需要协调和跟进相关方处理。对于无法通过整改来解决的问题，则要通过其它工程管理手段尽量减少此问题对物业管理和业主的影响；

# 工程管理的主要内容

## 设备设施日常运行管理

### 一、物业设备基础资料的管理

主要包括设备原始档案、设备技术资料以及政府职能部门颁发的有关政策、法规、条例、规程、标准等强制性文件。



#### 1、设备原始档案设备原始档案包括：

- ①设备清单或装箱单
- ②设备发票
- ③产品质量合格证明书
- ④开箱验收报告
- ⑤产品技术资料
- ⑥安装施工、水压试验、调试、验收报告

# 工程管理的主要内容

## 2、设备技术资料

设备技术资料包括：

- ①设备卡片
- ②设备台账
- ③设备技术登录簿
- ④竣工图
- ⑤系统资料

3、政府职能部门颁发的有关政策、法规、  
条例、规程、标准等强制性文件



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/308106032126007002>