

物业品质管理手册两篇

篇一:物业品质管理手册

第1章 总则

第1条 目的

为了规范本公司质量体系文件的管理，特制定本制度。

第2条 适用范围

本制度规定了质量体系文件的起草、审核、批准、印制、发布、保管、修订、废除与收回的部门及其职责，适用于质量体系文件的管理。

第3条 责任

企业主要负责人对本制度的实施负责。

第2章 质量体系文件的构成

第4条 内容

- (1)质量体系文件一般可划分为“标准性”文件和“专用性”文件。
- (2)“标准性”文件是用以规定质量管理工作的原则，阐述质量管理体系的构成，明确有关组织、部门和人员的质量职责，规定各项质量活动的目的、要求、内容

第2.1.2节 内部质量审核制度

第2.2节 客户服务管理制度

第2.2.1节 物业服务管理制度

第2.2.2节 业主档案管理制度

第2.2.3节 业主入住管理制度

第2.2.4节 服务投诉处理制度

第2.2.5节 客户回访制度

第2.2.6节 物业报修管理制度

第2.2.7节 物业装修管理制度

第2.2.8节 文化活动管理制度

第2.2.9节 业主会所管理制度

第2.3节 安全管理制度

第2.3.1节 保安管理制度

第2.3.2节 车辆管理制度

消防管理制度 第2.3.3节

第2.4节 管家服务制度

第2.4.1节 管家服务管理制度

第2.4.2节 绿化管理制度

第2.4.3节 各卫生区管理制度

第3章 品质管理中心职责与权力

第3.1节 品质管理中心职责

品质部管理职责主要包括五部分的服务管理职责:公司品质管理职责、客户服务

管理职责、管家服务管理职责、安全服务管理职责以及工程服务管理职责。

品质服务管理职责：

1.负责制定并监督贯彻公司的质量管理规章制度、质量方针、政策，和有关管理

程序，制定服务中心的各项制度服务项目及各项服务项目的 workflows；

第 2 页 共 93 页

2.负责推进公司服务质量体系建设、质量认证工作；

3.组织公司内部质量管理体系的策划、实施、监督和评审工作；

4.负责组织对总部及下属公司服务质量体系审核，并监督较重大问题的解决；5.编制公司物业服务质量手册及相关质量文件并下发，监督执行；

6.负责与质量认证机构的接洽；

7.组织质量数据分析和质量改进措施的研究、实施工作；

8.负责物业服务质量运作的监督、检查和控制，组织处理与质量有关的投诉问题；9.完成公司领导临时交办的其他任务。

客服服务管理职责：

1. 负责制定客户服务的各项制度、服务项目及各项服务的管理流程；2. 提供所辖物业的管理咨询服务；

3. 受理业主的投诉和回访；

4. 受理业主室内设施的报修并安排相关人员上门服务；

5.

办理业主入住手续和各种费用的托收及水电、燃气、有线电视的开户手续；6. 办理业主的搬离手续及搭建物品的放行手续；

7. 搬离业主室内装修及装修验收的申请手续;
8. 办理各种证件, 如《施工人员出入证》、《车辆出入证》等; 9. 办理业主使用会所娱乐的手续;
10. 发布各类相关服务信息, 如设施检查、停水停电、虫害消杀等的通知;
11. 为业主提供物业的各种中介服务、代办清洁等服务项目。

安全管理职责:

1. 负责所辖物业范围内的安全保卫工作;

第 3 页 共 93 页

2. 负责所辖物业的消防管理和工程监控;
3. 负责所辖物业的火灾事故的应急疏散及紧急灭火;
4. 负责所辖物业车辆的管理;

5.

严格治安管理, 做好人员来访和出入登记、闭路电视监控、全天24小时巡查

等;

6. 严格消防管理, 落实消防责任制, 及时消除火灾隐患; 7. 积极配合公安部门打击辖区内及周围发生的违法犯罪活动; 8. 负责对所辖物业进行治安与消防工作的宣传、指导和监督; 9. 做好护卫队伍的建设、业务培训及工作班次安排;
10. 协助其他部门做好辖区日常管理工作;
11. 完成领导交办的其他工作。

管家服务管理职责:

1. 负责制定所辖物业的清洁卫生、环境保护制度;
2. 负责所辖物业的清洁卫生工作，消除卫生死角;
3. 根据有关规定，定期对所辖物业实施消毒、灭菌工作; 4. 对所辖物业的环境进行规划;
5. 对所辖物业的绿色植物进行定期养护;
6. 配合其他部门做好交楼、业主入住及参观前的环境准备工作; 7. 负责保洁、花草养护人员的招聘需求计划、工作安排及日常工作监督考核等;
8. 及时与服务中心沟通所辖物业存在的环境保护问题，提出改进建议; 9. 完成公司领导临时交办的其他工作。

工程服务管理职责:

第 4 页 共 93 页

1. 负责制定辖区内公共设施、建筑物、工程系统的管理规定;
2. 负责新接管物业项目的供电、空调、给排水、建筑装修等的验收和资料核实; 3. 负责装修方案审批，监督装修方案实施;
4. 负责所辖物业机电工程的维修和保养;
5. 负责辖区内的工程改造、工程更新、方案及预算的编制并送有关部门评审; 6. 负责与政府供水、供电部门接洽，保证对所辖物业的正常供水、供电; 7. 负责业主的特约上门维修服务;

8. 负责所有工程、设施系统(供电、空调、给排水等)的管理、运行、维修;
9. 负责对维修装修项目、工程的保养进行验收;
10. 负责对工程保养、维修、工程项目进行技术审核;
11. 配合服务中心做好业主入住时房屋设施、工程的交验和记录工作;
12. 负责较大工程的质量监督及验收;
13. 负责维修、施工外包合同的起草;
14. 负责辖区内紧急情况的处理;
15. 处理所辖物业其他情况及完成领导临时交办的其他工作。

第3.2节 品质管理中心权力

品质管理中心的权力主要包括四部分的权力:公司品质管理权力、客服服务管理权力、管家服务管理权力、安全服务管理权力以及工程服务管理权力。 公司品质管理权力:

1. 有权参与公司经营战略的制定，并提出相应建议;
2. 有权参与公司年度、季度经营计划的制定，并提出相应建议;
3. 有权对破坏服务质量体系、影响公司形象的行为和过失提请处罚;

第 5 页 共 93 页

4. 有权对公司各部门物业管理服务工作进行监督检查;
5. 有对质量管理部内部组织机构建立、员工考核的权力;
6. 有对质量管理部内部员工聘任、解聘的建议权;
7. 有要求其他部门配合相关工作的权力;
8. 有质量管理部内部工作开展的自主权;
9. 有其他相关权力。

客服服务管理权力:

1. 有权参与公司经营战略的制定，具有建议权;
2. 有权制定物业服务制度及有对服务改进的提议权; 3. 有权对破坏与业主间关系的行为和过失提请处罚; 4. 有对服务中心内部组织机构建立、员工考核的权力; 5. 有对服务中心内部员工聘任、解聘的建议权;
6. 有要求相关部门配合相关工作的权力;
7. 有客户服务部内部工作开展的自主权;
8. 有其他相关权力。

安全服务管理权力:

1. 有权参与公司物业管理服务政策的制定，并提出相应建议; 2. 有权参与公司年度季度经营计划的制定，并提出相应建议; 3. 有权对辖区内的违法、违纪行为依据相关规定进行处理; 4. 有权对火灾等紧急情况进行处理;
5. 有对安全管理部内部组织机构建立、员工考核的权力; 6. 有对安全管理部内部员工聘任、解聘的建议权;

第 6 页 共 93 页

7. 有要求其他部门配合相关工作的权力;
8. 有安全管理部内部工作开展的自主权;
9. 有其他相关权力。

管家服务管理权力:

1. 有权参与公司物业管理服务政策的制定，并提出相应建议;

2. 有权参与公司经营计划的制定，并提出相应建议；
3. 有权对破坏辖区内环境卫生的行为和过失提请处罚；
4. 有对环境管理部内部组织机构建立、对员工考核的权力；
5. 有对环境管理部内部员工聘任、解聘的建议权；
6. 有要求其他部门配合相关工作的权力；
7. 有环境管理部内部工作开展的自主权；
8. 有其他相关权力。

工程服务管理权力：

1. 有权参与公司经营战略的制定，并提出相应建议；
2. 有权制定工程服务部的各项制度并监督实施；
3. 有权对工程服务的各服务项目进行改进；
4. 有对工程服务部门内部组织机构建立、员工考核的权力；
5. 有对工程服务部内部员工聘任、解聘的建议权；
6. 有要求相关部门配合相关工作的权力；
7. 有工程服务部内部工作开展的自主权；
8. 有其他相关权力。

第4章 品质管理中心组织配置

第 7 页 共 93 页

第4.1节 品质管理中心组织配置架构图

品质部经理,1人,

文员,1人,

客户服务主管,1人, 安全管理主管,1人, 管家服务主管,1人, 客户服务主管,1

人,

各项目品质管理分部

第4.2节 品质管理中心岗位职责

第4.2.1节 品质管理中心经理岗位职责:

品质管理中心经理的主要职责是全面负责公司辖区范围内的质量管理工作，对内主要负责物业服务质量管理体系的建立健全和监督检查，对外主要负责实施质量管理体系的审核和认证工作。此外还负责公司客户服务管理，管家服务管理，安全服务管理，工程服务管理等。具体工作职责如下：

1.

制定质量管理的方针，确定质量管理的目标，建立、实施公司质量管理体系；2. 组织编制质量管理规章制度，并监督实施；

3. 组织开展公司的质量工作，实现公司制定的质量计划目标；

4.

全面负责质量管理体系的制定和管理，组织实施质量管理体系审核和认证工作；

5. 负责主持和协调各部门质量管理与控制计划的拟订和执行；

第 8 页 共 93 页

6.

负责公司质量管理教育培训，总结质量管理活动的先进经验并予以推广；

7.

协助组织质量体系在全公司的推行，组织人员参与质量体系的审核和认证工作；

8. 协助处理质量异常、质量投诉等问题，负责质量问题的分析和报告；9.

负责各类质量管理文件、材料的采集、整理、建档保存，及时统计、分析；10. 负责公司质量管理状况并上报；

11. 负责辖区内人员的奖惩、考核以及工资的发放；

12. 负责下属客户服务、安全管理、管家服务、工程服务各分部的管理;
13. 完成领导交办的其它任务。

第4.2.2节 品质管理中心文员岗位职责

品质管理中心文员的主要职责是负责品质管理中心经理交办日常事务性工作。主要工作职责如下：

1. 负责中心各种文稿的打印、发送，负责品质管理中心文件材料的领取;
2. 负责办理各类文件的收发、登记、阅签、清退、整理、归档、保密工作;
3. 负责办公室的日常管理工作，负责来访接待、收发传真、考勤登记、接听电话等工作;
4. 负责品质管理中心会议的筹备、会议通知的拟写、下发工作;
5. 负责会议记录和文字材料的整理;
6. 负责收集和撰写有关信息，及时向领导提供信息参考和建设意见;
7. 提请领导应尽快办理的有关工作;
8. 完成领导交办的其它工作。

第4.2.3节 客户服务主管岗位职责

第 9 页 共 93 页

客户服务主管的主要职责是负责客户服务综合管理事务。具体工作职责如下:

1. 负责客户服务相关制度的草拟与制定，经领导批准后执行;
2. 负责客户服务各项规划、计划的制定;
3. 主持客户服务日常工作，全面进行服务质量控制;

4. 及时解决业主的各类投诉，并按照公司的服务要求给予业主答复；
5. 定期走访辖区内业主，征求其对服务管理工作的意见；
6. 负责客户服务内部员工的培训；
7. 负责客户服务日常服务项目的审批工作；
8. 负责客户服务突发性事件的处理工作；
9. 负责辖区内各项物业管理人员的奖惩、考核以及工资的发放
10. 负责与其他部门协调处理物业管理工作
11. 完成上级领导临时交办的其他工作；

第4.2.4节 安全管理主管岗位职责

安全管理主管的主要职责是对三大工作事项进行管理，即安全管理、车辆管理、

消防管理，其具体职责如下：

1. 制定安全管理制度
2. 进行辖区治安管理
3. 进行辖区车辆管理
4. 进行辖区消防管理
5. 安全管理部日常工作安排和事项处理
6. 安全管理部人员培训、考核管理
7. 处理危机事件，制定解决方案

第 10 页 共 93 页

8. 完成品质管理中心经理交办的其他事项

第4.2.5节 管家服务主管岗位职责

管家服务主管的主要职责是全面负责协调清洁卫生以及环境绿化等方面的各项工作，带领部门全体员工认真贯彻、执行公司的各项经营方针、政策、指示和规定等。其具体职责如下：

1.

定期向公司领导和业主委员会汇报环境管理部工作情况，并听取公司领导和业主委员会的意见和要求，且全力负责贯彻实施；

2. 组织部门制定管家服务制度，包括保洁管理制度、绿化管理制度等；3. 每天上班前检查辖区内所列明的保洁、绿化项目的完成情况，及其积存量；4. 按上级的指示工作，主持每日班前会，分配员工的工作；

5.

执行公司指示，积极配合各部门工作，做好交楼、入住及参观前的环境准备工作；

6. 检查辖区内的卫生死角是否积存了垃圾杂物，并且及时调动人员清运；

7.

对存在的问题，积极找出原因并与服务中心商议提出合理建议和解决方案；8.

监督辖区保洁人员、绿化人员的工作纪律及纠正违规现象，并做好记录；

9.

检查属下员工的考勤、仪容仪表，表扬好人好事，处罚违纪人员，做到奖罚分明，督促属下员工工作；

10.

做好员工岗前和岗位培训，提高下属的思想素质、工作质量和工作效率；

11. 完成品质管理中心经理交办的其他工作任务。

第4.2.6节 工程主管岗位职责

1. 组织制订、补充、修订物料调配、工程维护与维修的各项规章制度; 2. 负责公司工程维修事务和技术的组织、指导及管理工作;

第 11 页 共 93 页

3. 根据公司各项目物业管理处的实际需求, 结合公司物料采购情况, 合理调配各种物料;

4. 组织拟定工程服务、操作、维护的各种程序文件和技术标准, 并组织执行; 5. 负责工程设施的安装验收、安全运行管理工作;

6. 负责工程维修保养、房屋修缮等管理工作;

7. 负责对工程服务部所有人员的全权管辖和调配;

8. 配合人事培训部门做好工程使用操作方面的技术培训工作;

9. 审查工程维修计划及工程的年、季、月度保养的周期计划, 并督促、检查、落;

10. 组织制订设施更新、改造工程计划, 抓好技术革新、技术改造工作, 并组织

实施;

11. 负责公司品质管理中心经理交办的其它工作。

第5章 品质管理中心管理流程

第5.1节 质量认证流程

第 12 页 共 93 页

咨询顾问 品质管理中心 认证机构 检查组 检验机构

开始

咨询建议 ?提出申请意向 接到申请资料

否 审查

是

?签订认证合同 签订认证合同

?质量体系检查委托书 ?现场检验委托书

否 纠正、改进 审查 制定现场检验计划

是

预审(必要)

?现场检验

制定审核计划

否 通知 ?现场检查

是 ?出具检验报告 ?出具检查报告

否 审查

是

?颁发认证证书

?监督检查

质量体系监督 服务质量监督

出具监督报告 出具监督报告

审查

结束 通知监督检查决定

质量认证流程说明:

节点?:品质管理中心向质量认证机构提出质量申请意向,后者接到申请资料后

进行审查。

第 13 页 共 93 页

节点?:申请资料通过审查后,品质管理中心代表物业公司与认证机构签订认证合同。

节点?:1.认证机构委托检查组检查申请方的质量体系,检查组接受委托后,与申请方接触;

2.检查组审核申请方的质量体系文件,若发现不合格的地方,通知申请方进行纠正、改进;

3.若有必要,检查组应组织申请方进行预审,然后根据预审结果制定审核检查计划。

节点?:检查组根据审核检查计划组织人员现场检查所有的质量体系文件及与实际吻合的情形,若不符合质量认证的相关要求,则通知质量管理部检查结果。

节点?:检查组现场检查完毕后,出具完整的检查报告,交予认证机构。

节点?:1.认证机构委托专业的检验机构进行现场检验,包括申请方的工程是否符合条款规定、服务质量是否符合条款规定的服务标准、安全保卫工作是否符合相关规定等;

2.检验机构接受委托后,制定现场检查计划。

节点?:检验机构根据现场检验计划,组织人员开展现场检验工作。

节点?:检验机构现场检验完毕后,出具完整的检验报告,交予认证机构。

节点?:认证机构收到检查组的质量体系监察报告和检验机构的检验报告后,进行审查工作,若无问题即颁发认证证书;若存在问题则通知品质管理中心,不予通过认证。

节点?:1.颁发证书后,认证机构应组合检查组和检验机构,对申请方执行质量体系的情况进行监督检查;

第 14 页 共 93 页

2.检查组和检验机构就监督检查的结果出具相应的报告,提交认证机构审查后,出具监督检查的审查报告,并把相关的监督检查决定通知证书持有者。 第5.2节 质量评审流程

总经理 受评审项目部门 品质管理中心经理 评审组长

开始

?确定评审项目 配合

配合 ?确定评审级别

协商 ?确定评审组长 ?了解评审项目 协商

审批 ?制定评审计划

?成立评审小组

提供文档 ?预审文档

修改文档 发现大部分问题

?评审会议准备

?召开评审会议 文档作者参会

?评审记录

审批 ?得出评审结论

?跟踪、总结

?材料归档

结束

第 15 页 共 93 页

质量评审流程说明:

节点?:受评审项目部门经理配合品质管理中心确定参与评审的项目。

节点?:品质管理中心经理与项目经理、总经理协商，确定项目的评审级别及评审人员角色构成要求。

节点?:初步确定评审组长人选后，品质管理中心经理分别与评审组张张候选人沟通，最终确定评审组长。

节点?:评审组长充分了解项目相关情况，了解项目计划和质量计划，为制定评审计划做好准备。

节点?:1.根据项目计划和质量计划，评审组长制定评审计划，包括以下内容:评审对象和时间、评审级别和策略、评审流程和提交物、回归评审准则等; 2.同时，评审组长编制评审检查表。

节点?:1.评审计划经总经理审批后，评审组长确定评审角色构成，确定评审人员，成立评审小组;

2.评审计划经评审人员和项目团队分别确认后，评审组长发布评审计划。

节点?:1.评审组长组织评审人员预审项目团队成员发布的文档，争取发现大部分问题;

2.文档作者解决被指出的问题，节约评审会议的时间。

节点?:评审组长确定会议地点、环境、工程和所有材料，确定评审人员职责和会议议程。

节点?:1.评审组长主持评审会议，宣布会议议程、人员职责和会场纪律;

2.项目团队的文档作者介绍工作成果，对评审人员的疑问进行必要的解释; 3.评审人员对不解之处提出疑问，之处问题或缺陷并说明根据;

第 16 页 共 93 页

4.文档作者与评审人员讨论缺陷的真实性，分清缺陷性问题和建议性问题，讨论确定是否按照评审人员的要求进行改进。

节点?:1.总体记录:包括项目名臣、系统名称版本号、日期时间、主文档名称、附文档名称、文档版本号、作者、评审类型(首次、回归、部分和阶段评审)、评审人员和评审结论;

2.缺陷记录:包括缺陷编号、提出者、章节/页码、缺陷描述、缺陷类型(严重、一般和建议)和承诺改正时间;

3.验证记录:全部打勾的评审检查表，说明表中所列的工作都已经昨晚，所列的内容都已经评审完毕，确保工作的完整性;

节点?:1.就项目成果的整体而言，是否需要修改;结论可以是无需、少量、较大或是一个量化的数字;

2.就具体的某条意见或建议而言，项目组确定是否接受修改要求;有些问题可能是误会，消除了就不是问题;有些建议性的问题，项目组考虑进度可不接受修改要求。

节点?:1.评审组长分析评审数据，发布评审记录与数据分析报告，并包总经理审批;

2.评审组长组织专门的负责人对评审会议上发现的问题进行后续跟踪，确认错误都已经改正;

3.根据结论，选择、确定是否需要回归评审;

4.评审组长组织评审人员进行总结，改进项目或评审过程。

节点?:指定负责人将评审材料进行归档，包括文件的待评阅状态、待评审状态、受控状态、签出状态、产品状态等。

总经理 相关部门 品质管理中心 ISO认证机构顾问

开始

?开展手册编写培训

?制订编写计划

?分配任务

?组织编写 ?提供样本编写指导

组织讨论 提出问题

?汇总问题 ?提供编写指导

?督促改进

提交手册初稿

?修改体系文件 整理完善 否

评阅/改进 审批 ?评阅/改进

是

整理存档

结束

质量管理手册编写流程说明:

节点?:ISO认证机构顾问就质量管理手册的编写问题进行人员集中培训。

节点?:品质管理中心负责制定佳话,确定个部门文件编写责任以及确定文件编写人员,及时安排文件编写时间,并与相关部门人员讨论文件编写计划。

第 18 页 共 93 页

节点?:品质管理中心在ISO认证机构顾问的协助下负责分配质量手册的编写任务。

节点?:ISO认证机构顾问提供样本编写指导，包括:

- 1.提供物业管理公司质量方针及质量目标样板;
- 2.提供物业管理公司质量手册样板;
- 3.提供物业管理公司质量管理程序文件样板;
- 4.详细列明工作文件的编写要求。

节点?:相关部门负责人组织部门人员编写质量管理手册;

节点?:1.相关部门编写人员在编写过程中提出一些问题，品质管理中心负责组织讨论出现的问题;

2.品质管理中心汇总各个部门在编写手册过程中出现的问题，及时找ISO认证机构顾问解决;

节点?:ISO认证顾问负责编写过程中解答疑难问题，并进行指导;

- 节点?:1.品质管理中心督促各个部门按时完成质量手册的编写任务;
- 2.品质管理中心对初稿进行整理，完善内容及格式。

节点?:ISO认证顾问修改质量手册，包括物业公司准备的质量管理体系要素及要求是否齐全，各部门的接口有无问题，各个层次的文件是否一致，记录与文件体系是否一致，记录、归纳并提出所有需修改内容。

节点?:各个参与质量管理手册编写部门评阅、修改文件，包括:

- 1.ISO认证机构顾问与相关部门讨论手册需修改的内容;
- 2.相关部门文件编写人员进行修改，修改完成后，顾问确定修改是否符合要求;
- 3.品质管理中心将质量手册提交各相关部门传阅文件，提出需修改内容，汇总各

方面意见后由顾问、各相关部门讨论决定手册修改。

第5.4节 客服管理流程

第5.4.1节 业主入住管理流程

业 主 客户服务 工程服务部 相关部门

开始

迁入准备 ?迁入证件审核

发放《用户手册》

?服务介绍

房屋验收 配合

入住通知 ?提供服务

结束

业主入住管理流程说明:

节点?:业主按照房产公司通知的入住时间,到指定地点报到;

节点?:房产公司派营销人员协助客户服务办理入住手续;

节点?:客户服务与业主共同兑房屋检查,业主认可后进行收楼;

节点?:办理入住手续后,业主可以根据自已的需求进行装修咨询。

第5.4.2节 业主迁入管理流程

第 20 页 共 93 页

业主迁入管理流程说明:

节点?:业主持业主授权书、租赁合同及其他证明到客户服务,客户服务对各证

件进行审核。

节点?:客户服务详细向业主介绍物业管理公司所提供的服务和有关事项;

节点?:客户服务接到业主开始办公的通知后,填写业主迁入通知,送达工程服

务部、保安部等相关部门,然后各部门按期提供服务。

第5.4.3节 业主投诉处理流程

业 主 客 户 服 务 相 关 部 门

开始

投诉事件产生 ?投诉记录

?责任确定 调查了解

投诉处理 ?处理情况记录

是否?投诉回访

满意

否

是

结束

业主投诉处理流程说明:

节点?:投诉受理人把投诉情况详细记录在业主意见手里表上;

第 21 页 共 93 页

节点?:通知有关部门/人员到现场向业主做进一步了解;

节点?:投诉处理人把投诉处理过程和结果记录在业主意见手里表上

节点?:投诉处理部门根据投诉内容适当进行用户回访。

第5.4.4节 施工证件收发流程

施工单位 客户服务 业主

开始

资料填写 ?办理申请

提供证件 ?证件审核

提供人员相片 ?办理证件

佩戴出入 ?发放出入证

施工结束 ?收回出入证

结束

施工证件收发流程说明:

节点?:有施工需求的业主负责联系客户服务办理施工人员出入证，否则不得施工;

节点?:客户服务负责对施工单位提供的相关证件进行审核，以验证施工单位的

第 22 页 共 93 页

资质;

节点?:施工单位提供施工人员相片及身份证，由客户服务统一办理施工出入证;

节点?:客户服务向施工单位发放出入证，其施工人员必须佩戴出入;

节点?:施工结束后，客户服务负责收回出入证。

第5.4.5节 物业报修服务流程

业主 客户服务 工程服务部

开始

?发现物品损坏，报修 ?报修受理

?情况记录 ?情况调查

?维修记录 维修结束

?回访 配合

结束

物业报修服务流程说明:

节点?:业主发现物品损坏,通过电话或书面方式向客户服务提出报修申请;
节点?:客户服务受理报修业务;

节点?:客户服务工作人员对破损情况进行详细记录,并转交工程服务部门处理;
节点?:工程服务部首先对破损情况进行调查,提出维修计划;

第 23 页 共 93 页

节点?:维修结束后,工程服务人员要在客户服务部门进行维修备案;
节点?:客户服务主管会同工程服务等相关主管对维修情况进行回访。

第5.4.6节 装修审批流程

业 主 客户服务 工程服务部

开始

装修准备

工程材料准备 ?受理装修申请 否

是 否 工程服务部查看 ?资料审核

?设施检查

是

?收取装修保证金?装修批复

开始装修 发放装修许可证

结束

装修审批流程说明:

节点?:业主准备装修，到客户服务部填写装修申请书，客户服务部受理业主装修申请;

节点?:客户服务对业主上交的装修图纸及其他文件资料进行审核;

节点?:装修前工程部到业主房间检查工程、设施;

第 24 页 共 93 页

节点?:物业管理公司工程服务部于3个工作日内批复装修;

节点?:客户服务按规定收取业主装修保证金、垃圾清运费。 第5.4.7节
公司水牌制作流程

业 主 客 户 服 务 外 部 单 位

开始

水牌需求申请 ?受理申请

?资料审核

?收缴费用 制作水牌

?核对水牌

协助 ?水牌挂出

结 束

公司水牌制作流程说明:

节点?:业主填写公司水牌申请表并加盖公司公章，然后，客户服务受理水牌制作申请;

节点?:业主向客户服务出示营业执照副本或其他有效证件，客户服务进行审核;

节点?:客户服务收取水牌制作费;

节点?:客户服务对制作上做好的水牌进行核对;

节点?:业主协助客户服务将水牌挂出。

第5.4.8节 业主回访服务流程

业 主 客户服务 相关部门

开始

?制订回访计划

确定回访时间 电话预约

?实施回访 协助

提出疑问、异议 ?现场问题处理

?回访记录

记录统计

结束

业主回访服务流程说明:

节点?:客户服务根据投诉问题发生的频率制订回访计划;

节点?:客户服务主管与相关部门配合对业主实施回访;

节点?:根据业主要求,及时解决其提出的问题,一时无法解决的应向业主解释,

确定问题解决时间;

节点?:回访内容记录在《回房业主记录表》上,交客户服务主管审阅。

第5.4.9节 服务质量调查流程

总经理 行政人事部 客户服务 各部门 业主代表

开始

否 否 提出意见 ?定期自检

是 审核 自检报告 审批 检查

是 配合 ?定期检查

听取业主反馈意见与建议 提出意见

?根据服务标准提出质疑 解答质疑

对解答情况进行分析

对评分提综合评分 出意见

否

审批 确定评分

是

奖惩 接受处理

否

审批 考核(年终) ?定期检查 继续服务

是 奖惩 接受处理

服务总结

结束

服务质量调查流程说明:

节点?:各部门根据实际情况,定期对本部门服务情况进行自检;

节点?:客户服务会同相关部门对服务情况进行定期检查,听取业主的反馈意见;

第 27 页 共 93 页

节点?:客户服务根据服务标准对个部门的服务情况提出质疑,各部门对质疑进行全面解答并提出改进办法;

节点?:客户服务对相关部门服务改进情况进行再次检查,以保证服务质量。
第5.4.10节 管理费用收缴流程

第 28 页 共 93 页

业 主 服务中心 财务部 总经理

开始

业主缴费 ?发出缴费通知

是

是否交费

否 ?发出催款通知

是

是否交费

否 ?最后催款通知

是

是否交费

?暂停服务通知

是

是否交费

否

?暂停服务申请 出纳收款

审核

审核入账 ?暂停服务

结束

管理费用收缴流程说明:

节点?:每月初客户服务向业主送出/寄出缴费通知书;

节点?:若业主超过当月15日未交费,客户服务16日发出催款通知书,敦促业

第 29 页 共 93 页

主在7天内缴纳所有费用;

节点?:若业主超过当月23日未交费,客户服务发出最后催款通知书,敦促业主在7天内缴纳所有费用;

节点?:若业主超过当月30天未交费,客户服务发出暂停服务通知书,催促业主在7天内缴纳所有费用;

节点?:若业主在收到暂停服务通知书后,仍未缴费,客户服务则向总经理提出暂停服务申请;

节点?:总经理审核批准后,通知工程服务部暂停该业主的空调、供电等服务,并通知客户服务和保安部。

第5.5节 安全管理流程

第5.5.1节 办理业主出入证流程

安全管理部 客户服务 业主

开始

张贴办理大厦出入证通知 准备证件/证明材料

第 30 页 共 93 页

?确认办理人身份

办理业主出入证流程说明:

节点?:客户服务确认办理人身份,并检查办理人提交的相关资料是否齐全;
;

节点?:收取办理人的办证费用或者押金;

节点?:业主在证件领取表上签字确认;

节点?:客户服务把复印件存档;

节点?:保安部门将出入证登记表原件存档。 第5.5.2节

盘查可疑人员流程

第 31 页 共 93 页

开始

礼貌询问 回答问题

?观察判断

是否可疑 否

是

?查验携带物品

否 物品说明 携带可疑物品

是

?检查证件

是 登记证件 带有证件

否

盘查 ?通知领导

否 登记离开 嫌疑

是

?送公安机关处理? ?记录档案

结束

安全管理主管 保安人员 出入人员 盘查可疑人员流程说明:

节点?:保安人员通过询问出入人员,对其进行观察判断,若判断没有可疑之处,

则准其离开;

节点?:保安人员若判断出入人员可疑,则要求查验其所携带物品,经检验其物

第 32 页 共 93 页

品没有问题,则填写《物品说明》后准其离开;

节点?:保安人员查验可疑人员携带的物品,若物品确实值得怀疑,则检查其证件;

节点?:若可疑人员没有证件,则保安人员立即通知安全管理主管或相关领导对其进行进一步盘查;若其证件合格,且其所携带物品没有问题,则进行登记,准其离开;

节点?:经安全管理主管或相关领导仔细盘查后,确认其确实是嫌疑人,则直接送公安机关处理;

节点?:保安人员对当事人进行档案记录。

第5.5.3节 失物招领流程

第 33 页 共 93 页

安全管理部 业 主 服务中心

开始

拾到物品 遗失物品

?填写失物移交记录表

检查物品

签收/存档

否 是否有失主信息

是

?张贴失物招领 ?通知业主(用户)

看到通知

?检查/核对失主身份

办理认领手续 填写失物认领表

?失物认领表存档 领回失物

结束

失物招领流程说明:

节点?:客户服务填写失物移交记录表并检查物品后, 签收存档;

节点?:如果有失主信息, 客户服务就通知业主;如果没有, 安全管理部要张贴失物招领通知;

节点?:检查核对失主身份并办理认领手续;

第 34 页 共 93 页

节点?:客户服务将失主填写的失物认领表存档。

第5.5.4节打架斗殴处理流程

打架斗殴人员 安全管理主管 保安人员 公安机关 监控中心

开始

?发现问题

?观察事态/现?赶赴现场/否

严重 场劝解 报告领导

是 是 离开 劝解是否有效报警

效 否 报告公司领导 做好堵截准备

?报警

协助警方捉拿肇事者 捉拿肇事者

劝散围观群众 调查 ?协助警方调查

列出损坏大厦设施详细处理肇事

清单，交警方追索赔偿费 者

?撰写案件报告

做好档案记录

结束

打架斗殴处理流程说明:

节点?:监控中心在发现问题后，根据实际情况，选择自行处理和报警;

第 35 页 共 93 页

节点?:如果自行处理，监控中心就要通知保安，保安在赶赴现场的同时通知主

管人员;

节点?:安全管理主管无法处理或时间比较严重，就要报警;

节点?:协助警方进行时间调查;

节点?:协助警方进行时间调查;

节点?:安全管理主管撰写案件报告并做好安检记录，且一并存档。

第5.5.5节防火安检处理流程

第 36 页 共 93 页

各个部门、辖区业主 安全管理主管 保安人员

开始

辖区内防火处理 颁布防火安检责任 ?开展宣传/具体布置任务

落实解决 反映相关问题

?检查工作状况

检查是否堆放杂物、易燃物

检查是否有遗留火种

检查灭火器摆放是否合理

检查非工作设备电源

是否关闭/切断

检查有无火险隐患

?发现问题/限期整改

负责日常检查督促 整改隐患

?填写防火安全检查表

汇报工作

防火安检处理流程说明:

节点?:保安人员进行防火宣传和布置各部门、辖区内的防火重点;

节点?:保安人员按时检查各部门、辖区内的防火情况;

第 37 页 共 93 页

节点?:保安人员在检查中发现问题则要求辖区内业主、各部门限期解决，并登记在案;

节点?:保安人员进行日常防火检查工作后，填写《防火安全检查表》并定期向安全管理主管汇报工作。

第5.6节 保洁管理流程

总经理 管家服务主管 保洁人员 业 主

开始

?制定保洁 审核 管理制度

?下发,组织 学习、执行 实施

?按制度要求 进行保洁工作

?保洁工作 是 自检

合格

否

?工作改进 监督检查 监督

?完善保洁 ?保洁工作进 提出建议 制度 一步改进

结束

保洁管理流程说明:

节点?:管家服务主管组织部门人员制定保洁管理制度,使辖区内的保洁工作有法可依,并上报品质管理中心经理审批,品质管理中心经理审批通过后再上报总经理审批;

第 38 页 共 93 页

节点?:管家服务主管将总经理审批通过后的保洁制度下发到部门人员手中并组织实施;

节点?:管家服务主管组织保洁人员学习保洁管理制度,并在日常工作中贯彻执行;

节点?:保洁人员根据制度要求进行工作自检,若合格则继续坚持优良的工作作风,若在自检中发现问题则进行保洁工作改进;

节点?:管家服务主管及各业主提出的意见、建议进一步改进自己的工作;
节点?:管家服务主管根据保洁人员的工作情况及业主的意见等,进一步完善保洁制度,不断完善辖区内的保洁工作。

第5.7节 工程服务流程

房屋维修管理流程 第5.7.1节

第 39 页 共 93 页

总经理 工程服务主管 工程服务部 维修施工单位 财务部

开始 否 是 审核 审核 ?制定修缮计划 是

?勘察鉴定

否

是 ?制定修缮方审核 审核 案 是 是 投标提交工程预决 ?是否招标 算 标标标

否

否 ?审核资料 审批 是 开标 否

签订合同 签订合同

?监督施工 组织施工

组织施工

?验收是否合格 否 否

参是 参

加结算工程款 加

开开

标?建立房屋技术标

、档案、

评评结束 标 标

会会房屋维修管理流程: 议 议

节点?:工程服务部根据房屋的实际情况、更新周期制定房屋修缮计划, 尤其大、

中修工程项目计划, 确保房屋的完好与正常使用;

第 40 页 共 93 页

节点?:工程服务部组织勘察鉴定, 掌握房屋完损情况;

节点?:工程服务部根据勘察的结果拟定具体的修缮方案。并落实维修经费;
;

节点?:工程服务部确定是否采用招标方案, 如采用招标的形式则发布招标文件;如不采用招标的形式则由工程服务部进行维修;

节点?:采用招标形式的维修, 由工程服务部审核投标单位的相关文件、资料, 经发标、开标, 考察施工队后签订维修施工合同;

节点?:工程服务部对施工单位的施工情况进行监督、检查;

节点?:维修验收合格由财务部结算工程款;验收不合格则由维修工单位或本部门的维修人员返工, 直至验收合格;

节点?:工程服务部对此次维修的具体事项记录到房屋技术档案中。

第5.7.2节 工程设备巡查管理流程

第 41 页 共 93 页

工程服务主管 设备管理员

开始

了解自身责任范围内的设备

?按规定的时间、次数对责任设备巡

查

检查设备表面及机内清洁情况

否

?是否良好 清洁

是

检查端子紧固情况

否

?是否良好 紧固接口端子

是

检查告警情况

有

?有无告警 查明原因

无

检查设备异味、异声及过热情况 维修

否

?是否正常查明原因

常 是

确认设备正常后完成巡查 维修

?记录巡查工作日志

结束

工程巡查管理流程说明:

第 42 页 共 93 页

节点?:工程服务主管按设备巡查的规定时间、次数对责任设备进行巡查;
节点?:检查设备表面及机内清洁情况是否良好,如不良则由相关身背管理人员进行清洁工作;

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/537131012142006112>