物业经理部门主管如何有效执行日常管理工作戴德梁行-精品



DTZ

荣誉证书

专修：西门子 三菱 安川 富士

施耐德 松下 三垦 ABB

变频器 工控机 传感器

PLC 伺服驱动 伺服电机

ABB杯第二届全国自动化系统工程师论文大赛

尊敬的 田纪伟 先生（女士）

在由中国自动化学会主办，ABB(中国)有限公司协办，电气时代杂志社承办的"第二届全国自动化系统工程师论文大赛"中，您投递的论文《变频器模拟电路13693190688@139.com》获得优秀奖。

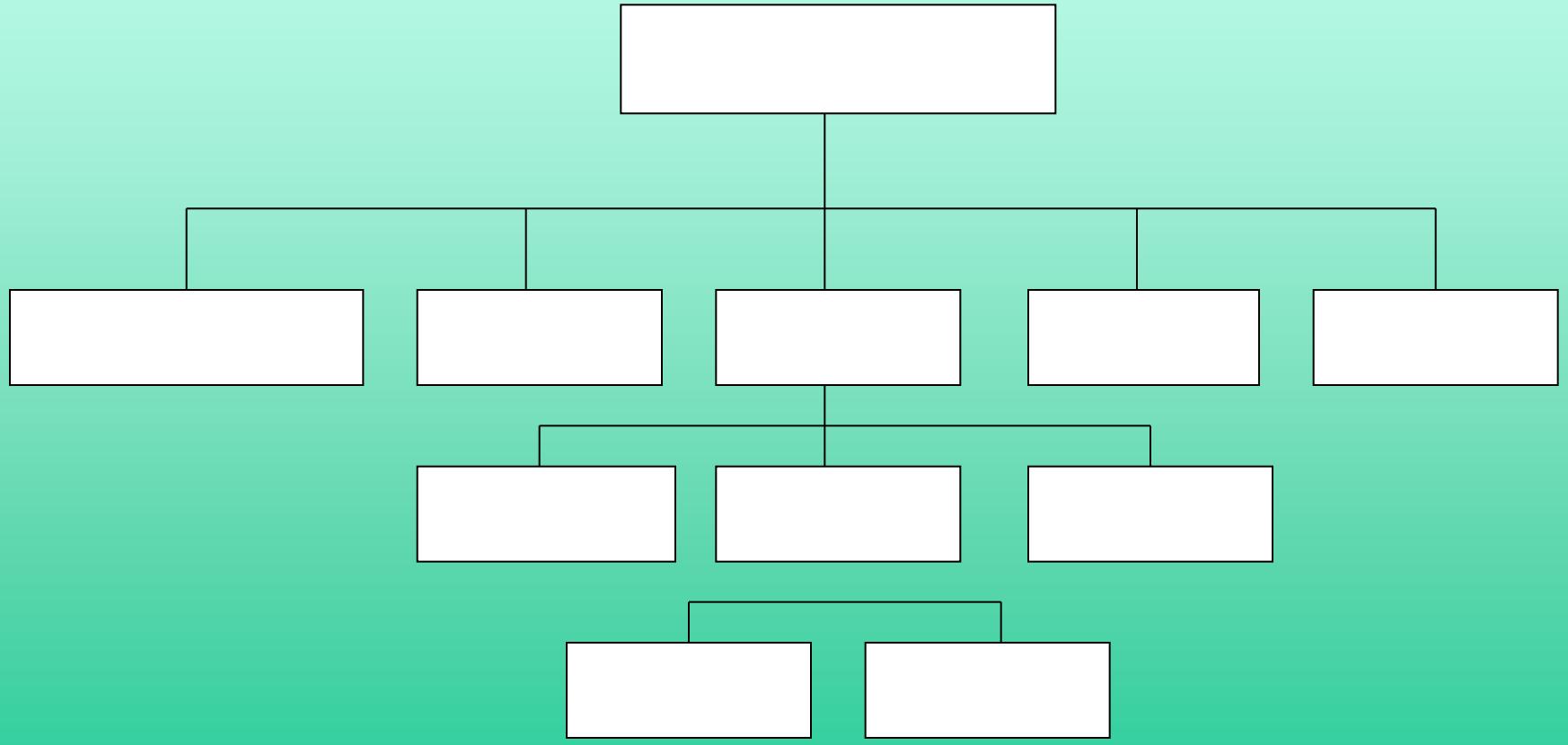
特发此证！

中国自动化学会

2007年9月22日

田工：13366999016
13693190688
地址：北京市房山区南大街九州B区2号

物业管理处的部门划分



物业部的工作内容

- 清洁

  合同、范围、标准、计划、人员/物品配置、预算、执行、监督、结果

  注意： 物品控制、地漏、石材养护、外墙、灭虫

- 绿化

  注意：原定品种及摆放品种、安置水.电源

- 保险 为什么需保险？

  注意：险种 条款厘定

- 管理费收取
  规定、流程、追缴、诉讼

- 业主
  收楼、整改、移交、二次装修、入住/出租

- 接待工作
  通知/通告、收发信报、问讯、有偿服务(清单)、单元/公共维修、 加时空调（办公楼/商场）
  *投诉处理

投诉处理技巧

- 对待住户投诉应持的基本态度

  作为改进管理与服务的机会

- 处理投诉的基本原则

  真心诚意地帮助住解决问题　　赢得信任

  绝不与住户争辩

  不损害管理处的利益

投诉 的类型

- 对设备的投诉
- 对服务态度和服务质量的投诉

优质服务=服务规程+应变

服务问卷调查表

处理住户投诉的程序

- 认真听取意见 (提问)
- 保持冷静
- 表示同情和给予关心
- 不转移目标
- 记录要点
- 把将要采取的措施告诉住户并征得他的同意
- 把解决问题所需要的时间告知住户(不切实际的许诺)。
- 采取行动，解决问题
- 回访住户
- 记录存档(案例教育、培训)

- 短期/应急/外判合同

  赔偿责任　付款方式
- 节能

  电、空调、电梯、泛光照明
- 广告

  规划\设计、保险、维修
- 日常巡视（夜间）*

  清洁　安全　消防　岗位及业户行为

一、外围设施

1. 出入大门及天棚
2. 外围走道台阶及围墙
3. 外墙（玻璃、大理石、面砖）
4. 花甕及栏杆
5. 消火栓及接合器
6. 外围车道标志
7. 外围照明（泛光照明）
8. 水池/鱼池水质
9. 喷水池及水池照明
10. 室外监控摄像机
11. 室外红外线报警装置
12. 游泳池水质及水处理设备

二、室内公共区域

1. 大堂出入门
2. 大堂地台、墙面、天花装饰
3. 大堂照明、开关、插座
4. 大堂空调及风口
5. 大堂烟感及喷淋
6. 楼怪公共走道、水牌和各种标志（天、地、墙）
7. 公共卫生间设施
8. 公共走道/消防通道照明、插座
9. 防火门及关闭器
10. 公共走道烟感及喷
11. 公共走道风口及排烟阀

12.楼层配电室
13.电梯及自动扶梯
14.消火栓装置
15.楼层减压阀
16.各种外露管道
17.应急广播喇叭
18.消防报警装置（破玻璃、警铃）
19.楼层弱电室
20.楼层水表房
21.巡更装置
22.楼层新风机房

三、屋面设施（包括裙房）

1. 屋顶防水层
2. 屋顶女儿墙与栏杆
3. 避雷带与障疑灯
4. 卫星天线装置
5. 屋顶送、排风机
6. 屋顶水箱
7. 冷却塔
8. 擦窗机

四、地下停车场

1. 停车场出入杆
2. 停车场收费装置
3. 停车场道路标志
4. 停车场监控摄像机
5. 防火卷帘门
6. 送/排烟风机
7. 温感、烟感及喷淋
8. 各种管道、风管及支架
9. 停车场天花、地面与墙面
10. 地下水箱（池）
11. 集水井与潜水泵

五、设备与机房

1. 双配电房
2. 高低压配电柜
3. 变压器
4. 操作电源装置（直流屏）
5. 模拟屏
6. 应急发电机房
7. 发电机组
8. 日用油箱及供油管
9. 蓄电池
10. 控制屏

11 · 空调机房
12 · 空调主机
13 · 冷冻泵与冷却泵
14 · 锅炉房
15 · 锅炉
16 · 热交换器
17 · 水泵房
18 · 水泵与稳压泵
19 · 污水处理机房

20 · 湿式报警装置
21 · 气体报警装置
22 · 消防监控控制室
23 · 消防报警主机
24 · 应急忙广播设备
25 · 安保监控主机
26 · 监视器与录像机
27 · 红外监视器
28 · 楼宇自控主机
29 · 电话机房
30 · 电梯机房

六、工作日志

1. 工程部值班巡视记录
2. 双配电室值班巡视记录
3. 空调主机房值班巡视记录
4. 锅炉房值班记录
5. 污水处理值班巡视记录
6. 水泵房值班巡视记录
7. 消防泵房值班巡视记录
8. 楼宇自控值班巡视记录
9. 承包商维修记录
10. 维修保养记录

消防安全巡查

- 防火门被拆除或损毁、门铰损坏或镶 嵌玻璃破损.
- 防火门遭楔开或没有关闭妥当。
- 闸门外围、堵塞出口通道。
- 公用地方的门/闸装有门锁，如不使用钥匙，便无法从内开启。
- 通往天台的门遭锁上,而无应急开启措施.

- 在楼梯围墙开设通道、安装抽气扇、空调机、门或窗。
- 出口通道有违例搭建，如壁柜、架子或储物架。
- 出口通道堆积垃圾、弃置家具或其他障碍物。
- 公用地方的门/闸装有门锁，如不使用钥匙，便无法从内开启。
- 出口标志损毁或缺乏照明。

- 装于墙内的减火器被损坏或移走。
- 手控火警警报装置遭其他物件堵塞或遭破坏
- 喉辘及消防栓遭阻塞或遭破坏。
- 大厦的消防入水口遭物料阻塞。
- 所有消防装置没有依从规定由消防装置承办商检查及保养。

- 走火通道等地方被杂物阻塞。
- 非法改变楼宇的间隔或用途。
- 电线损坏或凌乱。

- 节日布置 (社区活动)
- 与政府机构的沟通
- 商场的管理 (公共设施保养、导购标志牌、广播、清洁卫生、绿化及装饰布置、消防、安全）
- 会所的管理 酒店式服务

- 上述所有管理需依据：

  物业管理法律、法规

  物业管理合同（要求、标准）

  管理公约、管理服务协议

  业户手册、装修手册

行政人事部的工作内容

行政方面

1.每月管理报告*　(内容)
2.档案管理*　(内容)
3.形象管理（员工制服）
4.电讯管理
5.会议
6.协调其他部门
7.企业文化
8.员工活动

- **每月管理报告内容**

一.管理处行政、人事运作情况

1.本月人员编制及人员架构；

2.人员变动情况；

3.培训及考核情况。

二、保安、消防运作情况

1.物业巡视情况；

2.保安、消防设备巡查情况；

3.突发事件报告。

三、清洁与绿化管理

四、会所及商场管理

五、工程运作

1.移交、整改情况；

2.二次装修情况；

3.日常维修与保养（公共区域、单元）；

4.各设备系统运作情况。

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/757056120134006054