

<<一本书学会做物业经理>>

图书基本信息

书名：<<一本书学会做物业经理>>

13位ISBN编号：9787115222916

10位ISBN编号：7115222916

出版时间：2010-3

出版单位：人民邮电出版社

作者：邵小云，李韶芳 编著

页数：221

字数：140000

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：<http://www.tushu007.com>

<<一本书学会做物业经理>>

前言

无论你有什么多么耀眼的学历，无论你在求职路上拼掉了多少对手，第一次走进职场时，你都要面对一个尴尬而现实的问题：在这里，你还只是一个菜鸟，一件小小的工作，都有可能让你摔上一个大大的跟头。

而你身边，也总是不乏各种意外都能轻松搞定、所有难题都能从容摆平的物业达人，让你既羡慕又自卑。

1.谁来读这本书——你是那个羡慕达人的菜鸟吗 经过层层筛选，你能够谋得这个职位，只是证明了你的知识水平和能力，挤进职场是一回事，在职场做出业绩则是另一回事。

常常听到职场新人抱怨工作很受挫，而职场老人也常常说新来的很雷人。

要想早日摘下菜鸟标签，晋身达人阶层，你需要以最快的速度积累经验，找到工作的感觉。

为此，我们编写了这本《一本书学会做物业经理》，专为新任或新进物业经理岗位、有一定专业知识而又缺乏实践经验的职场人士设计，使他们可以避免时间与精力上的浪费，在最短的时间内了解必要的工作常识，掌握应对各种状况的方法，从生手变为熟手，把知识付诸实践，把实践转化为经验。

2.为什么要读这本书——你最缺的是常识和方法 不管是初入职场，还是刚刚转行，你最可能遇到的难题就是缺乏工作常识，以致时常在小事情上犯低级错误。

对此，许多人或是向前辈请教，或是搜罗各类的书籍埋头苦读。

然而，前辈的经验大多是片段的、个人化的，既不系统也不全面；而与工作相关的图书品类繁多，如果统统读下来，往往是泥沙俱下、不得要领。

<<一本书学会做物业经理>>

内容概要

本书从物业经理职责和物业公司认知讲起，对于如何确保物业安全、如何进行工程维护与管理、如何做好客户服务、如何做好环境卫生管理、如何提升质量管理与创优迎检进行了详细的描述和讲解，是新进与新任物业管理人员保证物业管理逐步成熟并走向规范化、程序化、科学化、法制化，加强物业管理监督，约束和规范物业管理主体的行为，保证物业管理服务质量、提高物业管理服务水平、达标创优的实用进阶工具书；书中穿插有大量的流程、文本、制度、表格等范本可供物业经理参考使用，因此本书又是物业经理日常工作的必备参考书。

本书适合物业管理人员阅读使用。

<<一本书学会做物业经理>>

作者简介

邵小云，物业管理师、人力资源管理师，上海大学行政管理专业毕业。从事物业管理工作十余年，曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职，了解先进的物业管理模式和全程运作，熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块，管理模式独树一帜。著有“轻轻松松管物业”系列丛书。

李恒芳，工科硕士学位，中国砌块协会副会长，瑞图控股（中国）有限公司董事长，涉足环保建材、建筑行业、影视文化行业及休闲度假行业。2008年进入绿色、休闲度假行业，斥巨资在北京近郊取得近300亩的土地使用权，将与国际蓝莓协会及多家机构合作建立一个集休闲、度假、观光于一体的绿色现代农业区——绿岛蓝莓园，形成一个以蓝莓种植、培育为主体的高端私人度假、休闲场所。

<<一本书学会做物业经理>>

书籍目录

| | | |
|------------------------|------------------------|------------------------|
| 第一章 物业经理岗位认知 | 第一节 物业经理日常工作内容 | 一、建立和完善制度与标准 |
| 二、做好服务人员培训 | 三、建立物业管理的档案资料 | 四、物业管理的实施与控制 |
| 五、系统的协调与服务 | 第二节 物业经理任职要求 | 一、良好的沟通能力 |
| 的服务意识 | 三、得体的礼仪风范 | 二、良好的沟通能力 |
| 一、建立物业安保机构 | 第二章 如何确保物业安全 | 第一节 安全护卫管理要领 |
| 区域内安全防范设施 | 二、配备护卫员 | 一、明确重点护卫目标 |
| 制定和完善安全护卫制度 | 三、明确重点护卫目标 | 四、完善区域内安全防范设施 |
| 一、加强道路的管理 | 五、定期对护卫员开展培训工作 | 六、做好群防群治工作 |
| 四、制定车场(库)意外应变预案 | 八、提高突发事件应急处理能力 | 七、做好群防群治工作 |
| 二、确定区域防火责任人 | 二、完善停车场管理措施 | 第二节 车辆安全管理要领 |
| 五、加强消防检查巡查 | 三、停车卡办理和收费管理 | 一、消防组织建设与责任分工 |
| 第一节 设备设施管理要领 | 第三节 消防安全管理要领 | 一、消防组织建设与责任分工 |
| 一、了解物业设备设施的组成 | 三、积极开展消防宣传、培训 | 四、做好消防档案的管理 |
| 二、建立物业设备档案 | 六、开展消防演习 | 第三章 如何进行工程维护与管理 |
| 四、做好物业设备维护管理 | 第三章 如何进行工程维护与管理 | 第一节 设备设施管理要领 |
| 五、设施设备维护的外包管理 | 一、了解物业设备设施的组成 | 二、建立物业设备档案 |
| 第二节 维修服务及管理要领 | 四、做好物业设备维护管理 | 三、加强物业设备运行管理 |
| 一、设立便民维修保养服务部门 | 五、设施设备维护的外包管理 | 二、建立物业设备档案 |
| 二、报修程序及时间安排 | 第一节 二次装修监督管理要领 | 三、加强物业设备运行管理 |
| 三、制定维修服务承诺 | 一、制定装修管理流程 | 四、制定维修服务程序 |
| 四、制定维修服务程序 | 二、加强装修审批 | 五、加强维修服务检查与回访 |
| 五、加强维修服务检查与回访 | 三、加强对装修现场的监管 | 第四章 如何做好客户服务 |
| 第一节 入住管理要领 | 第四章 如何做好客户服务 | 第一节 入住管理要领 |
| 一、制定入住管理方案 | 第一节 入住管理要领 | 一、制定入住管理方案 |
| 二、制定办理入住手续的文件 | 二、制定办理入住手续的文件 | 二、制定办理入住手续的文件 |
| 三、新楼入住控制要点 | 三、新楼入住控制要点 | 三、新楼入住控制要点 |
| 四、旧楼新用户迁入控制要点 | 四、旧楼新用户迁入控制要点 | 四、旧楼新用户迁入控制要点 |
| 第二节 社区文化建设要领 | 第二节 社区文化建设要领 | 第二节 社区文化建设要领 |
| 一、社区文化建设规划 | 一、社区文化建设规划 | 一、社区文化建设规划 |
| 二、社区文化建设要点 | 二、社区文化建设要点 | 二、社区文化建设要点 |
| 三、社区文化活动策划与组织 | 三、社区文化活动策划与组织 | 三、社区文化活动策划与组织 |
| 四、社区文化活动的开展 | 四、社区文化活动的开展 | 四、社区文化活动的开展 |
| 第三节 管理费收缴与管理要领 | 第三节 管理费收缴与管理要领 | 第三节 管理费收缴与管理要领 |
| 一、了解物业管理费的构成 | 一、了解物业管理费的构成 | 一、了解物业管理费的构成 |
| 二、物业管理费的确定要点 | 二、物业管理费的确定要点 | 二、物业管理费的确定要点 |
| 三、物业管理费的收缴和追讨 | 三、物业管理费的收缴和追讨 | 三、物业管理费的收缴和追讨 |
| 四、管理费的管理 | 四、管理费的管理 | 四、管理费的管理 |
| 第四节 住户投诉处理要领 | 第四节 住户投诉处理要领 | 第四节 住户投诉处理要领 |
| 一、住户投诉内容分析 | 一、住户投诉内容分析 | 一、住户投诉内容分析 |
| 二、投诉的常规处理程序与方法 | 二、投诉的常规处理程序与方法 | 二、投诉的常规处理程序与方法 |
| 三、如何减少投诉 | 三、如何减少投诉 | 三、如何减少投诉 |
| 四、制定住户投诉管理制度 | 四、制定住户投诉管理制度 | 四、制定住户投诉管理制度 |
| 第五章 如何做好环境卫生管理 | 第五章 如何做好环境卫生管理 | 第五章 如何做好环境卫生管理 |
| 第一节 保洁管理要领 | 第一节 保洁管理要领 | 第一节 保洁管理要领 |
| 一、了解保洁管理的范围 | 一、了解保洁管理的范围 | 一、了解保洁管理的范围 |
| 二、做好保洁管理规划 | 二、做好保洁管理规划 | 二、做好保洁管理规划 |
| 三、制定科学的操作程序 | 三、制定科学的操作程序 | 三、制定科学的操作程序 |
| 四、制定保洁质量标准 | 四、制定保洁质量标准 | 四、制定保洁质量标准 |
| 五、开展保洁质量检查 | 五、开展保洁质量检查 | 五、开展保洁质量检查 |
| 六、专业承包公司的选择及监督检查 | 六、专业承包公司的选择及监督检查 | 六、专业承包公司的选择及监督检查 |
| 第二节 绿化管理要领 | 第二节 绿化管理要领 | 第二节 绿化管理要领 |
| 一、明确绿化管理重点 | 一、明确绿化管理重点 | 一、明确绿化管理重点 |
| 二、选择绿化管理方式 | 二、选择绿化管理方式 | 二、选择绿化管理方式 |
| 三、善用绿化管理方法 | 三、善用绿化管理方法 | 三、善用绿化管理方法 |
| 四、加强绿化外包管理 | 四、加强绿化外包管理 | 四、加强绿化外包管理 |
| 第六章 如何提升质量管理与创优迎检 | 第六章 如何提升质量管理与创优迎检 | 第六章 如何提升质量管理与创优迎检 |
| 第一节 物业质量管理要领 | 第一节 物业质量管理要领 | 第一节 物业质量管理要领 |
| 一、制定质量方针和目标 | 一、制定质量方针和目标 | 一、制定质量方针和目标 |
| 二、明确组织内部的职责与权限 | 二、明确组织内部的职责与权限 | 二、明确组织内部的职责与权限 |
| 三、建立有效的沟通机制和程序 | 三、建立有效的沟通机制和程序 | 三、建立有效的沟通机制和程序 |
| 四、推行ISO9001：2008质量管理体系 | 四、推行ISO9001：2008质量管理体系 | 四、推行ISO9001：2008质量管理体系 |
| 第二节 创优迎检工作要领 | 第二节 创优迎检工作要领 | 第二节 创优迎检工作要领 |
| 一、创优工作的前期准备 | 一、创优工作的前期准备 | 一、创优工作的前期准备 |
| 二、开展全方位内部评定 | 二、开展全方位内部评定 | 二、开展全方位内部评定 |
| 三、创优迎检资料的准备 | 三、创优迎检资料的准备 | 三、创优迎检资料的准备 |
| 四、创优达标硬件准备 | 四、创优达标硬件准备 | 四、创优达标硬件准备 |
| 五、迎接考评检查 | 五、迎接考评检查 | 五、迎接考评检查 |
| 六、巩固创优达标成果 | 六、巩固创优达标成果 | 六、巩固创优达标成果 |

<<一本书学会做物业经理>>

章节摘录

(一) 突发事件处理要点 对于那些已经提前判别并制订了相应的应急处理预案的“突发事件和危机”，按预案的规定程序处理即可。

但对于那些没有预案进行控制的“突发事件”，就需要物业经理灵活应对了。

其中主要应把握以下几点内容。

1. 统一指挥 突发事件发生后，应由一名管理人员，一般是管理处最高级别的值班人员，做好统一的现场指挥、安排调度。

2. 听从命令 所有工作人员应无条件服从现场指挥人员的命令，按要求采取相应的应急措施。

3. 立即行动 突发事件发生时，物业管理人员不能以消极、推拖甚至是回避的态度来对待，而应主动出击，及时处理。

4. 灵活多变 对所发生的突发事件和危机应具体问题具体分析，即使已经有了预案，但当情况发生变化时，也应摆脱墨守成规的做法及时根据情况调整应对措施。

5. 安全至上 处理突发事件应以不造成新的损失为前提，不能因急于处理当前事件而不顾后果，不能因此造成更大的不必要的人身伤害、财产损失。

6. 团结一致 物业管理人员应团结一致、同心协力地处理好突发事件和危机，将损失降到最低。

<<一本书学会做物业经理>>

编辑推荐

一看就懂的专业知识，一学就会的实战技巧，一《一本书学会做物业经理》就让你全面上手物业管理，从生手到熟手的晋级指南，变知识为经验的实战宝典。

抛砖引玉，基础为先，一目了然，手到擒来，一读就懂，渐入佳境，一步到位，融会贯通。

<<一本书学会做物业经理>>

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:<http://www.tushu007.com>