

<<物业管理案例分析与技巧训练>>

图书基本信息

书名：<<物业管理案例分析与技巧训练>>

13位ISBN编号：9787121041693

10位ISBN编号：7121041693

出版时间：2007-7

出版时间：电子工业

作者：鲁捷

页数：198

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>

<<物业管理案例分析与技巧训练>>

内容概要

本书为全国高等职业教育房地产系列规划教材。

为培养、提高高职学生和物业管理服务一线从业人员的案例分析能力而编写。

全书分为三大模块，即基础知识篇、案例分析篇和实训思考篇。

其中基础知识篇主要介绍物业管理异议与纠纷的成因与类型、物业管理异议与纠纷的处理技巧及处理程序等知识；案例分析篇精选30个案例，并辅有案例分析、相关法规、解决思路及方法，使学生逐步搭建起案例分析基本思路；实训思考篇提供30个案例及相关提示，训练学生解决实际问题的能力。

实训性强是本书最主要的特点。

为实现这一特点，本书选取了大量的实践案例。

在案例选取上，充分考虑读者实际需要，突出一线、实用的原则。

所选案例为物业管理服务日常工作中读者能够经常接触的事例，而将实践中接触较少的如企业经营管理或在实践中不应涉足过深的如业主委员会运作等内容排除在外。

本书可作为高等职业教育物业管理专业的教材，同时也适合于物业管理行业从业人员的岗前培训或参考读物。

<<物业管理案例分析与技巧训练>>

书籍目录

基础知识篇	第1章 概述	1.1 物业管理案例分析概述	1.1.1 物业管理案例分析的基本含义
		1.1.2 异议与纠纷的概念与关系	1.1.3 学习物业管理案例分析与技巧训练的意义
	1.2 异议与纠纷的成因及常见类型	1.2.1 异议与纠纷的成因	1.2.2 异议与纠纷的常见类型
	1.3 如何预防物业管理异议与纠纷	1.3.1 弄清法律关系,明确物业管理的地位	
	1.3.2 规范物业管理企业自我管理服务行为	1.4 处理物业管理投诉的基本思路	1.4.1 投诉的定义
	1.4.2 业主或使用人投诉的分类	1.4.3 正确理解业主或使用人投诉	1.4.4 如何处理业主或使用人投诉
	1.4.5 解决异议与纠纷的处理方式和程序	1.5 物业管理	1.5.1 物业管理
	1.5.1 物业管理	1.5.2 如何应对无理投诉	
第2章 物业管理投诉处理	2.1 物业管理投诉处理组织机构及权限	2.1.1 物业管理投诉处理组织机构	2.1.2 物业管理投诉处理组织机构的权限
	2.1.2 物业管理投诉处理组织机构的权限	2.1.3 物业管理投诉处理流程	
	2.2 物业管理投诉处理作业程序	2.2.1 投诉处理标准作业程序	2.2.2 客户投诉的立项和销项规定
	2.2.3 接待投诉回访制度	2.2.4 投诉处理与分析规程	
前期管理	案例一 前期介入发现设计不合理怎么办	案例二 开发商承诺减免物业管理费,物业管理公司怎么办	案例三 入住时,物业管理公司能否扣押业主家钥匙
	案例四 业主的难题不能推	案例五 老管家不走,新管家应该怎么办	
日常管理	案例一 楼梯护栏空隙大,小孩跌下成重伤	案例二 饮料瓶堵住排水管,物业管理公司被判赔偿	案例三 业主拔掉小区花草种蔬菜怎么办
	案例四 业主健身扰民怎么办	案例五 废旧自行车不骑不弃,物业管理公司怎么办	
工程管理	案例一 业主想装“太阳能”,物业管理公司不允许	案例二 物业管理公司管理人员的行为是否妥当	案例三 房间的功能能更改吗
	案例四 一块瓷砖引发的思考	案例五 物业管理公司是否可以拒绝业主自用部分的维修服务	
公共秩序服务	案例一 “排除法”锁定高空抛物伤人元凶	案例二 保安半夜进民宅,物业管理公司被判赔偿	案例三 小区养狗伤女童,法院判赔3000元
	案例四 消防栓没水,业主家火灾受损要物业管理处赔偿	案例五 小区业主家中被盗应由谁来赔偿损失	
财务收费管理	案例一 小业主全额收费大业主半价收费,业主委员会追回42万元物业赔偿	案例二 政府部门插手“家务事”,小区物业收费谁说了算	案例三 物业服务不到位,业主只交七成物业费
	案例四 租户欠缴物业管理费怎么办	案例五 业主不交纳维修基金怎么办	
客户服务	案例一 开发商未按约定安装双层玻璃,业主5年维权终获支持	案例二 楼上漏水殃及楼下,物业管理企业可以破门抢险吗	案例三 开业典礼影响办公环境怎么办
	案例四 电梯广告收益应归谁	安全五 这把钥匙该不该借	
实训思考篇附录	岗位描述参考文献		

<<物业管理案例分析与技巧训练>>

编辑推荐

在物业管理案例分析处理基本规律阐述的基础上，通过翔实且具有较强针对性的案例分析及训练，培养提高读者在物业管理实践中，运用相关法规政策以及管理制度，有效处理处理各类纠纷的能力。

基础理论的具体内容包括：物业管理中的法律关系，纠纷的常见类型及成因，主要法律法规及企业管理制度简介，处理客户投诉的基本思路，住户投诉处理标准作业程序，业户投诉的立项和销项规定。

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>