

<<物业经理人8大管理策略>>

图书基本信息

书名：<<物业经理人8大管理策略>>

13位ISBN编号：9787112111633

10位ISBN编号：7112111633

出版时间：2009-11

出版时间：中国建筑工业

作者：苏宝炜//李薇薇

页数：288

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>

<<物业经理人8大管理策略>>

前言

物业服务行业在中国发展20多年，从最初的为房地产开发商提供地产项目后期服务，到如今基本成为独立行业，从无到有，从小到大，走过了不平凡的发展之路，物业服务行业已经成为推动国民经济增长、增加社会就业的新兴行业之一。

但是由于相关法律制定不完善，有些法规不能得到彻底执行，造成当前物业服务纠纷频繁暴发、不仅规模庞大、是非混乱、解决起来也是相当的困难，矛盾冲突层出不穷，行业发展中遇到的问题已经在社会各个层面体现出来。

面对处境尴尬的中国物业服务行业，有人提出了“是发展中的问题，还是有问题的发展”的质疑。

究竟出现这种矛盾的局面是如何形成的？

物业服务企业社会地位如何确定？

业主享有的正当权益如何得到保障？

正当的业主维权行动应该如何开展？

怎样处理物业服务企业与业主和开发商的诸多复杂关系？

行业在未来又该如何发展？

经历了风雨的洗礼，对于目前中国物业服务行业林林总总层出不穷的现象，物业服务企业应该对这些问题进行深刻的反思，并做出正确的认识和判断，作为其中坚力量的物业经理人需要竭尽心力去挖掘其背后深刻的社会背景、体会其所带来的深远含义。

本书的编写没有局限于对物业管理的传统认识，从而避免了就事论事谈个案缺乏更深层次思考的问题；篇章结构上也不是按照物业服务实务操作的传统模式进行编写；而是通过物业经理人的独特视角，提供8大服务管理策略模块，即：市场化营销推广运作策略、高效率营运管理运作策略、关键性实务操作运作策略、管理与服务要点运作策略、高素质人才培养运作策略、行业可持续发展运作策略、超前化服务模式运作策略、标准化文案表单实战策略。

整体结构以实现优质物管服务，提高生活品质，促进物管服务行业发展作为一条明线；同时，又以推进和谐社区建设、构建和谐社区作为本书的一条暗线。

从更高的层次观察和思考问题，力图做到深入浅出、自成体系，形成区别于普通论文集的特点。

本书第一章、第二章、第三章、第四章、第七章由苏宝炜编写；第五章、第六章、第八章由李薇薇编写。

本书作者在撰写过程中参考了大量资料，姜淑秀老师、张画如老师为本书的编写付出了大量劳动，并提出了宝贵的意见和建议，苏光信老师为本书进行了整理、统稿工作，李浩老师对本书进行了校对、审读工作，谨致以诚挚的谢意。

苏宝昕、陆嘉完成了全书录入工作，李奇、李季、冀惠芳也参加了本书的工作协调和文字编写工作，在此一并表示感谢。

<<物业经理人8大管理策略>>

内容概要

本书通过物业经理人的独特视角，提供8大服务管理策略模块，即：市场化营销推广运作策略、高效率营运管理运作策略、关键性实务操作运作策略、管理现服务要点运作策略、高素质人才培育运作策略、行业可持续发展运作策略、超前化服务模式运作策略、标准化文案表单实战策略。

整体结构以实现优质物业管理服务、提高生活品质、促进物业管理服务行业发展作为一条明线；同时，又以推进和谐社区建设、构建和谐社会作为本书的一条暗线。

内容深入浅出、自成体系，许多经验做法指导性、示范性、操作性强，值得业内人士借鉴。

本书可供物业服务企业管理人员指导实践，也适合大中专院校物业服务相关专业的师生、社区管理人员等参考阅读。

<<物业经理人8大管理策略>>

作者简介

苏宝炜，自动控制工程师。

从事物业服务工作多年，熟悉并参与项目评优、对外招投标、ISO9000质量体系换版、三体系整合认证工作。

创办京城第一本社区刊物——《社区生活资讯手册》。

积极宣传物生服务相关知识，推动和谐社区的建设。

在《中国物业管理》、《住宅与房地产》，《现代物业》、《中国房地信息》及《北京房地产》等杂志发表论文若干，并被《现代物业》聘为专栏撰稿人。

编著有《物业管理企业建立和实施ISO14001：2004环境管理体系应用实例》、《物业安全管理服务手册》，《物业经理案头手册》、《物业服务文案表单管理手册》等书。

研究方向：社区安全管理服务；优化管理方式；物业管理服务区域的技术创新与节能降耗改造等。

<<物业经理人8大管理策略>>

书籍目录

第一章 态度决定一切，服务创造价值——市场化营销推广运作策略 第一节 房地产开发企业与物业服务企业的共赢策略 第二节 物业服务企业市场化经营模式策略 第三节 物业服务企业提高品牌竞争力策略 第四节 创造与培养物业服务企业核心竞争力策略 第五节 行业推行市场化招投标过程存在的问题及改进策略 第六节 物业服务过程中的营销策略 第七节 物业服务企业品牌营销推广策略 第八节 卓越物业管理的创新服务实施策略第二章 在减法中发现加法——高效率营运管理运作策略 第一节 物业服务全程介入策略 第二节 物业服务项目承接查验策略分析 第三节 物业服务多元盈利营运模式 第四节 物业服务规模经济策略 第五节 标准化物业服务营运模式 第六节 商业类物业服务的有效营运模式 第七节 住宅类物业服务的有效营运模式 第八节 办公类物业服务的有效营运模式第三章 对于物业服务究竟应该关注些什么——关键性实务操作运作策略 第一节 探究优质客户服务的另一面 第二节 物业服务企业对获取客户满意的理解要点 第三节 高效物业客户服务体系的建立与实施 第四节 物业项目前期运作管理服务策划 第五节 物业项目前期运作管理服务方案的制定 第六节 入住期服务方案编制策略 第七节 二次装修管理方案的编制确立与实施控制 第八节 物业服务风险防范处理策略第四章 关于物业服务的深入思考——管理与服务要点运作策略 第一节 关于物业“管理”与“服务”的深入思考 第二节 物业服务企业的社会责任评述 第三节 物业服务企业经营合同决策关键策略 第四节 物业服务行业企业文化的构建 第五节 物业服务企业质量文化特性及其建设 第六节 物业服务企业标准化管理运作策略 第七节 细节之处决定成败——细化服务标准要点策略 第八节 物业服务企业服务活动风险及规避：第五章 打造优秀物业服务企业职业员工团队——高素质人才培育运作策略 第一节 关注物业服务职业经理人在烦恼些什么 第二节 物业服务企业人力资源管理策略 第三节 物业服务企业人员选聘实用策略 第四节 物业服务企业员工培训实施策略 第五节 物业服务企业绩效考核存在的问题及改进策略 第六节 全方位立体化培育物业服务企业高素质人才策略 第七节 物业服务企业经理人的六堂领导课 第八节 物业服务企业有效执行力的塑造与提升第六章 聆听物业服务企业与业主们的平等对话——行业可持续发展运作策略 第一节 物业服务企业与业主委员会关系处理策略 第二节 在物业服务纠纷中业主委员会的责任缺失问题分析 第三节 警惕业主委员会的三大不良发展倾向 第四节 业主委员会整体运作问题分析 第五节 业主大会、业主委员会现存问题与改进策略 第六节 完善业主委员会自身制度与第三方监督体系的建立 第七节 规范业主委员会行为策略 第八节 有效发挥业主委员会职能作用策略第七章 健康+和谐，物业服务大趋势——超前化服务模式运作策略 第一节 关注身边居住环境，倡导物业健康服务 第二节 建立绿色健康物业服务体系策略 第三节 物业服务企业节能管理体系的建立和实施 第四节 有效构建E化物业服务模式 第五节 物业服务中的客户关系管理策略 第六节 物业环境和谐服务氛围的营造 第七节 高端“管家式服务”模式 第八节 “深度服务”引领物业服务新模式第八章 典型物业项目高效运营规范——标准化文案表单实战策略 第一节 住宅类物业管理服务实用作业文案与表单 第二节 别墅物业管理服务实用作业文案 第三节 高级公寓物业管理服务实用作业文案 第四节 办公类物业管理服务实用作业文案 第五节 商业类物业管理服务实用作业文案 第六节 酒店式物业管理服务实用作业文案 第七节 医院物业管理服务实用作业文案 第八节 休闲娱乐类物业管理服务实用作业文案

<<物业经理人8大管理策略>>

章节摘录

插图：（三）人才培养创新：激发员工的团队精神并使之有归属感由于房地产企业属于第三产业，人力资源尤为重要，所以创新主要立足于人力资源管理的创新。

由于房地产开发企业的竞争力在于它有别于施工企业、设施设备供应商、金融机构等企业的“集成性”，如果没有体现这种特点，没有一支素质好、综合能力强的人才队伍，房地产开发企业在市场上就没有生命力和竞争力，建筑施工企业或其他行业的企业就完全可以自行进行房地产开发，将其取而代之。

所以，人才培养创新的重点是要建立、培养和使用一支集营销策划、投融资管理、规划设计组织和工程管理于一体的优秀运作人才队伍。

当前房地产开发企业人才培养创新的主要任务是：第一，建立一个富有弹性和行业特点的激励机制，如：员工职业培训计划、企业文化归属感培养等，留住人才，稳住人才，企业才能发展；第二，建立一个强有力的约束机制，制定出企业自己的实施细则，对骨干岗位的人员（如预决算人员、工程管理的各专业工程师、负责提供材料的采购人员、营销骨干等）实行严格的动态管理。

此外，公平、公正的考核制度和积极融洽的企业文化以及良好的工作氛围也是留住人才的关键。

（四）模式策略创新：伙伴联盟开发模式房地产开发企业作为集房地产开发、经营、管理和服务等职能于一体的综合性企业，其产品具有价值大、移动性差、投资风险大、质量受制因素多等特点。

市场竞争是残酷的，但战场上没有永久的敌人，商场上更不会有永久的竞争对手。

战略联盟、联合采购、合作开发对房地产开发企业而言是经济实惠的好事，即采用伙伴联盟开发模式，这是一种松散式的同业横向联盟，它通过与业内强者的联合、合作，在成本、信息和市场销售等方面赢得竞争优势，达到供应商和开发商双赢的目的。

未来的房地产巨子可能在合作中产生，而不是在竞争中产生。

这种投资运作模式对伙伴的要求较高，联盟成功与否在很大程度上取决于联盟成员合作的强度。

<<物业经理人8大管理策略>>

编辑推荐

《物业经理人8大管理策略》由中国建筑工业出版社出版。

<<物业经理人8大管理策略>>

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>