

<<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
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	三、明确重点护卫目标
制定和完善安全护卫制度	五、定期对护卫员开展培训工作	四、完善区
一、加强道路交通的管理	八、提高突发事件应急处理能力	六、做好群防群治工作
四、制定车场(库)意外应变预案	二、完善停车场管理措施	七、
二、确定区域防火责任人	第三节 消防安全管理要领	一、消防组织建设与责任分工
理	三、积极开展消防宣传、培训	四、做好消防档案的管
五、加强消防检查巡查	六、开展消防演习	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	一、了解物业设备设施的组成	第一节 设备设施管理要领
、加强物业设备运行管理	四、做好物业设备维护管理	二、建立物业设备档案
第二节 维修服务及管理要领	一、设立便民维修保养服务部门	三
三、制定维修服务承诺	四、制定维修服务程序	五、设施设备维护的外包管理
第三节 二次装修监督管理要领	一、制定装修管理流程	二、报修程序及时间安排
加强对装修现场的监管	二、加强装修审批	五、加强维修服务检查与回访
管理方案	第四章 如何做好客户服务	第一节 入住管理要领
控制要点	二、制定办理入住手续的文件	一、制定入住管
三、社区文化活动策划与组织	三、新楼入住控制要点	四、旧楼新用户迁入
领	第二节 社区文化建设要领	一、社区文化建设规划
和追讨	三、社区文化活动开展	二、社区文化建设要点
二、投诉的常规处理程序与方法	四、社区文化活动开展	第三节 管理费收缴与管理要
如何做好环境卫生管理	一、了解物业管理费的构成	二、物业管理费的确定要点
保洁管理规划	二、物业管理费的确定要点	三、物业管理费的收缴
检查	第四节 住户投诉处理要领	一、住户投诉内容分析
重点	一、制定保洁管理流程	二、制定住户投诉管理制度
章 如何提升质量管理与创优迎检	二、制定科学的操作程序	第五章
二、明确组织内部的职责与权限	四、制定保洁质量标准	第一节 保洁管理要领
：2008质量管理体系	五、开展保洁质量	一、了解保洁管理的范围
全方位内部评定	六、专业承包公司的选择及监督检查	二、做好
查	第二节 绿化管理要领	三、制定科学的操作程序
六、巩固创优达标成果	一、明确绿化管理	四、制定保洁质量标准
	二、选择绿化管理方式	五、开展保洁质量
	三、善用绿化管理方法	六、专业承包公司的选择及监督检查
	四、加强绿化外包管理	第二节 绿化管理要领
	第一节 物业质量管理要领	一、制定质量方针和目标
	二、建立有效的沟通机制和程序	二、明确组织内部的职责与权限
	四、推行ISO9001	三、创优迎检资料的准备
	第一节 创优迎检工作要领	一、创优工作的前期准备
	二、开展	二、开展
	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
	五、迎接考评检	五、迎接考评检

<<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>