

<<图说物业管理>>

图书基本信息

书名：<<图说物业管理>>

13位ISBN编号：9787115247551

10位ISBN编号：7115247552

出版时间：2011-2

出版时间：人民邮电出版社

作者：罗文山 编

页数：301

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>

<<图说物业管理>>

内容概要

加强物业管理有利于城市管理和经济发展，更能改善和提高人们的工作及生活质量。

本书针对物业管理的各个方面进行了详细的阐述，包括常规服务管理、设备设施管理、物业费收缴管理、物业经营管理、安全护卫管理、消防安全管理、道路交通与车辆管理、社区文化管理、物业保洁管理和物业绿化管理等内容。

本书图文并茂，内容由“实景图片展示、内容解读、要点提示”三个模块组成，形式轻松活泼，易于理解。

这种内容编排方式在管理类图书中比较新颖，有助于读者更好地学习和运用。

本书可作为物业管理提升自我管理能力的读本，也可作为培训部门进行物业管理知识培训的教材。

<<图说物业管理>>

书籍目录

第1章 常规服务管理	1.1 业主(用户)关系维护	1.2 便民服务	1.3 代办服务	1.4 特约服务	1.5 业主(用户)维修服务总体规划	1.6 业主(用户)维修服务环节	第2章 设备设施管理
2.1 物业设备设施	2.2 物业设备运行管理	2.3 供配电系统的管理	2.4 中央空调系统的管理	2.5 给排水系统的管理	2.6 电梯及提升系统的管理	2.7 门窗及屋面工程日常养护	第3章 物业费收缴管理
3.1 物业管理费的收取	3.2 车辆费的收缴	3.3 有偿服务费及拖欠费用的收缴	第4章 物业经营管理	4.1 租赁服务	4.2 无水洗车业务	4.3 停车场经营的其他业务	4.4 广告经营
4.5 摆台经营	第5章 安全护卫管理	5.1 安全护卫的内容与方式	5.2 人员出入管理	5.3 车辆、货物出入管理	5.4 出入口(大堂)护卫的服务要求	5.5 巡逻管理	5.6 监控管理
5.7 高空坠物管理	第6章 消防安全管理	6.1 消防管理机构的建立	6.2 制定消防管理制度	6.3 消防安全设施设备	6.4 消防设施设备标志	6.5 常规消防器材装备	6.6 消防安全检查
6.7 消防宣传与培训	第7章 道路交通与车辆管理	7.1 道路管理	7.2 道路交通管理设施	7.3 车辆停放场所	7.4 车辆管理	7.5 停车场(库)突发事件	第8章 社区文化管理
8.1 社区文化	8.2 社区文化建设	8.3 社区文化的组织	8.4 社区文化活动的策划	8.5 社区文化活动的开展	8.6 社区会所服务管理	第9章 物业保洁管理	9.1 清洁员常见职业病的预防
9.2 清洁开荒的内容及方式	9.3 物业保洁的日常管理	9.4 虫害防治与消杀管理	9.5 保洁外包管理	第10章 物业绿化管理	10.1 物业绿化的日常管理	10.2 物业绿化的常规管理	10.3 绿化外包管理

章节摘录

1.1.2 内容解读 1. 业主(用户)来访来电接待 (1) 业主(用户)来访时, 物业管理

人员应放下手中事务, 主动问好、让座。

如正在为其他业主(用户)办理事宜时, 应先向新来的业主(用户)致歉, 请其稍候。

(2) 如果业主(用户)打进服务热线, 物业管理应在电话铃响三声内接起电话, 并热情地

问候: “您好!

xx管理处(x x 物业)为您服务。

” (3) 业主(用户)反映情况时, 物业管理应认真倾听, 尽量一次性记录清楚, 避免重复

发问引起对方的不满。

应让业主(用户)充分表达, 避免不必要的打断。

在其意图不明时, 物业管理应进行试探性询问, 深入了解, 不要急于表态。

(4) 业主(用户)反映的情况即使不属于自身责任范围, 物业管理也应热情对待、妥善处

理, 并亲自联系或事后再转达相关责任人, 不应直接推诿给业主(用户), 除非对方明确表示要亲自

找责任人处理。

2. 运用公告与业主(用户)沟通 在物业管理的日常工作中, 向全体业主(用户)发布公告

是一项基本的且非常重要的工作。

凡是需要所有业主(用户)了解、知道的事情, 都可以通过公告的形式公布于众, 使业主(用户)了

解和接受。

(1) 安装统一公告栏 物业公司发布日常公告通常以书面形式为主。

以居住为主的小区 物业管理服务公司一般会在小区主要出入口、每栋住宅楼的一楼大堂或

电梯前厅安装统一的公告栏, 以便业主(用户)时刻注意公告栏中的内容, 在第一时间了解最新信息

。公告栏应制作精美、大方, 与周围环境相映衬, 以保证小区内公共场所的美观。

商业楼宇 物业公司应将公告分发到各单位或投入到各个信箱内。

(2) 公告有较高的认可及接受度 在拟订公告内容时, 为保证业主(用户)对公告有较高的

认可及接受度, 物业公司应注意以下两点。

.....

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>