

<<物业人员实操培训>>

图书基本信息

书名：<<物业人员实操培训>>

13位ISBN编号：9787121028601

10位ISBN编号：7121028603

出版时间：2006-7

出版时间：电子工业出版社

作者：刘俊

页数：304

字数：340000

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>

## <<物业人员实操培训>>

### 内容概要

物业管理已进入寻常百姓生活中，一个好的地产如果有好的物业公司介入必定有好的销售。物业管理前几年在国内还是个新生事物，但随着国家相关政策法规的出台、市场的需求的日益增加，大大小小、水平参差不齐的物业管理公司的出现，法律赋予业主聘请、解雇物业公司等更多的权利，这使得市场竞争比以往激烈许多，因而物业公司也并不好做。

本书围绕物业管理所涉及的各个环节，从最基本的工作细节入手，在点出问题及困惑的基础上着重讨论“怎么做”，阐述了素质提升、日常管理、安全保卫、收费工作、维修保养服务、社区文化建设、环保清洁和投诉处理8大方面64个细节，并配以相应的案例与实践练习，以期为物业公司提供员工培训的蓝本、为物业人员提供工作上的参考。

## &lt;&lt;物业人员实操培训&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 素质提升实操细节 细节01 须了解物业人员的素质要求 细节02 应树立良好的服务意识 细节03 必须养成9种好习惯 细节04 一定要遵守职业道德 细节05 要时常保持笑容 细节06 要注意礼仪第2章 日常管理实操细节 细节01 新盘入住协调与管理好 细节02 新用户迁入应全力协助 细节03 业户装修须审批 细节04 认真实施装修监管 细节05 须严把装修验收关 细节06 须建立与管理好业户档案 细节07 要定期管理业户权籍 细节08 日常管理要与业主委员会有效沟通 细节09 重大事项更要与业主委员会沟通 细节10 与业户建立良好关系 细节11 开展业户服务前须进行需求调查 细节12 发布公告要让业户认可及接受 细节13 定期开展业户满意度调查 细节14 走访回访工作一定要做好 细节15 对个别业主的无理要求要婉拒 细节16 遇吹毛求疵的业主应避免冲突第3章 安全保卫服务实操细节 细节01 各自岗位责任与要求必须清楚 细节02 保安服务内容与要求要了然于胸 细节03 保安工作程序与方法须掌握 细节04 保安要注意仪容仪表 细节05 保安巡逻要有效率 细节06 保安交接班工作要清楚 细节07 车辆安全管理要到位 细节08 安全防范之监控应密切 细节09 危及人身安全处要有防范措施 细节10 为业主或租户出场地证明应慎重 细节11 重大事件要报告 细节12 消防安全人人有责 细节13 区域防火责任人须确定 细节14 消防宣传、培训须积极开展 细节15 消防检查巡查一定要加强 细节16 突发事件应有效、及时处理第4章 物业收费工作实操细节 细节01 管理费收缴要循序进行 细节02 维修基金管理和使用要合理合法 细节03 维修有偿服务收费应明示 细节04 停车场收费要严格遵守规定第5章 维修保养服务实操细节 细节01 接业户报修要收集准确资料 细节02 上门维修服务要规范 细节03 各项维修作业程序要掌握 细节04 对维修一定要做回访第6章 社区文化建设实操细节 细节01 对社区文化要有充分认识 细节02 社区文化组织要看规模 细节03 社区文化建设要点要掌握 细节04 社区文化活动策划要有文案 细节05 社区文化活动 应满足不同层次的兴趣第7章 环保清洁服务实操细节 细节01 物业绿化管理重点 细节01 与方法须了解 细节02 绿化养护工作应注意安全 细节03 绿化发包工作要及时跟踪 细节04 不同区域的保洁要求应了然于胸 细节05 各项清洁操作规程须熟练掌握 细节06 物业违章搭建要依法处理 细节07 物业区域污染要积极防治第8章 投诉处理实操细节 细节01 业户投诉要正确认识 细节02 投诉处理的原则与程序须遵循 细节03 投诉处理的要求与方法要掌握 细节04 接待投诉要有技巧 细节05 投诉处理要做到五清楚 细节06 各项投诉记录表要填好参考文献

<<物业人员实操培训>>

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>