

<<如何成为一流物业经理>>

图书基本信息

书名：<<如何成为一流物业经理>>

13位ISBN编号：9787122098580

10位ISBN编号：7122098583

出版时间：2011-1

出版时间：化学工业出版社

作者：章学成 编

页数：181

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>

<<如何成为一流物业经理>>

前言

物业是一个新兴的行业，物业管理是涉及面很广、专业技术性很强的服务工作。

物业管理水平固然要靠资金、靠健全的法制、靠硬件设施、靠良好的服务手段、靠完善的制度和严格的规章，但首先靠人，靠高素质的物业管理人员，尤其是高素质的物业经理（或称为物业管理处主任）。

物业经理是物业公司的基层单位——物业项目管理处的“第一把手”，也是物业管理服务现场的第一责任人。

人们评价一个物业公司好不好，最直观的印象是其物业项目的管理水平，人们常说某个楼盘的物业管理得真好，房子升值了。

从这一点来说，业主购买的房产能否保值增值，很大程度上取决于日后的物业管理服务。

而物业管理服务质量的好坏，主要取决于物业管理现场服务的“第一把手”——物业经理。

物业经理的业务能力和素质的高低直接影响到其所管物业的管理水平，也直接影响到该物业所有人和使用人的权益。

所谓“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，这句民间俗语很清晰地表述了物业经理对所管物业管理水平的重要性。

那么，物业经理如何开展与实施物业管理？

又如何在必关重要的岗位上得心应手呢？

这就是本书要回答的问题。

本书分两大部分。

第一部分，物业经理应懂什么。

作为物业管理关键岗位上的人，首先应对自己的岗位有一个充分的认识，管理处管什么、怎样运作、管理目标是什么，物业经理的具体职责又是什么；其次，要达成管理目标，完成自己的管理职能，需要运用什么手段（订计划、开会等），掌握什么技能也要胸有成竹。

第二部分，物业经理应管什么。

作为物业经理，管理的事务很多：对自己团队的管理（人员配备、培训、绩效考核）；业务（安全、保洁、绿化、客户服务、管理费收取与管理、房屋本体及物业设施设备等）的管理；物业风险的防范等。

在这一部分里，充分介绍了各项事务的管理措施、技巧、方法、细节，并提供了一些实用的管理表格、工作文件。

<<如何成为一流物业经理>>

内容概要

本书主要阐述了物业公司管什么、怎样运作、管理目标，物业经理的具体职责，达成管理目标、完成管理职能所需要运用的手段（订计划、开会等）、技能；全面介绍了物业经理管理的事务——对自己团队的管理（人员配备、培训、绩效考核）；业务（安全、保洁、绿化、客户服务、管理费收取与管理、房屋本体及物业设施设备等）的管理；物业风险的防范等的管理措施、技巧、方法、细节，并提供了一些实用的管理表格、工作文件。

本书是物业管理人员必不可少的集培训、查询、应用等多种功能于一体的案头书。

<<如何成为一流物业经理>>

作者简介

章学成，物业管理师，最早毕业于江苏劳动经济学校。

现任职于深圳市国商物业管理有限公司某物业管理处主任。

从事物业管理工作近十年，对于物业管理中的业户服务、安全护卫、清洁绿化等有独到的见解和认识，形成了一套自有的物业管理方法。

编有《物业经理案头手册》一书。

<<如何成为一流物业经理>>

书籍目录

第一部分 物业经理应懂什么第一章 认识自己的岗位 第一节 认识物业管理处 一、什么是物业管理处 二、物业管理处管什么 三、管理处的运作模式 四、物业管理处的工作目标 第二节 物业经理的工作职责 一、关注服务细节 二、人力资源开发和管理 三、安全管理建设 四、社区文化建设 五、设施设备管理 六、成本控制 七、整合资源,开展多种经营第二章 掌握工作的技能 第一节 制订工作计划 一、计划的格式 二、计划的内容 三、制订好计划须经过的步骤 第二节 会议管理技能 一、物业管理处会议的种类 二、主持会议的技巧 三、参加会议的技巧 第三节 怎样汇报工作和下指示 一、汇报工作与听取汇报 二、正确地指示 第四节 团队管理技能 一、团队与团队管理 二、经理在团队中的作用 三、团队管理的基本要点 第五节 投诉处理技能 一、正确认识投诉 二、处理投诉的原则与程序 三、处理投诉的要求与方法 四、对投诉的回访 五、投诉记录与统计分析

第二部分 物业经理应管什么第三章 管理处人员配备与管理 第一节 管理处人员配备 一、人员配备的原则 二、管理处人员配备数量标准 三、管理处各岗位设置 四、管理处各岗位人员招聘 第二节 员工培训 一、培训对象与培训内容 二、员工培训的形式 三、员工培训计划 四、培训的评估考核 第三节 管理处人员绩效考评 一、绩效考评的目标 二、绩效考评的原则 三、绩效考评的方式 四、绩效考评的内容 五、管理处各岗位绩效考评内容与方法 附:某大型物业管理处各岗位绩效考评标准 附:某物业管理处各岗位绩效考评表第四章 管理与服务物业使用人 第一节 业主(用户)迁入迁出管理 一、新楼入住期间的控制 二、旧楼新用户迁入控制要点 三、业主(用户)迁出服务 第二节 安全管理 一、物业安全管理的内容 二、物业安全管理的指导思想 三、物业安全管理的“五落实”原则 四、护卫队伍建设与管理 五、物业安全外包的控制 第三节 二次装修管理 一、制定装修管理流程 二、装修手续办理 三、装修过程加强监控 四、装修验收 五、验收合格后的事务处理 第四节 保洁绿化管理 一、保洁、绿化的管理内容 二、保洁绿化管理要点 三、保洁绿化外包管理 第五节 开展社区文化活动 一、社区文化活动开展可采取的形式 二、社区活动开展应掌握的原则 三、社区文化活动开展中的问题及解决方法 四、社区文化活动的策划 第六节 物业费的收取与管理 一、物业管理费的构成 二、物业管理费的收缴程序 三、物业管理费收费难的应对措施 四、管理费的管理第五章 物业设施的管理与服务 第一节 房屋本体的维护 一、房屋本体的范围 二、管理职责的划分 三、房屋本体的日常养护 四、房屋查勘鉴定与完损等级评定 第二节 房屋附属设备的运行维护 一、了解物业设备设施的组成 二、建立物业设备档案 三、加强物业设备运行管理 四、做好物业设备维护管理 第三节 物业工程的外包管理 一、选择承包商 二、外包合同的签订 三、指定专人负责外包服务管理 四、承包商月度评价第六章 物业管理风险防范 第一节 物业管理风险的类别与来源 一、物业管理风险的类别 二、风险来源 第二节 风险防范的对策 一、要学法、懂法和守法 二、加强内部管理 三、妥善处理物业管理活动相关主体间的关系 四、重视宣传,树立良好形象 五、适当引入市场化的风险分担机制 六、提升防范意识,建立危机管理机制参考文献

<<如何成为一流物业经理>>

章节摘录

插图：四、社区文化建设社区文化是物业管理工作的润滑剂，社区文化工作开展的好坏直接影响到辖区客户对管理处工作的评价。

如何寻找本管理处的文化特征，营造一个良好的文化氛围，不是简单地通过几次娱乐性活动就能做好的，而应将其放在整个社区文化建设高度来考虑。

笔者认为一种整体的社区氛围，主要包括自然、社会、人文三个环境，以满足人类生存、发展、享受的各层次需求。

五、设施设备管理设备管理是大厦（小区）管理的重要核心。

设施设备管理的好坏直接影响到整个管理处的整体运作，哪怕是设备上一个小小的零配件都有可能影响到整个设施设备的运作。

这势必要求我们做到有问题立即跟踪落实，直到问题的根本性解决。

可采取点、面相结合的方法：“面”方面整体把握几大系统的质量关，如给排水系统、供配电系统、弱电系统、电梯系统等，制订合理的巡视检查、维护保养计划，并跟踪使各计划得到有效落实；“点”方面需对每位业主的装修质量进行严格把关，杜绝因个别装修不到位而影响其他设施设备的正常运行。

同时，还应充分利用现代化新技术，对设施设备系统进行必要的节能改造，降低各系统的能耗，切实保障业主的根本利益。

六、成本控制评价一个物业管理项目成功与否，除了业主评价和内部审核外，第三个关键因素就是成本是否得到有效控制。

物业管理行业是一个微利行业，其收入主要来源于众多业主交纳的管理费，价廉物美的服务是我们追求的目标，更是广大业主的强烈要求。

说到底，只有成本控制好了，才会在服务方面投入更多财力，才能有更充裕的资源配备，更先进、更优质的软硬件为广大业主服务，从而使服务质量得到保证和提高。

物业管理处主任必须能通过有效的手段，强化全员成本控制意识，通过完善的成本管理制度和严格的预算管理制度进行成本管理。

<<如何成为一流物业经理>>

编辑推荐

《打造一流经理人:如何成为一流物业经理》：工作职责，管理能力，职业素养。

<<如何成为一流物业经理>>

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>