

<<物业管理处业户服务管理>>

图书基本信息

书名：<<物业管理处业户服务管理>>

13位ISBN编号：9787545403329

10位ISBN编号：7545403320

出版时间：1970-1

出版时间：广东经济出版社

作者：张野，邵小云 著

页数：198

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>

<<物业管理处业户服务管理>>

前言

小区是作为城市建设中的一道靓丽的风景线而示人的，在这道风景线的背后就是现代房地产业不可或缺的物业服务与管理。

物业服务与管理可以使城市更美丽，居住更舒适，生活更方便。

在物业服务与管理中，各个项目的管理是物业服务企业成功运营的关键所在，而物业管理处是物业服务企业的派出机构，是物业项目的现场办事机构，主要负责提供日常的物业服务与管理。

管理处直接面对业主和物业用人，处于管理服务的第一线，在管理中起着执行实际操作和协调的作用。

物业服务与管理在我国经过20多年来的探索和实践，无论在理论方面还是在实践经验方面都有了很大的发展，逐渐形成了一整套完善且自成体系且行之有效的物业管理办法。

但是，物业服务与管理的一些基本矛盾仍然存在，如专业化和规范化程度低、公信力缺失、管理不规范、服务不到位、业主投诉呈上升趋势、物业服务合同纠纷时有发生等，影响着社区安定。

为了解决这些问题，我们策划、编辑了“轻轻松松管物业”丛书，丛书着眼于物业项目的管理，从物业管理处各项业务的运作出发，关注日常物业管理与服务执行的实际操作。

<<物业管理处业户服务管理>>

内容概要

物业管理一直处于社会关注的焦点，已成为当代一个重要的新兴行业。在物业管理理论研究和实践探索的层面上，深圳远远走在全国物业管理行业的前列，从行业主管部门、教育机构、物业管理企业、建设单位到产权人、住户等众多人士都广泛、深入地参与物业管理理论研究和探索，这一些研究成果为物业行业的健康深入发展起到了积极的作用。

物业管理服务的专业化、规范化、社会化，业主维权行为的理性化，业主委员会运行的规范化，对物业管理人士提出了更高的要求，必须不断研究和探索，促进我国物业管理的健康发展，规范和培育物业管理市场。

本套丛书可作为住宅、写字楼、别墅、学校等各类型物业管理从业人员的实操手册，也可作为热爱物业管理行业求职人员的岗前培训教材，亦可供业内人士和研究人员借鉴。

<<物业管理处业户服务管理>>

作者简介

张野，物业管理培训师，现任新中物业管理（中国）有限公司郑州分公司总经理。曾在深圳市国际金融大厦、澳门新世纪酒店、中信深圳（集团）公司中信物业管理有限公司从事物业管理工作，2002年任香港戴德梁行物业管理有限公司驻场经理，期间参与深圳信兴广场地王商业中心、广州中信大厦的物业管理、深圳赛格广场、深圳赛格三星、长春吴太商务中心等各种类型的物业管理。

著有《现代物业标准化管理手册》、《物业经理（主任）岗位职业技能培训教程》等物业图书和培训教材。

邵小云，女，物业管理师、人力资源管理师，上海大学行政管理专业毕业，现任深圳市金顺物业管理公司常务副总经理。

从事物业管理工作10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；具有全面主持企业ISO9001：2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

<<物业管理处业户服务管理>>

书籍目录

第一章 业户服务基础工作第一节 提升物业管理人员的素质一、物业管理人员的素质要求二、树立良好的服务意识三、养成良好的工作习惯四、培养良好的职业道德五、服务中时常保持笑容六、服务中要注意的礼仪第二节 做好物业档案工作一、物业档案在物业管理服务中的地位二、物业本身的档案三、物业业户的档案四、物业档案的建立与管理第三节 与业户建立良好关系一、开展服务前须进行需求调查范本01：便民服务问卷调查表范本02：特约服务业户问卷调查表二、发布布告要让业户认可及接受三、日常服务要注意细节第二章 业主入住服务第一节 入住服务一、新盘入住服务范本03：入伙通知书范本04：入伙手续书范本05：入伙须知二、旧盘新业户迁入服务范本06：业主授权书范本07：租户室内大件物品放行协议书第二节 二次装修服务与管理一、二次装修的特点二、业户装修须审批三、加强装修监管范本08：某物业违章处理标准范本09：管理处装修管理巡视制度四、把严装修验收关第三章 维修保养服务第一节 便民维修保养服务规划一、便民维修保养服务部门二、报修程序及时间安排三、制订维修服务承诺范本10：写字楼维修服务时间承诺范本11：小区上门维修服务标准范本12：维修服务检查与回访制度第二节 业户报修接待服务一、了解报修的范畴二、掌握接待要求三、做好报修记录四、分清轻重缓急五、区分无偿维修与有偿维修第三节 维修服务的开展一、上门维修服务规范二、各项维修作业程序第四节 维修回访工作一、维修回访的内容二、维修回访的原则三、维修回访的工作要求第四章 房屋租赁代理服务第一节 物业租赁代理的形式与运作程序一、物业租赁代理的形式二、物业租赁代理的运作程序第二节 物业租赁服务程序一、捕捉潜在租户二、租户资格的审查三、租约条款谈判四、正式签约范本13：大厦租赁合同范本14：某工业区厂房代理租赁合同五、核查物业并移交六、提供有效的租赁服务，建立良好的租赁关系七、收缴租金八、续签租约九、租赁终（中）止第五章 社区文化建设第一节 社区文化概述一、社区文化的内容二、社区文化的相关方面三、社区文化建设的要点范本15：社区文化管理规程范本16：××小区精神文明公约第二节 社区文化组织与策划一、社区文化的组织二、社区文化活动的策划范本17：某社区文化活动总体构想范本18：社区文化活动计划第三节 社区文化活动的开展一、社区文化活动的开展的形式二、社区文化活动的开展应掌握的原则三、社区文化活动的开展中的问题及解决方法四、社区文化活动结束后的工作第六章 业户服务质量的提升第一节 做好回访工作一、回访的方式二、回访的内容三、回访的要求四、走访、回访的细节第二节 投诉的处理一、业户投诉的内容二、业户投诉的分类三、投诉问题的界定四、处理业户投诉的原则与程序范本19：投诉处理内部工作程序五、处理投诉的要求与方法六、接待投诉的要求七、要填好各项投诉记录表第三节 开展物业管理服务满意度调查一、物业管理服务满意度调查开展的方式二、物业管理服务满意度调查的运作流程范本20：业户满意度调查问卷范本21：物业管理服务满意度调查问卷范本22：开展“物业管理服务满意度问卷”调查的通知参考文献

<<物业管理处业户服务管理>>

章节摘录

人们的素质各不相同，所处的层次、境界也不会相同。

目前，有的物业管理人员已经做到“负责”、“廉洁”、“爱岗位”和“爱服务”，有的物业管理人员则已经做到“勤奋”、“敬业”和“爱业”了。

(二) 诚实守信 诚实就是态度诚恳，不说假话；守信就是有信用。

具体而言，体现在三个方面：(1) 实事求是。

在参与物业管理投标时，对自己企业的实际情况要实事求是，不能为了中标夸大事实，弄虚作假。

(2) 坚守承诺。

有些物业服务公司制定了“服务承诺”，但在实际管理过程中却把这些承诺抛在脑后；有的物业管理人员把承诺当作缓兵之计，对业户的承诺迟迟不能兑现，今天推明天，明天推后天，结果使业户对企业失去了信心。

所以，物业管理人员一旦承诺，就一定要坚守承诺，实现承诺。

(3) 要恪守合同。

物业服务公司中标获取物业管理业务后，会与招标单位签订物业管理委托合同。

物业管理人员要严格按照合同向业户提供质价相符的管理服务，根据委托合同处理一切物业管理问题或纠纷。

(三) 真诚服务 物业管理行业是服务性行业，物业管理人员必须牢记服务业户这一宗旨，始终不要忘记自己是服务者的角色，要淡化或消除管理者的意识。

服务业户，尊重业户，要按照物业管理的相关程序，按规定的时间完成物业管理服务工作；要真心地征求业户的意见，真诚地为他们服务；要站在业户的立场上，设身处地考虑问题，想业户之所想，急业户之所急，尽心尽力维护业户的利益。

(四) 办事公道 公道即公平合理，合理就是既坚持原则又考虑到他人利益。

要做到办事公道，首先要明确自己的职责范围，不能超越本人的职责范围滥用职权，一切都要根据相关的物业管理法律法规、政策制度办事。

其次，必须坚持原则，客观地处理各项工作，包括业户与业户之间的纠纷和需求，不能由于掺杂个人关系或私人利益而厚此薄彼或产生偏差。

<<物业管理处业户服务管理>>

编辑推荐

专为物业管理职业经理人量身定制的物业管理宝典最新的物业管理法律、法规；前瞻的物业管理理念；有效、实用的管理方法和工具 全面、系统、科学的物业管理体系，全方位、多角度让人与事完美结合，引导您如何开展物业管理服务工作，实现其价值

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>