

<<物业服务质量管理研究与实战>>

图书基本信息

书名：<<物业服务质量管理研究与实战>>

13位ISBN编号：9787564311742

10位ISBN编号：7564311746

出版时间：2011-5

出版时间：西南交通大学出版社

作者：蔡任重，等编

页数：201

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>

<<物业服务质量管理研究与实战>>

内容概要

成都市深入推进统筹城乡发展和建设世界现代田园城市的时代大背景，赋予了我市物管行业一个新的历史使命——如何让广大城乡居民共同享受和谐物管创建活动所带来的品质生活。

《物业服务质量管理研究与实战》一书正是一部破题之作。

《物业服务质量管理研究与实战》主要围绕“以客户满意为核心的全面质量管理”这一科学有效且具有普遍适用性的物业服务质量管理理念展开论述，并从理论和实战两方面对“如何为不同消费层次的客户提供质价相符的优质服务”这一行业难题进行了详尽解析。

通过《物业服务质量管理研究与实战》，作者在行业内率先为物业服务质量给出了明确定义，率先对物业服务质量的原理进行了系统而深入的剖析，率先明确提出客户满意度是衡量物业服务质量的主要指标，并开创性地将客户期望管理及有形证据管理等理念引入了物业管理行业。

《物业服务质量管理研究与实战》可作为物业管理企业管理人员的工具用书，也可作为物业管理专业学生的学习参考用书。

作者简介

蔡任重，成都市城乡房产管理局市场监管处处长（原物业管理处处长、原成都市物业管理协会秘书长），房地产高级经济师、中国物业管理协会行业发展研究中心研究员、中国物业管理协会物业维修资金研究专业委员会秘书长、中国物业管理师执业资格考试参考教材编审委员会委员、四川大学锦城学院兼职教授、成都航空职业技术学院客座教授、成都市地震灾后重建先进个人。在对物业管理本质的研究、理念的丰富、规律的把握、特点的认识、事业的推动等方面进行了积极探索，得到了同行的充分肯定。近年来有十余篇专业论文在相关权威杂志上发表，并著有《物业管理概论》一书，作为全国高等学校相关专业教材。

<<物业服务质量管理研究与实战>>

书籍目录

第一章 物业服务质量管理概述
物业服务概述
物业服务质量的特性
物业服务质量管理的原则
物业服务质量管理方法
推进全面质量管理的三个阶段
第二章 物业客户期望管理
期望概述
影响客户期望的主要因素
客户期望的确定
附 物业客户期望调查表
第三章 物业服务质量标准
物业服务质量标准概述
物业服务质量指标的制定
物业服务质量的注意事项
第四章 物业服务质量控制
物业服务质量控制概述
物业服务质量控制的原则
物业客户投诉管理
有形证据
附 成都××物业服务有限公司品质检查标准
作业规程
第五章 物业客户满意度测评
客户满意度测评概述
客户满意度测评的作用
物业客户满意度测评工作的程序
附 成都××物业服务有限公司客户满意度调查表
第六章 物业项目人力资源管理
项目人力资源管理概述
项目物业服务人员的特殊素质要求
项目绩效管理
项目中的日常人力资源管理
附 成都××物业服务有限公司××年度目标责任书
第七章 服务文化建设
服务文化概述
服务文化的主要作用
塑造企业价值观
确立服务文化
服务文化建设与管理的紧密结合
附录
附录一 成都市普通住宅物业服务等级标准
附录二 成都市地方标准《写字楼物业服务规范》
附录三 成都市农民集中居住区物业服务事项与质量规范（试行）
附录四 成都市保障性住房物业管理办法
附录五 成都市和谐物管创建示范单位展示参考文献

<<物业服务质量管理研究与实战>>

章节摘录

物业服务提供过程与消费的同耐性 有形产品基本上是经过生产-物流-销售三个环节后，最终被消费者购买，产品的生产与消费存在一定时间和空间上的距离。

而对于物业服务来说，服务过程与消费是同时进行的，服务的生产过程同时也是服务的消费过程。

物业服务提供过程和消费的同时性，决定了客户在接受服务时和物业服务人员有一个互动关系，服务正是在这种互动关系中完成的。

在物业服务过程中，客户不但要同服务人员产生接触，还可能与其他客户发生联系。

这就要求物业服务人员必须具有较高的沟通协调能力和应变能力。

物业服务企业不仅要做好员工服务行为管理工作，而且应采取措施尽量提高客户配合服务工作的能力。

物业服务提供过程和消费的同时性，使得企业很难控制质量和提供质量始终如一的产品。

在制造业中，产品的生产过程和消费过程是分离的，产品生产出来后要经过严格的检验，这样就基本可以确保消费者购买的产品是合格的。

但是在物业管理行业，服务提供过程和消费过程是同时进行的，服务过程中一旦出现差错，就已经对客户造成了影响。

尽管我们可以采取一些补救性措施进行弥补，但是，如果这样的差错一再出现，必将会对客户满意度造成极大的负面影响。

所以，物业服务企业的每一位员工都应该是质量检验员，做好服务关键时刻（服务人员和客户的每一次接触都是服务关键时刻）的质量管理工作。

物业服务提供过程和消费的同时性，决定了物业服务无法储存。

在制造业中，企业根据对销售量的预计制订生产计划，就可以通过库存的方式，既保证了淡季时产能的有效利用，又可以确保销售旺季的供应。

.....

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>