

《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

出版社：人民邮电出版社

作者：罗文山 编

页数：303

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《图说物业管理》

内容概要

《图说物业管理》内容简介：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。《图说物业管理》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。

《图说物业管理》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。

《图说物业管理》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（xx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。……

精彩短评

- 1、买个单位学习用的 很实用 很具体
- 2、里面内容经济适用

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：www.tushu000.com