

<<物业管理前期服务实用工作手册>>

图书基本信息

书名：<<物业管理前期服务实用工作手册>>

13位ISBN编号：9787111326083

10位ISBN编号：7111326083

出版时间：2011-1

出版时间：机械工业

作者：梁晓东

页数：235

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>

<<物业管理前期服务实用工作手册>>

前言

今天, 各行各业的发展都趋向于以用户为中心, 提升用户的体验与感受, 成为行业生存与企业制胜的不二法门。

在任何一个社区中, 物业管理机构自出现开始, 每时每刻都在对自身的价值进行着定义与定位。业主作为物业管理行业最重要的用户, 他们同相关的其他主体(开发商、政府部门等)进行着反复的博弈。

一个物业管理项目如果要取得成功, 必然是将房地产项目的设计、开发、施工、营销、成本管理等综合优化后的成果, 这也是一个交织、碰撞、引导、扭曲与渗透的过程。

毋庸讳言, 物业管理是一门专门的学问, 它致力于建立人与其场所(房屋、设施、设备与场地)之间的融合与和谐的关系, 不仅包含社区物质财富的成长过程, 也包含精神文明、体制与制度的创新与建设。

因为物业管理与房地产设计、工程管理、营销、开发理念有着千丝万缕的联系, 故而专业的物业管理必须致力于自身的独立地位与品牌塑造, 它不仅需要素质优良的员工队伍、科学的管理模式和深厚的资源背景, 还需要通过将“管理”与“服务”前置, 加强资源的优化整合, 延续开发的成果与理念, 提升业主的生活质量。

本书分为三个部分。

第一篇为物业管理前期介入, 主要包括工作基础、内容和针对工程、设计问题的改进思路; 第二篇为物业管理销售配合, 通过对销售配合各岗位的内部管理、规范、制度、标准、流程等方面的改进, 提升营销配合方面的协调性; 第三篇为物业管理顾问咨询, 包括顾问咨询基础知识、制度、内容、实务操作等。

<<物业管理前期服务实用工作手册>>

内容概要

本书主要针对物业管理前期介入工作的三个方面，详细阐述了如何有效地实施管理介入、销售配合及咨询顾问活动，以提高前期物业管理工作的效率。全书共三篇九个章节。

第一篇为物业管理前期介入，其中，第一章介绍了物业管理与前期介入的基本概念和工作内容，第二章详细描述了前期介入工作的服务架构、岗位职责、工作规范、工作程序和管理制度，第三章介绍了前期介入的评估项目、优化建议以及相关的案例等。

第二篇为物业管理销售配合，其中，第一章为销售配合工作概述，主要介绍销售配合的意义、概况、架构、职责等，第二章重点阐述销售配合各岗位作业规范、服务标准、工作制度，第三章提供了部分临时性销售配合工作方案及应急事件处理规程。

第三篇为物业管理顾问咨询，其中，第一章介绍了相关的名词、术语、对象、内容、架构、职责等，第二章涵盖了顾问咨询作业指导内容、内控制度及部分实用表格，第三章提供了部分工作计划和实用范本资料。

本书力求突出理念与实践的统一，强调物业管理服务过程的前瞻性、针对性和符合性，针对社区物业管理实施过程中存在的一些重点和难点问题，着重进行了深入探讨。同时，力求浅显易懂，尽可能做到对读者有所助益。

<<物业管理前期服务实用工作手册>>

作者简介

梁晓东，国内资深物业管理人士，物业管理理论专家，全国房地产行业培训中心特约讲师，济南市物业管理行业协会评标专家，多家杂志专栏撰稿人，注册物业管理师、工程师。

从事物业管理工作十余年，自2001年开始担任大型社区或写字楼物业管理项目及顾问咨询项目负责人，先

<<物业管理前期服务实用工作手册>>

书籍目录

序一序二第一篇 物业管理前期介入 第一章 前期介入概述 第一节 物业管理与房地产概述 一、物业管理的基本概念 二、物业管理与房地产业 第二节 前期介入基础 一、前期介入的作用 二、前期介入的各利益相关人 三、前期介入的服务机构 四、前期介入的目标与计划 第三节 前期介入的工作内容 一、客户方的需求 二、物业管理前期介入的服务范围 三、物业管理前期介入的阶段性工作 第二章 物业管理前期介入工作职责与规程 第一节 前期介入的架构及职责 一、前期介入的组织架构与服务内容流程 二、前期介入人员岗位职责 第二节 前期介入工作规范 一、前期介入工作运作衔接规范 二、房地产设计介入工作规范 三、营销阶段介入工作规范 四、施工阶段介入工作规范 五、物业管理前期策划工作规范 第三节 前期介入工作程序 一、物业项目信息采集工作程序与实用表格 二、市场调研工作程序与实用表格 三、物业管理方案编制程序与表格 四、物业服务费标准核定程序 五、优化建议沟通程序 六、应急维修实施程序与表格 七、危险源辨识、风险评价和风险控制策划程序第二篇 物业管理销售配合第三篇 物业管理顾问咨询参考文献

章节摘录

插图：物业管理工作人员的优势体现为：在长期的管理服务实践中了解了物业特性，而且也熟知业主（使用人）在物业使用过程中的偏好与评价，从而能从物业的宏观管理与微观使用的角度来把握物业的优缺点。

如果开发商在房地产项目的启动之初，物业公司通过前期介入，把客户对物业的需求意见表达出来，并且从客户的角度出发来积极参与开发商的各项活动，可以提升开发品质，并使物业建设得更加安全、实用、便捷和美观，也有利于未来管理服务工作的开展。

实践证明，前期介入具有以下作用：（1）扩充了物业管理的实质性内容 物业管理的立足点是充分发挥物业的使用功能，使其正常运行与保值增值。

但目前的物业管理仅仅停留在房地产开发的售后与延伸，而优秀的物业管理完全可以从物业使用、管理、运行角度，为物业的完善和保证使用功能的发挥提供建议和优化思路，避免走过多的弯路，且进一步与物业使用人的各类需求相契合，减少浪费与创造价值。

（2）有利于优化、完善设计、施工细节 物业管理和业主使用中的实际问题，一般设计人员很难全面预设、估计，但是有经验的物业公司却有深入的思考与广泛的素材。

因此，物业公司在项目设计阶段，从业主或使用人的角度，凭借专业人士的经验对所管理物业的设计进行审视，对不当之处提出修改方案，可优化设计，完善设计中的细节，避免一些在后期工作中难以解决的问题。

物业公司通过参与物业施工建设阶段监理，可以强化施工过程中的质量管理与标准监控，尽可能把房屋的质量隐患在建造过程中予以杜绝，从而提高房屋的建设质量。

（3）有利于未来物业管理工作的开展 物业管理通过前期介入，在与开发商、监理方、施工方等各方的共同协作中，充分贴合实际，与各合作方，特别是施工维保单位取得有效的谅解与沟通，形成良好的合作关系；理顺同环卫、水电、通信、治安、房管、绿化等各部门之间的关系，建立顺畅的服务渠道。

而且，通过前期介入，物业公司能够在业主人住前，处理好熟悉设施、调试设备、收集资料等承接查验的各类重要准备工作。

（4）减少返修成本 一个项目在开发商及施工单位交付使用后的若干年的使用过程中，只有业主和物业公司来共同面对各种可能出现的问题。

专业的物业管理者对楼宇使用过程中暴露出来的各种质量问题会有所了解，如厨卫、窗台等处的漏水问题及其成因，各种设施选型当中的利弊等。

如果有物业公司在施工现场进行指导与监督，就会在施工过程中提前予以解决，而不致遗留下来成为日后使用和管理中难以克服的障碍。

物业公司选派相应专业的人员参与施工质量监理，配合开发企业和施工部门共同确保工程施工质量。优秀的物业管理必须对内部结构、管线布置走向、建材性能、设备安装等情况了如指掌，对于图样改动或增、减部分做出全面记录。

物业公司通过前期介入可以提出许多设计和施工方面存在的问题和解决方法，从而大大减少物业管理工作中的返修工作量，有利于业主，也有利于开发商和施工单位因保修对接产生的众多不便。

<<物业管理前期服务实用工作手册>>

编辑推荐

《物业管理前期服务实用工作手册》：教你快速复制成功的物业管理经验及模式助你轻松成为物业管理实战专家的金钥匙从前期介入到后期服务涵盖全部流程从企业运营到品牌建设荟萃经典范例国内最系统最全面物业管理学习宝典业界最经典最实用物业管理必备工具免费赠送千份word格式实用工作表格

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>