

<<物业人员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<物业人员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787115200273

10位ISBN编号：7115200270

出版时间：2009-7

出版单位：人民邮电出版社

作者：莫子剑

页数：281

字数：220000

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>

## <<物业人员岗位培训手册>>

### 前言

企业招聘的目的就是要找到合适的人，并将各类人才对号入座放入合适的岗位。

员工如何评估自己和企业岗位之间的契合性？

如何了解企业岗位的工作内容和工作要求？

如何处理工作岗位上的工作事项？

如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法？

如何知道别人是怎样处理同样的工作的？

如何缩短和同事之间的差距？

为此本岗位培训手册系列图书将针对每个具体的岗位，提供精细化、标准化、实务化、模块化的全面解决方案，通过员工个人的自我培训，明确自己岗位上的具体工作内容和事项，并获知处理这些事项的工作流程、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职务提升的机会。

针对同一岗位在不同行业的细微区别，我们的处理原则是以国家职业标准作为统一的指导原则。

你为什么需要本系列图书？

1. 你也许买过很多管理类图书给自己充电，然而，本系列图书与众不同——与你的工作紧密相连，将你和你的岗位紧密地结合起来，直击你面临的困难和亟待解决的问题。

2. 流行的管理类图书令你眼花缭乱，看了之后总是要费一番心力通过“平行思考”和“举一反三”才能用到自己的工作中。

本系列图书让你搭乘“直通车”，把你在实际操作中所遇到的工作问题以切实可行而又真正可靠的方法加以解决，为你提供真招、实招。

3. 本系列图书就像问题字典一样，可以随时查阅，为你解决工作中的问题节省大量的时间，使你事半功倍。

## <<物业人员岗位培训手册>>

### 内容概要

本书将物业人员的工作内容细化为9大工作事项和69个工作小项，是物业人员的工作规范培训手册。

本书从物业人员岗位实际出发，系统介绍了物业管理市场开发,物业管理方案制定,房屋租赁管理,客户关系与管理,物业服务费用管理,物业维护与管理,物业环境管理,物业安全管理以及物业管理培训与考核等内容，提供了可以参照执行的事项标准和工作规范。

本书适合物业从业人员及企业培训人员使用。

## &lt;&lt;物业人员岗位培训手册&gt;&gt;

## 书籍目录

|                         |                        |                 |                       |                      |                    |                    |                        |                         |                    |                        |
|-------------------------|------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|--------------------|--------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------|
| 第一章 物业管理人员的9大工作事项       | 第一节 物业管理应该做什么          | 一、物业管理市场开发      | 二、物业管理方案制定            | 三、房屋租赁管理             | 四、客户关系与管理          | 五、物业服务费用管理         | 六、物业维护与管理              | 七、物业环境管理                | 八、物业安全管理           | 九、物业管理培训与考核            |
| 第一节 物业管理应该做什么           | 一、日常礼貌用语               | 二、着装、仪表、仪容礼仪    | 三、言谈举止礼仪              | 四、接听电话礼仪             | 第三节 从事物业服务所需的知识和技能 | 一、物业管理基本知识         | 二、住宅小区的物业管理知识          | 三、写字楼的物业管理知识            | 四、商业场所的物业管理知识      | 五、工业区的物业管理知识           |
| 第二章 物业管理市场开发            | 第一节 了解物业管理市场状况应知应会的2件事 | 一、了解市场供求状况      | 二、分析市场供求规律            | 第二节 收集市场信息应知应会的2件事   | 一、物业管理调查           | 二、建立信息库            | 第三节 实施物业管理市场开发应知应会的2件事 | 一、确定物业开发项目              | 二、组织物业管理投标         | 第三章 物业管理方案制定           |
| 第一节 物业管理方案制定            | 一、管区物业管理接管验收管理         | 二、管区管理方案及制度管理   | 三、管区物业撤管管理            | 第二节 入伙管理应知应会的3件事     | 一、准备入伙工作           | 二、入伙程序管理           | 第四章 房屋租赁管理             | 第一节 房屋租赁市场调查与预测应知应会的3件事 | 一、租赁市场调查准备         | 二、租赁市场调查实施             |
| 第一节 房屋租赁市场调查与预测应知应会的3件事 | 一、制定招租广告方案             | 二、进行招租广告设计      | 三、发布招租广告              | 第二节 房屋招租广告管理应知应会的3件事 | 一、制定招租广告方案         | 二、进行招租广告设计         | 三、发布招租广告               | 第三节 房屋租赁实施应知应会的3件事      | 一、审查租户资格           | 二、签订租赁合同               |
| 第一节 客户关系与管理             | 一、日常服务                 | 二、超值服务          | 第二节 开展社区活动应知应会的2件事    | 一、创办社区刊物             | 二、组织文体活动           | 第三节 处理客户投诉应知应会的3件事 | 一、投诉处理准备               | 二、受理客户投诉                | 三、投诉处理实施           | 第四章 管理客户档案应知应会的2件事     |
| 第一节 管理客户档案应知应会的2件事      | 一、建立客户档案               | 二、保管客户档案        | 第六章 物业服务费用管理          | 第一节 物业服务定价应知应会的2件事   | 一、制定物业服务费用定价策略     | 二、物业服务费用测算         | 第二节 收取物业服务费用应知应会的2件事   | 一、物业服务费用收缴              | 二、处理物业服务费用收取纠纷     | 第三节 使用住宅专项维修基金应知应会的2件事 |
| 第一节 收取物业服务费用应知应会的2件事    | 一、了解住宅专项维修基金的交存        | 二、掌握住宅专项维修基金的使用 | 第七章 物业维护与管理           | 第一节 房屋建筑维护应知应会的2件事   | 一、房屋维修养护           | 二、房屋装修管理           | 第二节 设备、设施维护保养应知应会的4件事  | 一、制订设备、设施维护保养计划         | 二、对设备、设施进行检查保养     | 三、对设备、设施进行维修           |
| 第一节 房屋建筑维护应知应会的2件事      | 一、房屋维修养护               | 二、房屋装修管理        | 第二节 设备、设施维护保养应知应会的4件事 | 一、制订设备、设施维护保养计划      | 二、对设备、设施进行检查保养     | 三、对设备、设施进行维修       | 四、运用智能化管理系统进行管理        | 第八章 物业环境管理              | 第一节 环境卫生管理应知应会的2件事 | 一、明确环境卫生管理内容           |
| 第一节 环境卫生管理应知应会的2件事      | 一、明确环境卫生管理内容           | 二、卫生监督检查        | 第二节 环境绿化管理应知应会的3件事    | 一、设计、营造园林绿地          | 二、养护绿地             | 三、所辖区域的绿化管理        | 第三节 环境污染防治应知应会的2件事     | 一、确定污染防治工作事项            | 二、做好环境污染防治工作       | 第九章 物业管理               |
| 第一节 治安安全管理应知应会的4件事      | 一、门卫管理                 | 二、守护管理          | 三、巡逻管理                | 四、监控管理               | 第二节 消防管理应知应会的3件事   | 一、建立消防管理制度         | 二、进行消防巡逻检查             | 三、开展消防宣传教育              | 第三节 车辆管理应知应会的4件事   | 一、了解停车场地情况             |
| 第一节 治安安全管理应知应会的4件事      | 一、门卫管理                 | 二、守护管理          | 三、巡逻管理                | 四、监控管理               | 第二节 消防管理应知应会的3件事   | 一、建立消防管理制度         | 二、进行消防巡逻检查             | 三、开展消防宣传教育              | 第三节 车辆管理应知应会的4件事   | 一、了解停车场地情况             |
| 第一节 突发事件处理应知应会的5件事      | 一、处理突发电梯事件             | 二、处理物品丢失事件      | 三、处理车辆盗损事件            | 四、处理打架斗殴事件           | 五、处理突然起火事件         | 第十章 物业管理培训与考核      | 第一节 物业管理培训应知应会的3件事     | 一、设置物业管理培训方案            | 二、聘请培训师            | 三、培训与评估总结              |
| 第一节 物业管理培训与考核           | 一、制定物业考核方案             | 二、实施物业考核方案      | 第二节 物业管理考核应知应会的2件事    | 一、制定物业考核方案           | 二、实施物业考核方案         |                    |                        |                         |                    |                        |

章节摘录

(1) 物业管理方案的内容、格式、投标报价必须响应并符合招标文件(包括答疑文件)中对物业管理服务需求的规定,不能有缺项或漏项。

(2) 方案的各项具体实施内容必须是根据招标物业的基本情况和特点制定;整体方案必须是在调研、评估的基础上制定;方案的内容必须符合国家及地方法律、法规的规定。

(3) 方案中对招标文件要求做出的实质性响应内容必须是投标企业能够履行的,包括各项服务承诺、工作目标及计划、具体项目的实施方案等。

(二) 拟订物业管理制度 物业管理制度包括内部管理制度和外部管理制度两类。

1. 拟订物业公司内部管理制度 物业公司内部管理制度,是指物业公司为履行物业服务合同,提高服务质量和工作效率,以国家颁行的法律法规及相关文件政策为依据,根据企业特点和物业管理区域实际制定的企业内部执行的规章和制度。

(1) 拟订物业公司内部管理制度的程序 物业公司内部制度的拟订一般要经过如下程序,如图3-2所示。

成立工作小组并明确目标 物业公司内部制度制定工作一般由管理方案制定工作小组完成,如果因为物业公司在提供服务过程中发现制度存在问题需要修改,由物业公司主管领导组织相关部门人员成立工作组。

工作组根据物业项目特点或已制定完成的内部管理制度的实施情况制定明确的任务和目标。

准备相关资料工作组应围绕物业项目收集国家相关法律、法规以及同类企业的相关制度文本。

<<物业人员岗位培训手册>>

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>