

<<物业经理管理经验谈>>

图书基本信息

书名：<<物业经理管理经验谈>>

13位ISBN编号：9787122150653

10位ISBN编号：7122150658

出版时间：2012-11

出版时间：化学工业出版社

作者：邵小云 编

页数：185

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>

## <<物业经理管理经验谈>>

### 内容概要

《物业经理管理经验谈》以一位物业管理一线精英人物娓娓道来的形式讲述物业管理的经验，内容涵盖物业管理各个环节——管理处设置、项目接管验收、交楼入伙、二次装修、物业安全防范、清洁、绿化、工程维保管理、日常入户维修服务、社区文化活动、物业服务费收缴、客户关系维护等方面，并且透彻地分析了一些特殊种类物业项目（写字楼业、工业园区、机关、校园、医院）的特征及管理方式，难能可贵的是就人力资源管理、财务管理、市场拓展等方面做了深入的解析。

《物业经理管理经验谈》可供各商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理阅读参考。

## &lt;&lt;物业经理管理经验谈&gt;&gt;

## 书籍目录

第一部分 物业管理经验谈 第一章 管理处设置经验谈经验01：确保物业管理用房符合法律规定经验02：物业管理用具经验03：确定管理处的组织架构经验04：管理处人员数量配置经验05：编写职位说明书经验06：人员要在入伙前三个月到位经验07：新项目启动前要培训员工第二章 物业项目接管验收经验01：要区分竣工验收与物业接管验收的不同经验02：确认楼宇符合接管验收的条件经验03：成立接管验收小组经验04：编制接管验收工作计划经验05：编写接管验收方案经验06：验收标准的确定以及验收原则的把握经验07：要对验收人员进行培训经验08：准备好相应的验收表格经验09：验收工具与物资要准备充分经验10：确定接管验收的流程经验11：验收前宜召开接管验收会议经验12：资料的交接验收不可轻视经验13：房屋实体验收要认真经验14：应将前期介入发现的问题作为验收的重点经验15：必须坚持合格一项接管一项经验16：明确接管日期，划清责任界线经验17：不合格问题要及时处置经验18：接管验收遗留问题的处理经验19：配套建设未完成的验收一定要签署法律文件经验20：要重视财务方面的接管验收经验21：交接验收后的物业保修要明确经验22：旧有物业的接管与新建物业有区别第三章 交楼入伙管理经验谈经验01：与开发商要沟通好经验02：做好相关部门的协调工作经验03：要做好清洁开荒工作经验04：要进行广泛宣传经验05：入伙资料要准备充分经验06：进行入伙模拟演练经验07：要做好应对突发事件的准备经验08：办理入住仪式经验09：办理集中入伙手续要环环相扣经验10：积极地答复业主的疑问经验11：零散入伙期间未与开发商沟通协调好第四章 二次装修管理经验谈经验01：依照法律规定来进行管理经验02：进行多方沟通、寻求深度合作经验03：与相关行业进行合作经验04：重视有关装修管理文本的拟订经验05：正面宣传，合理引导经验06：在集中装修期组建小区（大厦）装修办公室经验07：装修手续办理流程经验08：做好装修申报登记和审批工作经验09：装修手续办理时要尽告知义务经验10：应与装修人签订《装修协议书》经验11：应与施工单位签订“装修施工责任承诺书”经验12：分解业主的装修流程和大致时间经验13：对施工人员进行管理经验14：加强施工时间的管理经验15：装修现场定期巡查经验16：对装修行为进行管理经验17：装修材料用品的管理经验18：发现问题及时解决经验19：熟知违规装修的表现及应对策略经验20：谨慎验收，不留隐患经验21：收尾时要提醒业主消除室内异味经验22：装修垃圾要及时清运经验23：可运用装修押金来管控装修行为经验24：可酌情收取一定的装修管理费经验25：物业装修管理如何规避责任第五章 物业安全防范管理经验谈经验01：物业安全管理的机构设置与职责经验02：安全员配置与物业的类型、规模相适应经验03：安全岗的设置要保证无盲点经验04：设置安全管理警示标志经验05：要明确重点护卫目标经验06：完善辖区内安全防范设施经验07：保安通信器材和装备必不可少经验08：与当地片警保持良好的关系经验09：紧急情况时要善于借助第三方的力量经验10：要定期对护卫员开展培训工作经验11：进出口门卫岗位的设置要考虑人流、车流经验12：对出入小区大门的人员要进行验证经验13：对进出小区大门的车辆、物资要进行查问经验14：及时疏导大门口的进出车辆和行人经验15：门卫验证要迅速、敏锐、从容经验16：制订完备的巡逻方案和详细的巡逻计划经验17：严格辖区查岗制度经验18：应建立消防组织经验19：确定区域防火责任人经验20：签订区域防火责任协议书经验21：积极开展消防宣传、培训经验22：做好消防档案的管理经验23：加强消防检查巡查经验24：要监督消防隐患的整改经验25：定期开展消防演习经验26：停车场安全措施要做足经验27：进出车辆严格控制经验28：车辆入库要检查并要定期巡视经验29：及时发现事故苗头，预防灾害事故发生经验30：加强对灾害事故现场和犯罪现场的保护经验31：应急预案组织架构经验32：制订应急预案经验33：突发事件性质不同处理方法也不同经验34：监控系统须24h开通经验35：监控录像要管理好经验36：监控设备要管理好第六章 物业清洁管理经验谈经验01：物业保洁也应前期介入经验02：原有物业清洁也要接管验收经验03：新建物业要进行开荒保洁经验04：开荒清洁一定要有计划经验05：开荒清洁要勤加监督检查经验06：开荒清洁要加强安全防护经验07：开业庆典或入伙期间（前十天）的保洁服务经验08：不同物业形态的日常保洁区域有分别经验09：不同物业形态的定期保洁区域也有区别经验10：保洁责任要分明经验11：保洁计划安排要合理经验12：要制订明确的保洁质量标准经验13：活用物业保洁作业指导书经验14：执行保洁质量检查四级制经验15：要有清洁工作应急处理措施经验16：蚊蝇消杀至少每月2次经验17：老鼠每月至少消杀1次经验18：消杀前要提前发出通知经验19：消杀工作要保证安全第七章 物业绿化管理经验谈经验01：前期介入时要监督小区绿化景观设

## &lt;&lt;物业经理管理经验谈&gt;&gt;

计及苗木质量经验02：要重视绿化用地的整理和表土采集经验03：建议并监督园景小品的选择经验04：乔木、灌木的种植要考虑后期的管理经验05：屋顶花园的基础处理必须做好经验06：绿化取水点要合理经验07：施工应按先绿化后景观的顺序经验08：新建物业绿化的接管验收经验09：原有物业所建园林绿化的接管验收经验10：要根据旧园林的问题来制订改造方案经验11：旧园林改造的施工方要根据实际情况来选择经验12：要加强旧园林改造的施工管理经验13：绿化改造工程要认真验收经验14：加强绿化宣传，培养绿化意识经验15：旱灾时要防植物干旱枯萎经验16：梅雨季节要防植物形成水涝或被雨水冲毁经验17：风暴来临时要做好植物的保护工作经验18：要做好山体滑坡的预防工作经验19：要预防冻害经验20：病虫害防治要有计划地实施经验21：绿地及设施要及时维护经验22：节假日要做好环境布置

第八章 物业工程维保管理经验谈经验01：设立专业的工程部经验02：建立“一专多能”的管理队伍经验03：物业工程管理制度建设经验04：建立设备设施台账经验05：要了解和熟悉物业设备运行特点经验06：设备运行要确保安全经验07：要提高设备运行的可靠性经验08：要追求舒适性目标经验09：节能降耗--追求经济性目标经验10：建立和完善设备运行标准经验11：制订合理的运行计划经验12：设施设备要有计划地关闭和起动经验13：紧急情况需立即采取措施经验14：设备故障诊断和协调工作极为重要经验15：坚持日常维护保养与计划维修相结合经验16：应按维护保养的计划实施保养经验17：要确保设备维修信息不被漏掉经验18：设备报修单的设计要合理经验19：设备的重点部位应设置警示标志经验20：房屋的零星养护要及时经验21：房屋的计划养护经验22：专项管理委托给专业公司经验23：要指定专人负责外包服务管理

第九章 日常入户维修服务管理经验谈经验01：设立便民维修保养服务部门经验02：确定日常报修程序经验03：业主（用户）日常报修处理的时间安排经验04：制订维修服务承诺经验05：制订维修服务程序经验06：加强维修服务检查与回访经验07：维修接待要区分维修内容的轻重缓急经验08：区分无偿维修与有偿维修经验09：要规范上门维修的工作流程与要求经验10：要对维修服务过程进行检验

第十章 社区文化活动管理经验谈经验01：加强对社区文化工作的领导和管理经验02：要配备社区文化人员经验03：加强社区文化的硬件建设经验04：社区文化的软件建设经验05：要开展社区文化需求的调研经验06：对社区文化要进行总体构想经验07：制订社区活动计划经验08：制订活动方案经验09：要学会整合社会资源经验10：加强引导，活跃群众文化社团经验11：社区文化活动要老少结合经验12：社区文化活动要大小结合经验13：社区文化活动要雅俗共赏经验14：社区文化活动要远近结合经验15：要促成业主/住户自发性活动的形成经验16：管理处可以因势利导组织一些大型活动经验17：加强社区文化建设的档案管理经验18：要办好社区的宣传栏经验19：要善于营造节日气氛

第十一章 物业服务费收缴管理经验谈经验01：自觉增加物业管理费用的透明度经验02：改进服务、计费方式和收费办法经验03：完善物业管理服务合同，严格依约行事经验04：建立收费台账，做好收费统计经验05：应用收费软件，提高收费信息化处理能力经验06：加强原始票据管理，建立收费核对、核销制度经验07：加强停车场收费管理，控制收费薄弱环节经验08：落实责任制，收费责任到人经验09：收费员要熟悉小区的业主、住户、租户的基本情况经验10：弄清业主拖欠的原因经验11：密切关注应收账款（费用）的回收情况经验12：对欠费业主（住户）保持足够的收款压力经验13：建立应收账款（费用）坏账制度经验14：协商为主，诉讼或仲裁为辅经验15：应避免不当清收行为

第十二章 客户关系维护经验01：建立物业产权和业主（用户）档案经验02：将客户进行分类经验03：关键客户要特别关照经验04：深入了解业主的需求和期望经验05：加强信息沟通，加大物业管理的透明度经验06：建立与业主沟通的渠道，制订务实的办事制度经验07：与业主委员会进行有效沟通经验08：要与业主委员会就沟通、协调达成一致意见经验09：灵活运用公告、通知类文书与业主沟通经验10：定期召开业主恳谈会经验11：积极化解邻里纠纷经验12：要定期走访回访经验13：对待投诉要有正确的态度经验14：要有规范的投诉处理流程经验15：投诉处理要有原则经验16：客户投诉要酌情回访经验17：要建立客户投诉档案经验18：及时发布与反馈客户投诉信息经验19：每月一次对客户投诉进行统计分析

第二部分 特殊物业管理经验谈 第一章 写字楼物业管理经验谈经验01：营销推广--保证较高的租售率经验02：写字楼租赁管理是重点经验03：大型写字楼应设商务中心经验04：写字楼前台的服务项目要与写字楼的规模相称经验05：高层写字楼管理要抓住重点经验06：掌握客户需求层次，提供针对性服务经验07：细分主流客户，服务管理要有所侧重

第二章 工业园区物业管理经验谈经验01：要了解工业区物业管理的特点经验02：必须努力扩大服务范围经验03：要走专业化道路经验04：要不断使用新技术，节约成本经验05：保安工作要以消防和防盗防窃为重点

## &lt;&lt;物业经理管理经验谈&gt;&gt;

经验06：保持园区内货物运输的管理经验07：要保证工厂的生产顺利进行

### 第三章 机关物业管理经验谈

经验01：了解机关物业管理的特点经验02：要加强员工的保密意识经验03：管理要规范，体现良好的专业素质经验04：提高服务技能水平经验05：全面管理物业维护质量经验06：重点抓好内部服务管理

### 第四章 商业物业管理经验谈

经验01：营销推广提升物业价值经验02：要选配好承租客商经验03：商业物业管理要规范化、制度化经验04：保持设备设施完好、可靠运行经验05：营造良好的贸易服务环境经验06：维护好商业物业经营秩序经验07：要解决好商业物业的交通、停车问题经验08：要解决好招商难、入住率低问题经验09：解决好防偷防盗问题经验10：要做好广告管理经验11：商业物业保险管理

### 第五章 校园物业管理经验谈

经验01：必须要了解校园物业管理服务特点经验02：要营造良好的育人氛围经验03：要维护正常的教学秩序经验04：治安及消防管理重中之重经验05：利用寒暑假养护校园房屋建筑经验06：校园设备设施要随时处于良好、可利用状态经验07：清洁卫生工作要符合学校的特点经验08：学生公寓管理要人性化与个性化

### 第六章 医院物业管理经验谈

经验01：保证一个安全有序的环境经验02：管好停车场与车辆疏导工作经验03：必须严格遵守医护消毒隔离制度经验04：清洁工作要适应病人需要，符合病人的特点经验05：对医疗废物、垃圾要做特殊处理经验06：要提供主动式维修服务经验07：可以提供特色服务--导医、导诊

### 第三部分 物业公司内部管理经验谈

#### 第一章 物业公司人力资源管理经验谈

经验01：必须设立独立专职的人力资源管理部经验02：形成合理的人员素质结构经验03：拟定人力资源规划经验04：建立和疏通社会招聘人才的主渠道经验05：合理安排薪酬比例，有效控制人力成本经验06：优化企业组织结构，指导业务营运开展经验07：强化绩效考核体系，完善管理规范制度经验08：构建人员培训机制，避免资源短板效应经验09：完善激励体制经验10：要做好离职管理经验11：关注员工的安全与健康经验12：项目撤出时要做好人员分流工作

#### 第二章 物业公司财务管理经验谈

经验01：前期要做好物业管理费测算经验02：做好财务预算经验03：加强成本考核，建立激励约束机制经验04：要建立行之有效的内部控制制度经验05：加强物业管理资金的使用控制经验06：物业维修基金要按法律规定的程序来使用经验07：物业维修基金要保证专款专用经验08：加强维修保养费用控制经验09：要定期向业主公布财务报告

### 第三章 物业市场拓展管理经验谈

经验01：要建立物业管理投标的组织机构经验02：要定期做市场调查经验03：对获取的招标信息要进行仔细的论证和甄选经验04：尽量多而全地收集招标物业的相关资料经验05：应该积极与招标方建立联系经验06：招标物业条件分析经验07：对一些新项目要进行背景调查经验08：对公司是否具备投标条件进行分析经验09：对投标的竞争者更需要分析经验10：对投标风险的分析必不可少经验11：要仔细研究招标文件经验12：对考察现场不得掉以轻心经验13：报价要合理、讲技巧经验14：要及时办理投标保函经验15：认真对待投标书的编写经验16：重视投标书的装帧、展示经验17：标书、保函要在截止日前封送经验18：签订物业合同要考虑规避风险经验19：即使未中标也要进行总结经验20：及时将投标资料整理与归档参考文献

<<物业经理管理经验谈>>

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>