

<<物业管理服务质量评价与服务认证>>

图书基本信息

书名：<<物业管理服务质量评价与服务认证>>

13位ISBN编号：9787506661126

10位ISBN编号：7506661128

出版时间：2010-12

出版时间：中国标准出版社

作者：李晓萍 编

页数：117

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>

## <<物业管理服务质量评价与服务认证>>

### 内容概要

本书是在“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”中“服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用”课题研究的基础上编写的。

本书介绍了物业管理的一些基本概念、物业管理服务过程及物业管理服务质量评价模型，系统地介绍了在物业管理行业开展服务质量认证的标准、认证模式、认证实施过程与服务质量改进，以及物业管理服务认证案例，附录中还给出了供物业管理企业开展服务认证时使用的参考资料。

本书具有较强的实用价值，可供物业管理者、研究者，物业管理服务的监管部门和服务认证机构等相关人员阅读、参考。

# <<物业管理服务质量评价与服务认证>>

## 书籍目录

第1章 物业管理服务概论	1.1 物业管理的基本概念	1.1.1 物业的含义及特点	1.1.2 物业管理的含义及特点
	1.2 物业管理服务特点	1.3 物业管理服务分类	1.4 物业管理企业服务分级
	1.5 物业管理服务质量一般评价方法	1.5.1 差距模型	1.5.2 归因模式
	1.5.3 SERVQUAL评价体系	1.5.4 加权绩效评价法	
第2章 物业管理服务过程识别	2.1 物业管理服务的一般流程	2.1.1 签订委托服务合同	2.1.2 设立物业管理服务机构
	2.1.3 承接查验与接管物业	2.1.4 物业管理服务提供	2.1.5 物业管理服务质量监督检查
	2.1.6 物业撤管	2.2 物业管理服务的接触面分析	2.2.1 服务接触的概念
	2.2.2 服务接触的分类	2.2.3 服务接触关键点的质量特性	2.2.4 服务接触评价及测评模型
第3章 物业管理服务质量评价模型	3.1 物业管理服务质量特性分析	3.2 物业管理服务质量测评模型及评价指标体系	3.2.1 测评模型
	3.2.2 测评评价指标体系的构建	3.2.3 指标筛选和赋值规范	3.2.4 服务质量评价指标权重的确定方法
	3.3 物业管理服务质量综合评价方法	3.3.1 线性加权法	3.3.2 TOPSIS法
	3.3.3 MTS评价方法		
第4章 物业管理服务认证	4.1 物业管理服务认证标准	4.1.1 《物业管理服务质量测评准则》(标准草案)	4.1.2 《物业管理服务要求》(标准草案)
	4.1.3 《(物业管理服务要求>实施指南》(标准草案)	4.1.4 物业管理服务质量标准体系	4.2 物业管理服务认证实施规则
	4.2.1 物业管理服务认证模式	4.2.2 物业管理服务认证的程序	4.2.3 物业管理服务认证后的监督
	4.2.4 认证证书	4.2.5 物业服务认证标志的使用	4.2.6 收费
第5章 物业管理服务认证实施与服务质量改进	5.1 物业管理服务认证实施	5.1.1 认证实施内容	5.1.2 认证实施过程
	5.2 物业管理服务质量改进		
第6章 物业管理服务认证案例	6.1 顾客感知质量测评	6.2 初始企业现场审查	6.3 服务质量评价
附录1 物业管理服务质量测评准则(草案)	附录2 物业管理服务要求(草案)	附录3 《物业管理服务要求》实施指南(草案)	附录4 物业管理服务认证实施规则(草案)
附录5 物业服务质量测评用表	附录6 服务质量评价计算过程		参考文献

章节摘录

物业管理行业是一个新兴的、发展的、具有丰富内涵的领域，在理论和实践上许多问题值得深入探讨。

在中国物业管理行业发展的20年中，积累了很多值得深思和总结的成功经验与不足的教训，但始终把管理的基点和如何推进物业管理服务质量达到更高层次作为主要研究命题则是我们坚持探讨的一个问题。

在此，我们认为，物业管理工作的基点就是以“人”为主体，并不断深化和扩展物业管理工作本身。物业管理是全方位、多层次的管理体系，首先是确立以人为本的经营思想，即以人为服务主体，进一步深层次地研究服务主体的构成，再根据不同年龄层次的生理和心理上的需求，来确定物业管理中的工作内容、服务标准以及达成目标的实现形式的一个不断完善的网络。

从而使物业管理工作不断地提高到一个新的水平，以适应形势的需要。

随着房地产业的不断发展和物业管理市场的日渐成熟，物业管理作为新兴的服务行业，要想在未来的竞争中获得生存，必须提高服务质量，物业管理服务质量必将越来越受到人们的关注，越来越多的物业管理企业开始注重不断提升服务质量，从“住户满意”提升到“追求卓越”。

但其服务质量必须由社会公众认可评定，其中包括业主的认可、物业管理行业主管部门的认可以及行业专家、第三方认证机构的认可。

因此，当前亟需加强对物业管理服务质量的研究，建立一套以人为本、以业主为关注焦点的实用性较强的物业管理服务质量评价系统，使其成为双方沟通的有效渠道。

所以，开展物业管理服务质量评价与服务认证具有重要的意义。

(1) 从评价主体来看，有利于业主得到更加优质的物业服务。

随着人们生活水平的不断提高，老百姓的居住观念发生了变化，房屋不再仅仅是栖身之所，更是人们精神的需求。

开展物业管理服务质量评价与服务认证可以敦促物业管理企业向业主提供更加优质的物业服务，良好的物业管理能把优美的环境和高雅的文化融合在一起，使人们不仅能得到物质生活的满足，还能使情操得到陶冶，精神得到享受。

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>