

<<物业公司营运实用工作手册>>

图书基本信息

书名：<<物业公司营运实用工作手册>>

13位ISBN编号：9787111337317

10位ISBN编号：711133731X

出版时间：2011-5

出版时间：机械工业

作者：王荷//喻爱娟//吴长霞

页数：484

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>

<<物业公司营运实用工作手册>>

内容概要

本书汇集了运营一个物业公司所需要的经典实用资料，既能让新成立的物业公司快速复制成功模式，也能让经营多年的物业公司极速提升管理能力与服务水平。

围绕物业公司运营的主线，全书共收录了5个方面的工作内容，即物业管理行政服务、物业管理企业文化建设、物业管理市场拓展工作、物业管理财务工作和物业管理品质管理。每部分内容均逐一详细地阐述了该专业领域的工作模式与运作方法，观点新颖，科学先进，超级实用，利于实战。

全书从著名物业公司的运营经验中撷取精华，并附录了大量案例、实操方案、规范程序、实用表格及文书范本等，具有极强的可操作性，可以拿来即用。

本书不仅是物业公司高级管理人员的商战教材和企业管理的得力助手，还是物业公司各专业部门的案头工具书，既可作为新人职员工的培训教材，还可作为大中专院校物业管理专业学生的必备参考书。

<<物业公司营运实用工作手册>>

作者简介

深圳房地产与物业管理进修学院客座教授，深圳物业管理协会战略发展研究委员会委员，深圳市开元国际物业管理有限公司副总经理。

著有《物业管理经营之道》、《物业管理啼笑因缘》等图书，主编《物业管理职业经理人素质教育丛书》，主创《物业管理是怎样炼成的》电视剧剧本，创建物业管理资源、物业管理第三方组织、东方文化物业管理等理论。

喻爱娟 华东交通大学毕业，会计师。
首创中国物业管理行业财务分析标准模板，建设企业财务精准化管理体系，参与开发停车场自动识别系统，具有丰富的物业管理实操与理论经验。

曾先后就职于中铁三局集团、深圳中海物业，现任深圳开元国际物业公司副总经济师兼财务部经理。

<<物业公司营运实用工作手册>>

书籍目录

- 序一
- 序二
- 前言
- 第一篇 物业管理行政服务
 - 第一章 物业管理行政服务基础
 - 第一节 行政服务概述与行政人员管理
 - 一、行政服务的职能、要点与注意事项
 - 二、行政服务人员的绩效考核与素质要求
 - 第二节 行政服务组织、工作流程与岗位职责
 - 一、行政服务组织架构图、服务内容与服务流程
 - 二、行政服务工作职责
 - 第二章 物业管理行政服务的常规内容
 - 第一节 行政服务的基本工作
 - 一、调查研究与工作督办
 - 二、信息交流、公共关系与保密工作
 - 三、行政服务重点工作掌控表单
 - 四、内部工作单的应用与实用表格
 - 五、印信的管理与使用
 - 第二节 会议服务
 - 一、会议服务流程与会议的类型
 - 二、会议服务要素
 - 三、成功的会议策略
 - 四、会议室管理办法与会议服务表格
 - 第三章 物业管理公文的处理
 - 第一节 公文处理程序与办理要素
 - 一、公文的种类
 - 二、公文处理程序以及收文、发文程序示意图
 - 三、发文、收文办理要素以及收文处理与归档
 - 四、公文处理表格
 - 第二节 行文版式与公文写作
 - 一、文号、密级、缓急、签发、公文标题与主送单位
 - 二、正文、附件、发文单位、日期、印鉴与发放范围
 - 三、字形、行间距、编排、纸型与装订
 - 四、公文写作应注意的问题
 - (一)公文的草拟与核校
 - (二)正确区分请示与报告
 - 第四章 物业公司机关事务性工作
 - 第一节 接待服务
 - 一、接待服务流程、要素与实施办法
 - 二、接待服务工作实用表格
 - 第二节 通信服务
 - 一、通信管理制度
 - 二、电话记录与传真收发
 - 三、通信服务表格
 - 第三节 办公物资与车辆的管理

<<物业公司营运实用工作手册>>

- 一、资产配置、物品采购与车辆调度流程
- 二、工作制度与岗位职责
- 三、物资与车辆管理表格

第四节 员工服务

- 一、服务规程与制度
 - (一)员工困难互助基金会规程
 - (二)办公行为规范与办公空间管理办法
 - (三)机关员工守则与工作过失责任追究
- 二、员工投诉与内部纠纷的处理
- 三、员工服务工作实用表格

第二篇 物业管理企业文化建设

第一章 物业管理企业文化基础

第一节 企业文化概述

- 一、企业文化建设的要素与误区
- 二、物业管理的企业文化

第二节 企业的管理

- 一、企业文化管理组织架构
- 二、企业文化管理部门与岗位职责

第二章 物业管理企业文化实务

第一节 制订企业文化建设方案

- 一、企业文化建设流程
- 二、企业文化建设方案的制订程序

第二节 实施企业文化建设方案

- 一、企业文化的实施与修订
- 二、企业文化的宣讲与培训
- 三、企业文化的考核(附案例试卷)

.....

第三篇 物为管理市场拓展

第四篇 物业管理的财务工作

第五篇 物业管理品质管理

参考文献

彩色插图

<<物业公司营运实用工作手册>>

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>