

<<物业管理案例分析与技巧训练>>

图书基本信息

书名：<<物业管理案例分析与技巧训练>>

13位ISBN编号：9787121151910

10位ISBN编号：712115191X

出版时间：2012-1

出版时间：电子工业出版社

作者：鲁捷 编

页数：216

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>

## &lt;&lt;物业管理案例分析与技巧训练&gt;&gt;

## 前言

在物业管理服务实践中,接待业主或使用人的咨询、投诉,是物业服务企业与业主或使用人实现有效沟通的重要手段之一。

也是物业管理从业人员必备的基本能力。

若想具备良好的接待咨询、投诉能力,要求物业管理从业人员要熟知物业管理相关的法规政策和企业规章制度,具备较强的分析能力,能够运用法规政策解答业主或使用人的疑问,准确地判断投诉事件的性质并运用相应的法规政策和企业规章制度进行有效的处理。

从教育教学的实践看,实现这一能力培养的主要途径,就是通过对大量来自实践一线的真实案例的分析,即在认真解读案情的基础上,运用物业管理相关的法规政策和企业规章制度及所学专业知

识,对案情性质作出基本判断,进行评价,提出具体的解决问题的方法或意见等。通过案例分析量的积累,就能够逐步形成经验,提高案例分析的能力,进而实现接待咨询、投诉能力的培养。

本教材的编写目的就是为培养、提高高职学生和物业管理服务一线从业人员的案例分析能力。

本教材所支撑的物业管理案例分析与技巧训练就是一门实践性很强的课程。

它通过对以往物业管理服务实践中具体事例的研究,分析归纳出其中的规律,了解物业管理异议与纠纷的成因与类型,掌握物业管理异议与纠纷处理的作业程序,建立起物业管理案例分析的基本思路,从而实现案例分析能力的培养、提高,再通过案例分析训练强化能力,进而达到养成接待咨询、投诉能力的教学目的。

此次再版,我们在巩固教材案例典型适用、体例合理高效、信息丰富实用的基础上,在“案例引领、思路引导、能力强化”的编写理念引导下,进一步突出了先进性、时效性、实战性等特色:

#### 1. 先进性。

模块化的教材体系构架,将教材内容分为基础认识篇、案例分析篇和实训思考篇三大模块,较好地体现了从理论到实践,再强化能力训练的先进教学理念,有利于学生的能力在实训中得以提高。

#### 2. 时效性。

自2007年《中华人民共和国物权法》出台后,国家在物业管理相关法规政策上有较大的调整,出台、更新了一系列法规政策。

此次修订,更新、补充了新的法规政策,并按新的思路对教材内容做了全方位修订,做到了与时俱进。

#### 3. 实战性。

接待咨询、投诉能力是一种实战能力,培养、提供学生的这种实战能力,就要在案例的选择上突出其实战特色。

教材中来自一线且具有典型性的案例,有利于提高学生在实践中解决具体问题的实战能力。

本教材由沈阳师范大学职业技术学院鲁捷担任主编,沈阳师范大学职业技术学院穆林林、沈阳农业大学职业技术学院施元忠副主编。

具体编写分工如下:基础认识篇、案例分析篇中的第1单元、第2单元和第4单元,实训思考篇中的参考意见,由沈阳师范大学职业技术学院鲁捷编写;案例分析篇中的第3单元和第5单元,实训思考篇中的案例一至案例十五,由沈阳师范大学职业技术学院穆林林编写;案例分析篇中的第6单元、实训思考篇中的案例十六至案例三十,由沈阳农业大学职业技术学院施元忠编写。

在教材的编写中,我们力求做到尽善尽美,但由于能力和实践经验的不足,败笔之处难免,还望大家不吝赐教。

编者

## <<物业管理案例分析与技巧训练>>

### 内容概要

在物业管理实践中，接待业主或使用人投诉，并对投诉进行分析，运用相关法规政策及管理制度进行有效处理，是物业管理人员必备的基本能力。

这种能力就是案例分析能力，《物业管理案例分析与技巧训练（第2版）》就是为培养、提高高职学生和物业管理服务一线从业人员的案例分析能力而编写的。

实训性强是《物业管理案例分析与技巧训练（第2版）》最主要的特点。

为实现这一特点，《物业管理案例分析与技巧训练（第2版）》选取了大量的实践案例，并在案例选取上充分考虑读者实践需要，突出一线、实用的选取原则。

所选案例为物业管理服务日常工作中读者能够经常接触的事例，而将那些实践中接触较少的诸如企业经营管理或在实践中不应涉足过深的诸如业主委员会运做等内容排除在外，以集中体现实践能力的培养。

## &lt;&lt;物业管理案例分析与技巧训练&gt;&gt;

## 书籍目录

基础认识篇第1章 概述1.1 物业管理案例分析概述1.1.1 物业管理案例分析的基本含义1.1.2 异议与纠纷的概念与关系1.1.3 学习物业管理案例分析与技巧训练的意义1.2 异议与纠纷的成因及常见类型1.2.1 异议与纠纷的成因1.2.2 异议与纠纷的常见类型1.3 如何预防物业管理异议与纠纷1.3.1 弄清物业管理市场主体间的法律关系,明确物业管理的地位1.3.2 规范物业服务企业自我管理服务行为1.4 处理物业管理投诉的基本思路1.4.1 投诉的定义1.4.2 业主或使用人投诉的分类1.4.3 正确理解业主或使用人投诉1.4.4 如何处理业主或使用人的投诉1.4.5 解决异议与纠纷的处理方式1.5 物业管理人员接待投诉的沟通技巧1.5.1 物业管理人员接待投诉的沟通技巧1.5.2 如何应对无理投诉1.5.3 物业管理人员接待投诉的综合素质要求

第2章 物业管理投诉处理2.1 物业管理投诉处理组织机构及权限2.1.1 物业管理投诉处理组织机构2.1.2 物业管理投诉处理组织机构的权限2.1.3 物业管理投诉处理流程2.2 物业管理投诉处理作业程序2.2.1 投诉处理标准作业程序2.2.2 客户投诉的立项和销项规定2.2.3 回访管理标准作业程序2.2.4 投诉处理与分析规程

案例分析篇第一单元 前期管理案例一 前期介入发现设计不合理怎么办案例二 承接查验未做遗留问题登记,物业服务企业承担责任案例三 开发商承诺减免物业务费,物业服务企业怎么办案例四 业主的难题不能推案例五 老管家不走,新管家应该怎么办第二单元 日常管理案例一 小区业主养狗伤女童,法院判赔3000元案例二 饮料瓶堵住排水管 物业管理公司被判赔偿案例三 业主拔掉小区花草种蔬菜怎么办案例四 业主健身扰民怎么办案例五 废旧自行车不骑不弃 物业管理公司怎么办第三单元 工程管理案例一 业主想装“太阳能”物业管理公司不允许案例二 物业管理公司的行为是否妥当案例三 房间的使用功能能更改吗案例四 楼梯护栏空隙大,小儿跌下成重伤案例五 物业管理公司是否可以拒绝业主自用部分的维修服务第四单元 公共秩序服务案例一 “排除法”锁定高空抛物伤人元凶案例二 保安半夜进民宅,物业管理公司被判赔案例三 电梯内业主遭受袭击,物业服务企业是否担责案例四 消防栓没水 业主家因火灾受损要物业管理处赔偿案例五 小区业主家中被盗应由谁来赔偿损失第五单元 收费管理案例一 电梯广告收益应归谁案例二 业主已购车位还要缴停车费是否合理案例三 物业服务不到位 业主只缴纳七成物业费案例四 租户欠缴物业管理费怎么办案例五 住宅专项维修资金应该怎样用第六单元 客户服务案例一 开发商未按约安装双层玻璃 业主5年维权终获支持案例二 楼上漏水殃及楼下,物业管理企业可以破门抢险吗案例三 开业典礼影响办公环境怎么办案例四 维修申请函能让物业管理公司免责吗案例五 这把钥匙该不该借实训思考篇案例一 员工违规操作造成的法律责任由谁负责案例二 访客崴伤脚物业管理公司是否承担责任案例三 业主拆暖气放弃集中供暖怎么办案例四 物业管理公司能擅自处理寄存的书柜吗案例五 小区自家楼门口丢失自行车,业主要求赔偿怎么办案例六 业主养公鸡扰民怎么办案例七 屋顶维修费由谁来承担案例八 业主楼道滑倒摔伤责任谁来承担案例九 车辆破损进入车场后车主推卸责任怎么办案例十 入住时,物业管理公司能否扣押业主家钥匙案例十一 员工违规操作是工伤吗案例十二 业主的装修损失物业管理公司承担吗案例十三 污水倒灌给业主带来损失谁承担案例十四 新购住房发生的维修责任由谁承担案例十五 赠送阁楼是否该交物业管理费案例十六 小区道路上管井多怎么办案例十七 垃圾桶位置之争案例十八 业主有了成见怎么办案例十九 小区围墙倒塌砸坏汽车,物业管理公司是否赔偿案例二十 擅自安装隔断门,侵害相邻权和共有权案例二十一 市政水压低业主屡屡投诉怎么办案例二十二 业主投诉噪声扰民怎么办案例二十三 租住户搬出部分家私而没有业主书面许可怎么办案例二十四 夜间电梯停运延误抢救,物业管理公司是否承担责任案例二十五 外墙挂广告住户内墙长毛责任谁承担案例二十六 这样的物业管理招标合不合法案例二十七 业主委员会贴失实“公告”怎么办案例二十八 乱停车的访客蛮不讲理怎么办案例二十九 业主遛宠物污染环境怎么办案例三十 不帮业主抢险,物业管理公司是否承担责任参考处理方法参考文献

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>