

<<地产企业运营制度工具>>

图书基本信息

书名：<<地产企业运营制度工具>>

13位ISBN编号：9787504735751

10位ISBN编号：7504735752

出版时间：2011-1

出版时间：中国物资出版社

作者：中国房产信息集团，克而瑞（中国）信息技术有限公司 编著

页数：243

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>

## <<地产企业运营制度工具>>

### 内容概要

中国房地产业缺乏战略和制度，执行难成为许多发展中企业的成长瓶颈。市场变化不断加快、利益相关者不断增加、客户和自身需求不断提高、项目执行的复杂性程度加大等，都对房地产企业的规范和全面管理提出了更高的要求。

本书的编著基于企业管理制度的可复制性，立足于为管理者提供最实用、最方便、最快捷的管理方法和制度。

全书介绍了中国房地产企业运营中，营销管理、客户维护、物业服务、采购管理、成本控制的五个核心环节，每一环节都包含了步骤分解和制度指引。

本书内容全面实用，可作为房地产从业人员的实战工作手册。

## <<地产企业运营制度工具>>

### 作者简介

中国房产信息集团，中国房产信息集团（纳斯达克上市代码：CRIC）由易居（中国）控股有限公司（纽交所上市代码：EJ）与新浪（纳斯达克上市代码：SINA）共同创建，致力于打造中国领先的房地产网络和信息平台。

中国房产信息集团立足中国，拥有中国最大、最先进的房地产数据库和中国互联网房地产业务第一品牌，为房地产行业产业链上的多类客户提供信息集成、咨询研究、互联网广告以及广告创意设计、媒介整合、推动推广等多项线上、线下综合性服务。

克而瑞（中国）信息技术有限公司，克而瑞（中国）信息技术有限公司隶属于中国房产信息集团，是一家专门从事房地产信息技术系统研发的高科技公司。

公司以中国房地产海量信息数据库为基础，面向开发商、投资商、基金公司、金融机构、评估机构、营销机构等各类房地产上下游企业及机构，提供全面、精准的信息服务。

## &lt;&lt;地产企业运营制度工具&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 房地产营销高效管理 第一节 五大关键点激活营销管理 营销调研开展全面的营销调研,了解市场 市场定位实现准确的项目市场定位,占领市场 价格策略制定灵活的价格策略,突破市场 广告策略以项目定位为中心制定广告策略,打动市场 促销策略适时采用有效的促销策略,稳定市场 第二节 全方位营销管理制度确保销售佳绩 管理制度1“万科房地产项目营销操作指引及成果标准”总则 管理制度2市场定位阶段操作指引及成果标准 管理制度3市场推广方案阶段操作指引及成果标准 管理制度4广告提案阶段操作指引及成果标准 管理制度5推广主题和策略阶段操作指引及成果标准 管理制度6销售指导书阶段操作指引及成果标准 管理制度7开盘阶段操作指引及成果标准 管理制度8销售阶段操作指引及成果标准 第二章 房地产客户维护高效管理 第一节 客户关系是始终如一的价值驱动 优化资源 客户关系管理的概念和作用 战略整合 建立客户关系管理系统的两大要点 目标管理 明确客户关系管理目的 构建系统 客户关系管理是系统工程 第二节 规范化维护客户关系 管理制度1客户满意度测量监控程序 管理制度2 客服专员操作指引 管理制度3 客户投诉处理程序 管理制度4 入住流程作业指引 管理制度5 入住后客户换、退房及赔偿处理程序 管理制度6 外聘律师管理程序 管理制度7 文件法律审核操作指引 管理制度8 法律案件处理作业指引 管理制度9 万科的客户服务操作指引及成果标准 第三章 房地产物业服务高效管理 第一节 两大要点实现物业管理最优化 先期介入将物业管理纳入长期服务 营销导入 实现物业管理卖点价值最大化 第二节 规范化物业管理提升企业价值 管理制度1 物业管理处员工绩效考评实施标准作业规程 管理制度2 物业管理处内部管理标准作业规程 管理制度3 物业管理处员工服务管理标准作业规程 管理制度4 入住管理标准作业规程 管理制度5 装修管理标准作业规程 管理制度6 住户投诉处理标准作业规程 管理制度7 回访管理标准作业规程 管理制度8 住户违章处理标准作业规程 管理制度9 社区文体活动组织实施标准作业规程 管理制度10 物业管理处与业主委员会沟通、协调标准作业规程 管理制度11 机电维修部员工绩效考评实施标准作业规程 管理制度12 设备综合管理标准作业规程 管理制度13 交通管理标准作业规程 管理制度14 停车场管理标准作业规程 第四章 房地产采购高效管理 第一节 规范采购行为,遏制采购腐败 采购规范 规范采购行为,提升业务执行力 采购监督 多元化策略,遏制采购腐败 制胜秘诀 提升房地产采购管理能力三要素 第二节 立体化实现采购制度严格化 管理制度1 采购控制程序 管理制度2 甲供材料(设备)采购及管理工作程序 管理制度3 甲供、乙供与三方供货材料的划分方法 管理制度4 甲供材料及三方供货材料管理规定 管理制度5 限价材料管理规定 管理制度6 三方施工合同材料管理规定 管理制度7 甲供材料(设备)进货检验指导书 管理制度8 中准价以外乙供材料价格确定的工作程序 管理制度9 材料进货检验指导书 管理制度10 10万元以下施工队伍、材料供应商选择办法 管理制度11 新材料推广应用管理工作程序 管理制度12 单位指定产品(供电局)采购工作程序 管理制度13 产品标志和可追溯性管理规定 第五章 房地产成本控制高效管理 第一节 提升成本控制效率的强力手段 建立系统 建立房地产成本管理系统 预算管理 以目标利润为导向,实行全面预算管理 环节管理 项目开发各个环节成本控制 控制方法 项目开发全程成本控制方法 第二节 实现成本控制的制度保障 管理制度1 房地产成本管理制度 管理制度2 成本控制实施细则 管理制度3 房地产开发企业成本核算指导 管理制度4 项目成本控制要点(总控、营销期费用) 管理制度5 成本部部门及岗位职责 管理制度6 工程成本管理程序 管理制度7 目标成本编制作业指引 管理制度8 责任成本管理体系操作指引 管理制度9 区域成本信息共享管理维护操作指引

## <<地产企业运营制度工具>>

### 章节摘录

接受投标人的复议，实行外部监督 避免“暗箱操作”的关键是过程的透明化。由于信息的不对称，“暗箱操作”者往往利用技术、进度、产品档次等方面颠倒黑白、指鹿为马。在招标过程中，关键点作出重要决策的原因应该及时向投标者公示，最终结果应该保留一段时间的复议期。

这将在很大程度上避免“暗箱操作”者指鹿为马的情况发生。

复议可以由审计部门负责。

出现重大争议从专家库抽取专家进行裁决，结果报招标采购领导小组（委员会）。

这样，更可以防止数个部门串通一气的情况发生。

采用电子采购，有利于流程的透明化 采购部门内部必须采取按类负责和按流程负责相结合的组织原则。

对一般项目，可以让不同级别采购人员负责，但是对于复杂程度高、货值量大的项目，采取按流程负责是较好的选择。

初选单位选择（市场调查；选择招标代理；入围单位代表性、资格审查；初步技术价格分析）-询价-谈判（邀请专家、现场考察等）-确定合同（招标采购委员会负责）4个关键性步骤应分阶段负责。

这样，虽然增加了中间环节，看似效率降低，实际上由于内部分工合作，互相牵制，会将舞弊的可能性降至最低。

否则，这么重要的项目由一两个人包办，难免会产生问题。

不同类型产品实行差异化采购策略 由于房地产所需产品种类繁多，必须事先对不同类型产品制定不同的采购策略。

20 / 80准则是一条普遍适用的规律，也是策略采购的重要原则。

在房地产行业也是这样。

少数的招标项目能够节约80%的成本。

在其余80%的标的上花费太多的精力带来的节约额却是很小的。

这看似简单的问题在实践中却往往解决不好。

原因有二：其一是在管理中，感情因素的作用是巨大的。

管理者往往对于自己熟悉的行业倾注太多的精力，而较少考虑其实际效果。

## <<地产企业运营制度工具>>

### 编辑推荐

《地产高效能管理自助工具箱：地产企业运营制度工具》减少房地产管理工作试错成本 企业全面管理100%=54项制度指引 18个关键节点 5大核心环节 地产精英最佳装备 地产开发运营要点实战大本营+管理关键流程动作分解 地产高效能管理自助工具箱系列图书4大使用价值 地产全程开发最关键流程大全式工具箱 房地产开发链条过长，所以企业运营管理关键在于管理方式清晰、执行力高效。

本套丛书对房地产开发运营全流程的关键节点进行文件化管理，让每个重要工作环节都拥有相应的范本式文件包，提升管理和执行者实战效能。

“管理思想+实务工具”一体化工作演练 本套丛书从企业“赢在执行”的实务思维出发，将管理思想和实务工具紧密结合，通过房地产开发运营全程细节控制的管理需求出发，选取地产名企在使用的管理工具，结集成册。

房地产全产业链专业，高效，多能工作图表模板 本套丛书将房地产开发运营的多元化专业知识用系统的思维方式做模板化梳理，增强工具的可套用性和普遍适用性，给各个不同工作岗位的读者一套高效、多能的图表和制度手册。

拿来即用，灵活便捷的办公室案头手册 本套丛书对烦琐的房地产开发运营流程用清晰、实用的策划思维进行提炼，对使用难点做明晰的点评指引，凸显本套工具的实用性，让读者拿来即用。

<<地产企业运营制度工具>>

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>