

<<物业安全管理作业手册>>

图书基本信息

书名：<<物业安全管理作业手册>>

13位ISBN编号：9787511901033

10位ISBN编号：7511901034

出版时间：2010-4

出版时间：中国时代经济

作者：滕宝红//邵小云

页数：175

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>

<<物业安全管理作业手册>>

前言

物业管理是一个朝阳产业，因为它不成熟，所以它具有广阔的前景，于是有许多有识之士瞄上这个行业，许多物业公司也应运而生。

物业管理行业门槛不高，其一般业务也为人们所熟悉，但创办、运作一个物业管理公司，并真正能够管理得像模像样，决非做好保安、清洁、绿化、维修工作那么简单。

许多物业公司被业主解聘、与业主纠纷闹得沸沸扬扬直至解体就缘于此。

21世纪，是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，物业管理市场已经日渐成熟，表现在：物业管理法规更加完善，政府监管物管行业日趋规范；经过不断的行业重组，物业管理企业实力不断增强，市场化行为更加理性规范，专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化，业主维权行为趋于理性，业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。

在这个阶段将会出现一个竞争激烈、管理完善、服务理念提升的局面。

质量理念和品牌理念的角逐、市场环境的变化、竞争格局的形成、高新技术的应用、消费观念的更新，要求物业管理企业从服务观念到服务方式，从经营理念到市场定位，都要作出相应的变革，才能适应发展的需要。

<<物业安全管理作业手册>>

内容概要

本套丛书由《物业公司岗位作业手册》、《物业客服管理作业手册》、《物业安全管理作业手册》、《物业环境管理作业手册》、《物业工程管理作业手册》、《物业公司招投标书范本》、《物业管理制度与表单范本》组成，其特色是以物业管理理论为引入点，以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地介绍现代物业管理全程运作重点，设置几大板块，全方位展示现代物业服务全程运作的各个方面与细节，内容详实、全面、具体、易于操作、实用性强。

本套丛书能帮助物业管理者解释工作中出现的问题并找出问题的根源，更重要的是还提供了一些有用的范本供参考。

本套丛书可供商厦、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们作为工作参考。

<<物业安全管理作业手册>>

书籍目录

第一章 物业安全概述 第一节 物业安全管理概述 一、物业安全管理的含义 二、不同物业安全管理的要求 三、物业安全管理指标 第二节 物业安全管理模式 一、自主管理模式 二、外包管理模式第二章 护卫队伍建设 第一节 护卫人员的聘用 一、护卫人员的任职条件 二、护卫人员的聘用 第二节 护卫人员素质提升 一、提高护卫的形象和服务意识 二、强化安全,提高业务素质 【范本1】护卫门岗工作规程 【范本2】护卫巡逻员工作规程 三、优化人员组合 四、搞好团队建设 【范本】护卫员奖惩实施细则 五、对护卫员开展思想工作第三章 安全护卫服务第四章 消防安全管理第五章 道路交通与车辆管理第六章 职业健康安全管理

<<物业安全管理作业手册>>

章节摘录

插图：(4) 接待人员或车辆进出客户单位。

文明用语：先生/小姐，请留步；请出示证件，请停车验证；谢谢合作。

禁忌行为：没有证件不给进，没有商量余地。

(5) 遇到客户单位工作人员没带证件。

文明用语：先生/小姐，请您以后注意，下次别忘带证件，希望您自觉遵守门卫制度。

禁忌用语：单位制度你不知道吗？

(6) 与客户单位领导或职工打招呼。

文明用语：您早、您好、节日好，请进、再见、您慢走。

禁忌行为：不理不睬，只点头，不招呼。

(7) 遇到有人携带物品出物业区域产生怀疑。

文明用语：先生/小姐，请留步，您的包里带的是什么？

能打开看看吗？

对不起，耽误了您的时间，感谢您协助我们的工作。

禁忌用语：把包打开，我们要检查。

(8) 遇到群众问路。

文明用语：请就近坐××路公交车，这几我不熟，我来帮您问一下。

禁忌用语：不知道，问别人去。

(9) 接到群众或客户单位职工紧急求助电话。

文明用语：请您不要着急，我们马上来帮助您；我们马上联系有关部门帮您解决。

禁忌用语：这事不归我们管；我们忙得很，又不是只为你一个人服务。

(10) 遇到群众或客户单位职工对某事的办理或处理不理解。

文明用语：您对某事处理有意见，可直接向单位领导反映，或我们代您反映。

禁忌用语：这件事不属我管，你想到哪去告就到哪去。

(11) 执勤中接待多名群众。

文明用语：对不起，请稍等，我马上给您办。

禁忌用语：没看到我忙啊！

急什么，等着。

(12) 接待处理纠纷。

文明用语：请冷静一点。

有话好好说，不要争吵。

禁忌用语：吵什么！

要吵到外面吵，吵完再处理。

(13) 接到报警。

文明用语：请您慢慢讲，把情况（经过）讲清楚，我们马上到现场。

禁忌用语：现在才来，你早干什么的！

我也没办法。

(14) 接报不属于管辖范围的事项。

文明用语：请您不要急，我们负责帮您联系。

禁忌用语：这个不归我管，你到××地方去。

(15) 协助交警维护交通。

文明用语：先生/小姐，您违章了，请接受交警处理。

禁忌用语：喂，你眼睛长哪儿啦，红灯看不见？

<<物业安全管理作业手册>>

编辑推荐

《物业安全管理作业手册》：物业管理实用操作手册。
本丛书适合物业公司管理人员及相关工作人员阅读，还可供企业培训及各院校相关专业的师生参考使用。

<<物业安全管理作业手册>>

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>