

<<物业经理岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<物业经理岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787545407822

10位ISBN编号：7545407822

出版时间：2011-8

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：张野

页数：200

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>

## <<物业经理岗位培训手册>>

### 内容概要

《物业经理岗位培训手册》轻松掌握物业管理技巧，打造一流法物业服务团队，随着生活水平的不断提高，业户对物业服务的要求也越来越高，即使是有多年经验的物业管理人员，也未必能从容应对物业管理中各种突发的事件和琐碎的问题。

《物业经理岗位培训手册》用大量生动的案例，以理论结合实践的方式，总结出了物业工作中必须掌握的技巧以及注意事项，是物业经理迅速提高管理和服务水平的优秀读本。

## <<物业经理岗位培训手册>>

### 作者简介

张野，资深物业管理培训师。

中信深圳（集团）公司中信物业管理有限公司经理，参与深圳信兴广场地王商业中心、广州中信大厦、深圳赛格广场、深圳赛格三星、长春吴太商务中心等各类物业管理工作。

著有《现代物业标准化管理手册》《物业标准化管理全程实施方案》等物业管理培训教材。

## <<物业经理岗位培训手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 物业经理岗位认知

##### 第一节 物业经理岗位描述

- 一、建立和完善制度标准
- 二、做好服务人员培训
- 三、建立物业管理的档案资料
- 四、开展服务管理工作
- 五、内外的协调事务

##### 第二节 物业经理岗位要求

- 一、积极进取的心态
- 二、坚定的职业道德
- 三、积极的系统思考
- 四、超群的远见卓识
- 五、有效的沟通协调
- 六、理智与道德的自律
- 七、意志和胆识的强化
- 八、宽容和忍耐的心理
- 九、善于快速地学习

##### 探究·思考

#### 第二章 前期物业管理

##### 第一节 物业接管验收

- 一、物业接管验收准备
- 二、物业接管验收标准
- 三、物业接管验收条件与程序
- 四、物业接管验收应注意事项

##### 第二节 楼宇入伙管理

- 一、入伙前期准备
- 二、入伙工作流程
- 三、做好入伙工作
- 四、入伙手续文件

##### 第三节 房屋装修管理

- 一、装修申请
- 二、装修审批
- 三、签订装修协议书
- 四、装修施工管理
- 五、装修验收

##### 第四节 档案资料管理

- 一、档案资料收集
- 二、档案资料鉴定
- 三、档案资料保管
- 四、档案资料统计
- 五、档案资料利用

##### 探究·思考

#### 第三章 业户服务管理

##### 第一节 日常服务管理

- 一、与业户建立良好关系

## <<物业经理岗位培训手册>>

- 二、开展业户需求调查
- 三、业户服务项目实施
- 四、业户服务公告发布
- 五、定期开展满意度调查

### 第二节 业户投诉管理

- 一、业户投诉内容
- 二、投诉处理程序
- 三、投诉处理方法
- 四、投诉处理技巧

### 探究·思考

### 第四章 物业费用管理

### 第五章 物业设备管理

### 第六章 安全防范管理

### 第七章 保洁绿化管理

### 第六章 安全防范管理

### 第七章 保洁绿化管理

## <<物业经理岗位培训手册>>

### 章节摘录

版权页：插图：保安员在执勤中遇有（或接报）公开使用暴力或其他手段（如打、砸、抢、偷等）强行索取或毁坏管理处和住户财物或威胁住户人身安全的犯罪行为时，要切实履行保安员职责，迅速制止犯罪。

当发生突发案件时，要保持镇静，设法制服罪犯，同时立即通过通信设备呼叫求援。

受调遣的保安员在听到求援信号后，要立即赶到现场，监控中心或保安通知路岗封锁出口，然后视情况向有关领导汇报。

若犯罪分子逃跑，一时又追捕不上时，要看清人数、衣着、相貌、身体特征、所用交通工具特征等，并及时报告管理处，重大案件要立即拨“110”报警。

有案发现场的（包括偷盗、抢劫现场）要保护现场，任何人不得擅自移动任何东西，包括罪犯留下的一切手痕、脚印、烟头等，不得让外人进入现场；在公安机关人员未勘查现场或现场勘查完毕之前，不能离开。

记录住户所提供的所有情况，记录被抢（盗）物品及价值，询问住户是否有任何线索、怀疑对象等情况。

若是运行过程作案，没固定现场，对犯罪分子遗留下的各种物品、作案工具等，应用钳子或其他工具提取，然后放进塑料袋内妥善保存，并交公安机关处理，切不可将保安人员或其他人员的指纹等痕迹留在物品上。

事主或现场如有人员受伤，要立即设法尽快送医院医治抢救并报告公安机关。

## <<物业经理岗位培训手册>>

### 编辑推荐

《物业经理岗位培训手册》：岗位认知、业户服务管理、物业设备管理、保洁绿化管理、前期物业管理、物业费用管理、安全防范管理、社区文化建设。  
岗位任胜力培训经典，世界500强广泛使用。

<<物业经理岗位培训手册>>

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>