第一图书网, tushu007.com

<<科技园区物业管理方案>>

图书基本信息

书名：<<科技园区物业管理方案>>

13位ISBN编号：9787561841921

10位ISBN编号：7561841922

出版时间：2011-10

出版时间：天津大学出版社

作者：张岩

页数：199

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

第一图书网, tushu007.com

<<科技园区物业管理方案>>

内容概要

《科技园区物业管理方案》结合作者张岩的园区类物业服务管理的从业经验与经历，设计园区类物业服务的基本规划，为各类园区物业的持有者、所有人以及服务供应商提供一种服务管理思路。此书以物业服务管理的实际项目为背景，为物业服务管理方案的编写者与设计者在方案的设计与编写过程中，提供了一个系统性的规划思路，并在各部分篇首分别概括叙述了各部分内容的编写要点，后附具体编写范例，以便于读者在今后自行设计方案时依据此书的设计模型调整思路，增强方案的实用性与可操作性。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

张岩，男，对外经济贸易大学经济学学士，中国农业科学院研究生院推广硕士。

历任北京南银大厦物业发展有限公司财务部经理、人力资源部经理、物业部经理；　　新疆华春投资集团有限公司总裁助理兼新疆华景物业服务有限公司常务副总经理；　　乌鲁木齐百成酒店管理集团有限公司运营副总经理；　　乌鲁木齐众伯成社会经济咨询有限公司总经理；　　北京安信行物业管理有限公司华为项目经理；　　北京中建物业管理有限公司城市分公司经理。

2010年12月天津大学出版社出版个人专著《物业服务实践、实战与实操100例》。

第一图书网, tushu007.com

<<科技园区物业管理方案>>

书籍目录

第一章 项目概况与服务管理思路
第一节“L科技园”项目概况
第二节“L科技园”项目物业服务管理总体思路
一、客户服务需求分析
二、服务定位与服务管理思路
第三节 具体服务管理目标
一、总体目标
二、服务管理目标
三、服务关键KPI指标承诺
四、服务管理质量评价
第四节 工作计划
一、前期介入工作计划
二、物业服务工作计划
第二章 前期介入工作计划
一、物业服务的早期介入
二、物业的接管验收原则
第三章 服务内容与标准
第一节 基本服务承诺
第二节 具体服务标准
一、清洁服务工作标准
二、秩序维护工作服务标准
三、客户服务工作服务标准
四、工程维护工作服务标准
第三节 物业自查标准
一、清洁服务质量管理评定
二、秩序维护服务质量管理评定
三、客户服务质量管理评定
四、工程服务质量管理评定
第四章 组织机构设置
第一节“L科技园”物业项目管理处组织机构设置原则
第二节“L科技园”物业项目管理处组织机构设置及编制架构图
第三节“L科技园”物业项目管理处人员配备方案及岗位要求
一、管理人员配备方案及岗位要求
二、物业服务人员配备方案及岗位要求
三、物业项目管理处负责人简介
第五章 物业服务管理体系文件
一、秩序维护部服务管理手册目录
二、客服部服务管理手册目录
三、保洁部服务管理手册目录
四、工程部服务管理手册目录
第六章 物业服务基础条件装备及设备设施计划
一、基础条件计划
二、行政办公设备用品计划
三、维修工具计划
四、秩序维护与消防装备计划

第一图书网, tushu007.com

五、绿化设备工具计划
第七章 物业服务财务管理及经费收支测算
第一节 财务管理
一、合理设立财务管理机构及财务人员
二、建立规范、透明的财务体系
三、加强财务管理的职能
第二节 服务费及其他费用的收付方式
一、空置期物业服务费计算依据
二、物业服务费计算方式
三、物业服务相关设备费用
四、支付方式及支付约定
五、履约保证金
六、前期介入费用
七、合同外费用
八、人员调整
九、客用品调整
十、政策调整
十一、L公司关联公司适用约定
第三节 物业服务管理经费收支测算
一、测算依据及说明
二、年度物业服务费收支测算
三、物业服务费的盈亏分析
四、增收节支的措施
第八章 服务品质提升手段
一、QAAE的八大服务理念
二、QAAE的六大管理思想
三、QAAE的三大管理工具
四、QAAE的“7S”法则
附录
附录一 质量管理概述
一、质量控制
二、质量检验
三、质量保证
四、质量体系
五、质量文件
六、质量认证
七、质量责任
八、质量改进
附录二 EHS管理体系在物业服务中的应用
一、什么是EHS？
二、世界管理标准的推广模式
三、EHS的两大标准
四、EMS与OHS的整合：EHS
五、EHS体系的管理应用
六、内部服务EHS管理实务
附录三 透过万科物业的发展历程解读物业

第一图书网, tushu007.com

一、物业服务的专业化
二、物业服务的市场化
三、物业服务的体系化
四、物业服务的品质化
五、物业服务管理的集约化
六、物业服务管理的专一化
七、物业服务的社会化
八、有感于物业
附录四 有感万科物业通透的企业文化
一、文化概念
二、有感于万科的文化
附录五 服务行业的职业烙印
附录六 房屋交付使用工作流程
附录七 物业服务的财务预算管控
一、预算目的
二、预算结构
三、预算执行
附录八 透过“Q12”看管理环境
一、知道对自己的工作要求
二、具有完成工作所需的基础条件
三、每天都有机会做自己擅长做的事
四、在过去的7天里，因工作出色而受到表扬
五、领导或同事关心我的个人情况
六、公司中有人鼓励我的发展
七、我的意见受到重视
八、公司的目标让我觉得自己的工作非常重要
九、我的同事致力于高质量、高效率的工作
十、公司里有一个我最好的朋友
十一、在过去的6个月内，公司有人和我谈及我的进步
十二、过去1年里，我在工作中有机会学习与成长
后记 物业征途——我的物业之路

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

（五）感动客户　　超值服务与意外。

超值服务是指服务提供方在不增加成本投入，或增加的成本投入很微少的前提下，数量、内容或质量超过双方事先约定的额定标准，而交付的服务产品，并且能够使服务接受者由此产生物超所值的消费感受。

对于服务型企业来说，服务水平分为三个层次：低层次，快速满足客户诉求；中层次，客户满足现有服务；高层次，超越客户自身满意度。

生活中什么能给你带来惊喜？

那就是--意外。

出乎一个人的期望与想象得到了意想不到的惊喜，这种记忆，这种感受，我相信每个经历的人都会久久难忘。

那么，我们为什么不能把这种意外送给我们朝夕相处的业主呢？

试想一下，当他们面对这种意外时，会是怎样的一种心情；当他们得到这种意外时，会是怎样的一种惊喜；当他们回味这种意外时，会是怎样的一种感受。

（六）成就客户　　以综合性商业广场物业服务管理的思路为例。

1.打造物业服务品牌，提升商业项目品牌　　这种相辅相成的“双品牌”效应，是综合性商业广场物业服务管理的基本指导思想。

2.物业服务以客户需求为目标，以市场发展为关注焦点　　综合性商业广场的服务对象是全体商业经营者，因此，物业服务企业的服务标准、操作流程从综合性商业广场的经营特性出发，以满足业／商户短期利润实现与长期市场发展的需要。

3.实现物业服务企业、业／商户及开发商的共同价值目标　　通过对所服务的项目精细化、专业化、前瞻性的物业服务运营管理，逐步塑造项目的市场品牌形象，带动该项目市场价值的稳步提升，实现该项目在区域内，甚至全国市场内的可持续健康发展。

现实中，我们在怎样对待我们的上帝？

当我们用专业的财务术语在向客人解释我们神圣不可侵犯的严肃财务“规定”时，我们的的确确把“上帝”推在了我们的身后。

现在还有多少物业公司正在以“主人”的身份管理着业主，没有把自己放在服务者的角度与立场，仍然妄自尊大、我行我素，甚至为所欲为-不交物业费，我就不给你卖电！

……

第一图书网, tushu007.com

<<科技园区物业管理方案>>

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