

<<物业星级服务培训>>

图书基本信息

书名：<<物业星级服务培训>>

13位ISBN编号：9787801697417

10位ISBN编号：7801697413

出版时间：2005-5-1

出版时间：第1版(2005年5月1日)

作者：《服务业星级服务培训》丛书编委会

页数：416

字数：378000

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>

<<物业星级服务培训>>

内容概要

物业管理已不再是初期的“管理”，而是“服务”——标准化的、个性化的服务。尤其是近年来物业管理和服务手段日益贴近消费者心理，物业管理全面进入服务时代。自2003年起“管家式服务”已成为流行一时的酒店式物业管理的升级版；物业公司在组织业主活动时，引入专业策划公司进行全程策划……物业管理已从清洁、保安、维修，延伸到商务、娱乐、教育等居民生活的方方面面。

本书结合ISO9000质量管理体系与ISO14000环境管理体系等两大国际通用管理标准，集几十位物业管理精英的智慧和经验，从物业接管验收、业主入住、业户服务、社区文化活动、物业租赁代理、房屋主体日常养护、物业设备管理、物业环境管理、物业安全防范与应急处理、物业管理法律法规认知等方面出发，总结、归纳而成的超越现有物业管理与服务水平的规范化、标准化，操作性很强的物业培训教材。

<<物业星级服务培训>>

书籍目录

第一章 物业服务培训计划 1-1 物业服务培训的内容 1-2 不同人员的培训重点第二章 前期物业管理培训
2-1 物业接管验收 2-2 业户入住第三章 业户服务培训 3-1 业主大会召开及管理 3-2 业主管理委员会操控
与沟通 3-3 业主户籍与档案管理 3-4 业房装修管理 3-5 维修服务 3-6 便民服务 3-7 代办服务 3-8 特约服务
3-9 业户接待与联系 3-10 会所服务与管理 3-11 业户投诉处理第四章 社区文化活动培训 4-1 社区文化建
设 4-2 社区文化活动开展第五章 房屋足凭管理培训 5-1 物业租赁代理服务模式 5-2 物业租赁代理业务
5-3 房屋租赁问题与纠纷处理第六章 房屋主体修缮与养护培训 6-1 房屋主体日常养护服务 6-2 白蚁防治
第七章 物业设备管理培训 7-1 物业设备管理规则与制度 7-2 设备运行检查与保养 7-3 设备故障维修管
理 7-4 设备事故与应急处理第八章 物业环境管理培训 第九章 保安服务与管理培训 第十章 物业管理费
管理培训附录

<<物业星级服务培训>>

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>