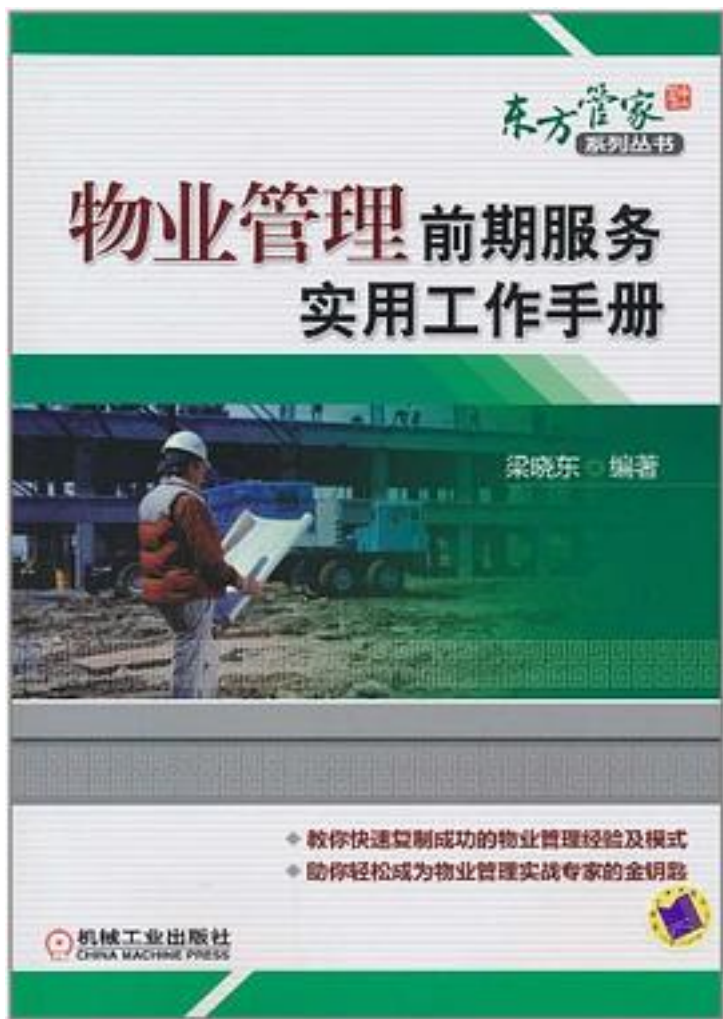


物业管理前期服务实用工作手册



[物业管理前期服务实用工作手册_下载链接1](#)

著者:梁晓东

出版者:机械工业

出版时间:2011-1

装帧:

isbn:9787111326083

《物业管理前期服务实用工作手册》主要针对物业管理前期介入工作的三个方面，详细

阐述了如何有效地实施管理介入、销售配合及咨询顾问活动，以提高前期物业管理工作的效率。全书共三篇九个章节。第一篇为物业管理前期介入，其中，第一章介绍了物业管理与前期介入的基本概念和工作内容，第二章详细描述了前期介入工作的服务架构、岗位职责、工作规范、工作程序和管理制度，第三章介绍了前期介入的评估项目、优化建议以及相关的案例等。第二篇为物业管理销售配合，其中，第一章为销售配合工作概述，主要介绍销售配合的意义、概况、架构、职责等，第二章重点阐述销售配合各岗位作业规范、服务标准、工作制度，第三章提供了部分临时性销售配合工作方案及应急事件处理规程。第三篇为物业管理顾问咨询，其中，第一章介绍了相关的名词、术语、对象、内容、架构、职责等，第二章涵盖了顾问咨询作业指导内容、内控制度及部分实用表格，第三章提供了部分工作计划和实用范本资料。

《物业管理前期服务实用工作手册》力求突出理念与实践的统一，强调物业管理服务过程的前瞻性、针对性和符合性，针对社区物业管理实施过程中存在的一些重点和难点问题，着重进行了深入探讨。同时，力求浅显易懂，尽可能做到对读者有所助益。

点击链接进入：

物业管理承接查验与入住装修实用工作手册

社区安全与消防实用工作手册

房屋建筑与设施设备维修保养实用工作手册

物业管理环境建设与节能环保实用工作手册

物业管理标准手册

物业公司营运实用工作手册

物业管理处实用工作手册

作者介绍:

国内资深物业管理人士，物业管理理论专家，全国房地产行业培训中心特约讲师，济南市物业管理行业协会评标专家，多家杂志专栏撰稿人，注册物业管理师、工程师。

目录: 序一序二前言第一篇 物业管理前期介入 第一章 前期介入概述 第一节 物业管理与房地产概述 一、物业管理的基本概念 二、物业管理与房地产业 第二节 前期介入基础 一、前期介入的作用 二、前期介入的各利益相关人 三、前期介入的服务机构 四、前期介入的目标与计划 第三节 前期介入的工作内容 一、客户方的需求 二、物业管理前期介入的服务范围 三、物业管理前期介入的阶段性工作 第二章 物业管理前期介入工作职责与规程 第一节 前期介入的架构及职责 一、前期介入的组织架构与服务内容流程 二、前期介入人员岗位职责 第二节 前期介入工作规范 一、前期介入工作运作衔接规范 二、房地产设计介入工作规范 三、营销阶段介入工作规范 四、施工阶段介入工作规范 五、物业管理前期策划工作规范 第三节 前期介入工作程序 一、物业项目信息采集工作程序与实用表格 二、市场调研工作程序与实用表格 三、物业管理方案编程序与表格 四、物业服务费标准核定程序 五、优化建议沟通程序 六、应急维修实施程序与表格 七、危险源辨识、风险评价和风险控制策划程序 八、前期介入业务协作程序 第四节 前期介入管理制度 一、部门会议制度 二、现场日常运作制度 三、设施日常成品保护制度 第三章 前期介入的主要工作内容 第一节

规划设计阶段评估项目 一、总体评估项目 二、分类评估项目 第二节 优化建议
一、规划配套优化建议 二、土建工程优化建议 三、电气安装工程优化建议
四、水暖安装工程优化建议 五、室外园林与景观工程优化建议
六、配套与装修装饰优化建议 第三节 设施设备房 一、设施设备房装修标准
二、管理与验收要求 第四节 案例与示例 一、物业管理用房 二、供热的专项分析
三、小区总体布局暨交通系统组织要求 四、备品备件清单 第二篇 物业管理销售配合
第一章 销售配合工作概述 第一节 销售配合基础 一、物业管理销售配合的意义
二、服务内容概要 第二节 销售配合组织架构与职责 一、组织架构
二、服务人员的素质要求 三、销售配合岗位职责内容简述 第二章
岗位操作规程、标准及相关制度 第一节 销售配合岗位作业规范
一、销售服务岗位工作规范 二、水吧台服务岗位工作规范 三、样板间服务工作规范
四、秩序维护员岗位工作规范 五、保洁工作规范 六、维修、绿化工作规范 第二节
服务标准 一、员工仪容、仪态标准 二、销售配合重点岗位服务标准
三、销售区域服务标准 四、保洁、安全与维修服务标准 第三节 工作制度
一、售楼处服务工作制度 二、样板间管理制度 三、综合服务工作制度 第三章
销售配合临时性工作 第一节 营销活动临时性配合工作 一、大型营销活动配合方案
二、活动／开盘前预演安排 三、开盘活动预算示例 第二节 应急事件处理规程
一、斗殴暴力事件处理流程 二、事故应急操作规程
三、营销大厅特殊事项案例处理解析 第三篇 物业管理顾问咨询 第一章
顾问咨询工作基础 第一节 顾问咨询服务概述 一、名词与术语解释
二、顾问咨询服务的对象 三、顾问咨询服务的基本内容与方式
四、咨询顾问的作用与原则 第二节 咨询顾问组织架构与工作职责
一、顾问咨询服务工作的组织架构 二、顾问咨询工作职责 三、咨询人员的基本条件
第二章 顾问咨询服务工作实务 第一节 顾问咨询作业指导内容
一、公司顾问咨询服务工作 二、项目顾问咨询服务工作 第二节 顾问咨询内控制度
一、咨询顾问资格评定考核制度 二、财务管理与工作廉洁
三、顾问咨询工作的开展与效果监控 四、保密手册 五、顾问工作表格汇编 第三章
顾问咨询工作计划示例 第一节 工作计划 一、工作计划的编制流程
二、项目顾问重点工作计划 三、公司顾问工作进度计划 第二节 顾问咨询项目工作范本
一、顾问需求建议书 二、顾问培训准备提纲参考文献
．．．．． (收起)

[物业管理前期服务实用工作手册_下载链接1](#)

标签

y

x

评论

[物业管理前期服务实用工作手册_下载链接1](#)

书评

[物业管理前期服务实用工作手册_下载链接1](#)