

<<物业管理风险防范与服务案例>>

图书基本信息

书名：<<物业管理风险防范与服务案例>>

13位ISBN编号：9787122094704

10位ISBN编号：7122094707

出版时间：2011-1

出版时间：化学工业出版社

作者：邵小云，王高翔 等编

页数：174

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>

<<物业管理风险防范与服务案例>>

前言

在大多数人的眼里，物业管理的门槛比较低，不就是管理卫生、环境吗，请几个清洁工，雇几个人当保安，物业公司就运作起来了。

然而，事实并不是这么简单。

现在的物业纠纷越来越多，纠纷类型呈多样化，物业公司当被告而且败诉的也越来越多。

这些现象说明，如果物业公司不提高自我保护、不提前进行风险防范，那么，说不定哪一天就会坐在法院的被告席上，为某一件微不足道的小事而付出巨额赔偿。

所以，管理者应该要注意这一潜在的风险。

从现在开始，要花些功夫把潜在的风险找出来，同时，谋划在前，对症下药，提高风险防范能力。

从整个行业来看，物业管理服务所涉及的空间和时间都是非常广泛而长远，同时与千千万万的业主和使用者的生活和工作息息相关，因此，物业管理服务面临的风险可能是无时不在和无处不存。

同时，物业服务行业又是利润相对较低的行业，风险的承担可能导致企业正常生产经营活动无法进行，所以，风险防范已经成为物业管理服务行业和各个物业公司的头等大事。

然而，多数人对物业管理服务行业的风险存在模糊认识，即使有了一定的认识，也处于束手无策的状态。

那么，物业管理行业究竟存在哪些风险，该如何去建立风险管理机制，如何在细节中去加强防范意识呢？

这就是本书——《物业管理风险防范与服务案例》所要解决的问题。

《物业管理风险防范与服务案例》根据最新的《物业管理条例》、《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准》、《中华人民共和国物权法》，把物业管理过程中存在的问题和需要规避的风险整理出来，并且有针对性地提出解决方案，同时，为了让读者更深入地了解如何在工作细节中去执行，提供了大量的服务案例以供参考。

本书可供商厦、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。

本书主要由邵小云、王高翔编写。

同时在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友和物业管理公司的帮助，其中参与编写和提供资料的有孙龙、刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生。

全书由滕宝红、匡仲潇统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

<<物业管理风险防范与服务案例>>

内容概要

本书以物业管理者需要规避风险为出发点，依据最新的法律法规以案例形式介绍了物业公司与业主委员会沟通的案例，小区防范的案例，与业主纠纷的案例，停车场管理的案例，业主投诉案例等内容，可操作性较强。

本书可供商厦、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物业经理参考使用。

<<物业管理风险防范与服务案例>>

作者简介

邵小云，深圳市金顺物业管理公司，常务副总经理，物业管理师、人力资源管理师，从事物业管理工作10余年，曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职，了解先进的物业管理模式和全程运作；熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块，管理模式独树一帜；具有全面主持企业ISO9001：2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

<<物业管理风险防范与服务案例>>

书籍目录

导读 物业管理风险来源与防范对策 一、物业管理风险的类别 二、风险来源 三、风险防范的对策

第一章 物业管理项目承接风险 一、招投标过程中的风险防范 二、物业合同签订中的风险防范 三、接管物业中的风险防范 四、新旧物业交接中的难点与对策 案例分析

第二章 治安风险防范 一、明确物业管理公司的法律地位和职责 二、支持业主自防,提高业主安防意识 三、完善区域内安全防范设施 四、完善、执行管理制度 五、安排护卫巡逻,坚持对巡逻工作进行监督检查 六、充分挖掘护卫人员的防范能效 七、委托给专业护卫公司 八、做好群防群治工作 九、突发事件应有应急预案 案例分析

第三章 消防事故和隐患风险防范 一、接管时要确认是否有消防验收合格证 二、业主装修时要做好防火工作 三、建立消防组织,全员参与消防工作 四、积极开展消防宣传、培训 五、做好消防档案的管理 六、加强消防检查巡查 七、监督消防隐患的整改 八、定期开展消防演习 案例分析

第四章 装修管理风险防范 一、重视有关装修管理文本的拟订 二、进行多方沟通、寻求深度合作 三、与相关行业进行合作 四、制定完整的装修管理方案 五、在集中装修期组建小区(大厦)装修办公室 六、在装修的各阶段都加以精细化管理 七、违规装修的工程管理 案例分析

第五章 高空坠物风险防范 一、建筑物及附着物坠物风险防范 二、高空抛物风险防范 案例分析

第六章 物业服务收费风险及防范 一、多走访业主、多做沟通工作 二、借助业主公约和业主委员会的力量 三、自觉增加物业管理费用的透明度 四、改进服务、计费方式和收费办法 五、完善物业管理服务合同,严格依约行事 六、分析业主拖欠的原因 七、选择恰当的收账策略 八、建立应收账款(费用)坏账制度 九、在必要的催缴程序后通过法律途径解决 案例分析

第七章 公共设施设备风险防范 一、交接过程中要进行查验 二、应明确自己的管理责任范围 三、重点部位设置警示标识、定期检查消除隐患 四、加强设备运行管理 五、专项管理委托给专业公司 六、购买保险 七、事件和损害发生后,应积极面对 案例分析

第八章 公共环境风险防范 一、做好保洁、绿化管理规划 二、建立完善管理机制 三、建立完善的质量管理系统 四、做好保洁绿化计划安排 五、制定科学的操作程序 六、开展质量检查四级制 七、交给专业公司去做 案例分析

第九章 车辆管理风险防范 一、加强道路交通的管理 二、完善停车场管理措施 三、严格停车卡的办理和收费管理 四、制定车场(库)意外应变预案 案例分析

第十章 物业管理人力资源的风险及防范 一、回避风险 二、转移风险 三、预防风险 四、抑制风险 案例分析参考文献

<<物业管理风险防范与服务案例>>

章节摘录

插图：1.妥善处理与业主的关系物业管理公司在向业主提供规范、到位、满意服务的同时，应通过业主公约、宣传栏等形式向业主广泛宣传物业管理的有关政策，帮助业主树立正确的物业管理责任意识、消费意识和合同意识，使他们既行使好权利，又承担相应的义务。

2.妥善处理与开发建设单位的关系物业管理公司要通过加强早期介入，帮助建设单位完善物业项目设计，提高工程质量、节约建设资金等，努力引导建设单位正确认识物业管理活动。

3.妥善处理与市政公用事业单位及专业公司的关系按照《物业管理条例》第45条的规定，在物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

物业管理公司应当按此规定，与有关单位分清责任，各司其职。

对分包某项专业服务的清洁、绿化等专业公司，要认真选聘，严格要求，并在分包合同中明确双方的责任。

4.妥善处理与政府相关行政主管部门、街道办和居委会的关系即积极配合各级政府主管部门的工作，主动接受行政主管部门、街道办、居委会对服务工作的指导和监督。

（四）重视宣传，树立良好形象物业管理公司应重视企业的宣传，建立舆论宣传的平台，树立企业良好的形象。

要与政府、行业协会、业主大会和新闻媒体等相关部门建立良好的沟通与协调机制。

在风险与危机发生后，应当从容应对，及时妥善处理，做好相关协调工作，争取舆论支持，最大限度地降低企业的经济和名誉损失。

<<物业管理风险防范与服务案例>>

编辑推荐

《物业管理风险防范与服务案例》由化学工业出版社出版。

<<物业管理风险防范与服务案例>>

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>