

<<物业公司经营与管理全案>>

图书基本信息

书名：<<物业公司经营与管理全案>>

13位ISBN编号：9787122150707

10位ISBN编号：7122150704

出版时间：2012-10

出版时间：化学工业出版社

作者：邵小云 编

页数：192

字数：310000

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>

## <<物业公司经营与管理全案>>

### 内容概要

本书旨在为经营状况不佳的物业企业能拓宽经营思路，开展“一业为主，多种经营”，灵活运用物业项目中的各项资源，以求实现企业的管理服务及经营的总目标。

本书提供了许多经营与管理的好点子，同时也具有较强的实操性，所提供的一些文案、流程、表格等均来自于国内顶级物业公司，读者可以将之复制出来，并结合所在物业的实际情形进行一些个性化的修改。

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作为工作参考。

## <<物业公司经营与管理全案>>

### 书籍目录

"导读 管理与经营兼容并行，实现企业盈利

一、物业经营、管理、服务的职能

二、物业经营、管理、服务的基础

三、物业管理、经营、服务的方向

第一章 控制——物业管理常规经营

第一节 常规服务的开展

常规服务一：前期介入的服务

常规服务二：业主入住的服务

常规服务三：二次装修的管理

常规服务四：业主投诉处理

常规服务五：安全管理

常规服务六：车辆及交通管理

常规服务七：消防管理

常规服务八：物业绿化与养护

常规服务九：环境卫生管理

常规服务十：机电、智能化等设备设施的管理

第二节 做好财务管理

工作内容一：财务管理工作事项

工作内容二：物业经营管理收入

工作内容三：物业管理费的收缴和追讨

工作内容四：物业管理资金的使用

工作内容五：维修基金的使用和管理

工作内容六：向业主公布财务报告

第二章 打造——用品牌赢得市场

第一节 物业管理品牌建设概述

品牌认识一：物业管理品牌的内涵

品牌认识二：创建物业管理品牌的必要性

品牌认识三：创建物业管理品牌的条件

品牌认识四：物业管理品牌的创建思路

品牌认识五：物业管理品牌策略

第二节 质量——物业管理品牌的生命

服务品质一：建立服务质量管理体系

服务品质二：树立“业主永远是对的”的意识

服务品质三：提高物业人员的综合能力

服务品质四：规范运转、规范管理

服务品质五：将品质与绩效相连

服务品质六：提供差异化服务

服务品质七：做好服务创新

第三节 创优达标——推动品牌提升

品牌提升一：创优达标的标准与条件

品牌提升二：创优工作的前期准备

品牌提升三：开展全方位内部评定

品牌提升四：软件准备——迎检资料

品牌提升五：硬件准备——楼宇建筑及配套设施、设备

品牌提升六：迎接考评

## <<物业公司经营与管理全案>>

品牌提升七：创优达标成果的巩固

### 第三章 开源——多渠道经营

#### 第一节 扩大规模——物业项目开拓

项目开拓一：建立专业的市场拓展团队

项目开拓二：灵活运用市场拓展方式

项目开拓三：密切关注市场发展状况

项目开拓四：要做好市场定位，调整项目结构

项目开拓五：做好项目投标工作

项目开拓六：引导全员营销

#### 第二节 提供特约有偿服务

工作内容一：特约服务需求调查

工作内容二：特约服务项目策划

工作内容三：特约服务方案策划

工作内容四：特约服务前期准备

工作内容五：特约服务的管理

#### 第三节 物业管理顾问咨询服务

主要内容一：顾问咨询服务的物业类型

主要内容二：物业顾问咨询服务业务范围

主要内容三：物业管理顾问模式

主要内容四：物业顾问的服务内容

主要内容五：物业顾问服务的管理

#### 第四节 物业租赁代理业务

主要内容一：物业租赁代理的形式

主要内容二：物业租赁代理管理要点

主要内容三：物业租赁代理服务程序

主要内容四：租户管理

主要内容五：收缴租金与费用

主要内容六：续签租约

主要内容七：租赁终（中）止

#### 第五节 小区会所经营

主要内容一：“会所”的源起

主要内容二：会所的基本功能与组成部分

主要内容三：小区会所的经营模式

主要内容四：会所经营的现状

主要内容五：会所经营的对策

#### 第六节 社区广告经营

主要内容一：物业小区的广告资源

主要内容二：在社区内经营广告的原则

主要内容三：在小区安放广告牌的手续和注意事项

### 第四章 节流——降低经营成本

#### 第一节 预算开支，控制费用

主要内容一：支出预算的项目

主要内容二：支出预算的编制

主要内容三：建立预算控制体系

主要内容四：预算的调整

主要内容五：预算费用控制的具体措施

#### 第二节 人力成本控制

## <<物业公司经营与管理全案>>

成本控制一：优化组织架构

成本控制二：留住人才，降低员工流失成本

成本控制三：智能化管理降低人工成本

成本控制四：降低“不做事的成本”

成本控制五：一专多能，整合资源

第三节 物业管理业务外包

主要内容一：业务外包的认知

主要内容二：专业化服务的趋势

主要内容三：物业管理业务外包的优势

主要内容四：物业管理业务外包的不足

主要内容五：业务外包控制要点

第四节 节能降耗，构建低碳物业

低碳要求一：建立健全能源管理机构

低碳要求二：实行节能降耗目标管理

低碳要求三：组织节能降耗培训

低碳要求四：节能降耗的四大措施

第五节 做好设备维保以降低维修费用

主要内容一：熟悉设备的运行情况

主要内容二：建立设备管理体系

主要内容三：处理好应急维修与计划维修的关系

主要内容四：制订设备维护计划

主要内容五：设备维护保养计划的实施

主要内容六：应急维修的管理

第五章 防范——降低经营风险

第一节 物业管理风险的类别与来源

主要内容一：物业管理风险的类别

主要内容二：物业管理风险的来源

第二节 物业管理风险防范的对策

防范对策一：物业管理企业要学法、懂法和守法

防范对策二：加强物业内部管理

防范对策三：妥善处理物业管理活动相关主体间的关系

防范对策四：重视宣传，树立良好形象

防范对策五：引入市场化的风险分担机制

防范对策六：提升防范意识，建立危机管理机制

第六章 挖潜——提高企业整体水平

第一节 建立物业管理信息系统

主要内容一：建立物业管理信息系统的好处

主要内容二：物业管理信息系统的特征

主要内容三：物业管理信息系统构建的基本原则

主要内容四：构建物业管理信息系统的方式

主要内容五：建立物业管理信息系统的注意事项

第二节 精细化管理

精益管理一：业务流程化

精益管理二：制度要创新

精益管理三：作业标准化

精益管理四：记录表格化

第三节 绩效管理

<<物业公司经营与管理全案>>

- 绩效内容一：物业公司导入绩效管理的作用
  - 绩效内容二：建立有效封闭的绩效管理系统
  - 绩效内容三：绩效考核工具设计
  - 绩效内容四：建设以绩效为导向的企业文化
- 参考文献

<<物业公司经营与管理全案>>

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>