

写字楼物业管理



[写字楼物业管理_下载链接1](#)

著者:付洁茹，谭善勇 著

[写字楼物业管理_下载链接1](#)

标签

评论

东西部错，物流也快，赞一个

书是不错啦，字没错，能读。

内容丰富，深入浅出，实用性

京东的东西比商场便宜，还行

还没看！希望能帮到我！

还行，快递小哥特别好。

很好很好很好很好很好

非常实用，很好，对自己很有用

京东真给力，书好，包装好，物流也给力

很好，很不错的书，有需要在买本

值得收藏 价廉物美 推荐

看着不错！

不错，还在学习。不错，还在学习。

满意还来

实物一样

很好

垃圾垃圾垃圾垃圾垃圾

介绍不错，实话刚入门的来学习的。介绍详细，简单的介绍下能初步的对物业管理。规划，值得购买的，书的整体比较易懂，字据看起来方便，就是理论话严重，价格一比较便宜，，很多方面概括的比较笼统，简单，学习写字楼的特点。管理，含义。写字楼注重的方面。
。介绍详细，简单的介绍下能初步的对物业管理。规划，值得购买的，书的整体比较易懂，字据看起来方便，就是理论话严重，价格一比较便宜，，很多方面概括的比较笼统，简单，学习写字楼的特点。

今天刚刚拿到书，这本付洁茹，谭善勇写的写字楼物业管理很不错，在十几年前，写字楼这个词对于大部分的中国人来说还是相当陌生的，然而随着商品经济的飞速发展，人们对这个词已经耳熟能详，而写字楼的物业管理本身也已经日趋成熟，逐步走向科学化和智能化，写字楼物业管理即是对这一领域知识的详细介绍，定会让读者开卷有益！物业管理是随着我国房地产业的发展，特别是住房制度的改革而出现的一个新兴行业。行业的迅速发展迫切需要大批具有较高科学文化素养的专业人才。为了满足专业教学的需要，我们编辑了高等学校物业管理专业主干课的一系列教材。写字楼物业管理是与物业管理概论物业管理实务相配套的教材。物业管理概论与物业管理实务两本教材主要是介绍物业管理管什么由谁来管怎今管的问题，针对的是所有物业的共性问题。写字楼物业管理在前两本教材的基础上，主要围绕写字楼这一类型的物业展开。写字楼作为一种主要的收益性物业，既有物业的普遍特征，又有它在建筑结构、设备设施和市场需求的方面的特殊性，写字楼的管理也因此内容、要求等方面具有不同于其他物业管理的特点。这本教材主要针对这些特点，介绍写字楼物业管理的具体操作。内容包括写字楼物业的特点和我国写字楼物业管理状况的说明，写字楼的销售与管理、财务管理、工程管理、安全管理、环境管理以及写字楼服务中心的管理、写字楼的智能化管理。（1）服务

品质服务品质是服务商品的效用及其让消费者满意程度的综合表现。服务品质有物质的、精神的、时效的三个方面。服务品质物质方面的要求是第一位的，因为任何服务品质首先要有物质内容及由此引起的服务效果精神方面对消费者心理影响更大。因为服务商品的生产与消费是同时进行的，所以生产者与消费者之间是否愉快而和谐地交往就成为问题的关键时效性的要求是服务企业必须准确、迅速、有效地提供服务。提高服务品质应从小事入手，这是长期、缓慢积累的过程，有的企业为此做了大量细致的工作，顾客被企业想到并做到的某些细节所感动并得到满足，他们才会给企业服务品质以由衷的称赞。（2）服务品质设计服务品质受很多不容易衡量的因素的影响，因此，在服务品质设计时首先要寻找可能出错的地方，弄清怎么出错，会在何种情况下出现预料之外的差错，然后设计出解决办法其次让一线员工加入设计行列，因为只有一线员工最清楚出现问题的地方及问题所在还要有客户参与，没有客户的参与要以合理的价格提供杰出服务几乎是不可能的。（3）服务品质控制服务品质控制是以顾客为中心，以满足顾客需要为首要政策。围绕着顾客这一中心，写字楼的管理企业要考虑如何创造客户需要、组合客户需要、保持客户需要对内则加强员工服务规范，努力实现对客户的允诺此外还

付洁茹，谭善勇写的的书都写得很好，还是朋友推荐我看的，后来就非常喜欢他的书了。在十几年前，写字楼这个词对于大部分的中国人来说还是相当陌生的，然而随着商品经济的飞速发展，人们对这个词已经耳熟能详，而写字楼的物业管理本身也已经日趋成熟，逐步走向科学化和智能化，写字楼物业管理即是对这一领域知识的详细介绍，定会让读者开卷有益！（1）服务品质服务品质是服务商品的效用及其让消费者满意程度的综合表现。服务品质有物质的、精神的、时效的三个方面。服务品质物质方面的要求是第一位的，因为任何服务品质首先要有物质内容及由此引起的服务效果精神方面对消费者心理影响更大。因为服务商品的生产与消费是同时进行的，所以生产者与消费者之间是否愉快而和谐地交往就成为问题的关键时效性的要求是服务企业必须准确、迅速、有效地提供服务。提高服务品质应从小事入手，这是长期、缓慢积累的过程，有的企业为此做了大量细致的工作，顾客被企业想到并做到的某些细节所感动并得到满足，他们才会给企业服务品质以由衷的称赞。（2）服务品质设计服务品质受很多不容易衡量的因素的影响，因此，在服务品质设计时首先要寻找可能出错的地方，弄清怎么出错，会在何种情况下出现预料之外的差错，然后设计出解决办法其次让一线员工加入设计行列，因为只有一线员工最清楚出现问题的地方及问题所在还要有客户参与，没有客户的参与要以合理的价格提供杰出服务几乎是不可能的。（3）服务品质控制服务品质控制是以顾客为中心，以满足顾客需要为首要政策。围绕着顾客这一中心，写字楼的管理企业要考虑如何创造客户需要、组合客户需要、保持客户需要对内则加强员工服务规范，努力实现对客户的允诺此外还要完善营销系统、管理系统、技术系统、服务系统、行政系统、组织系统、协作系统、规章制度系统等。（二）物业管理企业在营销中的作用1. 优秀的物业管理企业对营销的促进作用第一，优秀的物业管理企业具有明显的管理质量上的优势，而管理质量是在写字楼的营销中，客户往往尤为重视管理，因为一个投有管理或管理质量很差的写字楼很难谈有什么价值优势。优秀的物业管理企业有比较齐全的管理人员，较长的管理经验，积累了较丰富的管理经验，形成了自己的管理模式这些方面对于写字楼的管理十分重要，能使新建写字楼的管理在较短时间内走上正轨，减少开业之初各方面协调以及设备运行调试过程中的忙乱，使客户入住即能感受到服务的高水平。如果说，管理水平高低在开业之初往往就显示出来的话，那么在经过大约2—3年或更长一段时间以后就可以从本质上反映出来。低水平的物业管理会使大厦不仅外表陈旧，内部故障也层出不穷，并因此丧失市场优秀的管理则使大厦内外

书评

[写字楼物业管理_下载链接1](#)