

# 培训物业管家ppt课件

---

汇报人：文小库

2023-12-15

# 目录

- **物业管家概述**
- **物业管理基础知识**
- **物业管家的工作技巧**
- **实际案例分析**
- **总结与展望**

01

物业管家概述

# 物业管家的定义



物业管家是指物业管理公司或物业服务企业中，负责为业主或物业使用人提供综合服务的专业人员。

他们通常负责协调、沟通和处理业主或物业使用人在物业使用过程中遇到的各种问题。



物业管家是物业管理公司和业主之间的桥梁，他们的工作旨在为业主提供优质、高效的服务。

# 物业管家的职责

接待业主来访，解答业主咨询，处理业主投诉。



协调处理物业维修、保养、绿化、保洁等方面的工作。

协助业主办理入伙、装修、入住等手续。

定期收集业主意见和建议，及时向上级反馈并跟进处理结果。



# 物业管家的素质要求



具备丰富的物业管理知识和经验，能够处理各种复杂问题。



具备较强的工作责任心和解决问题的能力。



具备良好的沟通能力和服务意识，能够与业主建立良好的关系。



具备团队合作精神和良好的职业道德。

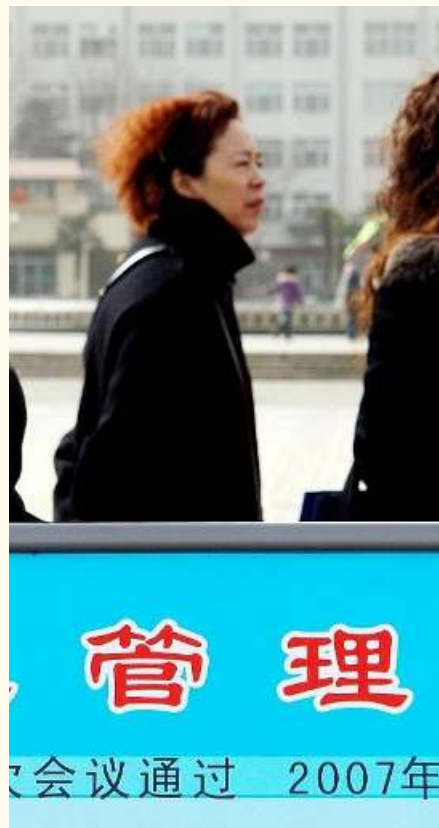


了解相关法律法规和政策规定，能够为业主提供专业的法律咨询服务。

02

物业管理基础知识

# 物业管理的基本概念



## 物业

指房屋、设备、设施等固定资产，包括住宅小区、商业大厦、工业园区等。



## 物业管理

指物业服务企业接受业主或业主委员会的委托，对物业进行维护、修缮、管理，保障物业正常使用和安全。





# 物业管理的基本环节

## 物业接管

物业服务企业接手物业，对物业进行全面检查，了解物业状况，与业主或业主委员会签订服务合同。



## 日常维护

对物业进行日常维护，包括清洁、绿化、安保、维修等，确保物业的正常使用和安全。



## 专项维修

对物业的专项设施进行维修，如电梯、空调、消防等，确保设施的正常运行。

## 费用收缴

向业主收取物业服务费、维修费等费用，确保企业的正常运营。



# 物业管理的法律法规



## 《物业管理条例》

国家颁布的物业管理法规，规定了物业管理的原则、业主的权利和义务、物业服务企业的职责等。

## 《物权法》

规定了物业的所有权、使用权、收益权等，明确了业主和物业服务企业的权利和义务。

## 《房屋修缮管理规定》

规定了房屋修缮的标准、程序、责任等，确保房屋的安全和正常使用。

## 《消防安全管理规定》

规定了消防设施的配备、使用和管理，确保物业的消防安全。

03

物业管家的工作技巧

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/148011037047006057>