

物业服务质量管理研究与实践



作者：蔡任重，董卫东，唐飞主编

出版社：成都：西南交通大学出版社

出版日期：2011.05

总页数：201

介绍：本书是成都市和谐无冲突构建活动的一项重大课题研究成果。首次系统地阐述了物业服务质量管理理念的内涵，将物业管理职业涉及千家万户的行业从理论上给予系统深入的研究，率先提出了“以客户满意为核心的全面质量管理”，并指出客户满意度是衡量物业服务质量管理的主要指标，将开创性的理念：客户期望管理及有形证据管理等列入了物业管理行业。

说明：登录教客网（<https://www.jiaokey.com/book/detail/12952464.html>）查找全本阅读方式

物业服务质量管理研究与实践 评论地址：<https://www.jiaokey.com/book/detail/12952464.html>

教客网提供千万本图书阅读地址。

<https://www.jiaokey.com/book/detail/12952464.html>

书名：物业服务质量管理研究与实践