



Andrea Resmini Belotti
Emanuele Vavassori

La qualità nell'amministrazione di immobili e condomini

Guida pratica alla certificazione
secondo le norme ISO 9000

Testo integrale della norma UNI 10801
"Amministrazione condominiale e immobiliare,
funzioni e requisiti dell'amministratore"



CD-rom con un esempio di Manuale della qualità,
procedure gestionali e operative,
check list di controllo,
questionario per la *customer satisfaction*



Il settore dell'amministrazione condominiale e immobiliare si trova al centro di un processo di cambiamento. Infatti, i temi della certificazione di qualità, della qualificazione professionale e dello sviluppo dei sistemi di gestione per la qualità trovano sempre più operatori interessati a migliorare la propria struttura organizzativa e la qualità del servizio erogato agli utenti. L'obiettivo che l'opera si propone è di accompagnare l'organizzazione dello studio di amministrazione immobiliare e condominiale verso la certificazione secondo le norme ISO 9000 (Vision 2000). In questo percorso ogni realtà potrà individuare gli spunti necessari al proprio perfezionamento; così, per esempio, i singoli amministratori acquisiranno una visione qualitativa del proprio servizio, mentre gli studi matureranno un approccio formalizzato del proprio sistema di gestione per la qualità.

Il volume, di taglio estremamente pratico, inquadra il settore dell'amministrazione condominiale e immobiliare approfondendone le caratteristiche peculiari, necessarie per determinare la personalizzazione del servizio; introduce il tema della certificazione della qualità; descrive le fasi dello sviluppo del sistema di gestione per la qualità; introduce i requisiti della norma ISO/DIS 9001:2000, necessaria per la certificazione, ne approfondisce ogni clausola e fornisce i collegamenti alla documentazione sviluppata (esempi di Manuale della qualità, di procedure gestionali e operative dedicate a un ipotetico studio di amministrazione, di check list, documenti essenziali per lo sviluppo e il monitoraggio del Sistema di gestione per la qualità).

Il CD rom contiene un esempio di Manuale della qualità (personalizzabile - e stampabile - secondo le proprie esigenze); le procedure gestionali e operative; 28 check list di controllo (personalizzabili e stampabili) e un questionario per la customer satisfaction.

Andrea Resmini Belotti, specializzato in business marketing, conduce studi nell'ambito del marketing strategico e della qualità totale, collabora con università, istituti, studi di consulenza e organismi di certificazione di valenza internazionale ed è amministratore del Gruppo ImmobiliVision.
Emanuele Vavassori, architetto, collabora attivamente con gruppi di studio internazionali nello sviluppo di sistemi di qualità per il settore dei servizi immobiliari. Fa parte del gruppo di lavoro dell'UNI, commissione SC3 "Manutenzione dei patrimoni immobiliari".

Il software funziona su PC con processore Intel® Pentium® 166 o superiore, con lettore CD-rom 8x o superiore, con almeno 16 Mb di RAM e con scheda grafica SVGA con almeno 2 Mb (risoluzione 800x600, migliaia di colori). Il sistema operativo richiesto è Microsoft Windows® versioni 95, 98, 2000, Windows NT® 4 (s.p.5).

Testi collegati

Annuario Immobiliare
F. Tamborino

Come si amministra un condominio
F. Tamborino

Codice del condominio
M. Sabatini

Manuale del condominio
S. Rezzonico

ISBN 88-324-4410-3



9 788832 440393

L. 82.000

(€ 42,35)