

<<物业管理实务>>

图书基本信息

书名：<<物业管理实务>>

13位ISBN编号：9787301153000

10位ISBN编号：7301153007

出版时间：2010-3

出版时间：北京大学出版社

作者：王怡红 编

页数：356

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>

<<物业管理实务>>

前言

物业管理在我国已经成为政府、开发商、业主等社会各方面共同关注的热点问题。事实上，随着居民住房的高度社会化，物业管理已不仅仅是作为房地产业一个售后服务环节，它已经成为政府全面推进城市化改造与城区规划发展、建设现代城市文明的主力行业。然而我国的物业管理还处于发展阶段，尚未形成完善的物业管理科学体系，也缺乏成功的实践模式。面对行业的发展现状，为使我国的物业服务企业在参与国际化市场竞争中获得优势，必须培养一批熟悉物业管理运作方式，具备娴熟的专业操作技能，精通物业管理相关政策法规的管理人才。而人才的培养主要依赖高校人才的输出，但在高校的物业管理专业教学中，教材理念滞后，内容陈旧，脱离行业发展实际，因此，物业管理专业的教材建设已成为物业管理专业建设亟须解决的重点问题。

物业管理实务是高职高专物业管理专业必开的一门核心专业课程。该课程在教学内容上涵盖了物业管理各个阶段不同业务项目、业务环节应具备的基本知识和操作技能，掌握这些物业管理业务的基本知识和操作技能是物业管理专业岗位群所应具备的基本理论素质和业务素质的最基本要求，是从事物业管理工作的先决条件。针对现有物业管理实务教材侧重于对物业管理基础理论、基本内容论述较多，而对以理论为基础针对不同情况的应用操作介绍偏少情况，本书力争在理论联系实际有所突破。

物业管理实务作为一门“实务性”课程，力图在全面论述基础理论的基础上，重点培养和提高处理实际工作问题的能力，给即将从物物业管理工作的人员提供具体操作方法和处理问题的方法，侧重于掌握业务处理程序和处理现实工作问题能力的培养。

因此，我们在教材编写中，确立了“有主有次、有所侧重”和“打牢基础，为学生上岗服务”，两个基本原则，把培养学生专业认识，提高专业知识和服务技能，掌握高职教育的学习方法为教材编写目标。

具体地说，教材中的物业管理招投标、早期介入、承接查验、入住与装修管理、客户服务与管理、物业管理服务风险防范与紧急事件、物业档案管理、物业服务企业QEO管理体系的建立与实施、各种不同类型物业的管理与服务等内容，应是课程学习中的“丰”，是学习的重点：房屋管理、物业环境管理、物业安保管理、物业综合经营、物业租赁管理等内容，在学生前期学习中，分别以一门甚至二门专业课程的形式出现过，学习时应丰要在“了解知识、学会技能”和“掌握学习方法”，为上岗就业做好准备。

通过这样的教材处理，既能够使学生对物业管理实务理论有一个深刻的认识与了解，也能够清楚物业管理的日常实务性业务工作，掌握各种不同类型的物业的管理与服务，能够更好地发挥课程的核心作用。

在教材编写中，我们还综合了物业管理行业岗位群要求，充分考虑了学生使用和企业培训以及物业管理师职业资格考试的相互兼顾，采用模块体例，较好地实现了对企业培训的“菜单式”服务，为学生学习、企业系列培训和专项培训活动提供参考教材。

<<物业管理实务>>

内容概要

本书以培养物业管理应用型中高级人才为目标，系统地介绍了物业管理实务的现状、目标、基本内容，物业管理招投标，早期介入与前期物业管理，物业的承接查验，入住与装修管理，房屋修缮管理，物业设备设施管理，物业公共秩序管理，物业环境管理，物业管理服务风险防范与紧急事件，物业服务企业客户服务与管理，物业服务企业的人力资源管理等物业服务企业日常实务管理内容。

本书理论体系完整，内容新颖、充实，具有较强的操作性与实用性，同时具有高职教育的特点，适应学生学习物业管理实务课程的需要，是作者近十年从事物业管理实务教学与科研学术水平的总结与创新。

本书为物业管理专业、城市与社区管理、房产管理、工商管理等专业教材和物业服务企业培训教材，也可作为物业管理专业成人教育、自学考试以及从业人员学习物业管理实务的参考用书。

<<物业管理实务>>

书籍目录

第一章 物业管理实务概述 第一节 物业管理实务的概念、性质与特点 第二节 物业管理实务的目标、宗旨、基本内容和基本环节 第三节 我国物业管理行业的发展现状与趋势 本章小结 复习思考题

第二章 物业管理招投标 第一节 物业管理招标 第二节 物业管理投标 本章小结 复习思考题

第三章 早期介入与前期物业管理 第一节 物业管理的早期介入 第二节 前期物业管理 本章小结 复习思考题

第四章 物业的承接查验 第一节 新建物业的承接查验 第二节 物业管理机构更迭时的承接查验 第三节 物业管理工作的移交 本章小结 复习思考题

第五章 入住与装修管理 第一节 物业入住与入住服务的内容 第二节 入住期间的服务应注意的问题 第三节 物业装饰装修管理 本章小结 复习思考题

第六章 房屋修缮管理 第一节 房屋修缮管理概述 第二节 房屋修缮工程 第三节 房屋安全管理与鉴定 第四节 房屋日常养扩 本章小结 复习思考题

第七章 物业设备设施管理 第一节 物业设备设施管理概述 第二节 给排水设备设施的维修与管理 第三节 空调设备设施的维修与管理 第四节 供暖设备设施的维修与管理 第五节 供电设备设施的维修与管理 第六节 电梯设备设施的维修与管理 本章小结 复习思考题

第八章 物业公共秩序管理 第一节 公共安全防范管理服务 第二节 消防管理 第三节 车辆停放管理服务 本章小结 复习思考题

第九章 物业环境管理 第一节 物业环境管理概述 第二节 物业环境保洁管理 第三节 物业环境绿化管理 本章小结 复习思考题

第十章 物业管理服务风险防范与紧急事件 第一节 物业管理服务风险的类型及防范管理 第二节 治安风险防范 第三节 车辆管理风险防范 第四节 消防风险防范 第五节 设备风险防范 第六节 公共环境风险防范 第七节 紧急事件处理 本章小结 复习思考题

第十一章 物业服务企业客户服务与管理 第一节 物业服务企业客户服务管理工作概述 第二节 物业服务企业的客户沟通 第三节 物业服务企业客户投诉的处理 第四节 物业服务企业客户满意度调查 本章小结 复习思考题

第十二章 物业服务企业的人力资源管理 第一节 物业员工招聘与解聘 第二节 员工培训与管理 第三节 员工薪酬管理 第四节 员工考核与激励 本章小结 复习思考题

第十三章 物业管理档案 第一节 物业管理档案的概念与分类 第二节 物业管理档案的收集 第三节 物业管理档案的保管与检索利用 第四节 物业服务企业信用档案 本章小结 复习思考题

第十四章 物业服务企业QEO管理体系的建立与实施 第一节 QEO一体化管理体系标准概述 第二节 QEO一体化管理体系的建立 第三节 物业服务企业QEO管理体系的实施 本章小结 复习思考题

第十五章 各种不同类型物业的管理与服务 第一节 住宅小区物业的管理与服务 第二节 写字楼物业的管理与服务 第三节 超高层建筑类物业的管理与服务 第四节 商业类物业的管理与服务 第五节 酒店类物业的管理与服务 第六节 工业园区物业的管理与服务 第七节 高校物业的管理与服务 第八节 医院物业的管理与服务 第九节 交通类物业的管理与服务 第十节 其他类型物业的管理与服务 本章小结 复习思考题

附录 参考文献

章节摘录

3.物业管理实务的制度化 由于物业管理实务工作涵盖了物业管理日常工作的各项内容,涉及工作内容、工作程序、工作方法和工作手段,为提高管理的科学性、有效性,应对复杂多变的外部环境,必须对日常工作制度化,固定程序,确保服务质量稳定。

在危机处理上,要求提前做出预案,提高员工应对突发事件和各种意外的能力和水平。

这是物业管理程序性和制度化的基本要求。

三、物业管理实务的特点 物业管理是一项实践性很强的工作,它强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作,所以物业管理实务具有以下特点。

1.实践性与操作性强 物业管理实务涉及的是物业管理的具体工作,包括的内容具体而繁杂,有些还是重复性的,涉及招标、经营、管理与服务的各个方面,要解决物业管理每一步做什么、怎么做、注意什么的问题需要具备的专业知识,按照一定的程序加以执行,因此实践性和操作性很强。

2.与业主和物业使用人相关性强 物业管理实务是为业主与物业使用人提供的服务性工作,自然就与他们的生活、工作密切相关。

治安不佳,人们就不能安心居住、生活与工作,停水、断电、屋顶漏雨、管道堵塞会给业主与物业使用人带来无尽的烦恼,更不用说消防事故的发生可能导致的业主与物业使用人的生命、财产的损失。所以,物业管理的各方面工作必须做好,让业主与物业使用人满意。

3.时效性强 正因为与业主与物业使用人的工作或生活密切相关,所以物业管理实务工作有很强的时效性。

停水、断电、屋顶漏雨、管道堵塞需要及时处理。

有的物业服务企业为解决这一问题设有24小时热线电话,为业主与物业使用人提供服务。

如发生电梯故障,只要敲响警铃,5分钟内就有维修人员到现场抢修。

物业保洁、秩序维护乃至房屋维修等方面的实务工作亦有极强的时效性,一步工作不到位,容易造成不良影响,或者造成一定的损失。

所以,物业管理工作不能有片刻的放松,需要责任落实、管理到位、定期检查,建立应急反应系统。

4.系统性、综合性强 物业管理实务涉及的工作面广而复杂,具有很强的系统性和综合性。

一个环节出了问题,便会对其他的环节产生影响。

.....

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>