

<<物业管理案例分析>>

图书基本信息

书名：<<物业管理案例分析>>

13位ISBN编号：9787302232025

10位ISBN编号：7302232024

出版时间：2010-8

出版时间：清华大学出版社

作者：赵继新，孙强 编著

页数：266

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>

## <<物业管理案例分析>>

### 前言

《物业管理案例分析》（第1版）自出版以来，已经过去五年了。第1版出版后，受到广大读者特别是一些大专院校相关专业师生的欢迎，被选作教材，一些物业公司还把本书作为员工培训的重要参考资料。但是，随着时间的推移，市场形势发生了很大的变化。特别是《国务院关于修改的决定》自2007年10月1日起施行以来，广大居民对物业服务观念越来越认可，对物业服务质量要求越来越高，小区居民维权意识越来越强烈。因此，第1版《物业管理案例分析》中的部分案例已显陈旧，需要及时更新和增加一些与当前发展相适应的内容。

综合考虑以上原因，决定对本书进行修订。

同第1版相比，为了能让读者更好地掌握课程内容，第2版在体例和内容安排上做了较大改动。体例安排方面，每章的正文前增加了学习目标、学习要求和导言三部分，正文后在原有思考题的基础上，增加了本章小结。

在内容安排上，全书仍然按物业管理的内容进行安排，共分11章，涉及物业管理案例分析概述、物业管理机构设置、物业管理制度、物业服务模式、物业招标投标管理、物业服务公司的内部管理、物业服务公司财务管理、物业的安全管理、物业的使用与维护、物业环境的规划与管理、物业管理与社区建设等方面内容，基本涵盖了物业管理实务的主要内容。

全书由赵继新、孙强修订，赵继新统稿。

在此也向原作者张立章、吴文祥表示感谢。

本书梳理了物业管理的基本知识，有正反案例加以解剖实证，通俗易懂，可作为大学专科、高职院校物业管理、物业设施管理专业的教材，也可作为工程管理、社会工作、法学、企业管理等专业本科生的选修课教材和课后参考读物，还可以作为物业管理实际工作者的参考资料。

本书在案例搜集和整理过程中，得到许多物业服务公司及物业管理工作者的协助，对此表示真诚感谢。

同时，本书在写作过程中参考了许多专家、学者的相关研究成果（个别来自网上的材料无法查到作者，致歉），借鉴了许多新的观点和材料，在此一并致以诚挚的谢意。

由于时间、精力和水平所限，书中难免有不妥之处，甚至可能会出现错误，欢迎广大读者批评指正。书中涉及的知识产权责任与上述专家、学者无关，由写作者承担。

## <<物业管理案例分析>>

### 内容概要

本书共分11章，涉及物业管理案例分析概述、物业管理机构设置、物业管理制度、物业服务模式、物业招标投标管理、物业服务公司的内部管理、物业服务公司财务管理、物业的安全管理、物业的使用与维护、物业环境的规划与管理以及物业管理与社区建设等内容，基本涵盖了物业管理的主要业务领域。

书中用现实中真实的案例，分析了物业管理工作各个环节容易出现问题和引发纠纷的工作内容，不仅做了业务层面分析，而且用正面和反面案例进行分析，使读者更容易理解和掌握。

本书案例新颖，通俗易懂，适合作为普通高等院校应用型本科及高职高专物业管理专业的教材使用，也可作为物业管理及房地产领域从业人员的参考或培训用书。

## <<物业管理案例分析>>

### 书籍目录

第一章 物业管理案例分析概述学习目标学习要求导言第一节 物业管理领域的多纠纷性第二节 物业管理纠纷涉及的法律问题第三节 物业管理案例的筛选原则本章小结基本概念思考与讨论第二章 物业管理机构设置学习目标学习要求山导言第一节 物业服务企业第二节 业主委员会第三节 业主大会本章小结基本概念思考与讨论第三章 物业管理制度学习目标学习要求导言第一节 管理规约第二节 物业服务合同第三节 物业服务公司内部制度本章小结基本概念思考与讨论第四章 物业服务模式学习目标学习要求导言第一节 自行物业服务第二节 委托物业服务第三节 其他物业服务模式本章小结基本概念思考与讨论第五章 物业招投标管理学习目标学习要求导言第一节 物业招标管理第二节 物业投标管理第三节 招投标管理策略本章小结基本概念思考与讨论第六章 物业服务公司的内部管理学习目标学习要求导言第一节 物业服务公司的组织管理第二节 物业服务公司的目标管理第三节 物业服务公司的人力资源管理本章小结基本概念思考与讨论第七章 物业服务公司财务管理学习目标学习要求导言第一节 物业租赁第二节 物业管理收费第三节 物业服务公司的财务管理本章小结基本概念思考与讨论；第八章 物业的安全管理学习目标学习要求导言第一节 物业治安管理第二节 物业消防管理第三节 物业交通安全管理本章小结基本概念思考与讨论第九章 物业的使用和维护学习目标学习要求导言第一节 物业的使用第二节 物业的维护本章小结基本概念思考与讨论第十章 物业环境的规划与管理学习目标学习要求山导言；第一节 物业环保绿化管理第二节 物业保洁卫生管理第三节 物业车辆停放管理本章小结基本概念思考与讨论第十一章 物业管理与社区建设学习目标学习要求导言第一节 物业管理与社区建设的关系第二节 物业管理与社区建设的相互促进第三节 物业管理公共关系的协调本章小结基本概念思考与讨论参考文献

## &lt;&lt;物业管理案例分析&gt;&gt;

## 章节摘录

(二) 物业管理的社会化 物业管理的社会化也可以从两个层次理解：第一个层次是物业服务企业与业主、房产开发商、各类专业咨询服务机构、各种专业服务公司均产生各种法律上的委托关系，这种委托关系需要以合同的形式，对各方的权利、义务、责任加以明确；第二个层次是物业服务企业与居委会、街道办事处等社区管理部门，与市政、交通、园林、环保等政府职能部门由于职能上的分工和交叉，也必然地发生这样那样的分工与合作。

可以说，物业管理这条线串联起众多相关部门，这些部门有的是经济组织，有的是社会组织，还有由志愿者组成的中介组织。

成分的复杂性、利益取向的多样性就使物业管理产生纠纷成为可能并且多样化。

(三) 物业管理的企业化 现今的物业管理已完全打破传统的行政事业性质福利型的房屋管理体制，彻底进入企业化经营、服务、管理的过程。

物业管理的企业化属性要求物业服务企业应完全按照现代企业制度要求组建并规范运作，成为相对独立、自主经营、自负盈亏的经济实体，完全按照市场规则提高自身的生存能力和竞争力。这种单位体制的变化会使诸多物业服务企业不适应——转型时期的物业服务企业不仅要在竞争激烈的市场中求生存，更要在传统和市场观念的冲击中重新定位自己的发展理念。

观念、定位及服务的冲突也会导致物业管理纠纷的出现。

(四) 物业管理具有“服务”与“管理”双重性质 物业管理说是“管理”，实际上是“服务”，是通过向房产所有人和使用人提供全方位的服务，来体现物业服务企业的管理水平及企业价值；同时，在服务过程中，物业服务企业又必须应用相应的管理手段，否则，服务也会变形和打折扣。物业管理寓管理于服务之中，这种管理与服务的双重性就使发生纠纷成为可能。

例如，现行物业管理出问题较多的是在强制性约束上。

这种约束可分为两类：一类是对小区之外的人与物的强制性约束，包括来自外部的保安、安全、来访的人和事，以保护业主的权利和生活环境。

这种约束是大多数业主能理解和支持的，更多体现为“服务”；另一类约束是对业主的强制性约束，常常得不到业主的理解和接受，但这恰恰是“管理”的实质所在。

当一群利益不同的人共同生活在一个社区之中，各自的文化、习惯总是有差异的，因此必须有一个强制性的约束将不同的利益规范于同一标准与行为准则之下。

当少数人违反这一公约时，就必须有人来维护公约的严肃性。

这就出现少数人要“自由”和物业管理严肃性的冲突可能。

<<物业管理案例分析>>

编辑推荐

增加了物业管理行业发展的新观点、新内容、新知识：增加了近年出台的与物业管理相关的新法规：和全国物业管理师考试紧密结合，突出应用性：配套教学课件完备，方便学习使用。

<<物业管理案例分析>>

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>