

<<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：9787560935874

10位ISBN编号：7560935877

出版时间：2006-1

出版时间：湖北华中科技大学

作者：蒋贵国，张果主编

页数：203

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>

## &lt;&lt;物业管理实务&gt;&gt;

## 前言

随着房地产业的快速发展和住宅消费观念的不断更新，人们对物业管理的要求越来越高，期望值越来越大。

然而，我国物业管理无论是理论建设还是实践探索，都远远滞后于城市的建设与发展。

特别是在实际运作中，由于现代新型建筑材料的应用，环保建筑、生态建筑、信息建筑、智能建筑的产生，更在发展水平上拉开了现代城市建筑与物业管理的差距。

如何规范物业管理市场，规范物业管理运作程序，力求物业管理观念创新、经营创新和管理创新，使物业管理市场化、规模化、专业化、信息化、规范化和科学化，这不仅成为业内同仁，而且已经成为社会有识之士的共识。

物业管理作为一种新兴服务行业，目前尚未建立起完善的行业管理标准和从业人员行为规范，从业人员素质良莠不齐。

一些物业管理公司忽视从业人员的职业教育，使得物业管理的服务观念不强，管理水平不高，服务质量不好，甚至摆不正服务与被服务的关系，使产权人、使用人的应有地位得不到尊重，利益得不到保障，其严重制约着我国物业管理行业的健康发展。

同时，物业管理又是一个劳动密集型行业，可以吸纳大量的劳动力就业，但是，从事物业管理的人员必须是懂管理、会经营、通技术、精技术的专业人才。

因此，

开展致力于物业管理专业教育和物业管理从业人员的技能培训工作是十分必要的。

华中科技大学出版社推出的“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”，无疑为物业管理专业教育和物业管理从业人员技能培训工作的实施发挥了积极的推动作用。

华中师范大学、四川师范大学、广西大学、广州大学、湖北经济学院、广州市广播电视大学、广州城市职业学院、广东白云学院、武汉职业技术学院、湖北三峡职业技术学院、浙江育英职业技术学院等主编院校组织有关学者和专家，编写了“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”。

该系列教材包括：《物业管理法规》、《物业管理概论》、《物业管理实务》、《房地产估价》、《房地产开发经营》、《物业管理企业财务会计》、《建筑识图与房屋构造》、《房屋维修技术与预算》、《物业设备管理》和《物业智能化管理》。

这套系列教材对各门课程的基本理论、基本知识、基本方法和基本技能做了深入浅出的阐述，并力求全面系统、理论与实际相结合，体现了较强的实用性和可操作性特点。

该套系列教材不仅是高职高专物业管理专业教材，也是物业管理从业人员岗前培训和继续教育的重要读物。

## <<物业管理实务>>

### 内容概要

本书从物业管理者的角度出发，通过论述物业管理基础、物业管理公司内部管理实务、物业前期管理、物业管理合同与制度、物业管理服务实务、物业租赁管理、分类物业管理实务、物业管理与社区建设、物业综合经营服务等内容，使读者系统地了解物业管理企业运作的全过程。

本书在内容、难易程度、教学课时安排等方面都考虑了高职高专教学的需要，力求将理论融于实际，并附有大量法规和工作流程，突出了可操作性，可为物业管理从业人员、业主与物业使用者，以及相关专业师生、理论研究人员提供参考。

<<物业管理实务>>

书籍目录

第一章 物业管理概述 第一节 物业与物业管理 第二节 物业管理的类型和内容 第三节 物业管理的职能与作用 本章综合思考题第二章 物业管理机构的设置 第一节 物业管理公司 第二节 业主管理委员人与业主大会 第三节 物业管理公司与业主管理委员会的关系 本章综合思考题第三章 物业管理公司内部管理实务 第一节 物业管理公司的组建 第二节 物业管理公司内部机构设置 第三节 物业管理员工的培训 第四节 物业管理资金的运作和财务管理 第五节 物业管理公司的CI设计 第六节 物业管理的招标与投标 本章综合思考题第四章 前期物业管理 第一节 物业管理早期介入 第二节 物业接管验收 第三节 业主入住 第四节 物业装修管理 第五节 档案资料的建立 本章综合思考题第五章 物业管理合同与制度 第一节 物业管理合同 第二节 业主公约 第三节 物业管理制度 本章综合思考题第六章 物业管理服务实务 第一节 房屋维修与养护管理 第二节 物业设备维修与管理 第三节 清洁卫生管理及服务 第四节 环境绿化管理及服务 第五节 治安保卫管理 第六节 消防管理及服务 第七节 车辆交通管理及服务 本章综合思考题第七章 物业租赁管理.....第八章 分类物业管理实务第九章 物业管理与社区管理第十章 物业综合经营服务 主要参考文献

## 章节摘录

四、物业管理公司CI设计的主要内容 企业形象是立体、多元的。树立良好的形象是一个企业向市场、社会、公众所做的最好的广告。物业管理公司在进行CI设计时，可考虑以下主要内容。

(1) 经营理念。

经营理念，是物业管理企业对自身经营行为、服务质量、管理水平、公众形象、社会声望与资信等所作的思想指导，是一个企业所形成的价值观念体系，它表现为一种共同的较稳定的心理定势或文化积淀，为所有的员工提供了凝聚力的意识。

在这种经营理念之下，企业员工有着共同的信念与追求，从而形成一个坚强的战斗集体。

不同的物业管理公司有着不同的经营理念，通过调查研究，要设计出适合本企业的经营理念。

(2) 经营战略。

物业管理企业的经营战略是指确定长远的目标及实现目标的方法和手段。

一个面向市场的企业，它的经营战略应体现出竞争的意识。

竞争归根结底表现在两个方面：价格竞争和非价格竞争。

传统的竞争往往局限在价格的领域，但是，随着社会经济和科学技术的发展及人民生活水平的提高，价格竞争的作用力日益衰减。

这是因为消费者的需求不断地从低层次向高层次爬升，从而表现出消费倾向的日益个性化、多元化、高级化，消费者对产品的价格会变得越来越不敏感。

因此，物业管理公司在进行CI设计时，应重视非价格的竞争。

经营战略目标应能使企业扬长避短，充分发挥自己的优势，只有这样才能取得最佳的效益，并使自己处于竞争的优势地位。

(3) 行为规范。

行为规范是企业形象的具体体现。

通过对行为规范的设计，使员工有一种成为本企业员工的自豪感，使他们认识到其一言一行都关系到企业的形象。

例如，上海锦江集团提出的员工行为准则是：“在外国人面前我是个中国人，在中国人面前我是个上海人，在上海人面前我是个锦江人。

”这种企业行为准则，对内来讲是共性的、统一的；对外来讲，则显示了上海锦江集团行为的个性化、识别性。

(4) 形象设计。

这里讲的形象设计，主要是指形象识别系统，如企业的标志、基本色调、服饰、物业管理公司中外文和拼音的象征性字体等。

形象设计主要是形成外在的识别系统，使本企业在视觉上区别于其他企业。

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>