

<<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：9787561828335

10位ISBN编号：7561828330

出版时间：2008-10

出版时间：天津大学出版社

作者：战晓华 编

页数：283

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>

## 前言

高等职业教育既是我国高等教育体系的重要组成部分，也是职业教育体系的重要组成部分。近几年，高等职业教育呈现出前所未有的发展势头，高等职业院校数量、在校生和毕业生人数持续增长。

1996年，我国高等教育的毛入学率仅为6%，2002年达到高等教育大众化阶段的15%，到2007年上升至22%，这其中，高职高专教育的快速发展起到了不可或缺的作用。

20世纪80年代以来，世界许多国家和地区都把职业教育确立为教育发展战略重点。伴随着经济一体化的要求，把发展职业教育作为提高国家竞争力的战略措施，成为世界各国教育政策调整的普遍做法。

我国从20世纪80年代初期建立职业大学至今，高职教育走过20多年的发展历程。随着我国社会经济体制的转型以及高等教育大众化的发展，高等职业教育得到快速发展，其中一个重要原因是国家政策的促进。

1996年，全国人大通过并颁布了《中华人民共和国职业教育法》，从法律上确定了高职教育在我国教育体系中的地位，由此我国的高职教育发展驶入了快车道；1999年全国教育会议召开，中央提出“大力发展高等职业教育”的工作要求，我国高职教育进入了蓬勃发展的历史新阶段。

2005年，国务院印发《关于大力发展职业教育的决定》，召开全国职业教育工作会议，明确提出，推进我国走新型工业化道路，解决“三农”问题，促进就业再就业，必须大力发展职业教育。

2005年成为我国职业教育史上具有里程碑意义的一年。

与此同时，各地纷纷出台新举措，加强对职业教育的统筹领导，加大财政投入，鼓励和支持民间资本举办职业教育，完善职业教育的管理体制和保障机制。

## <<物业管理实务>>

### 内容概要

本书从物业管理经营与运作的实际需要出发,围绕物业管理岗位必备能力,重点对物业管理实务工作的内容、方法、标准、程序与要求做了阐述。

主要内容包括物业管理概述、物业服务企业的管理、物业管理招标与投标、前期物业管理、房屋维修管理、物业设备设施管理、物业环境管理、物业安全管理、物业综合经营服务、客户服务等,同时针对不同类型物业的特点介绍了各自物业管理的组织与落实以及物业服务企业的贯标与创优常识,即不同类型物业的管理与服务及质量管理。

针对常见问题,本书在每章后设置了思考题、单选题、多选题、案例分析题以及情景题,以提高学生分析应用能力。

本书内容深入浅出,有较强的实践性,同时介绍了当前有关物业管理的新信息、新资料。

本书可作为高职高专物业管理、社区管理与服务、房地产经营及相关专业教材,也可作为物业管理行业培训教材及广大读者自学参考资料。

## &lt;&lt;物业管理实务&gt;&gt;

## 书籍目录

- 1 物业管理概述1.1 物业与物业管理1.1.1 物业1.1.2 物业管理1.2 物业管理机构1.2.1 物业服务企业1.2.2 业主大会与业主委员会1.2.3 物业管理相关职能机构1.2.4 行业协会1.3 物业管理服务内容与基本环节1.3.1 物业管理服务的内容1.3.2 物业管理的基本环节1.4 物业管理制度1.4.1 物业管理制度的含义1.4.2 物业管理制度的内容本章小结思考与练习2 物业服务企业的管理2.1 物业服务企业的组建2.1.1 物业服务企业的组建程序2.1.2 物业服务企业机构设置及职能2.1.3 物业服务企业人员配备与素质要求2.2 物业服务企业的财务管理2.2.1 物业服务企业财务管理概述2.2.2 物业管理资金的筹集与使用管理2.2.3 物业服务费的管理2.2.4 物业专项维修资金的管理2.3 物业管理档案的管理2.3.1 物业管理档案的内容2.3.2 物业管理档案的管理程序2.3.3 物业管理档案的管理要求本章小结思考与练习3 物业管理招标与投标3.1 物业管理招标3.1.1 物业管理招标的方式3.1.2 物业管理招标的实施程序3.2 物业管理投标3.2.1 物业管理投标的程序3.2.2 物业管理投标文件的编制3.3 物业服务合同3.3.1 物业服务合同的类型3.3.2 物业服务合同的内容3.3.3 物业服务合同的签订本章小结思考与练习4 前期物业管理4.1 物业管理早期介入4.1.1 物业管理早期介入的意义4.1.2 物业管理早期介入的工作内容4.2 物业的承接查验4.2.1 承接查验及竣工验收4.2.2 物业承接查验的依据、条件与准备工作4.2.3 物业承接查验的程序4.2.4 物业承接查验中质量问题的处理4.2.5 房屋维修责任的划分4.3 业主人住服务4.3.1 业主人住前的准备工作4.3.2 业主人住的有关手续文件4.3.3 业主人住的办理程序4.4 装修管理4.4.1 装修管理的程序4.4.2 装修管理的要求本章小结思考与练习5 房屋维修管理5.1 房屋维修管理概述5.1.1 房屋维修管理内容5.1.2 房屋维修工程分类5.1.3 房屋维修标准及要求5.2 房屋日常养护5.2.1 房屋日常养护类型5.2.2 房屋日常养护的程序5.2.3 日常服务的考核指标5.2.4 房屋重点部位的养护5.3 常见的房屋修缮问题处理5.3.1 卫生间地面渗漏的处理5.3.2 穿板管道渗漏的处理5.3.3 墙体长毛的处理5.3.4 墙体裂缝渗漏的处理5.3.5 平顶屋面渗漏的处理本章小结思考与练习6 物业设备设施管理6.1 物业设备设施管理概述6.1.1 物业设备设施含义及分类6.1.2 物业设备设施管理内容6.1.3 物业设备设施的保养与维修6.1.4 物业设备设施日常维修程序6.1.5 物业设备设施管理制度6.2 供电设备管理6.2.1 供电设备使用及养护管理6.2.2 供电设备常见故障处理6.3 给排水系统管理6.3.1 给排水系统使用及养护管理6.3.2 给排水系统常见故障处理6.4 空调系统的管理6.4.1 空调系统的使用及养护管理6.4.2 空调系统常见故障处理6.5 电梯设备管理6.5.1 电梯设备使用及养护管理6.5.2 电梯设备常见故障处理6.6 供暖系统管理6.6.1 供暖系统使用及养护管理6.6.2 供暖系统常见故障处理本章小结思考与练习7 物业环境管理7.1 物业区域环境污染的防治7.1.1 大气污染的防治7.1.2 水体污染的防治7.1.3 固体废弃物污染的防治7.1.4 噪声污染的防治7.2 物业保洁服务7.2.1 保洁服务概述7.2.2 保洁服务的内容7.2.3 垃圾收集与清运7.3 物业绿化管理7.3.1 绿化管理的内容7.3.2 绿化管理标准本章小结思考与练习8 物业安全管理8.1 物业治安管理8.1.1 物业治安管理的主要内容8.1.2 对保安部各岗位的工作要求8.2 物业消防管理8.2.1 消防管理的主要内容8.2.2 高层楼宇消防管理8.3 物业车辆道路管理8.3.1 物业车辆道路管理的内容8.3.2 物业车辆管理制度8.4 物业管理突发事件处理8.4.1 突发事件产生的原因及应对8.4.2 常见突发事件应急处理程序本章小结思考与练习9 物业综合经营服务9.1 物业综合经营服务概述9.1.1 物业综合经营服务的含义及种类9.1.2 物业综合经营服务的原则9.2 物业综合经营服务的策划与运作9.2.1 物业综合经营服务的调查与策划9.2.2 物业综合经营服务的运作程序9.3 物业的租赁管理9.3.1 物业租赁管理概述9.3.2 物业租赁管理的程序本章小结思考与练习10 客户服务10.1 客户服务概述10.1.1 客户服务的含义10.1.2 客户服务的工作要点10.2 客户接待服务10.2.1 客户来电、来访、来信、问询及报修接待10.2.2 客户接待服务注意事项10.2.3 接待服务礼仪规范10.3 客户沟通10.3.1 与客户沟通的程序10.3.2 客户沟通注意事项10.4 客户投诉10.4.1 客户投诉的原因10.4.2 客户投诉处理的原则10.4.3 客户投诉处理程序10.4.4 客户投诉预防10.5 客户满意度调查10.5.1 客户满意度调查的方法10.5.2 开展客户满意度调查的步骤本章小结思考与练习11 不同类型物业的管理与服务11.1 居住物业的管理与服务11.1.1 居住物业的类型11.1.2 住宅小区的物业管理11.1.3 花园别墅的物业管理11.1.4 高级公寓的物业管理11.2 非居住物业的管理与服务11.2.1 非居住物业的类型11.2.2 写字楼的物业管理11.2.3 商业场所的物业管理11.2.4 工业区的物业管理11.2.5 其他物业的物业管理本章

<<物业管理实务>>

小结思考与练习12 质量管理12.1 IS09000与物业管理贯标12.1.1 IS09000 2000系列标准的主要内容及特点12.1.2 IS09000标准在物业管理中的应用12.1.3 质量管理体系文件12.2 物业管理达标创优12.2.1 IS09000标准与物业管理创优的关系12.2.2 物业服务企业创优工作的程序本章小结思考与练习附件1 附件2参考文献

## 章节摘录

某房地产开发公司于2003年末立项开发某市一个中高档商品住宅小区，随即便选聘了一家物业服务公司早期介入该项目的设计、施工与安装工程。

物业服务公司非常重视早期介入，本着做建设单位“好参谋、好帮手、好朋友”的服务理念，专门成立了由公司物业管理部和工程部负责人组成的项目组，深入项目工地，查阅设计方案和其他设计资料，很快拿出了早期介入工作计划和工作方案，经建设单位认可后迅速展开工作。

在早期介入的一年中，项目组建立了“两会一单”制度，即坚持参加建设单位的项目专题会议和工程例会，从保障未来业户的利益、有利于物业销售和售后物业管理出发，先后发出工作联系单25张，对工程建设中的各种问题提出了71条意见和建议，其中大部分意见或建议被建设单位采纳，既提高了工程质量，又降低了工程成本，还避免了事后大量难以弥补的终生遗憾。

另外，项目组还配合建设单位拟制了《住宅使用说明书》、《住户手册》、《前期物业服务合同》等一系列文件，为前期物业管理做好了准备。

由于建设单位站得高、看得远，物业服务公司服务理念正确，关系处理得当，充分发挥了自身优势，该项目如期完成了竣工验收、承接查验和业主入住等工作。

物业管理服务从高起点出发，向着高标准方向努力，两年后很快成为本市物业管理的样板楼盘。

切身的体验使房地产开发公司和物业服务公司一致认为：物业管理的早期介入不仅非常重要，而且十分必要，介入越早越好，这对项目建设单位、物业服务企业和业主三方都极为有利。

4.1.2 物业管理早期介入的工作内容 4.1.2.1 立项阶段 物业服务企业在立项阶段介入的主要工作内容有两方面，一是提出专业咨询意见；二是对物业管理进行总体规划。

1. 提出专业咨询意见 根据物业选址、市场定位、潜在客户群、周边物业管理情况等信息向建设单位提出开发项目类型及功能、消费档次、目标客户等专业咨询意见，减少其投资决策的盲目性。

2. 对物业管理进行总体规划 (1) 根据物业建设成本及目标客户群的定位确定物业管理模式。

(2) 根据规划和配套确定物业管理服务的基本内容。

(3) 根据目标客户情况确定物业管理服务的总体服务质量标准。

(4) 根据物业管理成本初步确定物业服务费的收费标准。

(5) 设计物业管理框架性方案。

## <<物业管理实务>>

### 编辑推荐

《物业管理实务》内容深入浅出，有较强的实践性，同时介绍了当前有关物业管理的新信息、新资料。

《物业管理实务》可作为高职高专物业管理、社区管理与服务、房地产经营及相关专业教材，也可作为物业管理行业培训教材及广大读者自学参考资料。

《物业管理实务》依据物业的法规制度，从物业管理者的角度出发，以物业服务企业从组建到发展为主线，介绍了物业管理各个阶段不同业务环节应具备的基本知识和操作技能。

每章由“学习目标”、“案例导入”、“主体内容”、“阅读资料”、“案例”、“本章小结”和“思考与练习”七部分组成。

按照提出问题（学习目标、案例导入）—解决问题（教材主体内容、案例、阅读资料）—总结练习（本章小结，思考与练习）的思路谋篇布局。

既符合阅读习惯，也使读者在把握知识点与技能点的基础上，加深对教材内容的理解与掌握，提升实操能力。

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>