

# 物业管理实务



[物业管理实务\\_下载链接1](#)

著者:王怡红 编

出版者:北京大学出版社

出版时间:2010-3

装帧:

isbn:9787301153000

《物业管理实务》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。《物业管理实务》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。

《物业管理实务》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。

作者介绍:

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

### 一、物业管理实务的概念

### 二、物业管理实务的性质

### 三、物业管理实务的特点

## 第二节 物业管理实务的目标、宗旨、基本内容和基本环节

### 一、物业管理实务的目标与宗旨

### 二、物业管理实务的基本内容

### 三、物业管理实务的基本环节

## 第三节 我国物业管理行业的发展现状与趋势

### 一、我国物业管理行业的发展现状与存在的问题

### 二、我国物业管理实务的发展趋势与展望

## 本章小结

## 复习思考题

## 第二章 物业管理招投

### 第一节 物业管理招标

#### 一、物业管理招标的概念和主体

#### 二、物业管理招标的类型

#### 三、物业管理招标的方式

#### 四、物业管理招标的特点

#### 五、物业管理招标的策划与实施

### 第二节 物业管理投标

#### 一、物业管理投标的条件和程序

#### 二、物业管理投标书的编写

#### 三、物业管理投标的技巧与策略

## 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

#### 一、物业管理早期介入的概念

#### 二、物业管理早期介入的作用

#### 三、早期介入的形式与工作内容

### 第二节 前期物业管理

#### 一、前期物业管理的概念

#### 二、前期物业管理中权利主体的相互关系

#### 三、前期物业管理与早期介入的区别

#### 四、前期物业管理的主要内容

## 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

#### 一、物业的承接查验的概念

#### 二、新建物业的承接查验准备工作

#### 三、新建物业的承接查验的主要内容

#### 四、新建物业的承接查验的方式

#### 五、物业的承接查验的作用

#### 六、物业的承接查验的内容

#### 七、新建物业的承接查验中发现问题的处理

#### 八、物业的承接查验与竣工验收的区别

#### 九、物业的承接查验中应注意的事项

### 第二节 物业管理机构更迭时的承接查验

#### 一、物业管理机构更迭时的承接查验

#### 二、物业管理机构更迭时承接查验主要内容

### 第三节 物业管理工作的移交

#### 一、新建物业的移交

- 二、物业管理机构更迭时的移交
- 三、物业管理结构更迭时管理工作移交的注意事项

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

- 一、物业入住的概念
- 二、入住服务的准备工作
- 三、入住服务的管理

### 第二节 入住期间的服务应注意的问题

- 一、入住服务准备工作要充分
- 二、入住期间服务需要注意的问题

### 第三节 物业装饰装修管理

- 一、装修申请
- 二、装修审批
- 三、签订装修协议书
- 四、装饰装修施工现场管理
- 五、装修验收

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

- 一、房屋修缮管理在物业管理中的地位与作用
- 二、修缮责任的划分
- 三、物业服务企业房屋修缮管理的内容

### 第二节 房屋修缮工程

- 一、房屋修缮工程的分类
- 二、房屋修缮标准

### 第三节 房屋安全管理与鉴定

- 一、危屋鉴定
- 二、危房的管理

### 第四节 房屋日常养护

- 一、房屋日常养护的类型
- 二、房屋日常养护的内容
- 三、房屋日常养护的考核标准

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

- 一、物业设备设施管理的含义
- 二、物业设备设施管理的意义
- 三、物业设备设施管理的目标
- 四、物业设备设施的分类
- 五、物业设备设施管理的主要内容

### 第二节 给排水设备设施的维修与管理

- 一、给排水系统的组成
- 二、给排水系统的维修与维护
- 三、给排水系统的管理

### 第三节 空调设备设施的维修与管理

- 一、中央空调设备设施管理概述
- 二、中央空调设备设施日常操作管理
- 三、中央空调设备设施运行管理
- 四、中央空调设备设施维修养护管理

### 第四节 供暖设备设施的维修与管理

一、供暖设备设施的维修  
二、供暖管道的维护与修理  
第五节 供电设备设施的维修与管理

一、建筑供电系统  
二、供电系统的维修与维护  
三、供电系统的管理制度

第六节 电梯设备设施的维修与管理

一、电梯设备设施的检修  
二、电梯故障救援  
三、电梯维修等级、周期与要求

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

一、公共安全防范管理服务的内容  
二、安全防范服务的要求  
三、安全防范工作的检查方法  
四、治安防范注意事项

第二节 消防管理

一、义务消防队伍建设  
二、消防制度的制定  
三、物业消防安全检查的内容与方法  
四、动火安全管理  
五、消防安全预案的制定  
六、消防器材的配备、使用与维护

第三节 车辆停放管理服务

一、车辆管理方法及要求  
二、车辆管理注意事项

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

一、物业环境的含义及类型  
二、物业环境管理的内容

第二节 物业环境保洁管理

一、物业环境保洁管理的范围  
二、物业环境保洁管理的基本要求  
三、物业环境保洁管理工作程序  
四、保洁管理操作细则和要求  
五、保洁设施建设

六、保洁管理的具体措施

第三节 物业环境绿化管理

一、城市绿地分类和绿化指标  
二、物业环境绿化管理的基本操作  
三、绿化养护管理的质量要求和考核指标  
四、园林小品的维护管理  
五、物业环境绿化管理档案的建立

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

一、风险与物业管理服务风险的概念  
二、治安风险  
三、车辆管理风险

- 四、消防事故和消防隐患风险
- 五、物业及公共设施设备造成的风险
- 六、公共环境不安全因素造成的风险

## 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

### 一、紧急事件

### 二、处理紧急事件的要求

### 三、紧急事件的处理过程

### 四、典型紧急事件的处理

## 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

#### 一、物业服务企业客户服务管理的含义

#### 二、物业服务企业客户服务管理的运作模式

#### 三、物业服务企业客户服务管理的工作目的

#### 四、物业服务企业客户服务管理的工作内容

#### 五、物业服务企业如何开展客户服务管理

### 第二节 物业服务企业的客户沟通

#### 一、物业服务企业客户沟通的内容

#### 二、物业服务企业客户沟通方式

#### 三、物业服务企业客户沟通的技巧

#### 四、物业服务企业客户沟通的注意事项

### 第三节 物业服务企业客户投诉的处理

#### 一、客户投诉的内容

#### 二、投诉处理的原则

#### 三、做好应对投诉的心理准备

#### 四、投诉处理的依据

#### 五、投诉处理流程

### 第四节 物业服务企业客户满意度调查

#### 一、客户满意度调查的基本原则

#### 二、客户满意度的调查方式

#### 三、客户满意度问卷调查实施步骤

## 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

#### 一、人力资源与人力资源管理概述

#### 二、员工招聘的标准

#### 三、员工招聘的来源与招聘方法

#### 四、员工解聘

### 第二节 员工培训与管理

#### 一、员工培训的意义

#### 二、员工培训的原则

#### 三、员工培训的内容

#### 四、员工培训的形式

### 第三节 员工薪酬管理

#### 一、员工薪酬管理的主要内容

#### 二、薪酬体系的设计

### 第四节 员工考核与激励

- 一、员工考核的作用
- 二、员工考核的内容
- 三、员工考核的方法
- 四、员工的年度考核
- 五、激励的概念与行为
- 六、激励的一般形式
- 七、奖励与惩罚

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

一、档案及物业管理档案的概念

二、物业管理档案的分类

#### 第二节 物业管理档案的收集

一、物业管理档案的收集

二、物业管理档案的整理

#### 第三节 物业管理档案的保管与检索利用

一、物业管理档案的保管

二、物业管理档案的检索与利用

#### 第四节 物业服务企业信用档案

一、物业服务企业信用档案的作用及范围

二、建立物业服务企业信用档案的目标

三、物业服务企业信用档案记录内容的采集

四、物业服务企业信用档案的投诉处理

五、信用档案激励惩戒办法

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

一、ISO9000质量管理体系

二、ISO14000环境管理体系

三、OHSAS18000职业健康安全管理体系

#### 第二节 QEO一体化管理体系的建立

一、QEO一体化管理体系

二、ISO9001、ISO14001和OHSAS18001之间的联系

三、ISO9001、ISO14001和OHSAS18001之间的共性和差异

四、建立文件化的管理体系

五、QMS、EMS和OHSMS三个

管理体系整合的基本方法

#### 第三节 物业服务企业QEO管理体系的实施

一、物业服务企业贯标的特点

二、物业服务企业贯标流程

三、物业服务企业贯标应注意的问题

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

一、住宅小区的概念

二、住宅小区的功能

三、住宅小区的特点

四、住宅小区物业管理的基本特点

五、住宅小区物业管理目标

六、住宅小区物业管理原则

七、住宅小区物业管理的内容

## 第二节 写字楼物业的管理与服务

### 一、写字楼的概念

### 二、写字楼物业的分类、特点与管理要求

### 三、写字楼物业管理的组织实施

## 第三节 超高层建筑类物业的管理与服务

### 一、超高层建筑的概念

### 二、超高层建筑自身的特殊性给

### 物业管理带来的影响

### 三、超高层建筑物业的特点

### 四、超高层建筑的物业管理组织实施

## 第四节 商业类物业的管理与服务

### 一、商业物业的类型与特点

### 二、商业物业管理的要求

## 第五节 酒店类物业的管理与服务

### 一、酒店的概念与特点

### 二、酒店物业管理的组织实施

### 三、酒店服务与酒店式的物业管理的区别

## 第六节 工业园区物业的管理与服务

### 一、工业园区物业的概念

### 二、工业园区物业的分类和特点

### 三、工业园区物业管理的主要性质

### 四、工业园区物业管理的要求与内容

### 五、工业园区物业管理的组织实施

### 六、当前工业园区的物业管理普遍存在的问题与对策

## 第七节 高校物业的管理与服务

### 一、高校物业的概念

### 二、高校物业管理的特点

### 三、高校物业管理的组织实施

### 四、高校物业管理中应注意的问题

## 第八节 医院物业的管理与服务

### 一、医院物业的概念

### 二、医院物业管理的架构

### 三、医院物业管理的特点

### 四、医院物业管理的组织实施

### 五、医院物业管理的实施

## 第九节 交通类物业的管理与服务

### 一、交通类物业的概念

### 二、交通类物业的分类

### 三、交通类物业的特点

### 四、交通类物业管理与服务的实施

### 五、如何做好机场物业的管理与服务

## 第十节 其他类型物业的管理与服务

### 一、其他物业的类型

### 二、其他类型物业管理的特点

## 本章小结

## 复习思考题

## 附录

## 参考文献

• • • • • ([收起](#))

[物业管理实务\\_下载链接1](#)

标签

建筑

评论

-----  
[物业管理实务\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[物业管理实务\\_下载链接1](#)