

《物业管理实用手册》

图书基本信息

书名：《物业管理实用手册》

13位ISBN编号：9787509621110

10位ISBN编号：7509621119

出版时间：2012-12

出版社：李笑 经济管理出版社 (2012-12出版)

作者：李笑 编

页数：1366

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《物业管理实用手册》

内容概要

《物业管理实用手册》中物业服务公司在运作过程中，还要处理好与市政、公安、居委会、街道、公用、邮电、交通等行政或事业性单位的关系，为业主提供优质的服务，营造良好的服务氛围，创造一个方便、整洁、安全、舒适、优雅的居住和工作环境。

书籍目录

第一篇物业管理总论 第一章物业管理理论及概述 一、物业与物业管理的概念 二、物业管理性质、类型及原则 三、物业管理的职能及作用 四、物业管理的具体内容 第二章物业招标与投标管理 一、物业服务招标的组织机构 二、物业服务投标的组织机构 三、物业服务招标的方式、程序和内容 四、物业服务投标的程序及方法 第三章物业体制与安保管理 一、政府对物业管理市场的管理 二、行业协会对物业管理市场的管理 三、物业服务企业的自我管理 四、物业企业的安保管理 第四章商业与工业物业管理 一、商业物业管理概述 二、商业物业管理要求 三、工业物业管理概述 四、工业厂房物业管理 五、工业物业管理的要求 第五章物业环境与保洁管理 一、环境与物业环境 二、物业环境管理综述 三、物业环境卫生管理 四、环境卫生管理基本要求 五、建筑物地面保洁要求 六、建筑物墙面保洁要求 七、公共场所保洁工作程序 八、公共设施保洁工作程序 第六章物业绿化与植被管理 一、物业绿化管理概述 二、物业绿化接管验收 三、物业室外环境绿化设计 四、物业室内环境绿化设计 五、物业绿化树木栽植技术 六、物业绿化植物养护管理 第七章房屋维修与租赁管理 一、房屋维修管理要求 二、房屋维修管理内容 三、房屋租赁合同管理 四、租赁关系与租户管理 五、房屋租金管理与确定 第八章物业服务与创新管理 一、物业管理服务概述 二、物业服务市场诠释 三、物业服务创新概述 四、物业服务创新模式 五、物业创新型服务开发 第九章服务质量与成本管理 一、服务与服务质量 二、物业服务质量管理 三、推行2000版ISO9000族标准认证 四、物业服务企业与ISO14000 五、物业成本的预算、控制与管理 第十章物业纠纷与投诉管理 一、物业纠纷含义及特点 二、物业纠纷产生的原因 三、物业管理纠纷的防范 四、物业客户投诉的处理 第十一章物业类型与智能化管理 一、住宅小区的物业管理 二、高层公寓、别墅及售后公有住宅的物业管理 三、办公写字楼的物业管理 四、特种物业的物业管理 五、楼宇智能化系统的管理 六、办公智能化系统的管理 七、通信智能化系统的管理 第十二章物业紧急状态与避险管理 一、物业紧急状态概述 二、紧急状态与物业避险常识 三、日常管理应急处理预案 四、灾害疾病应急处理预案 五、突发事件应急处理预案 六、紧急状态处理工作制度 第十三章物业信息化与办公自动化 一、物业信息概述 二、物业管理信息系统 三、办公自动化概论 四、办公自动化设备应用 五、电子商务与电子政务 第十四章物业服务公司与后期评价 一、物业服务公司概述 二、物业公司的组织机构 三、物业公司的权利和义务 四、物业企业的业绩评价 五、物业服务顾客满意度评价 第二篇物业管理日常工作 第一章资产管理与资金运作工作 一、流动资产资产管理 二、固定资产管理 三、无形资产管理 四、物业管理资金 五、物业管理服务费 六、住宅专项维修资金 第二章物业人力资源与培训工作 一、物业企业人力资源管理 一、人力资源规划与制度 三、物业企业员工招聘录用 四、物业企业员工培训管理 第三章物业服务市场选择与定位 一、物业服务市场概述 二、物业服务市场机会 三、物业服务市场调查 四、物业服务市场预测 五、物业目标市场选择 六、物业服务市场定位 第四章物业管理与社区建设工作 一、社区的含义及功能 二、社区管理和社区建设 三、物业管理和社区建设的关系 四、物业管理与街道办事处、居委会的关系 五、物业服务企业与其他相关部门的关系 第五章物业设备维修与管理工作 一、物业设备维修与管理概述 二、给排水设备的维修与管理 三、空调设备的维修与管理 四、供暖设备的维修与管理 五、供电设备的维修与管理 六、电梯设备的维修与管理 第六章物业费用与管理档案工作 一、物业费用的使用 二、管理费用的收缴 三、物业管理档案概述 四、档案的收集与整理 五、档案保管与检索利用 六、物业服务企业信用档案 第七章物业服务合同与保险工作 一、前期物业服务合同 二、前期物业管理服务协议 三、物业服务合同内容及签订 四、物业保险及物业保险合同 五、物业管理过程中的保险 第八章员工心理保健与氛围营造 一、物业人员情绪及心理 二、情绪分析及心理保健 三、企业心理氛围营造概述 四、如何营造凝聚力与向心力 五、如何处理企业群体的冲突 六、企业员工激励方法与技巧 第九章国际物业管理与营销策略 一、美国的物业管理工作 二、日本的物业管理工作 三、新加坡物业管理工作 四、物业品牌的营销策略 五、物业产品的广告策略 第十章物业客户服务与礼仪工作 一、客户服务管理概述 二、客户服务工作内容 三、如何处理业户投诉 四、物业常用礼貌礼仪 第十一章物业交易买卖与法律制度 一、物业交易管理综述 二、物业买卖程序形式 三、物业管理法律关系 四、物业管理法律规范 五、物业管理法律责任 第三篇物业管理文书撰写 第四篇常用制度与表格 第五篇物业管理者 第六篇相关法律法规及案例 参考文献

章节摘录

版权页： 广义的物业管理通常是指物业服务企业受业主委托而进行的以物业合理使用和保值、增值为目的而提供的服务与经营活动。狭义的物业管理主要是指物业服务企业接受业主的委托，按照业主的意愿和要求，按照物业服务合同的约定，对房屋配套设施设备及相关场地进行维修、养护、管理，维护一定区域内环境卫生和秩序的活动。本书所指的“物业管理”这一概念，主要是狭义的物业管理范畴。当然，物业也不一定必须要通过物业服务企业来管理。我国《物权法》第81条规定：业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人员管理。显然，物业如果不是通过物业服务企业或其他物业管理人提供的专业的物业管理，那么其法律关系不属于《物业管理条例》调整的范畴，也就不再属于本书讨论的范畴。（1）物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业或其他管理方式，由他们提供的专业的物业管理活动。就法律意义而言，物业管理属于中介性质的委托管理，它通过一定的契约形式，规定各方的权利、责任和义务。物业服务企业按照物业服务合同的规定提供相应物业管理服务，物业服务者对特定物业的管理服务行使自己的权利，而业主按照物业服务合同缴纳相应的物业服务费用。物业服务企业和业主是平等的民事法律主体，业主属于物业管理的权利主体，而物业服务企业则是受业主委托的管理与服务主体。

编辑推荐

《物业管理实用手册》中物业服务公司的性质是企业，而不是事业单位，更不属于行政机关的分支机构。物业服务公司作为独立的法人，必须严格按照《中华人民共和国公司法》的规定运行，不受任何行政机关的干扰。

《物业管理实用手册》

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:www.tushu000.com