

# 《物业管理概论》

## 图书基本信息

书名：《物业管理概论》

13位ISBN编号：9787040321296

10位ISBN编号：7040321297

出版时间：2011-7

出版社：高等教育出版社

作者：黄安心

页数：274

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](http://www.tushu000.com)

# 《物业管理概论》

## 内容概要

《物业管理概论》根据新型物业管理人才培养目标及规格要求，适应人才培养模式改革对教学内容选择的需要，采用全新物业管理学知识体系进行设计编写而成。《物业管理概论》共十章，包括物业管理与物业管理学；物业管理学基本理论；物业管理关系与制度；物业服务市场体系；业主及业主自治；物业服务企业；物业服务日常工作；物业公共服务业务；物业经营业务；物业分类管理。内容涵盖物业管理学基本知识、物业管理学基本理论、物业管理关系及体制、物业服务活动（包括市场体系、市场主体、服务业务等）、物业分类管理等五大知识模块。

# 《物业管理概论》

## 作者简介

黄安心，男，教授。广州广播电视大学管理学院院长。主持中央广播电视大学开放教育物业管理专业。创立全国高校物业管理学科专业首门国家精品课程《物业管理实务（1）》。广东省“南粤优秀教师”，中国物业管理师培训师，中国物业管理协会会员，广州市物业管理示范专业负责人，广州市物业管理教学团队负责人。出版专著《物业管理原理》，构建全新物业管理理论体系。主编物业管理专业核心课程教材9部，发表学术论文50余篇，主持项目10余项。获各种奖励30余项。

## 书籍目录

第一章 物业管理与物业管理学案例导入 小产权房处理难度大 全国“统一”处理无规范第一节 物业与物业管理第二节 物业服务第三节 物业管理的产生与发展第四节 物业管理学的性质与理论体系案例练习 物业管理新规出台：拖欠物业费将抄告单位实践活动 物业管理从业人员专业教育培训情况调查第二章 物业管理学基本理论案例导入 物业管理深层问题的暴露第一节 建筑物区分所有权理论第二节 公共管理理论第三节 委托代理理论第四节 物业服务理论案例练习 物业管理进入矛盾凸显期物业纠纷剪不断理还乱？实践活动 物业管理从业人员职业价值取向调查第三章 物业管理关系与制度案例导入 物业管理仍存五大顽症物业纠纷多是开发商惹祸第一节 物业管理环境第二节 物业管理关系第三节 物业管理基本制度第四节 物业服务企业经营管理体制案例练习 物业公司角色不清 僭越行为损人害己实践活动 物业管理关系问题研究资料整理与总结第四章 物业服务市场体系案例导入 行政扣分能否扣出“好管家”？第一节 物业服务市场第二节 物业服务市场要素第三节 物业服务市场供求关系第四节 物业服务市场机制案例练习 戴德梁行回归上海高端物业实践活动 物业服务市场状况调查第五章 业主及业主自治案例导入 业主社区自治遭遇重重困难：业主参与意识低第一节 业主第二节 业主大会和业主委员会第三节 业主自治模式及实现案例练习 “门”内生财之感--关于物业公共部位经营收益文讨论实践活动 模拟业主自治的准备工作第六章 物业服务企业案例导入 实施品牌战略 推进集约化专业化管理--宝钢物业管理事业可持续发展之路探析第一节 物业服务企业及资质第二节 物业服务企业组织与运作第三节 物业服务企业质量管理第四节 物业服务企业的发展与创新案例练习 街道办成立物业服务中心没有资质遭质疑实践活动 物业管理从业人员专业教育培训情况调查第七章 物业服务日常工作案例导入 龙湖项目的客服和物业是如何服务业主的？第一节 物业服务项目拓展第二节 物业服务经费收支管理第三节 物业服务企业员工管理第四节 物业服务质量评价第五节 客户关系管理第六节 物业管理信息化案例练习 浦东新区老小区的物业服务达标创建和补贴实践活动 物业服务客户管理现状调查第八章 物业公共服务业务案例导入 为何“回家后检查家里是否被偷”成为业主日常生活习惯？第一节 房屋装修与维护管理第二节 物业设备设施管理第三节 物业公共秩序管理第四节 物业环境管理第五节 物业业主及非业主使用人的管理案例练习 一楼住户变车间 噪音扰民引民愤实践活动 物业档案管理情况考察第九章 物业经营业务案例导入 嘉茵苑成“鸡肋” 保利物业从此淡出住宅小区？第一节 物业经营服务概述第二节 物业经营项目的选择第三节 物业经营服务的运作模式第四节 物业资产经营案例练习 老物业撤出新物业没来 五个月高档小区堆满垃圾实践活动 物业经营服务环境认知主题研论会第十章 物业分类管理案例导入 物业市场细分的魅力：决定谁能吃香的喝辣的第一节 物业分类管理概述第二节 居住物业管理第三节 工业物业管理第四节 商业物业管理第五节 特种物业管理第六节 村镇社区物业管理案例练习 东莞市长龙村打造物业管理新模式实践活动 物业管理分类管理调查参考文献教学资源索取单

二、物业管理 (一) 物业管理的含义与性质 1. 物业管理的一般定义 物业管理应该是物业管理主体为达到物业管理目标,运用一定的资源对物业及物业管理区域所实施的管理活动。关于物业管理的含义,不同的学者有不同的解读,但从一般意义上,由于界定的依据不同,会有不同的表述形式。从物业管理权的来源和实现的角度来分析,物业管理主要包括了四个层面的管理活动:一是业主基于物业产权的自主管理,如香港地区业主法团对所持有物业的自治管理。二是基于产权分解后的物业公共事务管理权委托的物业服务企业或其他管理人进行的委托管理活动。这其中也包括物业服务企业利用小区公共资源和自身经营资源进行的经营管理活动。这也是日常生活中人们所能理解的专业的物业管理活动,即业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对房屋建筑及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。三是基于公权的政府物业管理行业协会的行业自律管理。如政府发布物业管理政策法规的抽象物业管理行为;政府对小区业主自主管理组织及活动,物业服务企业的物业管理活动依法采取的指导、监督、行政规制措施等具体物业管理行政行为;行业协会对企业资质的管理等。四是基于管理权力的交叉、关联性的物业区域的综合治理,主要是物业业主、社区居民、经营单位和公用事业单位、专业公司、基层政府组织或非政府组织(Non-government Organization, NGO)(主要是业主联盟、协会等组织)等进行的互动式、渗透式管理活动或关联性影响活动。因此,从管理学角度看,物业管理应该是指合法的物业管理主体(物业管理组织或个人)为实现物业产权人和物业相关利益主体的权益,达到经济效益、社会效益、环境效益等综合效益最大化,以物业或物业区域为界限而开展的对物业本体、物业关系、物业区域公共资源和物业区域秩序管理活动的总和。

2. 专业物业管理或物业服务的含义 物业管理是与我国房改和住房商品化密切相关的。在我国,物业管理作为一种独立的行业,出现在20世纪80年代,但是物业管理的真正发展是从20世纪90年代开始的。旧的小区物业管理部门往往由原房管所转变而来,新成立的小区则往往由各开发商自己成立物业服务企业,主要履行小区安全管理、物业维修等职能。值得一提的是,相当一部分物业服务企业是从原房管部门或单位后勤部门转制而来的,行业队伍素质偏低,与业主之间的服务关系没有确立,物业管理的服务特征被淡化。《中华人民共和国物权法》(以下简称《物权法》)出台之前,我国法律中并未区分物业服务和管理概念,造成社会对物业服务企业的性质、职能及与业主关系的认识较为模糊,平添了不必要的困扰。随着物业服务市场化的推行和发展,物业服务企业和业主首先开始重视物业管理过程中的“服务”问题。2007年颁布的《物权法》将以往的“物业管理企业”更名为“物业服务企业”,其后《物业管理条例》也顺应《物权法》作了相同的修改。这个名称的改变强调了物业的“服务”性质,也使业主和物业服务企业双方关系的定位更加准确,不但有利于人们对物业管理含义、范围和界限的准确理解和把握,同时也有利于转变物业管理行业的经营管理作风。 .....

# 《物业管理概论》

## 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](http://www.tushu000.com)