

《物业管理实操》

图书基本信息

书名：《物业管理实操》

13位ISBN编号：9787516405817

出版时间：2014-1-31

作者：贺宁

页数：336

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

《物业管理实操》

内容概要

本书从物业管理经营与运作的实际需要出发，本着规章制度与实操技法相结合的原则，对物业管理企业的全套规范性实务进行了详细的讲解与具体的规范，涉及物业接管验收、物业收楼、物业二次装修、物业客户服务、工程管理、物业应急预案等各环节和各层面。同时，对物业管理过程中的典型案例进行了深入浅出的解析。最后，本书还收录了与物业管理相关的主要规章制度。本书适合作为物业管理从业人员的实操参照手册，也可作为相关专业本科生和高职生的培训教材。

《物业管理实操》

作者简介

贺宁，1974年生于北京，本科学历，注册物业管理师、高级工程师。多年来任职于我国著名的中美合资的大型物业管理企业“北京中实杰肯道夫物业管理有限公司”。先后担任部门和公司的领导职务，一直在一线具体操作，积累了丰富的日常管理操作经验，处理过大量棘手的麻烦和纠纷，把十几个原先问题非常严重的项目从动荡到稳定，到不断提升，最后转变成为业主满意、经济效益良好的优秀项目。

书籍目录

第一篇 物业接管验收

第一章 物业接管验收基本概念

- 一、物业的竣工验收
- 二、竣工验收的依据、标准及主要工作
- 三、物业的接管验收

第二章 工程验收实施标准及操作规程

- 一、验收项目：新建房屋
- 二、验收项目：原有房屋
- 三、验收项目：给排水系统
- 四、验收项目：火灾自动报警系统
- 五、验收项目：通风空调系统
- 六、验收项目：离心式制冷系统
- 七、验收项目：吸收式制冷系统
- 八、验收项目：高压设备及变压器系统
- 九、验收项目：盘、柜及二次接线系统
- 十、验收项目：电梯及电气系统
- 十一、验收项目：楼宇自控系统
- 十二、验收项目：卫星接收及有线电视系统
- 十三、验收项目：设备观感检查
- 十四、验收项目：物业管理处

第二篇 物业收楼（入住）

第三章 物业收楼（入住）方案说明

- 一、楼宇收楼的必备条件
- 二、收楼准备工作
- 三、通知业主收楼
- 四、业主收楼手续的办理
- 五、业主对物业的验收
- 六、工程质量遗留问题的处理
- 七、业主产权的管理
- 八、业主收楼时签定的资料
- 九、人力资源调配安排
- 十、业主收楼现场环境布置
- 十一、附件清单

第三篇 物业二次装修

第四章 装修程序

- 一、装修施工的前提条件
- 二、装修咨询
- 三、装修申请
- 四、装修方案审批和施工单位资格确认
- 五、办理施工手续
- 六、施工管理
- 七、竣工验收
- 八、施工单位退场
- 九、推荐装修施工企业

第五章 装修须知

- 一、设计阶段注意事项：
- 二、施工阶段注意事项：

第六章 施工管理规定

- 一、人员管理
- 二、施工时间
- 三、安全管理
- 四、公共环境、秩序和成品保护
- 五、违章的处罚

第七章 装修施工管理收费

第八章 装修施工一般技术规范

- 一、承载能力
- 二、建筑结构
- 三、电气工程
- 四、室内防水
- 五、燃气系统
- 六、空调系统
- 七、消防系统
- 八、计量仪表

第九章 装修验收标准

- 一、电气工程
- 二、通讯监控系统
- 三、空调通风系统
- 四、给排水系统
- 五、卫生器具

第四篇 物业客户服务

第十章 客服服务

- 一、客户服务部管理制度
- 二、岗位职责
- 三、客户服务操作程序
- 四、管理目标
- 五、常用表格

第十一章 保洁与绿化服务

- 一、管理制度
- 二、保洁绿化部岗位职责
- 三、操作规程
- 四、操作记录清单

第十二章 公用区域程序维护服务

- 一、管理制度
- 二、岗位职责
- 三、保安部工作程序

第五篇 物业工程管理

第十三章 工程管理

- 一、物业工程概论
- 二、岗位职责
- 三、管理制度
- 四、工程部操作程序

第六篇 物业应急预案

第十四章 物业应急预案

- 一、项目应急组织机构及职责
- 二、应急灭火疏散预案
- 三、处置抢劫、绑架、凶杀、枪击及暴力案件的应急预案

- 四、处置恐吓电话的应急预案
- 五、处置非法组织活动的应急预案
- 六、处置酗酒滋事、精神病、上访、出丑闹事的应急预案
- 七、处置盗窃事件的应急预案
- 八、处置打架斗殴、流氓滋扰事件的应急预案
- 九、处置财务丢失或拾获财物的应急预案
- 十、处置违规行为的应急预案
- 十一、处置车辆被盗事件的应急预案
- 十二、处置车辆事故导致设备损坏的应急预案
- 十三、小区交通事件处理应急预案
- 十四、跑漏水应急预案
- 十五、燃气泄露事故的应急预案
- 十六、停电应急预案
- 十七、异常天气应急预案
- 十八、食物中毒和突发急病应急预案
- 十九、触电事故现场处理应急预案
- 二十、电梯事故困人应急预案
- 二十一、地震抢险救护应急预案
- 二十二、突发公共事件的应急预案
- 二十三、防汛应急措施
- 二十四、有限空间应急预案

第七篇 经典案例分析

- 案例1 小区业主私自占用绿地怎么办
- 案例2 雨水管变成排污管引发的纠纷
- 案例3 遵守规定文明养犬
- 案例4 买房不住，水管漏水谁担责
- 案例5 楼道加装外延门，引来纠纷
- 案例6 物业管理公司应如何对业主的装修进行监管
- 案例7 自行车丢失是否能拒交物管费
- 案例8 家中盗损能否冲抵物业费
- 案例9 停在小区里的车子被砸或被划物业该不该赔偿
- 案例10 物业公司合理应对业主“健身扰民”案例分析
- 案例11 物业管理没做好，业主可以拒交物业费吗

第八篇 附录

- 附录1 物业管理条例（2007版本）
- 附录2 北京市物业管理办法
- 附录3 房屋接管验收标准
- 附录4 住宅室内装饰装修管理办法
- 附录5 《普通住宅小区物业管理服务等级标准》（试行）的使用说明

《物业管理实操》

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