

# 《物业管理工作指南》

## 图书基本信息

书名：《物业管理工作指南》

13位ISBN编号：9787122122476

10位ISBN编号：7122122476

出版时间：2012-1

出版社：化学工业

作者：刘薇

页数：191

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)

# 《物业管理工 作指南》

## 前言

物业管理是房地 产业发展和住房制度改革 的必然产物。随着人们生活水平的提高和房屋产权的多元化，人们对生活居住环境、物业管理与服务、物业的升值与保值都提出了更高的要求，比如房屋的日常维护和修缮等工作要求要由专业的物业服务企业来完成。因此，物业管理涉及千家万户，和百姓的生活与工作息息相关。为了适应中国物业管理的发展，满足对物业管理人才的需求，本书以物业管理工 作为讲述对象，依据国家最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，结合编者多年的教学实践和物业管理经验，较为科学、系统地论述了现代物业服务全程运作的流程与细节。本书从管理制度、工作规范、管理表格等方面，对物业管理工 作进行了全面的阐述，内容翔实，易于操作，实用性强，对于物业服务有着较强的参考和借鉴意义。本书可作为物业服务企业培训、物业管理工 作人员日常工作及职业资格考试的参考用书，也可供物业管理、房地产开发与经营、工程管理、土木工程等专业师生参考。本书共分十章，具体分工：第一、第四章刘薇（吉林建筑工程学院）；第二章刘薇、李琦（长春日报社）；&nbsp;nbsp;nbsp;第三、第六章崔琦（长春工程学院）；第五章臧炜彤（吉林建筑工程学院）、刘黎红（长春工程学院）；第七、第九章臧炜彤；第八章臧炜彤、孙世勇（吉林省水利水电勘测设计研究院）；第十章崔琦、姜勇（长春工程学院）。本书由刘薇任主编，臧炜彤、崔琦任副主编。在本书的编写过程中，我们查阅了大量的相关书籍和期刊，参考了国内许多学者同仁的著作和国家发布的最新规范，在此对相关作者表示衷心感谢。由于时间、条件和编者水平限制，书中疏漏和不妥之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。编者 2011年10月

# 《物业管理工作指南》

## 内容概要

《物业管理工作指南》以物业管理作为讲述对象，依据国家最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，结合编者多年的教学实践和物业管理经验，较为科学、系统地论述了现代物业服务全程运作的流程与细节。具体内容包括物业管理基础理论、物业服务企业、业主自治管理、物业管理招标与投标、物业服务合同、早期介入与前期物业管理、物业的承接查验与入住管理、物业服务企业的日常管理工作、物业服务企业客户关系管理及物业管理纠纷的解决与防范。

《物业管理工作指南》内容翔实，易于操作，实用性强。《物业管理工作指南》可作为物业服务企业培训、物业管理日常工作及职业资格考试的参考用书，也可供物业管理、房地产开发与经营、工程管理、土木工程等专业的师生参考。

第一章 物业管理基础理论 第一节 物业管理的概念和特征 一、物业 二、物业管理的概念 三、物业管理的特征 第二节 物业管理的产生和发展 一、物业管理的起源 二、中国物业管理的发展历程 三、我国物业管理制度的历史沿革 第三节 物业管理的基础理论 一、物业管理的重要性 二、物业管理的基础理论 第二章 物业服务企业 第一节 物业服务企业概述 一、物业服务企业的概念和特征 二、物业服务企业的经营目标 三、物业服务企业的分类 第二节 物业服务企业的设立及资质等级 一、物业服务企业设立 二、物业服务企业的资质审批及管理 第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置 一、物业服务企业的常见模式 二、物业服务企业组织机构设置的考虑因素 三、物业服务企业机构设置应遵循的原则 四、物业服务企业机构设置的程序 五、物业服务企业的组织形式 六、物业服务企业的机构设置 七、物业服务企业的权利与义务 第四节 物业管理师执业资格 一、注册物业管理师的发展历程 二、物业管理师执业资格考试 三、物业管理师注册 四、物业管理师的执业 第三章 业主自治管理 第一节 业主 一、业主的概念 二、物业使用人 三、业主的权利 四、业主的义务 第二节 业主大会与业主委员会 一、业主大会 二、业主委员会 三、关于业主大会、业主委员会的限制性规定 第三节 管理规约 一、管理规约 二、临时管理规约 第四章 物业管理招标与投标 第一节 物业管理招投标概述 一、招投标的概念 二、我国招投标的兴起 三、我国工程招投标发展的意义 四、我国招投标的法律、法规框架 五、招投标制度与中国物业管理的发展 六、物业管理招投标的特点 七、物业管理招投标的基本要求与原则 第二节 物业管理招标 一、物业管理招标 二、物业管理招标的类型 三、物业管理招标的方式 四、物业管理招标的内容 五、物业管理招标的条件与程序 第三节 物业管理投标 一、物业管理投标 二、物业管理投标的条件 三、物业管理投标的程序 四、投标的策略及技巧 第五章 物业服务合同 第一节 合同概述 一、合同的概念和特征 二、合同的订立 三、合同的形式 四、合同的构成要件 五、合同的内容 第二节 前期物业服务合同 一、前期物业服务合同的概念 二、前期物业服务合同的特征 三、前期物业服务合同的时效 四、前期物业服务合同的主要内容 五、签订前期物业服务合同应注意的事项 第三节 物业服务合同 一、物业服务合同的概念 二、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别 三、物业服务合同的签订 四、物业服务合同的终止 第六章 早期介入与前期物业管理 第一节 早期介入 一、早期介入的概念 二、早期介入的必要性 三、早期介入的作用 四、早期介入的内容 第二节 前期物业管理 一、前期物业管理的概念 二、前期物业管理的特点 三、物业管理项目前期运作 四、工程质量保修 五、前期沟通协调 第七章 物业的承接查验与入住管理 第一节 物业的承接查验 一、物业承接查验的概念 二、新建物业承接查验 三、物业管理机构更迭时的承接查验 第二节 物业的入住与装修管理 一、入住 二、物业装修管理 第八章 物业服务企业的日常管理工作 第一节 房屋及设施设备管理 一、房屋及设施设备管理的种类和构成 二、房屋及设施设备管理与维修的特点 三、房屋及设施设备管理的要求 四、物业设施设备运行维修管理 第二节 物业环境管理 一、物业环境管理的概念和任务 二、清洁卫生管理 三、物业环境绿化管理 四、卫生虫害防治 五、物业环境污染与防治 第三节 物业管理区域公共秩序管理 一、物业管理区域公共安全防范管理 二、物业管理区域消防管理 三、物业管理区域车辆管理 第四节 物业服务企业的财务管理 一、物业服务企业营业收入 二、物业服务企业的成本费用和税费 三、物业管理服务利润 四、物业服务费 五、住宅专项维修资金 第九章 物业服务企业客户关系管理 第一节 物业服务企业客户关系管理概述 一、客户关系管理的含义 二、物业服务企业实施客户关系管理的必要性 三、物业服务企业客户关系管理系统的设计和功能 第二节 客户沟通 一、客户沟通的概念与内容 二、物业服务企业进行客户沟通的准备工作 三、物业服务企业沟通的方法与管理 四、物业服务企业与客户沟通的注意事项 五、物业管理实践中的沟通操作 第三节 处理客户投诉的程序和技巧 一、物业管理投诉产生的原因和类型 二、正确对待物业管理投诉的意义 三、物业管理投诉处理的要求和技巧 四、物业管理投诉处理的程序 第四节 客户满意度调查 一、客户满意度 二、客户满意度调查 第十章 物业管理纠纷的解决与防范 第一节 处理物业管理纠纷的法律依据 一、物业管理纠纷的概念和类型 二、处理物业管理纠纷的法律依据 第二节 物业管理纠纷的解决与防范 一、协商 二、调解 三、仲裁 四、诉讼 五、物业管理纠纷的防范 第三节 物业管理纠纷的诉讼时效 一、诉讼时效的概念 二、诉讼时效的种类 附录一 物业管理条例 附录二 2007年《动物权法》第六章 附录三 物业服务企业资质管理办法 附录四 住宅专项维修资金管理暂行办法 附录五 物业服务定价成本监审办法(试行) 附录六 最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件

# 《物业管理工作指南》

具体应用法律若干问题的解释附录七 最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释附录八 物业承接查验办法附录九 业主大会和业主委员会指导规则附录十 普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)附录十一 住宅室内装饰装修管理办法参考文献

# 《物业管理工作指南》

## 精彩短评

- 1、给领导买得，很满意，是正版
- 2、对这方面的工作还是挺有帮助的

# 《物业管理工作指南》

## 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)