

# 《物业管理实务》

## 图书基本信息

书名：《物业管理实务》

13位ISBN编号：9787502184148

10位ISBN编号：7502184147

出版时间：2011-5

出版社：石油工业出版社

作者：杨桂芳 编

页数：224

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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《物业管理实务》

## 内容概要

《物业管理实务》是物业管理专业主干课程教材，它体现了理论结合实践的特殊性，全面系统地介绍了实施物业管理的重要性、物业管理实施过程中的操作以及如何化解物业管理中的矛盾和纠纷等问题。《物业管理实务》和《物业管理概论》组成一套完整的教材，以更好地满足物业管理专业教学过程的匹配要求，更加全面和系统地介绍物业管理的基础理论和实践应用。其中《物业管理概论》侧重于物业分类管理介绍，《物业管理实务》则涉及物业管理招标投标、物业管理早期介入、前期物业管理、房屋建筑修缮管理、设施设备管理、安全与环境管理、综合经营服务、物业管理纠纷化解以及物业管理方案等内容。

《物业管理实务》适于高职高专物业管理、社区管理、房地产等专业教学使用，也可供相关从业人员阅读参考。

## 书籍目录

### 第一章 物业管理概述

#### 第一节 物业管理与房地产业

- 一、物业管理
- 二、房地产业

#### 第二节 物业管理的作用

- 一、确保正常发挥，促进保值增值
- 二、提供安全文明、舒适和谐的环境
- 三、树立城市形象，完善城市功能

#### 第三节 物业管理实务的基本内容

- 一、常规性的公共服务
- 二、针对性的专项服务
- 三、委托性的特约服务

#### 复习思考题

### 第二章 物业管理招标与投标

#### 第一节 物业管理市场

- 一、委托管理型
- 二、自主经营型

#### 第二节 物业管理招标概述

- 一、物业管理招标的概念与原则
- 二、物业管理招标的方式
- 三、物业管理招标的程序
- 四、物业管理招标文件

#### 第三节 物业管理投标概述

- 一、物业管理投标的概念
- 二、物业管理投标的条件与程序
- 三、物业管理投标文件

#### 第四节 评标定标及合同签订

- 一、评标
- 二、定标
- 三、签订合同
- 四、招投标资料整理与归档

#### 复习思考题

### 第三章 物业前期管理

#### 第一节 物业管理早期介入

- 一、早期介入的含义
- 二、早期介入的四个阶段
- 三、早期介入与前期管理的关系

#### 第二节 物业的接管验收

- 一、接管验收的准备工作
- 二、接管验收的程序
- 三、接管验收的标准
- 四、接管验收应注意的事项
- 五、物业的撤管

#### 第三节 业主人住管理

- 一、业主人住的准备
- 二、业主人住的手续文件
- 三、业主人住的办理程序

## 四、入住验收应注意的事项

### 第四节 物业装修管理

- 一、装修管理的内容与要求
- 二、物业装修管理的程序
- 三、装修中的常见问题及处理

### 第五节 物业档案管理

- 一、物业档案管理的内容
- 二、物业档案管理的方法

### 复习思考题

## 第四章 房屋建筑修缮管理

### 第一节 房屋修缮管理概述

- 一、房屋修缮的含义
- 二、房屋修缮管理的内容
- 三、房屋完损等级评定

### 第二节 房屋修缮责任界定

- 一、房屋建筑的保修责任
- 二、保修期以外的修缮责任
- 三、住宅专项维修资金

### 第三节 房屋修缮管理实施

- 一、房屋修缮工程分类
- 二、房屋修缮要求
- 三、房屋修缮考核

### 第四节 房屋日常养护

- 一、房屋日常养护的类型
- 二、房屋日常养护的管理程序
- 三、房屋日常养护的内容

### 复习思考题

## 第五章 物业设施设备管理

### 第一节 设施设备管理概述

- 一、物业设备的分类
- 二、设施设备的资料管理
- 三、设施设备的保养和维修
- 四、设施设备的管理制度
- 五、设施设备的管理范围

### 第二节 给排水设备的维护管理

- 一、给水设备的组成及维护
- 二、排水设备的组成及维护
- 三、泵房和水箱的养护维修

### 第三节 供配电及照明系统的维护管理

- 一、配电箱和开关箱
- 二、照明电路
- 三、供配电系统管理的内容

### 第四节 供暖系统的维护管理

- 一、供暖系统的组成
- 二、供暖系统的管理模式
- 三、供暖设备的资料管理
- 四、供暖设备的运行管理
- 五、供暖设备维修养护管理

### 第五节 电梯的维护管理

- 一、电梯设备的组成
- 二、电梯设备的监控管理
- 三、常见故障的检查和排除

## 第六节 其他设备系统的管理

- 一、消防设备的管理
- 二、空调系统的维护管理

## 复习思考题

## 第六章 安全与环境管理

### 第一节 物业保洁管理

- 一、保洁管理的原则
- 二、保洁管理的范围和服务方式
- 三、保洁管理的标准
- 四、垃圾清运

### 第二节 物业绿化管理

- 一、绿化的功能
- 二、绿化系统的组成
- 三、绿化管理的内容
- 四、绿化管理的标准
- 五、草坪的养护管理

### 第三节 公共秩序管理

- 一、公共秩序管理概述
- 二、公共秩序管理的原则
- 三、公共秩序管理的职责
- 四、公共秩序管理的内容

### 第四节 车辆交通管理

- 一、道路交通管理
- 二、停车场、停车库的建设
- 三、车辆管理制度

### 第五节 消防管理

- 一、消防管理的基本工作
- 二、消防安全检查
- 三、火灾火警应急处理
- 四、高层建筑的消防管理

### 第六节 突发事件应急处理

- 一、突发事件的种类
- 二、突发事件应急处理预案
- 三、突发事件应急处理保障

## 复习思考题

## 第七章 物业综合经营服务

### 第一节 综合经营服务概述

- 一、综合经营服务的含义
- 二、综合经营服务的作用
- 三、综合经营服务的原则
- 四、开展经营服务的条件

### 第二节 经营服务项目策划

- 一、市场调查与市场预测
- 二、经营服务项目选择

### 第三节 经营服务项目操作

- 一、餐饮服务

- 二、超市及商店
- 三、老年康乐中心
- 四、物业租售代理
- 五、综合经营服务要点

## 第四节 代理保险服务

- 一、在管物业项目办理的保险
- 二、代理保险
- 三、保险合同的概念

### 复习思考题

## 第八章 物业管理纠纷化解

### 第一节 物业管理纠纷类型

- 一、起因于合同的纠纷
- 二、起因于侵权的纠纷
- 三、起因于行政的纠纷
- 四、起因于刑事的纠纷

### 第二节 物业管理纠纷防范

- 一、明确服务范畴，加强合同管理
- 二、加强员工培训与管理
- 三、加强与业主的沟通
- 四、妥善处理物业管理投诉

### 复习思考题

## 第九章 物业管理方案策划

### 第一节 物业管理方案的制订

- 一、制订方案的程序
- 二、制订方案的要求
- 三、物业管理方案的主要内容

### 第二节 物业服务费用的测算

- 一、物业服务费用的含义
- 二、物业服务费用的收缴方式
- 三、物业服务费用的定价方式
- 四、物业服务费用的测算依据
- 五、物业服务费用的构成
- 六、物业服务费用的核算

### 复习思考题

### 参考文献

# 《物业管理实务》

## 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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)