

# 《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：9787302277408

10位ISBN编号：7302277400

出版时间：2012-3

出版社：清华大学出版社

作者：董东

页数：288

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

这本《物业管理实务》由董东主编，按物业管理各环节的时间顺序及专业分类进行编写。全书共十章，第一章介绍了深圳市花样年彩生活科技有限公司独创的彩生活物业管理模式，第二章至第五章按时间顺序介绍了物业管理的前期服务工作，第六章至第九章按专业分类介绍了物业管理的日常管理工作，第十章介绍了支撑彩生活业务运作的“彩生活信息平台”。

《物业管理实务》可以作为中等职业学校物业管理专业的教材，也可以作为物业管理相关从业人员的参考书。

## 书籍目录

### 第一章 概论

- 第一节 什么是物业管理
- 第二节 彩生活物业管理模式
- 第三节 彩生活物业管理体系
- 复习思考题

### 第二章 物业管理市场拓展

- 第一节 物业管理市场概述
- 第二节 物业管理市场调查
- 第三节 物业管理市场定位
- 第四节 物业管理服务定价
- 第五节 市场拓展机构职能及对从业人员的要求
- 第六节 物业管理市场拓展流程
- 复习思考题

### 第三章 早期介入与顾问咨询服务

- 第一节 早期介入的作用
- 第二节 早期介入服务需求识别
- 第三节 早期介入及顾问咨询服务内容
- 第四节 服务体系的建立与运作
- 第五节 顾问咨询服务流程
- 第六节 顾问咨询报告的编制
- 复习思考题

### 第四章 物业承接验收

- 第一节 物业承接验收概述
- 第二节 承接验收引用标准
- 第三节 承接验收条件
- 第四节 承接验收方法及技术要点
- 第五节 承接验收组织与实施
- 第六节 工程质量缺陷整改
- 第七节 水电过户制度及审批流程
- 第八节 工程保修期管理
- 复习思考题

### 第五章 入住与装修管理

- 第一节 入住的准备
- 第二节 入住组织与实施
- 第三节 突发事件应对措施
- 第四节 装修管理
- 复习思考题

### 第六章 房屋及设施设备管理

- 第一节 房屋的概念及构造
- 第二节 房屋及设施设备管理内容
- 第三节 房屋建筑部分维修管理
- 第四节 房屋设备使用管理
- 第五节 设备维修管理
- 第六节 设备更新与改造管理
- 第七节 维修成本费用管理
- 第八节 维修分包方管理
- 第九节 设备应急预案编制

复习思考题

## 第七章 安全及环境管理

第一节 安全管理方法

第二节 治安管理

第三节 消防管理

第四节 车辆管理

第五节 清洁、绿化管理

复习思考题

## 第八章 增值服务与客户关系管理

第一节 彩生活增值服务

第二节 客户关系管理

第三节 顾客满意度测评

复习思考题

## 第九章 财务管理

第一节 项目预算的编制

第二节 收费管理

第三节 成本费用控制

复习思考题

## 第十章 彩生活信息平台软件介绍

第一节 “oa办公”模块功能介绍

第二节 “房产管理”模块功能介绍

第三节 “人事系统”模块功能介绍

第四节 “收费系统”模块功能介绍

第五节 “网上商城”模块功能介绍

复习思考题

# 《物业管理实务》

## 编辑推荐

《中等职业学校校企合作系列教材：物业管理实务（物业管理专业）》是在彩生活服务集团的ISO9001作业指导书的基础上，增添了一些内容，来增加本书的易懂性和规律性，使学生完成本书的学习后，能熟悉彩生活服务集团的运作情况，并为其胜任彩生活服务集团中某岗位的工作打下坚实的基础。

# 《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)