

<<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：9787111246671

10位ISBN编号：7111246675

出版时间：2008-9

出版时间：机械工业出版社

作者：王素梅 著

页数：254

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：<http://www.tushu007.com>

## 前言

自我国经济体制改革以来，房地产业得到了快速发展，物业管理的理念也在逐步形成，20世纪80年代初，物业服务企业最初在深圳成立，标志着我国城市房地产管理工作走上社会化、专业化、企业化的道路，尤其是2003年国务院颁布的《物业管理条例》，更进一步促进了我国物业管理步入法治时代，从而使物业管理进入了一个新的快速发展时期，不仅上海、广州、大连等大城市的物业管理得以迅速发展，而且中小城市也开始逐渐认同物业管理的出现。

## <<物业管理概论>>

### 内容概要

本书根据高等职业教育物业管理专业的特点和要求以及我国近几年物业管理的实际情况编写的。全书共13章,内容包括:绪论、业主与业主委员会、物业服务企业、物业管理招标与投标、前期物业管理、物业服务合同、物业服务企业经营管理、住宅物业管理、商业物业管理、工业区物业管理、其他类型物业管理、物业环境管理体系、物业管理质量认证。书中提供了大量综合案例分析和课后思考练习题,帮助读者结合实际学习物业管理专业知识,提高理论水平。

《物业管理概论》可作为高等职业技术学院、高等专科学校、成人教育学院物业管理相关专业及自学考试的教学用书,也可作为从事物业管理的相关人员学习和日常工作用书。

## &lt;&lt;物业管理概论&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第1章 绪论1.1 物业1.1.1 物业的概念1.1.2 物业的特征1.1.3 物业的类型1.2 物业管理1.2.1 物业管理的概念1.2.2 物业管理的特性1.2.3 物业管理的内容1.2.4 物业管理的对象1.2.5 物业管理的过程1.2.6 物业管理的基本原则1.3 物业管理的产生与发展1.3.1 物业管理的产生1.3.2 我国物业管理的发展趋势思考题练习题第2章 业主与业主委员会2.1 业主2.1.1 业主的概念2.1.2 物业使用人的概念2.1.3 业主的权利与义务2.2 业主大会与业主委员会2.2.1 业主大会2.2.2 业主委员会2.3 管理规约2.3.1 管理规约与临时管理规约2.3.2 管理规约的性质2.3.3 管理规约的作用2.3.4 管理规约的基本内容2.3.5 管理规约的订立2.3.6 订立管理规约的程序2.3.7 管理规约的修改2.3.8 管理规约的生效与效力思考题练习题第3章 物业服务企业3.1 物业服务企业、物业服务企业的设立、权利和义务3.1.1 物业服务企业概述3.1.2 物业服务企业的设立3.1.3 物业服务企业的权利和义务3.2 物业服务企业的组织机构3.2.1 物业服务企业组织机构的概念3.2.2 物业服务企业组织机构的形式3.2.3 有限责任公司的组织机构3.2.4 董事、经理、监事的任职资格3.2.5 董事、经理、监事的义务和责任3.2.6 物业服务企业内部组织机构设置3.2.7 物业服务企业各部门的主要职能3.3 物业服务企业的资质管理3.3.1 物业服务企业资质管理的目的和依据3.3.2 物业服务企业资质等级标准3.3.3 物业服务企业资质等级申报3.3.4 物业服务企业资质等级审批3.3.5 物业服务企业资质等级管理3.3.6 不同资质等级物业服务企业的业务限制3.3.7 法律责任思考题练习题第4章 物业管理招标与投标4.1 物业管理招标投标法概述4.1.1 物业管理招标投标基础知识4.1.2 物业管理招标投标原则4.1.3 物业管理招标投标管理4.2 物业管理招标4.2.1 物业管理招标概述4.2.2 物业管理招标的组织机构4.2.3 物业管理的招标人4.2.4 物业管理招标的范围4.2.5 物业管理招标的方式4.2.6 物业管理招标文件的构成4.2.7 物业管理招标的程序4.3 物业管理投标4.3.1 物业管理投标的概念4.3.2 物业管理投标的程序4.3.3 物业管理投标书4.3.4 物业管理投标标价的估算4.3.5 物业管理投标的策略与技巧4.3.6 对投标人的行为规范4.4 物业管理开标、评标、定标4.4.1 物业管理开标4.4.2 物业管理评标4.4.3 物业管理定标思考题练习题第5章 前期物业管理5.1 物业管理早期介入5.1.1 物业管理早期介入的概念5.1.2 物业管理早期介入的准备5.1.3 物业管理早期介入的实施5.2 物业接管验收5.2.1 物业接管验收的概念5.2.2 物业接管验收的工作流程5.2.3 物业接管验收应移交的资料5.2.4 物业接管验收的程序5.2.5 物业接管验收的内容和标准5.2.6 物业接管验收中质量问题的处理5.3 入住管理5.3.1 入住前提条件5.3.2 入住的基本作业流程5.3.3 入住手续的办理5.3.4 入住的相关文件5.4 装修管理5.4.1 装修申报与审批管理5.4.2 装修施工管理5.5 物业档案资料管理5.5.1 物业档案资料的收集5.5.2 物业档案资料的整理、分类、归档思考题练习题第6章 物业服务合同6.1 合同6.1.1 合同的概念6.1.2 合同的分类6.1.3 合同的订立6.1.4 合同成立的时间和地点6.1.5 合同的效力6.1.6 合同的履行6.2 物业服务合同6.2.1 物业服务合同概述6.2.2 物业服务合同主体6.2.3 物业服务合同的订立程序6.2.4 物业服务合同的形式6.2.5 物业服务合同的内容6.2.6 前期物业服务合同(示范文本)6.2.7 无效的物业服务合同6.2.8 物业服务合同的违约责任6.2.9 物业服务合同的变更、解除思考题练习题第7章 物业服务企业经营管理7.1 房屋维修管理7.1.1 房屋维修管理的内容7.1.2 房屋维修管理的要求7.1.3 房屋维修工程的分类7.1.4 房屋维修标准7.1.5 房屋维修责任的划分7.1.6 房屋维修的施工管理7.1.7 房屋维修管理制度的制定7.2 房屋附属设备设施维修养护管理7.2.1 房屋附属设备设施的构成7.2.2 房屋附属设备设施维修的分类7.2.3 房屋附属设备设施维修的特点7.2.4 房屋附属设备设施的养护管理7.2.5 各类附属设备设施的维修管理7.2.6 特种设备设施委托维修养护管理7.3 客户服务管理7.3.1 与客户沟通7.3.2 客户关系管理的年度计划7.3.3 社区服务的主要内容和范围7.3.4 组织社区专题活动7.4 物业安全管理7.4.1 安保管管理7.4.2 消防管理7.4.3 车辆交通管理7.5 物业环境保洁与绿化管理7.5.1 物业环境保洁7.5.2 环境绿化管理7.6 综合经营服务7.6.1 综合经营服务的概念和性质7.6.2 开展综合经营服务的意义7.6.3 开展综合经营服务项目的原则7.6.4 综合经营服务项目的布局原则7.6.5 开展综合经营服务项目的要求7.6.6 开展综合经营服务项目的注意事项思考题练习题第8章 住宅物业管理8.1 住宅小区概述8.1.1 住宅小区的概念8.1.2 住宅小区的构成8.1.3 住宅小区的特点8.2 住宅小区的物业管理8.2.1 住宅小区物业管理的概念8.2.2 住宅小区物业管理的主要内容8.2.3 住宅小区物业管理的特点8.2.4 住宅小区物业管理的目标8.2.5 住宅小区物业管理的要求思考题练习题第9章 商业物业

## &lt;&lt;物业管理概论&gt;&gt;

管理9.1写字楼概述9.1.1写字楼的概念9.1.2写字楼的类型9.1.3写字楼的特点9.2写字楼的物业管理9.2.1写字楼物业管理的方式9.2.2写字楼物业管理的目标9.2.3写字楼物业管理的内容9.2.4写字楼物业管理的特点9.2.5写字楼的租赁管理9.3商业场所的物业管理9.3.1商业场所概述9.3.2商业场所物业管理的内容9.3.3商业场所物业管理的特点9.3.4商业场所的租赁管理9.3.5商业场所承租客商的选配9.3.6商业场所租金的确定思考题练习题第10章 工业区物业管理10.1工业区概述10.1.1工业区的概念10.1.2工业区的类型10.1.3工业区的特点10.2工业区的物业管理10.2.1工业区物业管理的概念10.2.2工业区物业管理的内容10.2.3工业区物业管理的特点10.2.4工业区物业管理的要求思考题练习题第11章 其他类型物业管理11.1其他物业概述11.1.1其他物业的概念11.1.2其他类型物业的特点11.2其他类型物业的物业管理11.2.1酒店物业管理的内容与特点11.2.2学校物业管理的内容与特点11.2.3医院物业管理的内容与特点思考题练习题第12章 物业环境管理体系12.1ISO14000系列标准的概述12.1.1ISO14000系列标准的产生12.1.2ISO14000系列标准制订的基础12.1.3ISO14000系列标准的发展12.2ISO14000系列标准的基础知识12.2.1ISO14000系列标准的含义12.2.2ISO14000系列标准的分类12.2.3ISO14000系列标准的内容及特点12.2.4ISO14000系列标准的审核程序12.2.5环境管理体系认证的程序思考题练习题第13章 物业管理质量认证13.1质量与质量管理13.1.1质量概述13.1.2质量管理概述13.2ISO9000族标准13.2.1ISO9000族标准的产生和发展13.2.2ISO9000族标准质量管理的八项原则13.2.3质量体系认证国际承认制度13.2.4ISO9000族标准在物业服务企业的应用13.3物业管理质量体系认证的实施13.3.1物业管理质量体系认证申请13.3.2物业管理质量检查和评定13.3.3审批与注册发证13.3.4获准认证后的监督管理思考题练习题附录附录I 深圳市《管理规约》示范文本附录2 × ×管理处住户手册(样本)参考文献

章节摘录

4. 接管准备阶段的实施如果早期介入的物业服务企业将成为物业的前期管理者, 则还应做好物业管理的接管验收准备工作。

1) 组织验收小组。

由物业服务企业经理或部门经理组织工程部和管理部门的有关人员组成验收小组, 提前进驻现场, 做好接管验收准备工作。

物业服务企业应选派素质好、业务精、对工作认真负责的管理人员及技术人员参加验收工作。

2) 明确验收标准。

物业的接管验收应依照自1991年7月1日起实施的《房屋接管验收标准》(ZBI, 30001—1990), 结合物业的规划设计方案进行。

3) 确定验收方案。

物业服务企业应与建设单位协商制定物业接管验收方案, 商定物业交接的具体事项, 如交接验收内容、交接日期、交接注意事项、保修责任等。

4) 拟订日后物业管理方案和制度。

在物业正式接管验收以前, 物业服务企业应初步拟订前期物业管理的方案和相关制度。

前期物业管理方案的主要内容应包括管理服务内容、标准、期限, 保修责任的落实, 如遗留问题处理、空置房租赁或管理等代为办理事项, 管理服务费构成及筹集, 管理用房、经营用房的提供使用及收益分配, 物业及相关资料的验收接管等。

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:<http://www.tushu007.com>