

<<商业物业的物业服务与经营>>

图书基本信息

书名：<<商业物业的物业服务与经营>>

13位ISBN编号：9787122073846

10位ISBN编号：712207384X

出版时间：2010-2

出版单位：化学工业

作者：戴玉林 编

页数：229

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>

## <<商业物业的物业服务与经营>>

### 前言

随着我国商业物业的蓬勃发展，商业物业已经逐渐进入了繁荣时期，不少大城市商业物业红火经营。

同时，大型商业项目像北京东方新天地广场、广州天河城、深圳中信城市广场及上海新天地等成功经营的案例，为许多商业房地产开发商提供了复制的动力和获得高额利润的想象空间，也不失时机地成为各地开发商开发商业物业的催化剂。

然而，近年来的实践证明，商业物业的开发经营并非易事，不少开发商虽然摸着石头过河，可还是呛了不少水，得到的结果是多数商铺销售成功，而项目经营失败。

分析其原因，主要是开发商重视商铺销售，忽略项目的商业运营管理所致。

为了适应新形势下商业物业服务对专业人才和专业知识的急剧增长以及商业物业服务从业人员的实际需要，本书作者立足于目前我国商业物业发展的现实需要，吸收了国内外商业物业运营管理的先进思想和实践经验，秉持“求实创新，兼容并蓄”的精神，撰写了这本专业教材，旨在为广大商业物业服务的从业人员以及对商业物业服务充满激情的学习者提供一本理论性和实践性兼备的专业教材。

本书共十章，内容包括商业物业的物业服务概述、写字楼物业的物业服务与经营、商场物业的物业服务与经营、零售物业的物业服务与经营、酒店物业的物业服务与经营、会所物业的物业服务与经营、会展物业的物业服务与经营、工业园区物业的物业服务与经营、医院物业的物业服务与经营以及其他物业的物业服务。

为了学习者能系统地学习和掌握各章内容，本书附录了一些相关典型范例，力求将理论阐述与操作实务相结合，既考虑到我国商业物业服务发展的现实需要，又注重对未来商业物业服务发展宏观态势的分析与把握；既系统总结了以前商业物业服务理论的研究成果，又兼顾实际操作技能的培养，做到充分体现系统、全面、创新、实用的特色。

本书既可作为高等院校的本科、高职高专等层次的物业管理专业教学用书，又可作为商业物业服务企业培训的教材、从业人员的工作参考书，还可作为成人教育、函授、自学考试和广大有志从事商业物业服务工作的人员的自学用书。

本书由戴玉林担任主编，王穗玲、汪启东担任副主编。

全书共十章，其中第一、四、八、九章由广州城建职业学院（原广州大学城建学院）戴玉林老师编写，第五章由广州致诚物业管理服务有限公司王穗玲总经理编写，第七章和第十章由广西北海市久源房地产开发有限公司深海花园物业公司项目经理戴森林编写，第六章由曾在香港合和集团等工作过的郭小平先生编写，第二、三章由曾在香港和记黄埔、广东中奥物业管理服务有限公司、广州新世界物业管理服务有限公司等公司从事多年物业服务工作的汪启东先生编写。

全书由戴玉林编写大纲、统稿、定稿。

## <<商业物业的物业服务与经营>>

### 内容概要

本书主要阐述目前几种常见商业物业(如写字楼物业、商场物业等)的物业服务与经营管理。为了使学习者能系统地学习和掌握各章内容,附录了一些相关范例,力求将理论阐述与操作实务相结合,在编写过程中考虑到我国商业物业服务发展的现实需要,在侧重于对未来商业物业服务发展宏观态势的分析与把握的基础上,总结了以前商业物业服务理论研究的成果,兼顾实际操作技能的培养,力求做到充分体现系统、全面、创新、实用的特色。

本书为高等院校的本科、高职高专等层次的物业管理专业教学用书,也可作为商业物业服务企业培训的教材和从业人员的工作参考书,还可作为成人教育、函授、自学考试和广大有志从事商业物业服务工作的人员自学用书。

## <<商业物业的物业服务与经营>>

### 书籍目录

第一章 商业物业的物业服务概述 第一节 商业物业的定义、特点与类型 第二节 商业物业的物业服务模式 第三节 商业物业的物业服务特点与内容 [思考题] 第二章 写字楼物业的物业服务与经营 第一节 写字楼物业概述 第二节 写字楼物业的物业服务方式与目标 第三节 写字楼物业的物业服务内容 第四节 写字楼物业的安全服务 第五节 写字楼物业的风险管理 [思考题] 第三章 商场物业的物业服务与经营 第一节 商场物业概述 第二节 商场物业的物业服务特点与内容 第三节 商场物业的招商管理 第四节 商场物业的安全服务 [思考题] 第四章 零售物业的物业服务与经营 第一节 零售物业的物业服务概述 第二节 零售商业物业的租赁管理 第三节 零售商业物业的现场管理 第四节 零售商业物业的风险管理和安全服务 第五节 典型零售商业物业的物业服务与经营 [思考题] 第五章 酒店物业的物业服务与经营 第一节 酒店物业概述 第二节 酒店物业的物业服务与经营 第三节 酒店物业的设备管理 第四节 酒店物业的安全服务 第五节 酒店物业的保洁管理 [思考题] 第六章 会所物业的物业服务与经营 第一节 会所概述 第二节 会所物业的物业服务与经营原则和方式 第三节 会所物业的物业服务与经营内容 [思考题] 第七章 会展物业的物业服务与经营 第一节 会展业的概述 第二节 会展物业的物业服务与经营内容 第三节 会展物业的前期管理 第四节 会展物业的现场管理 [思考题] 第八章 业园区物业的物业服务 第一节 工业园区物业概述 第二节 工业饲区物业的物业服务特点与内容 第三节 工业园区物业的仓库管理 第四节 工业园区物业的环境管理 第五节 工业园区物业的安全服务 [思考题] 第九章 医院物业的物业服务 第一节 医院物业的概述 第二节 医院物业的物业服务内容和要求 第三节 医院物业的物业服务机构设置和职责 第四节 医院物业的保洁服务 第五节 医院物业的餐饮管理服务 [思考题] 第十章 其他物业的物业服务 第一节 其他物业概述 第二节 学校物业的物业服务特点与内容 第三节 体育场馆物业的物业服务 [思考题] 参考文献

## <<商业物业的物业服务与经营>>

### 章节摘录

(二) 建立商业物业识别体系 企业识别系统是强化商业企业形象的一种重要方式,它包括:理念识别体系、视角识别体系和行为识别体系,三者互相推进、互相作用,能产生良好的商业效果。

企业识别系统是以改变企业形象、注入新鲜感、增强企业活力,从而吸引广大消费者的注意、提高销售业绩的一种经营手段。

它的特点就是通过对企业的一切可视事务,即形象中的有形部分进行统筹设计、控制、传播,使商业物业的识别特征一贯化、统一化、标准化和专业化。

具体做法是围绕商业物业周围的消费群体,以商业物业所特有的和专用的文字、图案、字体组合成的基本标志作为顾客和公众识别自己的特征。

(三) 商业物业安全服务要求高 具体原因在于商业物业安全服务要求综合性强、服务性强,安全服务人员素质要求高。

1.综合性强 一些大型的商业区、商住区,建筑物类型复杂、楼层高、楼幢多、功能各异、建筑面积大、进出口多,而且物业区内公司多、商场多,人流量大、人员复杂,这些就给制定和落实安全措施带来一定困难。

同时,众多单位又各有各的管理部门,物业服务企业不可能过多地干预,只能同各单位、租户、业主的主管部门及派出所等密切合作、相互配合、积极参与,才能较好地完成管理工作。

2.服务性强 物业服务企业的治安管理工作实质上就是服务,就是为用户提供安全服务,为保障商业区内员工、客户的人身和财产安全服务。

因此,作为安全人员,一定要树立“服务第一、用户至上”的思想,既要有公安人员的警惕性,又要有服务人员的热诚;既要坚持原则,按制度办事,又要文明礼貌,乐于助人。

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>