

<<物业管理知识与技能>>

图书基本信息

书名：<<物业管理知识与技能>>

13位ISBN编号：9787810799348

10位ISBN编号：7810799347

出版时间：2010-3

出版时间：暨南大学出版社

作者：雷华等

页数：241

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>

## <<物业管理知识与技能>>

### 前言

物业管理作为一个新兴的行业，目前尚未形成一套完善的物业管理科学体系，主要表现在物业管理专业教学教材理念滞后，内容陈旧，理论性教材偏多、实践技能方面的教材偏少，培养的学生脱离行业实际需要。

因此，注重物业管理实操技能方面的教材建设已成为物业管理专业建设亟须解决的突出问题。

鉴于此，本书参考物业管理（师）国家职业资格鉴定考试标准和国家紧缺人才培养方案而编写。

同时，紧跟行业发展的步伐，在《物权法》和修订后的《物业管理条例》公布实施后，本书对相应的法律法规进行了最及时的更新。

本书强调物业管理的“服务”性，以便让新入职人员能掌握最新的法律规范和行业准则；同时，以“工学结合”为背景，以致致力于培养技能型、应用型人才为目标。

本书可用做物业管理（师）职业资格鉴定培训教材，也可用做大中专院校物业管理专业教材，以及供相关专业人员参考使用，如企业培训、再就业培训等。

本书的编者是从物业管理职业技能鉴定命题和培训工作多年的老师，同时也是担任物业管理企业运作顾问的专业人士，积累了职业技能鉴定培训和物业管理运作方面丰富的经验。

在教材编写中，确立了“淡化理论，突出实务”和“打牢基础，提升能力”两个基本原则，侧重于让新入职人员掌握规范的业务处理流程及培养解决实际问题的能力。

本书包括了理论知识和实操技能两部分内容，共十一章。

每章后面都配有最新的物业管理师鉴定练习题，包括基础练习题和拓展练习题两个部分，分别对应初、中级鉴定考试标准，有助于让培训人员顺利通过职业技能鉴定考试。

本书第一、二、三、四、五、九、十章及各章练习题由广州城市职业学院雷华老师编写，第六、七、八、十一章由胡其富老师编写，最后由雷华统稿。

在本书编写过程中得到了广州市各区职业技能鉴定部门领导的支持，也得到了暨南大学出版社的支持，并参考了不少学者同仁的著作，在此一并表示衷心的感谢！

由于编者水平所限，且编写时间较短，因此，本书在内容取舍、叙述深度等方面难免存在一些不足，望广大行内人员不吝批评指正。

## <<物业管理知识与技能>>

### 内容概要

本书分为上下两编，上编为理论知识和实操技能的学习，包括物业管理基础知识、物业管理运作主体、物业服务企业人力资源管理、物业管理运作、房屋维修与养护管理、物业设备维修与设施管理工程、物业环境管理与公共秩序管理服务、居住小区及其他类型的物业管理、物业管理合同与纠纷处理以及物业管理实操技能。

下编为初级和中级物业管理员的考证复习资料。

## &lt;&lt;物业管理知识与技能&gt;&gt;

## 书籍目录

前言上编 1 物业管理基础知识 1.1 物业及物业管理含义 1.2 物业管理的内容和环节 1.3 物业管理的目标和原则 1.4 物业管理的类型和模式 1.5 物业管理市场的培育 2 物业管理运作主体  
 2.1 物业服务企业 2.2 业主和业主大会 2.3 物业管理相关机构 3 物业服务企业人力资源管理  
 3.1 物业服务企业人力资源管理 3.2 物业管理从业人员的专业素质 3.3 物业管理从业人员的招聘和解聘  
 3.4 物业管理从业人员的教育培训与管理 3.5 物业管理从业人员的绩效考核与激励 4 物业管理运作  
 4.1 物业管理招标投标 4.2 物业管理早期介入与前期管理 4.3 物业的承接查验 4.4 业主人住与物业装饰装修管理  
 4.5 物业档案资料管理 5 房屋维修与养护管理 5.1 房屋维修概述 5.2 房屋维修工程分类及房屋维修标准  
 5.3 房屋日常养护管理 6 物业设备维修与设施管理工程 6.1 物业设备设施管理概述 6.2 物业设备设施日常管理 6.3 管材和配水装置  
 6.4 建筑给水系统 6.5 排水系统 6.6 通风与空调系统 7 物业环境管理与公共秩序管理服务  
 7.1 物业环境管理概述 7.2 物业环境保洁管理 7.3 物业环境的绿化管理 7.4 公共秩序管理服务  
 8 居住小区及其他类型物业管理 8.1 住宅小区物业管理 8.2 写字楼的物业管理 8.3 商场的物业管理  
 8.4 工业物业的管理 9 物业管理合同与纠纷处理 9.1 前期物业服务合同 9.2 物业服务合同  
 9.3 管理规约和其他物业管理合同 9.4 物业管理纠纷处理 9.5 典型物业管理案例分析  
 10 物业管理实操技能 10.1 房屋或商品房物业验收 10.2 量度房屋面积 10.3 给排水系统  
 10.4 水泵房管理 10.5 配电系统 10.6 消防系统 10.7 监控室操作下编 初级物业管理员考证复习题  
 中级物业管理员考证复习题附录一 参考答案附录二 《物业管理条例》参考文献

## &lt;&lt;物业管理知识与技能&gt;&gt;

## 章节摘录

(1) 物业管理市场竞争的必然性。

《物业管理条例》规定：“国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业”（第三条）；“国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业”（第二十四条）。

(2) 物业管理市场的竞争形式表现为物业服务企业之间的竞争、业主与经营者之间的竞争和价格与非价格的竞争。

四、物业管理市场的管理机制 物业管理市场上的主体包括：物业服务企业、物业服务对象、与物业管理市场相关联的政府机构、物业管理行业协会。

总体而言，可以归纳为三类管理机构：第一类是国家设置的市场管理机构，包括政府职能部门（如建设局、房管局等）、政法系统的有关机构以及统计、审计、财政、税收、工商、治安、物价等部门；第二类是物业管理服务的技术管理机构，包括计量、测量、质量管理和卫生、环保等管理机构；第三类是群众性的管理监督机构，如行业协会、消费者协会等。

(一) 政府对物业管理市场的管理 政府对物业管理市场的管理主要是宏观调控，进行的是间接的管理。

体现在：(1) 制定物业管理的政策和法规。

如政府制定和颁布《物权法》、《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》等法律法规。

(2) 物业管理经营资质管理。

为了加强对物业管理活动的监督管理，规范物业管理市场秩序，提高物业管理服务水平，在中华人民共和国境内实施对物业服务企业的资质管理。

《物业服务企业资质管理办法》于2004年2月24日经建设部第29次常务会议讨论通过，自2004年5月1日起施行。

(3) 制定物业管理服务标准，开展物业服务企业质量评优工作。

2000年建设部重新修订评优标准，制定了物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及有关考评验收工作细则。

(4) 指导物业服务公司的工作和指导、帮助业主委员会工作。

《物业管理条例》第五条规定：“国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

”第十条规定：“同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。

” (5) 协调、解决物业管理市场运作中出现的问题。

(二) 行业协会对物业管理市场的管理 物业管理行业协会是物业服务企业依法自愿组成的行业性社会团体，通过开展各种有益的活动，在行业内起到协调、协作和监督管理的作用。

具体体现在：(1) 在政府行政主管部门的领导下，宣传政府关于物业管理行业的政策、法规，协助制定本行业的道德规范、自律准则和管理标准。

(2) 协助政府主管部门对物业服务企业进行等级评定、质量评优。

……

<<物业管理知识与技能>>

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>