

<<物业管理理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<物业管理理论与实务>>

13位ISBN编号：9787811233032

10位ISBN编号：7811233037

出版时间：2008-8

出版单位：清华大学出版社有限公司

作者：苗长川，杨爱华 主编

页数：378

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>

<<物业管理理论与实务>>

前言

“物业管理理论与实务”是高职高专教育物业管理类各专业的一门专业主干课。我国物业管理实践和理论研究的蓬勃发展和不断完善，必然对高职高专物业管理类专业教育和教学提出了更高要求。

本书作为高职高专教育物业管理类专业所必需的一门专业主干课教材，理应伴随着上述形势的变化不断充实和完善。

为此，我们在总结多年来物业管理教学实践经验的基础上，根据物业管理从业人员从业的实际需要，从“实用、应用、发展”出发，并考虑到高职高专教育物业管理类专业课程体系改革的实际，编写了本书，以满足高职高专物业管理类专业物业管理理论与实务课程教学和有关人员学习的需要。

本教材具有以下特点。

1.紧扣高职高专教育物业管理类专业对物业管理概论与物业管理实务两门课程的基本要求，将两门课程进行了有机整合，使其合二为一。

为此，本书在简要介绍物业管理基本理论的基础上，重点围绕物业管理服务过程，分岗位阐述了物业管理实务操作的程序及要求，使物业管理的理论与实务得到了科学的有机结合，并通过示范文本等实例的方法培养学生分析和解决物业管理问题的实践动手能力，从而增强了教材的针对性和实用性。

2.反映当代世界物业管理的新进展和我国物业管理的实际，以及我国相关政策、法规、制度的要求，在广泛参阅国内外有关论著的基础上，使教材融入国内外最新的物业管理理论和实践成果，保证了教材的先进性和科学性。

3.在内容编排上，从物业管理的基本理论入手，全面系统地介绍了物业管理实务工作方面的主要内容。

基本理论以应用为目的，以必要、够用为度，对物业管理实务工作方面的内容按物业服务程序在内容、方法、标准与要求等方面做了全面系统的阐述，使教材内容系统完整，叙述深入浅出、简明适用，从而保证了教材的系统性和适用性。

4.文字力求通俗易懂，内容精练，繁简适度，在注重教材的先进性、适用性、科学性和系统性的基础上，附有内容摘要、学习目标、本章小结、理论知识测试题、技能测试题，便于学生学习、理解和掌握所学内容。

总之，本书紧扣高职高专教育教学的特点和我国物业管理的实际，从实用的角度出发，力求内容和体例有所创新，它不仅是一本介绍现代物业管理学基本原理的书，而且是一本系统地训练物业管理技能的书。

<<物业管理理论与实务>>

内容概要

本书从物业管理岗位必备的知识与能力出发，在简要介绍有关物业管理基础理论的同时，重点按物业服务程序对物业管理实务工作的内容、方法、标准与要求做了全面系统的介绍。

内容包括：物业管理概述、物业管理组织与制度、物业管理招标与服务投标、物业管理合同、物业租赁管理、物业管理的前期介入与管理、物业管理常用文书的拟写及档案管理、物业服务企业的财务管理、房屋维修与养护管理、设备维修管理、物业安全与环境管理、社区文化与综合经营服务、专项物业管理与服务、物业管理中的投诉与处理、物业服务企业与ISO认证标准、物业保险等。

本书可供高职高专、成人高校及本科院校举办的“二级”职业技术学院物业管理、房地产经营与估价、社区管理及相关专业开设本门课程的学生使用，也可作为物业管理者自学和培训的参考教材。

<<物业管理理论与实务>>

书籍目录

第1章 物业管理概述 1.1 物业与物业管理 1.1.1 物业 1.1.2 物业管理 1.1.3 物业管理的产生与发展 1.2 物业管理的主要内容 1.2.1 物业的基本管理 1.2.2 物业的专业管理 1.2.3 物业的相关服务 1.2.4 物业的多种经营 1.3 物业管理的原则与目标 1.3.1 物业管理的基本原则 1.3.2 物业管理的目标 1.3.3 物业管理的服务质量标准 1.4 物业管理人员的素质要求与职业道德 1.4.1 物业管理人员的素质要求 1.4.2 物业管理人员的职业道德

第2章 物业管理组织与制度 2.1 物业服务企业 2.1.1 物业服务企业概述 2.1.2 物业服务企业的组建 2.1.3 物业服务企业资质管理 2.1.4 物业服务企业的组织机构 2.1.5 物业服务企业的权利和义务 2.2 业主、业主大会、业主委员会 2.2.1 业主 2.2.2 业主大会 2.2.3 业主委员会 2.3 物业服务企业与相关机构的关系 2.3.1 与业主大会、业主委员会的关系 2.3.2 与物业建设单位的关系 2.3.3 与政府管理部门的关系 2.3.4 与各专业服务公司的关系 2.3.5 与社区管理的关系 2.3.6 与供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位的关系 2.4 物业服务企业的管理制度 2.4.1 建立健全物业管理制度的意义 2.4.2 制定物业管理制度的原则 2.4.3 物业服务企业管理制度的基本内容 2.4.4 物业服务企业制度制定应注意的事项

第3章 物业管理招标与投标 3.1 物业管理招投标概述 3.1.1 物业管理招投标的基本概念和特点 3.1.2 物业管理招投标的基本原则 3.1.3 物业管理招投标的作用和意义 3.2 物业管理招标 3.2.1 物业管理招标的主要方式 3.2.2 物业管理招标的内容 3.2.3 物业管理招标的程序 3.3 物业管理投标 3.3.1 物业管理投标的基本目的和原则 3.3.2 物业管理投标的策略与技巧 3.3.3 物业管理投标的程序 3.3.4 物业管理投标书的编写

第4章 物业管理合同 4.1 物业服务合同 4.1.1 物业服务合同的概念与特征 4.1.2 物业服务合同的类型

第5章 物业租赁管理第6章 物业管理的前期介入与管理第7章 物业管理常用文书的拟写与档案管理第8章 物业服务企业的财务管理第9章 永恒维修与养护管理第10章 设备维修管理第11章 物业案例与环境管理第12章 社区文化与综合经营服务第13章 专项物业管理与服务第14章 物业管理中的投诉与处理第15章 物业服务企业与ISO认证标准第16章 物业保险参考文献

<<物业管理理论与实务>>

章节摘录

第1章 物业管理概述 【内容摘要】本章主要介绍物业、物业管理的概念及特征，物业管理的基本原则、主要内容、服务质量标准及物业管理人员应当具备的素质。

【学习目的】通过本章学习，使学生在理论知识方面能够理解物业、物业管理的概念及特征；熟悉物业管理的主要内容；掌握物业管理的基本原则、服务质量标准及物业管理人员应当具备的各项素质，为以后各章的更深入更细致的学习奠定理论基础。

在技能方面能够结合物业管理工作内容与职业特色，树立“管理即服务”的理念；能利用物业管理相关法律知识、服务标准对物业服务企业的管理服务状况作出正确的评价；能够坚守职业道德，不断提升自己的专业及综合素质，明辨是非，依法处理物业管理过程中暴露出来的一些矛盾与问题。

1.1 物业与物业管理 1.1.1 物业 1. 物业的概念 “物业”一词源于我国港、澳特别行政区地方方言中对单元性房地产的称谓。

如《香港房地产法》中称：“物业是单元性房地产，一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。

故物业可大可小，大物业可分割为小物业”。

在英语国家，“物业”一词为“Real Estate”，“Real Property”，或“Estate”，“Property”，含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，是一个较为广义的范畴。

而现实中所称的“物业”是一个狭义范畴，是指单元性的房地产。

从物业管理的角度来讲，物业是指正在使用中或已经可以投入使用的由各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产及依托于该实体上的权益。

从物业的概念可以看出，物业包含以下4个基本要素。

已建成投入使用或已经可以投入使用的各类建筑物。

这些建筑物可以是住宅小区的房屋，也可以是写字楼、商业大厦、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等。

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>