第一图书网, tushu007.com

<<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：9787111235385

10位ISBN编号：711123538X

出版时间：2008-3

出版时间：机械工业

作者：胡伯龙

页数：222

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

内容概要

《高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材：物业管理理论与实务》分为13章，按照物业管理理论与实务的具体内容，结合物业管理行业从业人员职业资格鉴定，并依据《中华人民共和国物权法》以及修改后的《物业管理条例》进行编写。
全书介绍了物业管理的产生与发展、物业管理概述、物业管理基础理论、物业管理组织、居住性物业管理、经营性物业管理、物业管理前期工作、物业管理基础工作、物业服务费用管理、房屋维修养护管理、房屋附属设备设施维修养护管理、物业安全管理、物业环境管理、物业服务费用管理、物业综合经营。
《高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材：物业管理理论与实务》结构严谨，内容翔实，理论与实践相结合，可操作性强，适用性强。
《高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材：物业管理理论与实务》可作为高职高专院校物业管理专业及与物业管理相近专业用书，也可作为物业管理主管部门和物业服务企业从业人员的参考书。

书籍目录

前言绪论0.1　物业管理的起源0.2　物业管理在中国的产生和发展0.3　我国物业管理发展的趋势与展望第1章　物业管理概述1.1　物业和物业管理1.2　物业管理的基本原则、基本内容1.3　物业管理人员的职业道德和素质要求小结思考题第2章　建筑物区分所有权理论2.1　建筑物区分所有权概述2.2　建筑物区分所有权的专有所有权、共有所有权2.3　建筑物区分所有权的行使原则和管理问题小结思考题第3章　物业管理组织3.1　物业服务企业3.2　业主、业主大会与业主委员会3.3　与物业服务企业相关的其他部门小结思考及训练题第4章　居住性物业管理4.1　住宅小区的物业管理4.2　高级公寓的物业管理4.3　别墅的物业管理小结思考及训练题第5章　经营性物业管理5.1　写字楼的物业管理5.2　商业楼宇的物业管理5.3　工业区的物业管理5.4　其他类型的物业管理小结思考及训练题第6章　物业管理的前期工作6.1　物业管理的早期介入6.2　物业管理的招投标6.3　前期物业管理6.4　物业的接管验收与撤管小结思考及训练题第7章　物业管理的基础工作7.1　物业管理方案的制订7.2　物业管理制度的制订7.3　物业管理常用文书7.4　客户服务管理7.5　物业档案资料管理小结思考及训练题第8章　房屋维修养护管理8.1　房屋装饰装修管理……第9章　房屋附属设备设施维修养护管理第10章　物业安全管理第11章　物业环境管理第12章　物业服务费用管理第13章　物业综合经营服务参考文献

章节摘录

第1章　物业管理概述　　1.3　物业管理人员的职业道德和素质要求　　1．3．1物业管理人员应具备的职业道德　　职业道德是人们在职业活动中应遵守的行为规范，包括道德行为、道德意识、道德规范和道德关系等。
物业管理人员应该遵循以下职业道德：　　（1）遵纪守法、爱岗敬业　对于物业管理人员来讲，遵纪守法、爱岗敬业是进行正常工作的基本条件。
遵纪就是要求物业管理人员必须遵守企业的各项规章制度，守法就是要坚持原则，要有较强的法制观念，要以国家利益、企业利益和人民利益为重；爱岗敬业就是要有较强烈的事业心，忠于职守，体现择业、廉业、勤业、敬业、爱业的精神。
　　（2）工作认真、尽职尽责物业管理工作内容多、范围广、任务急、情况繁杂，要把各个方面的工作做好，必须要有认真、．细致的工作态度，勤勤恳恳、兢兢业业的工作作风，积极主动、讲究时效的工作方法，这样才能尽职尽责地为业主提供满意的服务。
　　（3）诚实守信、热情服务物业服务企业要想树立良好的企业形象，就需要物业管理人员从始至终地做到诚实守信、实事求是，坚持自己的承诺、恪守合同，增强服务意识、热情服务，在服务中要文明礼貌、作风正派、办事公道、不得私利、与业主和使用人和谐相处，在物业管理区域内创造一个融洽的氛围，共同把物业管理工作做好。
　　1．3．2物业管理人员应具备的专业知识和专业技能　　物业管理不仅涉及面广，而且专业性很强，所以需要多方面的专业人才，具备相应的专业知识、专业技能和现代化管理手段。
　　1）物业管理人员应具有现代管理及物业管理专业知识。
物业管理人员必须掌握一定的现代的管理知识及物业管理专业知识，使现代管理知识与专业知识相结合，降低成本、提高效益，进而提高物业管理水平。
　　2）物业管理人员应具有物业管理专业技能。
物业管理工作涉及的范围非常广泛，不仅涉及管理方面的工作，而且还涉及房屋及附属设备、设施维修养护技术、环境卫生管理、安全消防等工程技术方面的工作，作为管理者必须具备这些方面的专业技能，为开展良好的物业管理工作奠定基础。
　　3）物业管理人员要掌握现代信息化办公管理手段。
现代社会是一个信息化社会，高水平的物业管理实现信息化、系统化、网络化、智能化是大势所趋，而且物业管理的日常工作也离不开现代化的办公手段。
所以物业管理人员一定要学会信息化管理手段，运用到日常工作，节省人力，节省资金，快捷有效地搞好服务工作。
　　1．3．3物业管理人员的素质要求　　为了全面提高物业管理人员的素质，规范物业管理行为，国家相继出台和颁布了一系列有关物业管理人员的培训和考核、上岗制度。
　　……

第一图书网, tushu007.com

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