<<物业服务实务>>

图书基本信息

书名：<<物业服务实务>>

13位ISBN编号：9787122155313

10位ISBN编号：7122155315

出版时间：2013-1

出版时间：化学工业出版社

作者：黄安心 编著

页数：198

字数：309000

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>

<<物业服务实务>>

内容概要

本书主要介绍物业服务企业基层岗位实操业务流程和方法等物业服务实务知识，旨在帮助学习者熟悉基本业务知识，掌握物业服务的基本业务技能，提高其业务实操能力。

主要包括：物业服务实务概述、物业服务企业运作、物业服务招标投标、前期管理与服务、物业管理公共管理服务、物业经营管理服务、社区管理服务、物业档案管理服务等八部分内容。

本书适合高职高专、开放教育和应用型本科物业管理及相关专业学生学习使用；也可以作为物业服务企业中、基层管理服务从业人员岗位培训教材。

<<物业服务实务>>

书籍目录

第一章 物业服务实务概述

【学习目标】

【知识节点】

【案例导入】

第一节 物业管理与物业服务

一、物业管理

二、物业服务

三、物业服务企业服务职能与目标

第二节 物业服务业务与流程

一、物业服务业务范围

二、物业服务基本流程

第三节 物业服务理念、制度、手段和方法

一、物业服务理念

二、物业服务制度

三、物业服务手段

四、日常物业服务方法

第四节 物业服务发展趋势及其创新

一、物业服务发展趋势

二、物业服务创新

【本章小结】

【案例分析】

【实践活动】

【问题思考】

第二章 物业服务企业运作

【学习目标】

【知识节点】

【案例导入】

第一节 物业服务企业运作模式

一、物业服务企业建立的运作流程

二、物业服务企业的组织形式

三、物业服务企业的经营管理目标

四、物业服务企业的标准化体系

五、物业服务企业的管理重点

第二节 物业服务项目管理处(服务中心)运作

一、物业服务项目管理处(服务中心)组织机构的设置

二、物业服务项目管理处(服务中心)组织机构的运行

第三节 物业服务经费与财务管理

一、物业服务经费的收支管理

二、物业服务财务管理

第四节 物业服务企业员工管理

一、企业规章制度

二、员工培训管理

三、员工薪资管理

四、员工激励管理

五、员工管理中的风险防范

<<物业服务实务>>

第五节 物业服务客户管理

- 一、物业服务客户管理流程
- 二、客户类型分析
- 三、客户沟通管理
- 四、客户投诉处理
- 五、客户满意度调查

【本章小结】

【案例分析】

【实践活动】

【问题思考】

第三章 物业服务招标投标

【学习目标】

【知识节点】

【案例导入】

第一节 物业服务招标

- 一、物业服务招标的方式
- 二、物业服务招标的条件
- 三、物业服务招标的程序
- 四、物业服务招标的准备
- 五、物业服务招标的实施过程

第二节 物业服务投标

- 一、物业服务投标的条件
- 二、物业服务投标的程序
- 三、物业服务投标的实施

第三节 物业服务合同

- 一、物业服务合同的属性
- 二、物业服务合同的类型
- 三、物业服务合同的主要内容
- 四、物业服务合同的签订与履行
- 五、物业服务合同的变更与解除

【本章小结】

【案例分析】

【实践活动】

【问题思考】

第四章 早期介入与前期服务

【学习目标】

【知识节点】

【案例导入】

第一节 早期介入与前期服务概述

- 一、早期介入
- 二、前期服务

第二节 房地产营销代理

- 一、房地产营销渠道的模式
- 二、房地产营销代理公司的分类及职能

第三节 物业承接查验

- 一、新建物业承接查验
- 二、物业服务机构更迭时的承接查验

<<物业服务实务>>

三、物业服务工作的移交

第四节 业主入住与装修管理

一、业主入住

二、装修管理

【本章小结】

【案例分析】

【实践活动】

【问题思考】

第五章 物业公共服务

【学习目标】

【知识节点】

【案例导入】

第一节 房屋维护管理

一、房屋维护管理概述

二、房屋维修管理

三、房屋养护的要求

第二节 物业设备设施管理

一、物业设备设施

二、物业设备设施管理的内容

三、物业设备设施的保养与维修

四、物业设备设施日常管理维修计划与程序

五、物业设备设施管理制度

第三节 物业环境管理

一、清洁卫生管理

二、白蚁及其他虫害防治

三、绿化管理

第四节 物业公共秩序管理服务

一、公共安全防范管理服务

二、消防管理的内容

三、车辆停放管理

第五节 物业管理风险防范与紧急事件处理

一、物业管理风险防范

二、紧急事件处理

【本章小结】

【案例分析】

【实践活动】

【问题思考】

第六章 物业经营管理服务

【学习目标】

【知识节点】

【案例导入】

第一节 物业经营管理服务概述

一、物业经营管理服务的含义和目标

二、物业经营管理服务的对象

第二节 物业区域公共资源经营管理

一、物业区域公共资源

二、停车场的经营管理

<<物业服务实务>>

- 三、社区广告的经营管理
- 四、其他物业公共资源的经营管理

第三节 会所经营管理

- 一、会所经营概述
- 二、会所经营的种类与模式
- 三、会所经营管理的实施
- 四、会所经营的关注点
- 五、会所经营的难点

第四节 物业中介服务

- 一、物业中介服务概述
- 二、物业中介服务机构管理
- 三、物业中介服务人员资格管理
- 四、物业中介服务管理

第五节 物业租赁经营管理

- 一、物业租赁概述
- 二、房屋租赁的原则
- 三、房屋租赁的分类
- 四、物业租赁的程序
- 五、物业租赁行为法律规范
- 六、物业租赁合同
- 七、物业租金
- 八、物业租赁的关注点

【本章小结】

【案例分析】

【实践活动】

【问题思考】

第七章 社区管理服务

【学习目标】

【知识节点】

【案例导入】

第一节 社区管理服务概述

- 一、社区
- 二、社区管理
- 三、物业服务企业在社区建设与管理中的地位与作用

第二节 物业管理与社区管理关系协调

- 一、物业管理与社区管理
- 二、社区各利益主体关系的协调

第三节 社区文化建设

- 一、社区文化建设概述
- 二、社区文明建设
- 三、社区文化活动

【本章小结】

【案例分析】

【实践活动】

【问题思考】

第八章 物业档案管理

【学习目标】

<<物业服务实务>>

【知识节点】

【案例导入】

第一节 物业档案及管理

一、物业档案

二、物业档案管理

第二节 物业档案资料的收集

一、物业档案资料收集概述

二、物业档案资料的收集方法与渠道

三、物业档案资料收集的阶段

第三节 物业档案资料的整理

一、档案整理工作的意义

二、档案整理工作的基本程序

第四节 物业服务企业信用档案

一、物业服务企业信用档案的概念和作用

二、物业服务企业信用档案的建立范围

三、物业服务企业信用档案工作的目标和要求

四、物业服务企业信用档案的记录内容与采集途径

五、物业服务企业信用档案的投诉处理

【本章小结】

【案例分析】

【实践活动】

【问题思考】

参考文献

后记

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>