

图书基本信息

书名：<<高级物业管理员培训教程与应试指导>>

13位ISBN编号：9787811351323

10位ISBN编号：7811351323

出版时间：2008-12

出版时间：暨南大学出版社

作者：雷华 主编

页数：310

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>

前言

1 物业管理基本概念 物业管理作为房地产业的一个重要分支,是房地产投资、开发、经营的自然延续和完善,也是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分。物业管理的出现和发展,是房地产经济市场化和商品化的必然产物。它所实行的企业化经营、专业化管理和社会化服务的运作形式适应了市场经济环境,是一种充满活力的现代化产业管理模式。

物业管理在我国尚处于初步发展阶段,它是现代化城市的朝阳产业。

我们应该大胆地借鉴中国香港、新加坡及其他一些国家和地区的物业管理经验,探索和建立一整套既和国际接轨,又适合我国国情和社会特点的物业管理体系,逐渐培育、形成和发展中国的物业管理行业。

因此,作为物业管理人员,首先要对物业、物业管理本身有个基本的认识,具体地说,就是要掌握物业管理的基本知识和基本技能,树立物业管理的经营理念以及充分了解我国物业管理的发展状况,探索适合我国城市特点的物业管理模式和运行机制。

1.1 物业及物业管理含义 一、物业的概念 物业的概念大致由物业的定义、物业的内涵、物业的分类和物业的特点四方面的内容构成。

(一) 物业的定义 “物业”一词原来是粤港方言对房地产的称呼。

它最早在香港使用,并由香港传入内地,其词义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产,也可以理解为单元性的房地产。

在英语中与之对应的词是estate、property、real estate或real property,其含义即财产、资产、地产、房产、产业等。

通常,“不动产”、“房地产”、“物业”三个概念可以通用,互为替代,但严格说来三者在使用时又有所区别。

实际上,不动产指包括房屋在内的一切与土地相联结的财产,强调其固定性。

房地产指房屋从开发、营销到使用、管理的全过程。

物业则着重在营销、使用和管理角度,指单元性的房产、地产或房地产。

国内经过多年的实践和研究,普遍认为物业主要包括三个部分:已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物,与这些建筑物相配套的设施设备及相关场地。

因此,我们可以把物业定义为:已建成并具有使用功能的各类房屋、附属设施设备及相关的场地。

内容概要

本书是由广州市物业管理职业技能鉴定站的优势资源，组织了一批在物业管理技能鉴定方面具有丰富经验的教师编写的，在编写过程中，作者参考了物业管理行业同仁的许多文献和成果。

全书共分14个章节，具体内容包括物业管理基本概念、物业管理招标与投标、物业管理相关法律法规知识、物业客户服务、房屋附属设施设备维护管理服务等。

本教程适合作为高级物业管理员（助理物业管理师）技能培训和职业资格鉴定用书，也可以作为高职学校的实践教学用书，还可以作为物业管理专业人员的技能提升参考书。

书籍目录

前言
第一部分 物业管理基础理论知识
1 物业管理基本概念 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 物业管理招标与投标 3.1 物业管理招标 3.2 物业管理投标 3.3 物业管理定标后的工作
4 不同类型物业的管理与服务 4.1 住宅小区物业管理 4.2 写字楼的物业管理 4.3 商场的物业管理
4.4 工业物业的管理 4.5 其他物业的管理
5 物业管理相关法律法规知识 5.1 物业管理法律关系 5.2 物业管理法律规范 5.3 物业管理法律责任 5.4 物业管理常用法律法规
第二部分 物业管理基本操作技能
6 物业客户服务 6.1 客户关系处理 6.2 社区文化建设
7 物业早期介入与前期管理服务 7.1 物业管理的早期介入 7.2 物业的承接查验 7.3 物业管理撤管与工作移交
8 物业服务费用管理 8.1 物业服务费用测算 8.2 物业服务收费管理及纠纷解决 8.3 物业服务企业的财务管理
9 房屋建筑维护管理服务 9.1 建筑工程图的识读 9.2 房屋安全管理 9.3 房屋维修养护管理 9.4 房屋装修管理
10 房屋附属设施设备维护管理服务 10.1 物业设施设备管理基础 10.2 建筑给排水系统的维护管理 10.3 消防系统管理 10.4 供配电系统管理 10.5 智能化系统管理 10.6 专用设备维护管理
11 物业环境与秩序管理服务 11.1 物业治安服务 11.2 消防管理 11.3 车辆道路管理 11.4 物业保洁管理 11.5 绿化管理 11.6 物业违章建筑管理 11.7 物业污染防治管理
第三部分 高级物业管理员应试指导
12 物业管理从业人员职业标准 12.1 职业概况 12.2 基本要求
13 职业资格鉴定考试应试技巧 13.1 试卷结构 13.2 题型分析 13.3 物业管理考试技巧
13.4 职业道德考试指导
14 模拟试题附录一 模拟试题参考答案附录二 《广东省物业管理条例》参考文献

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>