

21 世纪高等职业教育规划教材

物业管理工作教程

主 编：程 琳

主 审：白先同 邹 津



中国传媒大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理工作教程/程琳主编. —北京: 中国传媒

大学出版社, 2010.8

ISBN 978-7-5657-0035-4

I. ①物… II. ①程… III. ①物业管理—职业教育—教材
IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 155857 号

物业管理工作教程

主 编 程 琳

责任编辑 日 新

封面设计 陈 姣 石文燕

责任印制 范明懿

出 版 人 蔡 翔

出版发行 中国传媒大学出版社 (原北京广播学院出版社)

社 址 北京市朝阳区定福庄东街 1 号 邮编: 100024

电 话 86-10-65450532 或 65450528 传真: 010-65779405

网 址 <http://www.cucp.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 桂林金山文化发展有限责任公司

开 本 889×1194 mm 1/16

印 张 19.5

版 次 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5657-0035-4/F·0035 定 价 38.00 元

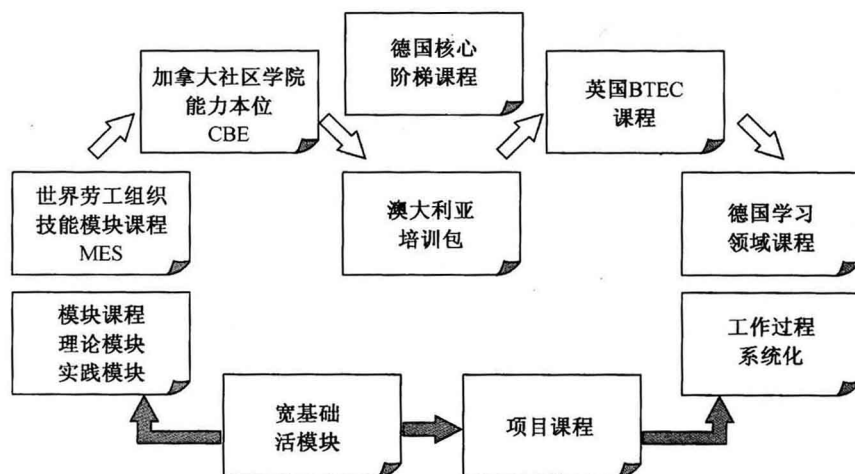
版权所有 翻印必究 印装错误 负责调换

前言

2008年6月,桂林山水职业学院物业管理专业教研室与广西天居物业服务有限公司联合课题组以“物业管理工作过程系统化课程开发与教学改革研究”为题,向中国教育学会、广西教育科学规划领导小组申报立项,均获批准,且广西教育科学规划领导小组还对本课题下拨经费支持。《物业管理工作教程》的编撰、试用、修订出版是课题研究的主要成果之一。现就工作过程系统化课程开发及本书的编撰原则作一说明。

关于工作过程系统化课程开发。

姜大源教授对1978年改革开放后世界职业教育课程改革的走势作了清晰地图示:



(引自《人大复印资料·职业教育》2009年第2期,姜大源:《世界职业教育课程改革的基本走势及其启示——职业教育课程开发漫谈》)

上述国内外的职业教育课程模式各有其特点和适应性,但其基本走势是向工作过程回归。这些职业教育课程开发有如下的共同特点:职业教育课程开发的起点是工作岗位及其工作任务;职业教育课程

开发的目的是职业能力的培养;职业教育课程开发的主体是企业与学校;职业教育课程开发的结构是以工作过程系统化为体系。

职业教育工作过程系统化课程的正式提出,始于1998年的德国。在德国汽车工业培训经理协会于1998年公布的“职业教育改革7点计划”中提出“在职业学校教育中,应当针对各特定职业领域中的创造构建过程和工作过程来传授理论知识”。2002年,德国的不莱梅大学技术与教育研究所与大众公司合作开发了一种针对工作过程的职业工作分析法——BAG分析法。按照这个方法开发的课程——机动车机电一体化工程,是欧洲历史上第一个工作过程与职业教育的教学过程统一的职业教育课程计划。

在我国,2003年教育部等部委启动的“技能型紧缺人才培养培训工程”首次在全国范围内提出“工作过程系统化”课程的理念。同一时期,原劳动和社会保障部科研课题“职业活动导向课程模式的构建”,对职业教育课程开发进行了系统的研究和试验。2006年以来,教育部在其“高等职业教育示范性院校的建设项目”中,正式引进和推广基于工作过程的学习领域课程。百所示范性高等职业院校的建设过程,为课程与教学改革提供了广泛的探索平台。一年多的实践获得的重大成果,就是建立并完善了凸显职业教育特点和规律的课程开发模式——工作过程系统化课程。经过上百所高职院校和部分中职学校的积极参加,工作过程系统化课程开发的途径、方法、理论已逐渐清晰,并形成了比较完整的开发框架,涌现了大批成功的案例。

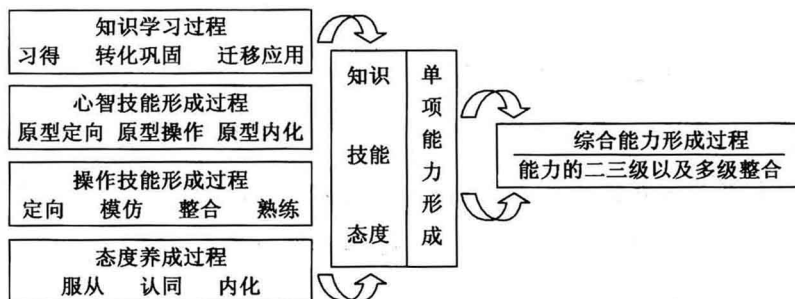
工作过程是在企业里完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序。无论繁简,任何工作过程都包含对象、内容、手段、组织、产品、环境6要素和资讯、决策、计划、实施、检查、评价6步骤,工作过程是以流体智力【PASS—计划(Planning)、注意(Attention)、同时性(Simultaneous)和继时性(Successive)】为主,并以形象思维为基础的心理过程。因而,职业蕴含着丰富的教育性元素,职业活动本身就是实施职业教育的途径和方式。职业本身就是最富有生命力和主动性的知识信息的组织原则,也是人的能力发展的最佳组织原则。在职业教育实施与开展的途径中,通过职业的典型作业或工作过程的任务进行的职业教育是为职业做准备而进行的最适当的教育。工作过程系统化课程,它基于对职业行动体系的全面分析,是以工作过程为导向的课程。其名称和内容不指向科学学科的子区域,而是来自职业行动领域里的工作过程,其教学是行为导向的。

工作过程导向下的课程组织包含下列三个序列及其整合:

第一,职业活动难易序列。职业教育课程组织一般应遵循由易到难的逻辑进行。

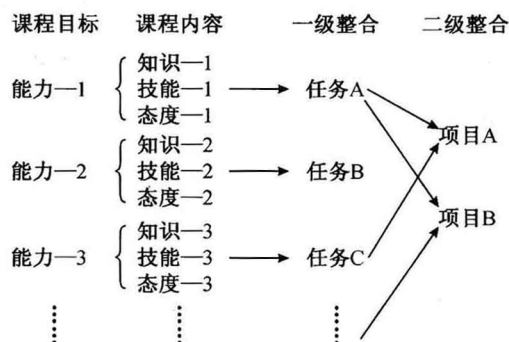
第二,职业活动逻辑序列。任何一个职业活动的完成都需要经过一个完整的工作过程,而这个工作过程从开始到结束都具有程序逻辑序列。职业教育课程应按照职业活动的逻辑序列,以程序性知识为主,融入陈述性知识。

第三,职业能力形成的心理逻辑序列。其过程如下图所示:



(转引自黄尧主编《职业教育学—原理与应用》221 页)

上述过程的整合如下图所示,即构成“工作过程系统化课程”。



(转引自黄尧主编《职业教育学—原理与应用》223 页)

我国传统的高等职业教育大都采用的是学科系统化的课程体系,它以灌输学科知识为宗旨,忽视发现性学习、探究性学习和行动学习的价值,忽视社会经验的获得与实践能力的形成。学科的系统性与职业活动的系统性不是等同的,这与职业教育的目标也相去甚远,因此,打破职业教育培训中的学科系统化课程体系,已经成为我国职业教育界的共识。上海职业教育研究所所长马树超在谈到为适应这一世纪性挑战,各发达国家在职教课程改革方面所显露出的向工作过程回归的趋势时说“这种趋势不只是改变一种课程的组织方式的变革,而是在本质上体现的一种更深的课程价值观的变革”(马树超,2002)。

我国传统职业教育课程通常被称为“三段式”课程,其特征通常是把职业教育课程划分为文化基础课、专业基础课和专业课,并强调基础课更为重要,更具有稳定性、更具有教育价值,课程通常是由抽象到具体、由基础到应用、由宽到窄进行排序,构成一个封闭的正三角形。2008年前,桂林山水职业学院物业管理专业实施的是学科化课程和教学,其特点是实行“三段式”教学。学生在校三年的前两年,先后学习公共必修课10门、专业基础课21门和技能实训与职业证课5门,共36门,第三学年顶岗实习。虽然学院采用“办模拟公司”的形式加强实践技能的培养,但培养出来的学生与企业的需要仍有较大的差距,课程体系的改革势在必行。

对学科化课程和教学实行改革,开发工作过程系统化课程和实施行为导向教学的依据、意义和价值

在于:

(一)突出职业教育的职业性,落实党和政府的职教方针

在全国职业教育工作会议上,温家宝总理指出:“职业教育具有鲜明的职业性、社会性、人民性。”职业是职业教育的逻辑起点。一般理解,职业是一种相对稳定的、取决于社会分工并要求工作者具备一定专业知识的劳动活动,是人类直接赖以生存的生产和再生产得以实现的基本的社会组织形式。

职业的内涵既规范了职业劳动、又规范了职业教育。职业教育较发达的德国据此提出了一个具有特别意义的、在世界上极富盛名的原则:“任何劳动和培训都是以职业形式运行的。”姜大源教授亦据此提出“职业教育的专业教学,必须建立在职业属性的基础之上,它反映在教学中主要体现为专业的教学过程与职业的工作过程的一致性”。职业教育的专业教学论创立的基础原则是:

第一,教学目标要以该专业所对应的典型的职业活动的工作能力为导向;

第二,教学过程要以该专业所对应的典型的职业活动的工作过程为导向;

第三,教学行动要以该专业所对应的典型的职业活动的工作情境为导向。

工作过程导向课程模式的主要特征:

- 要求保持课程学习中工作过程的整体性(即在完整、综合的行动中进行思考和学习);
- 强调以学生为主体,重视学生自我管理式学习;
- 关注学生在行动过程中所产生的学习体验和个性化创造;
- 强调对工作过程中学习的思考、反馈和分析;
- 重视典型工作情境中的案例。

工作过程导向的课程模式正是从教学目标、教学过程和教学行动上体现了上述原则。

基于职业教育的职业性,教育部规定:“职业院校要坚持以服务为宗旨,以就业为导向的职业教育办学方针”,“加快推进职业教育培养模式由传统的以学校和课程为中心向工学结合、校企结合转变”(教育部教职成[2006]4号)。“要重视学生校内学习与实际工作的一致性”(教育部教高[2006]16号)。本课程改革的改革是切实落实党和政府的职教方针,促进职业教育人才培养模式根本转变的实践,课程改革从第三产业的物业管理专业切入,为职教改革提供新鲜经验。

(二)满足物业管理市场的需要

对我国物业管理行业发展情况,中国物业管理协会2008年通过网上填报的形式,组织全国各地开展了物业管理行业生存情况调查,完成网上信息数据填报的企业为4600家,调查面覆盖了全国31个省、自治区、直辖市,共涉及128个城市和地区。调查报告指出,我国物业管理行业对社会经济发展卓有贡献,物业管理企业属一级资质365家,占7.93%;二级资质713家,占15.5%;三级资质3287家,占71.46%;未取得资质的企业235家,占5.11%。由此可见,物业管理整个行业仍处于初级发展阶段。

调查报告指出,人才匮乏是物业管理最大危机。被调查企业反映从业人员最集中最突出的问题是人员素质较低,专业人才缺乏。从学历层次统计,被调查企业的全部从业人员中,具有硕士研究生以上学历1622人,占总人数0.21%;本科生33396人,占4.33%;大专生89625人,占11.6%;中专生147575人,占19.12%;高中以下学历499814人,占64.74%。从业人员总体看,属低学历。从技术层次统计,被调查企业的企业经营管理人员中具有高级职称的6667人,占管理人员总数5.56%;中级职称32351人,占管理人员总数26.96%;初级职称29461人,占管理人员总数24.56%;无技术职称人员51449人,占管理人员总数42.92%。企业操作人员中有高级技工18873人,占2.89%;中级技工46498人,占7.14%;初级技工80071人,占12.28%;无技术职称人员506612人,占77.69%。物业管理行业管理人员中,初级及无职称人员达67%,操作人员90%没有中级技工证书,技术力量薄弱。

据统计,全国物业管理的覆盖面只占物业总量的30%,经济发达城市仅为50%;企业人才匮乏状况又如《调查报告》所示,高职院校物业管理专业毕业生就业应毫无问题,但现实并非如此。据“人民网”特约记者报道,深圳一所全国较早兴办的职业技术学院物业管理专业的毕业生,“找工作仍十分困难”。对此当然不能作单一的归因,该专业开设主干课程为《房地产开发与管理概论》、《房屋建筑及装饰工程》、《物业设备及智能化管理》、《人居环境学》、《公共关系》、《房地产经营与管理》、《物业法规》、《物业管理实务》、《公共关系实训》、《物业经营综合实训》、《物业综合管理实训》、《物业管理方案编制实训》、《物业估价与营销实训》、《物业管理上岗培训》,也都是有用的、不可缺少的知识,但采取以课堂和书本为中心的教学模式是毕业生不受公司欢迎的重要原因。特约记者的调查结论是“大部分公司更愿意聘用有实际经验人员”。物业管理市场急需人才,高职院校相关专业毕业生又找不到工作,这是新的“二律背反”!在反思中,物业管理专业教育界的同仁大都意识到,必须彻底解构学科化的课程和教学模式,让高职生在综合的、时刻处于运动状态但结构相对固定的工作过程中学习。让学生学会做事,才能真正满足物业管理市场的急需。

综上所述,工作过程系统化课程开发和实施行为导向教学,有坚实的理论和市场需求作为根据,应成为高职院校物业管理专业教育改革的主题和方向。

二

关于本书的编撰原则。

工作过程导向学与教模式下的课程观是能力培养价值观。能力心理学的研究表明,能力是直接制约活动效率的心理特征,它源于活动、显现于活动之中。因而,这种课程观属活动本质观。活动本质观下的课程类型有两种,即实践课程和项目课程。实践课程是在企业实际工作状况下,以工作任务为载体,以职业活动逻辑顺序为导向,以实际问题为中心,通过分析问题,解决问题,归纳总结培养学习者实

际工作能力的课程;项目课程是以工作项目为载体,以学习者的主观性职业活动为中心组织的课程。本书的编撰正是以物业管理工作任务和工作项目为中心,采用实践课程和项目课程两种类型,分为三篇十二章,以之为课本,让高职生从在校的第二学年到第三学年上学期,在企业生产中边干边学。

在《物业管理工作教程》的编撰中,我们遵循如下原则:

(一)目的性原则。劳动和社会保障部培训就业司、职业技能鉴定中心编写的《国家职业标准汇编》规定,物业管理“共设三个等级,分别为:物业管理员(国家职业资格四级)、助理物业管理师(国家职业资格三级)、物业管理师(国家职业资格二级)。”“对物业管理员、助理物业管理师和物业管理师的能力要求依次递进,高级别涵盖低级别的要求。”

从国家规定的职业等级的工作要求及市场调查情况看,物业管理专业高职生教育目标定位在培养物业管理员是恰当的。物业管理企业的中、高层管理人员或助理物业管理师、物业管理师等需要全面的物业管理知识、丰富的工作经验和较强的能力,必须经过市场和专业实践的历练,不可能直接成为高等职业院校物业管理专业培养目标。一线操作人员如清洁员、绿化员、秩序维护员、工程技术人员等虽然不是高职院校物业管理专业的培养目标,但“高级涵盖低级”,一线工作人员的工作内容和素质是高职生应该掌握的,组织高职生在工作过程中学习,让他们从基层做起,是他们积累经验、增长才干和培养良好的职业素养的必经之路。

培养物业管理员,与劳动和社会保障部及高校编撰的《物业管理基础》、《物业管理概论》、《物业管理员》等供高职院校物业管理专业学生学习的教材,其知识要求是完全吻合的,但停留在书本和教室内学习,技术和技能仍是一片空白,必须挑选合适的岗位群,让高职生在工作中学习。

贯彻目的性原则,我们编撰的《物业管理工作教程》共分三篇,第一篇为一线操作人员岗位群,第二篇为基层主管(物业管理员)岗位群,第三篇为经理岗位群。第一篇是“打基础”,第二篇、第三篇是“训练主体”,是实现物业管理专业学生“能发展”的保障。经过这样的工作过程系统化学习,我们的培养规格将有了准确而确实的保证。

(二)教育性原则。世界职业教育的发展,由学历教育经能力教育发展到素质教育。联合国教科文组织国际教育和价值观教育亚太地区网络编著的《学会做事》一书的出版,正确地诠释了“学会做事”的含义,指出:“学会做事的前提是学会做人”。该书构建了职业价值观的体系,将之区分为“基础价值观”、“核心价值观和相关价值观”,指出:“人的尊严和劳动的尊严,这是最有力、最基础的价值观。”据此,编撰工作教程,必须贯彻教育性原则,即让学生在职业技能训练中,受到职业价值观教育,实现工作过程学习中职业技能训练与职业价值观教育一体化。

贯彻教育性原则,我们的做法是:

第一,职业价值观教育以劳动教育为基础,让高职生的工作过程学习从一线操作人员的岗位开始。

这一模块相关联的中心价值观是劳动的尊严,即尊重和欣赏所有形式的工作,并且认识到清洁、绿化、保安和工程维护等极普通的工作,无论是对个人的自我实现,还是对社会的发展都作出了贡献。以此为基础,引导高职生实现向敬业精神的迁移。

第二,在物业管理工作过程学习的始终,都组织高职生反思自己的工作态度和文明服务。物业管理工作归根结底就是“物的管理、人的服务”,在我们编撰的工作教程中,共设计 52 个不能缺少、不可替代、有普适性的典型工作任务或项目。

(三)发展性原则。职业教育业内人士一般都主张高职院校的培养目标是社会需要的、受企业欢迎的“下得去、留得住、用得上”的高技能人才。从时代的发展与对职业教育目的的反思,我们认为,这种要求是正确的,但又是不足的,需要在“下得去、留得住、用得上”后面加上“能发展”。

已有研究指出:“从 1996 年颁布《中华人民共和国职业教育法》至今已经过去了十多年,这些年,国际国内形势均发生了重大变化,呈现出许多新的特点……我国当前职业教育目的的表述存在着‘狭窄化’与‘陈旧化’的弊病,与时俱进,职业教育的目的一定会更加充实,至少应当包含如下特征:

第一,职业教育应注重培养跨地区、跨国界的劳动者,使他们具备任何岗位都具备的能力,例如问题解决能力、自控能力、判断能力、人际交往能力等。

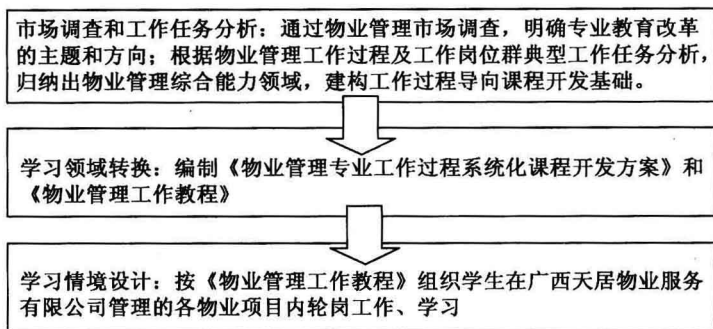
第二,职业教育应适应知识经济背景下工作性质的转变,培养灵活的、主动的、弹性的知识型或智能型劳动者。

第三,职业教育应满足学习化社会中每一个学生的发展需要,特别关注学生的生涯发展,包括就业和升学等各方面的需要。

第四,职业教育不仅应关注学生能否找到工作,更要培养学生的创业精神与创业能力。贯彻发展性原则,无论是实践性学习还是项目教学,我们都采用 CDIO 模式[CDIO—代表构思(Conceive)、设计(Design)、实施(Implement)、运行(Operate)],就是要做到专业理论学习和技能训练一体化。”

所谓“专业理论学习和技能训练一体化”,其本质特征是以企业生产为轴心,在完成工作任务的过程中,理论围着应用转,让高职生建构起以工作为中心的专业理论和专业技能有机结合的认知结构。

贯彻专业理论学习和技能训练一体化要求,我们编撰的工作教程,第一是以工作为中心,编撰的技术路线和步骤为:



第二是建构“做中学”的体系。我们突破教材的学科体系，将专业理论知识的内容按工作岗位要求重新组合，干什么学什么。其知识总量不仅没有减少，反而进行了必要的扩充。以《物业管理工作教程》第一篇为例，对清洁员、绿化员、秩序员、工程技术员工作岗位，我们将之分解为24个学习（工作）任务，高职生在上岗前自学《物业管理员》、《物业管理概论》、《物业管理实务》、《服务礼仪》等基本教材的有关章节，并对应自学相关工作岗位和工作任务的专业参考资料如《物业清洁管理》、《物业绿化管理》等8本书，教师给予必要的辅导，然后按自测、教师抽查的顺序考核，成绩不合格不准上岗。

（四）自主学习、工作与严格考核相结合原则。到物业管理的小区进行工作过程学习，学生一般是主动、积极的，但必须按计划全面训练和严格考核，尤其是做好形成性评价，建立学生自评、小组同学互评、教师（含实操指导教师）考核、评定的制度，一岗一评，不及格不准轮岗。教师给予综合评定时，注意听取业主意见。

这些原则，既是《物业管理工作教程》编撰的依据，也是我院物业管理专业师生开展工作过程学习必须遵循的要求。

编者

2010年6月

致同学

亲爱的同学,你好!

欢迎你就读物业管理专业!

物业管理业是房地产业的一个细分行业。随着房地产业在我国的发展,物业管理行业也越来越向着市场化、规范化、法制化的方向不断迈进。作为朝阳行业,物业管理专业技术人员已成为市场上紧缺的人才,你即将成为物业管理行业的职业人,如何迎接这一挑战?在此,希望我们的《物业管理工作教程》能够为你的职业成长提供帮助,为你职业生涯打下坚实的基础。

《物业管理工作教程》是一套贯彻了全新理念的职业教育教材,是高等职业院校专业教学团队与企业专业人才一起研究开发的一套“工作过程导向的学与教”模式的实践教学教材。它能帮助你从真实的物业管理岗位的工作过程来了解未来的工作,学习如何完成物业管理各岗位的典型工作任务,按照“从初学者到专家”的职业成长规律,促进你的综合职业能力发展,使你快速成为专业的物业管理行业的职业经理人!为了让你有效地学习、快速地成长,希望你能够做到以下几点:

一、学会学习、主动实践

知识的更新及社会的进步是很快的,我们今天学的知识,明天可能就过时了。物业管理行业市场的不不断发展,也会使原来的知识不断地更新,并随着行业的发展出台新的法律法规。如果我们不具备学习的能力,仅依靠教师在课堂上讲授那是不行的。要知道,你是学习的主体。学习的主动性是学习主体性得以实践和发挥的最活跃、最积极有效的关键性因素,而能力则是直接制约活动效率的心理特征,他来源于实践并在实践中表现。因此,职业能力主要是靠自己亲自实践获得。教师只能为你的学习提供指导和帮助,在学习中,这些都是外因,你的主动学习才是内因,外因只能通过内因起作用。只有学会了学习的方法,才能在你的职业生涯中伴你一生。只有在行动中主动的学习,才能很好的获得职业能力,职业成长需要主动学习,需要你自己积极的参与实践。

二、用好《工作教程》,学会工作

《工作教程》是高职生培养职业能力的主要学习材料,其呈现源于典型工作任务,是通过系统化的引

导问题,指引学生在完整的职业活动中进行理论与实践一体化的学习,并在培养专业能力的同时,帮助同学们学习工作过程系统化的知识,受到职业价值观教育,促进大家提高关键能力和综合素质。我们为高职院校物业管理专业高职生所编撰的这本《物业管理工作教程》共分为三篇:第一篇物业管理基层岗位学习领域,第二篇物业管理基层管理岗位学习领域,第三篇物业管理经理岗位学习领域。按《工作教程》一边工作一边学习,你就可以清晰知道物业管理岗位群从低到高的三个层级(基层操作员工、基层管理人员、中层管理人员)各个岗位的学习任务及学习目标,利用这些目标指导自己的学习并评价自己的学习效果,在问题的引导下,独立地去学习。你可以在教师的指导下,与同组同学按《工作教程》进行体验与实操,参与小组讨论,去尝试解决复杂和综合性的问题,切实按规范操作并在各种物业管理实践活动中锻炼自己的思维方式。《工作教程》为你铺就了一条职业人生快速成长的康庄大道,要学会工作,就要用好《工作教程》。

三、突出重点,把握好学习过程、学习内容和学习资源

本课程的学习内容以物业管理日常工作为主线,按岗位从低到高的顺序编撰,符合职业成长的基本规律,特别注重对正确的职业价值观的树立和养成,你要循序渐进,一步一个脚印前进,并步步不忘价值观的养成。

工作过程学习是由知识基础(或学习准备)、计划与实施、评价反馈和作业与思考四个部分所组成的完整过程。你要养成理论与实践紧密结合的习惯,积极参与同学交流、切记学习中的观察、动手操作和评价反思都是专业技能学习的重要环节。

在本《工作教程》的学习中,可以参阅《物业管理实务》、《物业管理基础》、《物业管理员》、《房地产经纪实务》、《物业清洁管理》、《物业绿化管理》等其他教材,这些都是你的学习范围和必须掌握的学习资源。

亲爱的同学,你在职业院校的唯一正确有效成长的“高速公路”就是“在工作中学习,在学习中工作”,学会工作是我们对你的期待。同时,也希望把你的学习感受反馈给我们,以便我们能更好地为你服务。

预祝你的学习取得成功,早日实现当一名出色的物业管理职业经理人之梦!

编者

目 录

前言	1
致同学	9

第一篇 物业管理基层岗位学习领域

第一章 清洁员工作页	3
学习任务(1)——室内外公共区域、公共设施设备清洁	4
学习任务(2)——绿地、绿化植物的清洁	8
学习任务(3)——室内墙面的清洁	10
学习任务(4)——各类地面的清洁	12
学习任务(5)——不锈钢及铜器的清洁	15
学习任务(6)——垃圾清运及日常管理	16
第二章 绿化员工作页	20
学习任务(1)——室内绿化养护管理	21
学习任务(2)——草坪的养护管理	23
学习任务(3)——树木、绿篱的养护管理	25
学习任务(4)——花坛、花卉的养护管理	28
第三章 秩序维护员工作页	31
学习任务(1)——门岗值勤	32
学习任务(2)——巡逻岗值勤	34
学习任务(3)——车辆管理	37
学习任务(4)——监控室值班	40
学习任务(5)——消防值班	42

第四章 工程技术员工作页	49
学习任务(1)——建筑物维修养护与管理	50
学习任务(2)——供配电系统的维修养护与管理	53
学习任务(3)——给排水系统的维修养护与管理	56
学习任务(4)——电梯设备的使用与管理	59
学习任务(5)——空调系统的维修养护与管理	61
学习任务(6)——供暖系统的使用与管理	64
学习任务(7)——消防系统的使用与管理	67
学习任务(8)——智能化系统的使用与管理	70
学习任务(9)——其他设施设备的维修养护与管理	72

第二篇 物业管理基层管理岗位学习领域

第一章 清洁部主管岗位项目教学	77
学习任务(1)——物业清洁管理标准、制度及表格的制订与实施	78
学习任务(2)——物业的清洁“开荒”	86
学习任务(3)——物业消杀管理	88
第二章 绿化部主管岗位项目教学	90
学习任务(1)——绿化管理标准、制度及表格的制订与实施	91
学习任务(2)——绿化档案的建立与管理	102
第三章 秩序维护部主管岗位项目教学	104
学习任务——秩序维护管理标准、制度及表格的制订与实施	105
第四章 工程部主管岗位项目教学	121
学习任务——房屋及附属设施设备维修养护标准、流程、制度及表格的制订与实施	122
第五章 客服部主管岗位项目教学	149
学习任务(1)——客服部管理制度及表格的制订与实施	150
学习任务(2)——客服部常规工作及客户接待	156
学习任务(3)——客户投诉处理	162
学习任务(4)——物业相关费用收缴	164

第三篇 经理层岗位学习领域

第一章 项目经理岗位项目教学	169
学习任务(1)——项目经理常规工作	171
学习任务(2)——物业接管验收	177
学习任务(3)——业主入伙	194
学习任务(4)——二次装修管理	206
学习任务(5)——物业档案的建设与管理	213
学习任务(6)——物业管理文书、报表书写及使用	218
学习任务(7)——业主大会与业主委员会	221
学习任务(8)——空置房管理	226
学习任务(9)——住宅专项维修资金管理	229
学习任务(10)——社区文化活动	236
学习任务(11)——物业经营管理与增值服务	242
第二章 业务拓展部经理岗位项目教学	246
学习任务(1)——物业管理市场调查	247
学习任务(2)——物业管理招投标	254
学习任务(3)——物业服务合同及管理规约拟定	262
第三章 品质监督部经理岗位项目教学	269
学习任务(1)——品质监督部制度制订及表格应用	270
学习任务(2)——客户满意度调查	273
学习任务(3)——项目负责人工作考核	280
学习任务(4)——物业管理贯标与评优	284
致老师	292
后记	294
参考文献	295

第一篇

物业管理基层岗位学习领域

