第一图书网, tushu007.com

<<物业管理员考试指导>>

图书基本信息

书名：<<物业管理员考试指导>>

13位ISBN编号：9787304048303

10位ISBN编号：7304048301

出版时间：2010-12

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：《物业管理员考试指南》编委会 编

页数：132

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

第一图书网, tushu007.com

<<物业管理员考试指导>>

内容概要

本册是《物业管理员考试指导》（国家职业资格四级），内容包括两个部分。
第一部分“考核内容重点指导”介绍了各章考核内容的学习目标。
第二部分“职业技能鉴定考试指导”分为两章：第一章 针对物业管理员的职业前景、申报条件、命题原则、考核方案及考核鉴定点作了说明，使应试物业管理员的考生能够对职业技能考试的相关规定和具体要求有所了解；第二章 精选了物业管理员（国家职业资格四级）职业技能鉴定测试题，这些试题严格按照考核内容的要求并紧扣国家职业标准设置，具有很强的指导作用，题后配有参考答案，以供备考者练习使用。

《物业管理员考试指导（国家职业资格4级）》由《物业管理员考试指导》编委会编写，由于时间紧、任务重，肯定存在不足之处，恳请广大读者和考生予以批评指正。

第一图书网, tushu007.com

<<物业管理员考试指导>>

书籍目录

第一部分 考核内容重点指导第一章 日常客户服务第一节　客户入住服务一、客户入住服务流程及手续办理二、客户入住接待服务规范第二节 日常客户接待一、客户来电、来访接待与来信处理二、客户问询接待三、客户报修接待四、客户投诉接待五、走访与回访第二章 物业管理公务文书拟写与档案管理第一节　物业管理公务文书的拟写一、岗位工作计划二、岗位工作总结三、通知四、物业服务合同五、房屋租赁合同第二节 物业管理档案的建立与管理一、物业管理档案的概念、特点和作用二、客户档案与物业管理档案的建立三、物业管理档案资料的管理四、电子档案的管理第三章 物业管理收费服务第一节　物业服务费的收取一、物业服务费的含义与构成一、物业服务的计费方式及收取与使用原则三、物业服务收费依据与有关物价的基本政策法规四、物业服务费的收取与催缴第二节 代收代缴费用一、代收代缴费用的项目和有关规定一、代收代缴费用的程序三、利用智能化系统代收代缴有关费用第四章 房屋建筑维修养护管理第一节 房屋构造与识图一、建筑物的分类一、房屋结构的基本知识三、房屋建筑图的基本知识第二节 房屋日常养护管理一、房屋日常养护的类型、原则与考核标准一、房屋日常养护的内容第三节 房屋日常维修管理一、房屋日常维修的项目和特点一、房屋日常维修的实施三、影响房屋耐久性的因素第四节 房屋室内装饰装修管理一、房屋室内装饰装修的内容一、房屋室内装饰装修工程的管理与监督三、房屋室内装饰装修管理的相关规定第五章 房屋附属设备设施的维护管理第一节 房屋附属设备设施使用管理一、房屋附属设备设施的分类及使用常识一、房屋附属设备设施的使用管理第二节 房屋附属设备设施日常养护管理一、房屋附属设备设施日常养护的含义及要求一、房屋附属设备设施日常养护的具体内容及其管理制度第三节 房屋附属设备设施日常维修管理一、房屋附属设备设施的日常维修服务标准及维修程序二、给排水系统安全操作程序和常见故障处理三、供电系统、电梯安全操作程序和常见故障处理四、空调设施、供暖系统安全操作程序和常见故障处理五、室内燃气系统常见故障处理第六章 物业安全管理第一节 安全保卫服务一、门卫服务二、巡逻服务三、守护服务四、安保服务中有关情况的处置程序第二节 消防管理一、消防管理知识二、火灾预防三、火灾扑救四、常用消防器材的使用与养护第三节 车辆管理一、车辆管理人员岗位职责及交接班程序二、车辆管理服务标准与车辆管理人员服务考核标准三、车辆停放管理四、车辆停泊收费五、车辆管理常见问题的处理六、保安人员入驻车库（场）的实施办法第七章 物业环境管理第一节环境污染的防治一、物业环境的基本知识二、大气污染三、水体污染四、固体废弃物污染五、噪声污染六、白蚁七、环境污染防治的有关法规第二节 环境保洁服务一、物业环境保洁的基本知识二、环境保洁服务作业计划的具体实施第三节 环境绿化美化服务一、绿化养护管理的基本知识二、绿化管理的内容第二部分 职业技能鉴定考试指导第一章 职业技能鉴定考核相关问题一、职业前景二、申报条件三、命题原则四、考核方案五、考核鉴定点第二章 职业技能鉴定测试题职业道德测试题及答案物业管理员（国家职业资格四级）测试题（一）及答案物业管理员（国家职业资格四级）测试题（二）及答案

第一图书网, tushu007.com

<<物业管理员考试指导>>

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