

zhuzhaixiaofeizhinan

全

住宅消费指南

活页读本

百家出版社

6

物业管理

王子祥 主编

谁是业主?

我们有权选择物业管理公司吗?

物业管理管些什么?

物业管理收费有据

为什么要成立业主委员会?

业主、业主委员会和物业管理公司

我们的权利与义务

纠纷的发生与解决



缺少常识 原本简单的事 也会变得复杂起来

住宅消费指南

王子祥 主编

总体策划 王子祥

责任编辑 谢卫宁

特约编辑 叶 子

美术设计 启 明

版式制作 今 平

电子版本 <http://www.rept.net.cn>

出版 百家出版社

(上海绍兴路5号)

经销 全国各新华书店

印刷 上海中华印刷有限公司

开本 32开 787×1092

印张 10

字数 200千

版次 1999年7月第1版

印次 1999年7月第1次印刷

印数 1-50000册(套)

书号 ISBN7-80576-972-9/Z·61

物业管理

王子祥 主编

谁是业主?

我们有权选择物业管理公司吗?

物业管理管些什么?

物业管理收费有根

为什么要成立业主委员会?

业主、业主委员会和物业管理公司

我们的权利与义务

纠纷的发生与解决



巨星物业管理服务纲要

- 验收、接管、入住管理
- 保安、车辆、消防管理
- 环卫、绿化、环境管理
- 修缮、水电、供暖管理
- 财政、基金、保险管理
- 违例、违章、搭建管理
- 公共关系、社区管理
- 综合服务、经营管理



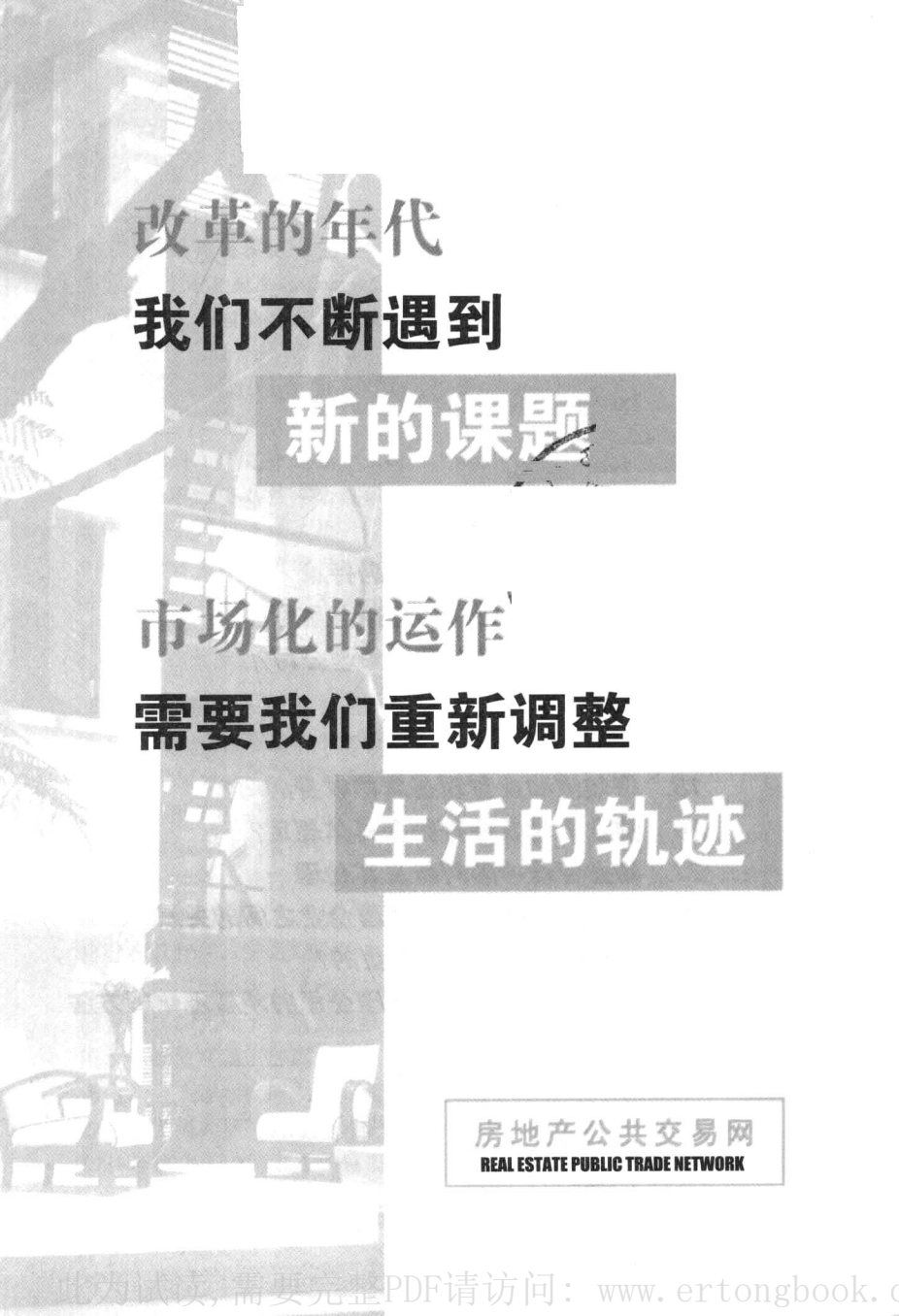
上海巨星物业
Giant Star Property
SHANGHAI

地址：上海昌平路403号 邮编：200040

电话：62554010、62554316

网址：www.6666.com.cn

E-mail: gsp@6666.com.cn



**改革的年代
我们不断遇到**

新的课题

**市场化的运作
需要我们重新调整**

生活的轨迹

房地产公共交易网
REAL ESTATE PUBLIC TRADE NETWORK



5. 什么是物业管理?
8. 现阶段我国物业管理的特点
9. 对物业管理公司的选择与监管
11. 如何续聘与解聘物业管理公司?
13. 谁是上帝?
——我们的权利与义务
18. 您知道物业管理是怎样收费的吗?
20. 物业管理收费有哪些具体规定?
23. 物业管理中的纠纷及其处理
25. 业主委员会与物业管理企业之间的关系
26. 业主委员会是怎样产生的?
28. 业主委员会与物业管理公司的矛盾及化解方法

什么是物业管理

物业管理中的物业，指已建成并投入使用的各类房屋（包括住宅区）及与之配套的各种设备、公用设施和周围的场地、庭院和道路。

物业管理是指房屋产权人（又叫业主）和使用人（一般是住房的租赁者）为充分发挥物业的使用价值和经济效益，通过契约的方式委托专业机构，依照市场经营方式，运用现代管理方法和技术，对物业本身及其业主和使用人进行的管理和服务。

一. 物业管理的产生

现代物业管理最早产生于美国。19世纪末，美国出现了需要安装电梯的高层建筑，这种建筑附属设备多、结构复杂，而且是多个业主共有，其日常的维修管理工作量大而且技术性强，业主自己难以胜任，于是专业的物业管理机构应运而生。这种新的房屋管理体制保证了住房的正常使用，更好地实现了房屋的保值和增值，后来逐渐推广到世界其他地方。我国最早的物业管理公司1981年产生于改革开放的窗口城

市——深圳。

二. 物业管理的内容

住宅小区物业管理指小区的物业产权人、使用人委托物业管理企业对小区内各类房屋和设备、设施及相关的居住环境进行维护、修缮和提供服务的活动。小区物业管理的基本内容按服务性质和提供的方式可分为三种：常规性公共服务、针对性专项服务和委托性特约服务。

1. 常规性公共服务

常规性公共服务面向全体业主和承租人，目的是保证物业的完好和正常使用，保证小区内住户的正常生活秩序，美化人们的生活环境。这一服务是物业管理企业提供的基本服务，内容通常在物业管理委托合同中明确规定，业主和承租人不需额外提出要求。这项服务大致包含以下八项内容：

1)．住房建筑主体的管理
实施这项管理和服务的目的是使住房保持完好，确保其各项功能的正常发挥。具体包括：



A. 住房基本情况的掌握 包括对房屋数量、建筑形式、产权、完好程度、使用现状等的调查、记录,建立住房物业完整、准确的档案资料。具体形式有图、表、卡、册等,还要及时根据情况的变化更新档案记录。

B. 住房修缮及管理 包括住房的日常保养和维修等工作。

C. 房屋装修管理 对业主和承租人在住房装修时提出申请,从设计、材料、安全等方面进行审核和管理。

2). 住房设备、设施的管理 这项管理的目的是使住房及其配套设备设施保持完好,使住户能够正常使用。具体包括:

A. 各项设备设施基本情况的掌握,如设备设施的种类、分布、管线走向、完好情况等。

B. 各类设备设施的日常运营、维修、保养和更新。

3). 小区卫生管理 目的是为住户保持一个洁净的生活环境。主要工作有小区的日常清扫保洁、垃圾清运等。

4). 绿化管理 目的是美化小区环境。主要工作有园林绿地的营造和保养及小区整体环境的美化等。

5). 治安管理 目的是保

障小区住户的人身和财产安全。主要工作包括小区的安全、保卫,对各种突发事件的预防和处理,以及小区内干扰现象的排除等。

6). 消防管理 包括火灾的预防和发生火灾时的处理,目的也是保障小区内住户的人身和财产安全。

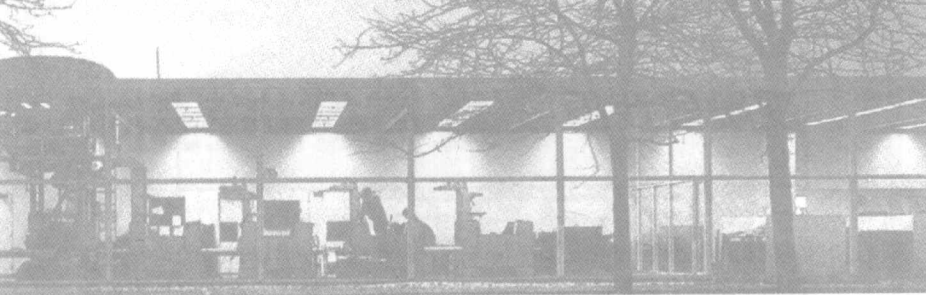
7). 车辆道路管理 目的是维护小区正常的工作和生活秩序。主要工作有小区内车辆的保管、道路的管理及交通秩序的维护等。

以上七项内容又称为公共性服务。

8). 公众代办性质的服务 指为业主和承租人代收代缴水电费、煤气费、有线电视费及电话费等公共事业性费用。

2. 针对性专项服务。

针对性专项服务指物业管理企业为改善和提高住户的工作生活条件,满足其中一些住户的一定需要而提供的各项服务工作。



一般是指物业管理企业事先设立服务项目,并将服务内容与质量、收费标准予以公布,当住户需要这项服务时,可自行选择。内容主要有:

1). 针对日常生活提供的各项家政服务 该项服务包括:为住户收洗家物、被褥、制衣;为住户代购食品、燃料;为住户提供室内清扫、装修服务;为住户保管自行车、机动车及车辆的保养、维修等。

2). 商业服务方面 指物业管理企业提供的各项商业经营服务项目。包括商业网点的开设与管理以及各项经营活动的开展。如开设小型商场、饭馆、理发店、修理店等。

3). 文化、教育、卫生和体育方面 包括这些方面设施的配备和管理及活动的开展。例如:图书室、录像室;开办托儿所、幼儿园、各种补习班;设立卫生站;开办各种健身设施,如健身房、网球场等。

4). 金融服务方面 包括代办各种人身和财产保险、引入储蓄所、证券营业所等。

5). 经纪代理中介服务 指物业管理企业适应业主的需要开设的中介、代理等服务事项。如物业的代理销售、租赁及相关的策划、评估等。

6). 社会福利方面 这方面的服务一般是低价或无偿提供的。如照顾孤寡老人、拥军优属等。

3. 委托性特约服务

委托性特约服务是为满足小区内个别住户的委托而提供的服务,一般未在合同或专项服务中设立。

在这三类服务中,第一类是物业管理企业为住户提供的最基本的服务,而第三类服务可根据住户的需要确定。

现阶段我国物业管理的特点

我国物业管理的发展在现阶段将呈现两个显著特点。

1. 与市场经济相适应的物业管理模式和计划经济体制下传统房屋管理模式将在一个时期内并存。这几年,一方面大量建成楼宇进入房地产市场,作为商品房出售,售后管理纳入物业管理轨道,这部分物业呈逐年增加的趋势。另一方面,原有的还未出售的直管公房还要继续管理,而房管所还有其不可替代的作用,它将继续是城市物业管理的组成部分。

2. 物业管理的形式和标准将呈现多层次性,与城市建设和人们的生活、工作要求相适应。由于物业的质量和居住水准表现为多层次性,从一般新村居住房到高级豪华的公寓别墅,从普通办公楼到涉外高档写字楼,其差距很大。因此,与之相适应的物业管理形式也将出现多类型、多层次的格局。从一般的维修、清洁、治安、家务劳动到引进先进的管理设备,实施多功能的与国际水准接轨的服务,以满足各个层次不同水准的居住和工作需要。所以,我国物

业管理的发展和市场的培育应该适应这一特点,而不应是简单化的一种形式、一个标准。我国的物业管理将会形成三种类型、三个层次,分别采取不同管理的格局。

第一类: 高标准的内销商品房、外销公寓、住宅、别墅、商务楼、公共商业楼宇都将纳入物业管理轨道。其中一部分将同国际接轨,实施全方位的管理与服务。

第二类: 由成片的职工住宅(多层和高层)构成的居住区、安居工程营造的居住区、公有房屋出售后的居住小区等,可以根据具体情况逐步纳入物业管理,其管理内容和收费标准也将逐步提高,但服务水平应该高于传统房屋管理。

第三类: 未出售的直管公房及其它房屋仍宜实行传统管理。可见,在双轨制的条件下,由于物业品位的多类型、多层次、多规格和住户的经济条件、生活方式、需求层次不同,现阶段我国的物业管理不必要也不可能是一种管理形式,而应根据实际情况采取不同的形式来进行管理。 (C)

对物业管理公司的

选择与监管

选聘物业管理企业是业主的权利，业主委员会（首次进行选聘为房地产开发企业）将代表业主行使这一权利。在物业管理市场上，应建立供需双方双向选择机制，即业主委员会可自主选择物业管理企业；物业管理企业也可以自主决定接受或不接受业主委员会的选聘。一般情况下，一个相对独立的完整的物业区域应选择一家物业管理企业统一管理。

一、选择物业管理企业的标准

具有良好的信誉和丰富的物业管理经验是选择物业管理企业最重要的标准。选择时，要了解物业管理企业的背景，过去的业绩及目前的经营服务状况。

人员素质 物业管理工作的管理者和操作者的素质是极其重要的。人员素质较好，并不意味着物业管理人员必须有很高的学历，而是要求其熟悉业务，并且有强烈的服务意识。当然，对于不同

岗位的人要求也不尽相同。在行政主管部门审批物业管理企业资质时，只强调专业人员的数量，不考虑如何配置的问题。一个物业管理企业，有几个主要环节应该有专业技术人员把关，如建筑工程结构类工程技术人员，机电类工程技术人员，财务会计，管理专业人员等。

社会信誉 社会信誉是选择物业管理企业时要考察的主要因素，这是市场经济条件下选择合作伙伴的前提条件。社会信誉的好坏主要从以下几个方面体现：投诉记录的次数和性质；所管住宅小区“达标创优”情况；所管出租的商贸楼宇的租金和出租率；所管小区业主、住户的满意程度等。

收费合理 物业管理服务的收费一定要合法合理。国家对于物业管理收费有一定的标准，物价管理部门也要进行控制。在政策允许的范围内，各企业的报价也会有差别，应选择收费合理

的企业。

管理质量 应对物业管理企业正在管理的物业进行考察,看一看各项服务达到的标准和管理上所采取的措施。

二、选聘物业管理企业的方法

选聘物业管理企业应引进市场经济条件下的竞争机制,以公开招标方法为主,以议标方法为辅。一些特殊的物业,如政府机关的办公用房等,为了安全和保密的需要,可能会指定某物业管理企业进行管理。

实行公开招标方式选聘物业管理企业,一般程序如下:

成立招标工作小组 在政府房地产主管部门指导下,由委托方(如业主委员会)成立招标小组,小组成员可聘请有关部门人员和物业管理专家组成。

向社会发布招标公告 通过新闻媒体向社会公开发布招标公告。

编制标书 招标书主要内容有:(1)拟招标的物业基本情况。包括占地面积、建筑面积、房屋类型与数量、公用设施,场地情况等;(2)物业管理内容;(3)对招标的有关说明如物业管理委托期限、物业移交日期、向物业管理企业提供的条件。

对投标单位进行资质审查 从中选择确定若干家参加投标,并书面通知各投标单位。

投标申请书的报送、开标、定标 参加投标的单位应在规定的报送投标书截止日期前将投标申请书密封后送达投标领导小组。由评标委员会采用会议形式审查和评议各投标单位的标书,确定中标单位。

签订物业管理委托合同 中标单位中标后与委托方正式签订物业管理委托合同,开始实施对该物业的管理。

三、监管物业管理公司的方法

财政监管 业主委员会必须对物业公司用于本物业的财政收支进行监督,要求管理公司定期公布收支情况,并对不合理支出提出意见。

制度监管 对物业公司日常制度化的工作进行监管。例如:保安24小时值班巡逻制度、机电设备的维修保养制度、车辆保管制度等,检查各项制度是否落实,有无漏洞,发现问题有无立即整改。

工作例会 业主委员会应每月召开与物业公司的例会,及时反映居民的意见,做好“桥梁”工作。



如何续聘与解聘

物业管理公司

一、物业管理企业的续聘

物业管理企业的续聘是指在物业管理委托期限到期后对物业管理企业的再次聘用。为了确保业主和物业管理企业双方权益，物业管理委托合同中对委托管理的期限都有明确的规定，一般为2年。

在物业管理委托合同期满（二个月）前，业主委员会和物业管理企业双方应就合同期满后续聘问题向对方提出书面意见，并进行充分的协商。业主委员会应广泛听取业主对物业管理工作的意见和评价，如大多数业主反映良好，原物业管理企业也同意，可直接续订物业管理委托合同。否

则，业主委员会应于合同期满前就合同期满后的物业管理进行招投标。此时，在同等条件下原物业管理企业有优先获得受聘的权利。

是否续聘既是业主和业主委员会的权利，也是物业管理企业的权利。从业主委员会的角度看，为了保持物业管理工作的连续性，在充分反映业主意见的基础上，应尽可能续聘原物业管理企业。从物业管理企业的角度看，广大业主的续聘本身就是对其以往工作的一种肯定，应积极争取续聘。对广大业主提出的意见，物业公司应虚心听取，认真改进，以建立和维护自身良好的社会形象和社会声誉。

二、物业管理企业的解聘

物业管理企业的解聘有两种情况。一是自然解聘,即合同期满后不再被续聘。一是提前解聘,指在合同期限内,由于某种原因,合同双方或单方提出终止合同的履行。

提前解聘一般发生在合同履行中双方产生争议而又协商不成的情况下,比如广大业主对物业管理企业的工作极度不满,而物业管理企业又无切实改进工作的措施,业主一致要求提前解聘;或物业管理企业认为业主和业主委员会未认真履行合同中载明的义务,对本企业的物业管理工作支持配合十分不力,以至无法继续履行合同等。

提前解聘属于提前解除合同,将给双方的利益带来较大影响,因此,要十分慎重。当业主委员会和物业管理企业产生较大争议时,应进行充分的协商。协商不成,可提请物业管理行政主管部门调解。调解不成,则可提交法院等有关机构进行依法裁决。并根据裁决,由负有责任的一方赔偿因提前解除合同给对方造成的经济损失。提前解聘一旦发生,业主委员会应尽快选聘新的物业管理企业。

原物业管理企业应遵循职业道德规范的要求,本着向业主负责的精神,履行自己的各项职责,包括继续维持小区内的日常管理、整理各类档案资料、清理各项帐目、做好移交的各方面准备工作。



谁是上帝？

——我们的权利和义务

业主是物业管理权的权力主体。业主是指住宅区内房地产权人和使用人，或商业大厦、工业区等物业的所有权人。业主有参加物业管理的权利，并有合理使用房屋和公用设施，维护物业的效用和价值的义务。业主行使物业管理的权利是通过业主委员会实现的。

要使小区住户拥有很好的生活环境，物业管理公司和小区住户就必须在享有各项权利的同时，承担起相应的各项义务。明晰地规定物业管理公司和小区居民及其代表——业主管理委员会的权利和义务，是小区物业管理工作得以顺利实施的前提。

小区住户的权利和义务

一、权利

作为小区产权人或使用人，小区住户的权利是：

1. 享有委托管理合同所规定的各项物业管理服务，并有权向业主管理委员会提出自己对物业管理

服务现状的意见和建议,要求业主管理委员会就此与物业管理公司进行协商,促进问题的解决。

2. 参加业主大会,选举代表自己利益的业主管理委员会,并对小区业主管理委员会委员增减和撤换拥有表决权。

3. 有权监督业主管理委员会对业主大会各项决议的执行情况。

4. 有权监督物业管理公司的各项服务及收费是否符合规定的标准。

二. 义务

为了保证物业管理工作的正常进行,小区住户应尽的义务主要包括:

1. 按时、按规定交纳物业管理费。

2. 按照业主大会的决议精神,对物业管理公司的各项管理服务制度积极加以配合。

3. 积极参加业主大会,并对小区的物业管理提出自己的意见和建议。

的各项管理工作,并有权要求小区业主和住户加以配合。

2. 在服务达到与业主管理委员会约定的标准时,有按照规定收费的权利。

3. 有权按照有关规定,对小区住户违反制度的行为进行处罚。

二. 义务

物业管理公司接受小区住户委托,并收取适当的管理和服务费用的同时,必须要尽到提高小区居民居住质量的义务。主要包括:

1. 尽力达到委托管理合同中双方约定的服务标准,并按照合同约定进行收费。

2. 对于居民提出的要求,要在各项制度许可范围内尽力给以满足。

3. 遵守业主管理委员会的各项决议和政府的有关规定。

4. 按照规定,定期向业主管理委员会报送收支帐目,接受业主管理委员会的检查。

物业管理公司的权利和义务

一. 权利

物业管理公司的权利在于:

1. 按照有关规定实施对小区

小区的“共用部位和公共设施”

一. 小区“共用部位”的重要性

提请小区住户特别加以注意

的是小区的“共用部位和公共设施”的问题。按照《上海市居住物业管理条例》第六十二条的规定，共用部位和公共设施的建设费用最终是以进入房价的形式由购房者承担的，所以购房者对共用部位和公共设施拥有自己的权利。但购房者在签约时往往不清楚自己的这种权利。当购房者入住居住小区后，共用部位和公共设施是属物业管理公司管理的。因此，如何维护自己对共用部位和公共设施拥有的合法权益，对小区住户来说，是一个现实而重要的问题。

二．住户如何维护自己对“共用部位和公共设施”拥有的权利

1. 要了解有关“共用部位”的规定。政府在一些法规中对共用部位和公共设施给予了明确的规定。根据建设部《商品房销售面积计算及公用建筑面积分摊规则》，分摊的公用建筑面积包括楼梯间、电梯井、垃圾道、变电室、设备间、公共门厅和过道、地下室、值班警卫室，其他功能上为整栋建筑服务的公共用房和管理用房及套（单元）与公共建筑空间之间的分隔墙和外墙（包括山墙）墙体水平

投影面积的一半。这主要是针对住宅建筑本身的规定。对于小区配套服务设施中共用部位的规定，可参照国家物价局、建设部和财政部《商品住宅价格暂行办法》。该办法规定，分摊到商品房价中，由住房购买者负担的小区配套设施，如公共绿地、道路等，也应归入公共设施。

2. 在业主逐渐入住小区后，要组建业主管理委员会，召开业主或业主代表大会，与物业管理公司重新签订委托管理合同，对开发商拟订的房屋使用、管理和维修公约加以修订，明确规定公共地方的范围，并报主管部门备案。之所以要重新修改房屋使用、管理和维修公约，是因为与开发商拟订的公约，由于利益出发点不同，不会完全符合产权人的权益，在以后的物业管理工作中，有可能损害产权人的利益，造成矛盾。

3. 如果小区管理中出现侵犯产权人的共用部位权益的行为，可通过业主管理委员会加以干涉，或双方协商解决，也可以向政府有关部门投诉，申请仲裁，直至诉诸法律。

