

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

物业公众管理制度 范本大全

● 余源鹏 主编



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

·实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写)※

物业公众管理 制度 范本大全

● 余源鹏 主编



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是一本有关物业服务企业制订面向业户的公众管理规章制度的范本型图书,内容全面,以范本的形式全面讲述了物业企业需要制订的公众管理制度,让广大从业人员能更深入地了解物业公众管理制度的内容,同时方便广大从业人员参考制订所管辖物业的公众管理制度。本书内容包括物业管理规约与业主委员会章程范本、物业装修管理规定范本、物业会所管理规定范本、物业公共管理规定范本和物业业户须知范本。本书是各物业管理处、物业服务中心及其会所制订相关公众管理制度和规定的必备工具型参考用书,是物业企业相关从业人员进行职业素养提升的实用读本。同时,本书也可作为物业管理专业、房地产专业、企业管理专业和行政管理专业师生的参考教材。

图书在版编目(CIP)数据

物业公众管理制度范本大全/余源鹏主编. —北京:机械工业出版社, 2012. 5

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-37579-1

I. ①物… II. ①余… III. ①物业管理—规章制度—中国
IV. ①F299.233.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第032057号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:赵荣 责任编辑:赵荣 孟铮

版式设计:石冉 责任校对:张媛

封面设计:张静 责任印制:乔宇

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2012年4月第1版第1次印刷

169mm×239mm·11.75印张·215千字

标准书号:ISBN 978-7-111-37579-1

定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

前 言

物业服务企业是指对建成投入使用的房屋及其附属设备设施、相关场地实施专业化管理，并为业主和使用人提供全方位、多层次的有偿服务及创造良好的生活和工作环境，具有独立法人资格的经济实体。物业服务企业在2007年以前称为“物业管理企业”，2007年新的《物业管理条例》把它改称为“物业服务企业”。

物业服务企业在开展物业管理服务之前，必须制订相关的管理制度。这些管理制度可以分成两大类，分别是内部管理制度和公众管理制度。内部管理制度是针对物业服务企业内部工作人员而制订的管理制度，公众管理制度则是针对管理辖区范围内的业户而制订的。

目前，市面上有关物业企业管理制度方面的书，都是以内部管理制度为主的，没有一本是专门针对公众管理制度的书。因此，为了让广大从业人员能更深入地了解物业公众管理制度的内容，同时方便广大从业人员参考制订所管辖物业的公众管理制度，本书编写人员经过近两年的研究探索，特别策划编写了本书。

本书用5章的内容、以范本的形式全面讲述了物业企业所有需要制订的公众管理制度，这5章内容包括：

第1章，物业管理规约与业主委员会章程范本，主要介绍了临时管理规约、前期物业管理服务协议、管理规约和业主委员会章程范本。

第2章，物业装修管理规定范本，主要介绍了住宅物业、写字楼物业、商住综合体物业等开发类型的物业装修管理规定范本。在本书后面还附上了由国家建设部颁发的《住宅室内装饰装修管理办法》（2002年版），供读者参考借鉴。

第3章，物业会所管理规定范本，主要介绍了会所守则范本以及



健身房、游泳场、网球场、乒乓球室、桌球室、棋牌房、麻将室、儿童游戏室、卡拉OK室、图书阅览室会所各功能场所管理规定范本。

第4章，物业公共管理规定范本，主要介绍了有关治安、物品放行、消防、环境卫生、绿化、车辆、停车场、公共场所、楼宇使用与维护、水电气、商业网点、房屋出租、业户迁入迁出、物业管理费用的交纳、电梯使用、动物饲养、有线电视使用、防盗网设置、广告牌、可视对讲系统与联网报警系统、卸货平台等方面的管理规定范本。

第5章，物业业户须知范本，主要介绍了业户安全常识须知、业户文明居家须知和服务内容与收费须知范本。

本书是一本内容全面的、有关物业服务企业制订面向业户的公众管理规章制度的范本型图书，具有以下七个特点：

第一，专业性。本书有别于一般的物业管理图书，它是专门为物业服务企业制订公众管理制度而量身定做的一本针对性极强的书。与市面上其他物业管理书相比，本书更具有专业性和针对性。

第二，全面性。本书包括了物业服务企业针对管辖区内业户所制订的所有可能的公众管理规章制度，覆盖面全。

第三，实操性。本书的编写人员全部来自多年从事物业管理服务的一线专家，实操经验丰富，力求通过全面实用的理论和众多优秀的范本，体现现实工作的内容、要求和深度，使读者可以在最短的时间内吸收前人的实操经验，并在参考阅读本书后能独立制订适合自身物业的公众管理规章制度。

第四，先导性。本书以本书编写人员的工作经验为基础，总结了近几年国内许多优秀物业项目、物业企业的公众管理制度，走在时代发展的前列，反映了物业公众管理制度的最新、最先进发展动态。

第五，工具性。本书按照物业公众管理制度的内容分章编写，具有模块化的特征，每一章就是一个模块。

第六，范本性。本书所收录的规章制度都是一些非常优秀的范本，适用性非常强，读者可以直接对其进行借鉴。

第七，易读性。本书在语言表述上尽量做到通俗易懂，即使是刚进入这个行业的人员也能充分理解编者想表达的意思，从而更好地掌





握物业公众管理制度的制订精神。

本书是各物业管理处、物业服务中心及其会所制订相关公众管理制度和规定的必备工具型参考用书，适合物业企业高级管理人士参考阅读，也是物业企业中客服部、安保部、工程部、环卫部、行政部、财务部及各小区物业管理处的从业人士进行职业素养提升的实用读本。同时，本书也可作为物业管理专业、房地产专业、企业管理专业和行政管理专业师生的优秀参考教材。

本书是我们编写的《物业管理服务实操一本通丛书》中的一本，有关物业管理服务的其他相关的实操性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请读者们参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，编者将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买过余源鹏主编的房地产和物业管理图书的读者登录盈地网 www.eaky.com，在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，之后我们将每月为您免费发送《盈地网中国房地产情报》一份。

编 者

目 录

前言

第1章 物业管理规约与业主委员会章程范本	1
1.1 临时管理规约范本	3
1.1.1 临时管理规约范本一	3
1.1.2 临时管理规约范本二	8
1.2 前期物业管理服务协议范本	12
1.3 管理规约范本	17
1.3.1 居住物业管理规约范本一	17
1.3.2 居住物业管理规约范本二	24
1.3.3 商业物业管理规约范本	30
1.3.4 写字楼物业管理规约范本	42
1.3.5 综合物业管理规约范本	47
1.4 业主委员会章程范本	59
第2章 物业装修管理规定范本	63
2.1 住宅物业装修管理规定范本一	65
2.1.1 总则	65
2.1.2 一般规定	65
2.1.3 开工申报与监督	67
2.1.4 委托与承接	69
2.1.5 室内环境质量	69
2.1.6 竣工验收与保修	69
2.1.7 罚则	70
2.2 住宅物业装修管理规定范本二	71
2.2.1 装修范围	71
2.2.2 装修申请	71
2.2.3 装修审批	71
2.2.4 施工管理	72
2.2.5 验收	73
2.2.6 附件1 装修施工队管理办法	73



2.2.7 附件2 装修注意事项	74
2.2.8 附件3 违规施工赔偿一览表	75
2.2.9 附件4 装修收费项目及标准	76
2.2.10 附件5 房屋装修管理协议	76
2.2.11 附件6 安全责任书	78
2.3 住宅物业装修管理规定范本三	79
2.3.1 装修流程说明	79
2.3.2 装修收费项目及收费标准	80
2.3.3 装修规则	81
2.4 写字楼物业装修管理规定范本	84
2.4.1 装修申请	84
2.4.2 装修规定	87
2.4.3 装修技术要求	90
2.4.4 附件1 装修承诺书	91
2.4.5 附件2 装修工程委托书	92
2.4.6 附件3 施工防火安全协议书	92
2.4.7 附件4 二次装修消防审核所需申报材料	93
2.5 商住综合体物业装修管理规定范本	93
2.5.1 用户装修须知	94
2.5.2 装修规定	96
2.5.3 技术资料	98
2.5.4 附件1 装修协议书	99
2.5.5 附件2 安全协议书	100
2.5.6 附件3 二次装修流程图	100
2.5.7 装修人员管理	102
2.5.8 住宅装修验收及违章处理	103
2.5.9 承租装修管理	104
第3章 物业会所管理规定范本	105
3.1 会所守则范本	107
3.2 会所各功能场所管理规定范本	109
3.2.1 健身房管理规定	109
3.2.2 游泳场管理规定	110
3.2.3 网球场管理规定	111
3.2.4 乒乓球室管理规定	111
3.2.5 台球室管理规定	112
3.2.6 棋牌室管理规定	113



3.2.7 麻将室管理规定	113
3.2.8 儿童游戏室管理规定	113
3.2.9 卡拉 OK 室管理规定	114
3.2.10 图书阅览室管理规定	114
第 4 章 物业公共管理规定范本	115
4.1 治安管理规定范本	117
4.1.1 居住物业治安管理规定范本	117
4.1.2 写字楼物业治安管理规定范本	118
4.2 物品放行管理规定范本	119
4.2.1 居住物业物品放行管理规定范本	119
4.2.2 写字楼物业物品放行管理规定范本	120
4.3 消防管理规定范本	121
4.4 环境卫生管理规定范本	123
4.5 绿化管理规定范本	124
4.6 车辆管理规定范本	125
4.7 停车场管理规定范本	127
4.8 公共场所管理规定范本	128
4.9 楼宇使用与维护管理规定范本	129
4.10 水电气管理规定范本	130
4.11 商业网点管理规定范本	131
4.12 房屋出租管理规定范本	132
4.13 业户迁入迁出管理规定范本	134
4.14 物业管理费用交纳管理规定范本	135
4.15 电梯使用管理规定范本	136
4.16 动物饲养管理规定范本	137
4.17 有线电视使用管理规定范本	138
4.18 防盗网设置管理规定范本	138
4.19 广告牌管理规定范本	139
4.20 可视对讲系统与联网报警系统的管理规定范本	139
4.21 卸货平台管理规定范本	140
第 5 章 物业业户须知范本	141
5.1 业户安全常识须知范本	143
5.1.1 安全防范须知	143



5.1.2	防火须知	144
5.1.3	燃气泄漏须知	145
5.1.4	预防台风须知	145
5.1.5	地震须知	146
5.1.6	水浸须知	146
5.1.7	紧急医疗须知	146
5.1.8	电梯故障须知	147
5.1.9	停电停水须知	147
5.2	业户文明居家须知范本	147
5.2.1	清洁卫生须知	147
5.2.2	园林保护须知	147
5.2.3	宠物饲养须知	148
5.2.4	空调安装保养须知	148
5.2.5	卫生间及下水道防堵须知	148
5.2.6	衣物晾晒须知	148
5.2.7	禁止高空抛物须知	149
5.2.8	禁止任意摆放物品须知	149
5.2.9	神位供奉须知	149
5.2.10	联络资料更新须知	149
5.3	物业服务内容与收费标准须知范本	149
5.3.1	住宅物业服务内容与收费须知范本一	150
5.3.2	住宅物业服务内容与收费须知范本二	156
5.3.3	别墅物业服务内容与收费须知范本	163
5.3.4	商住综合物业服务内容与收费须知范本	166
附录	住宅室内装饰装修管理办法 (2002 年版)	169

第 1 章



物业管理规约与业主委员会章程范本

Wu Ye Guan Li Fu Wu Shi Cao Yi Ben Tong





“管理规约”以前也称为“业主公约”，2007年版的《物业管理条例》把“业主公约”改称为“管理规约”。在业主委员会成立之前，开发商和物业服务企业根据政府相关部门规定的文本制订《临时管理规约》；当业主委员会成立后，业主委员会会对《临时管理规约》进行修订和补充，从而制订正式的《管理规约》。业主委员会是由业主组成的一个组织，该组织中的每一位成员都应该遵守《业主委员会章程》中的相关规定。本章将会向读者介绍《临时管理规约》、《前期物业管理服务协议》、《管理规约》和《业主委员会章程》的范本。

1.1 临时管理规约范本

《临时管理规约》以前叫做《业主临时公约》，它是由开发商与物业服务企业协商制订的。《临时管理规约》一般明确了物业的基本情况、物业服务企业与业主的权利与义务、业主必须遵守的规定和产生纠纷的解决办法等。下面给出两个《临时管理规约》的范本，供大家参考借鉴。

1.1.1 临时管理规约范本一

第一章 总则

第一条 根据《物业管理条例》和相关法律、法规、政策，建设单位在销售物业之前，制订本《临时管理规约》，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务、违反应当承担的责任等事项依法作出约定。

第二条 建设单位应当在物业销售前将本《临时管理规约》向物业买受人明示，并予以说明。

物业买受人与建设单位签订物业买卖合同时对本《临时管理规约》予以的书面承诺，表示对本《临时管理规约》内容的认可。

第三条 本《临时管理规约》对建设单位、业主和物业使用人均有约束力。

第四条 建设单位与物业服务企业签订的《前期物业管理服务协议》中涉及业主共同利益的约定，应与本《临时管理规约》一致。

第二章 物业基本情况

第五条 本物业管理区域内物业的基本情况：

物业名称_____。

坐落位置_____。

物业类型_____。

建筑面积_____。

物业管理区域四至：



东至_____。

南至_____。

西至_____。

北至_____。

第六条 根据有关法律法规和物业买卖合同，业主享有以下物业共用部位、共用设施设备的所有权：

(1) 由单幢建筑物的全体业主共有的共用部位，包括该幢建筑物的承重结构、主体结构、公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、户外墙面、屋面、_____、_____、_____等；

(2) 由单幢建筑物的全体业主共有的共用设施设备，包括该幢建筑物内的给排水管道、落水管、水箱、水泵、电梯、冷暖设施、照明设施、消防设施、避雷设施、_____、_____、_____等；

(3) 由物业管理区域内全体业主共有的共用部位和共用设施设备，包括围墙、池井、照明设施、共用设施设备使用的房屋、物业管理用房、_____、_____、_____等。

第七条 在本物业管理区域内，根据物业买卖合同，以下部位和设施设备为建设单位所有：

(1) _____。

(2) _____。

(3) _____。

(4) _____。

建设单位行使以上部位和设施设备的所有权，不得影响物业买受人正常使用物业。

第三章 物业的使用

第八条 业主对物业的专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利，但不得妨碍其他业主正常使用物业。

第九条 业主应遵守法律、法规的规定，按照有利于物业使用、安全、整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则，在供电、供水、供热、供气、排水、通行、通风、采光、装饰装修、环境卫生、环境保护等方面妥善处理与相邻业主的关系。

第十条 业主应按设计用途使用物业。因特殊情况需要改变物业设计用途的，业主应在征得相邻业主书面同意后，报有关行政主管部门批准，并告知物业服务企业。

第十一条 业主需要装饰装修房屋的，应事先告知物业服务企业，并与其



签订《装饰装修管理服务协议》。业主应按《装饰装修管理服务协议》的约定从事装饰装修行为,遵守装饰装修的注意事项,不得从事装饰装修的禁止行为。

第十二条 业主应在指定地点放置装饰装修材料及装修垃圾,不得擅自占用物业共用部位和公共场所。

本物业管理区域的装饰装修施工时间为_____,其他时间不得施工。

第十三条 因装饰装修房屋影响物业共用部位、共用设施设备的正常使用以及侵害相邻业主合法权益的,业主应及时恢复原状并承担相应的赔偿责任。

第十四条 业主应按有关规定合理使用水、电、气、暖等共用设施设备,不得擅自拆改。

第十五条 业主应按设计预留的位置安装空调,未预留设计位置的,应按物业服务企业指定的位置安装,并按要求做好噪声及冷凝水的处理。

第十六条 业主及物业使用人使用电梯,应遵守本物业管理区域的电梯使用管理规定。

第十七条 在物业管理区域内行驶和停放车辆,应遵守本物业管理区域的车辆行驶和停车规则。

第十八条 本物业管理区域内禁止下列行为:

- (1) 损坏房屋承重结构、主体结构,破坏房屋外貌,擅自改变房屋设计用途。
- (2) 占用或损坏物业共用部位、共用设施设备及相关场地,擅自移动物业共用设施设备。
- (3) 违章搭建、私设摊点。
- (4) 在非指定位置倾倒或抛弃垃圾、杂物。
- (5) 违反有关规定堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品,排放有毒有害物质,发出超标噪声。
- (6) 擅自在物业共用部位和相关场所悬挂、张贴、涂改、刻画。
- (7) 利用物业从事危害公共利益和侵害他人合法权益的活动。
- (8) 法律、法规禁止的其他行为。

第十九条 业主和物业使用人在本物业管理区域内饲养动物不得违反有关规定,并应遵守以下约定:

- (1) _____。
- (2) _____。

第四章 物业的维修养护

第二十条 业主对物业专有部分的维修养护行为不得妨碍其他业主的合法权益。

第二十一条 因维修养护物业确需进入相关业主的物业专有部分时,业主



或物业服务企业应事先告知相关业主，相关业主应给予必要的配合。相关业主阻挠维修养护的进行造成物业损坏及其他损失的，应负责修复并承担赔偿责任。

第二十二条 发生危及公共利益或其他业主合法权益的紧急情况，必须及时进入物业专有部分进行维修养护但无法通知相关业主的，物业服务企业可向相邻业主说明情况，在第三方（如所在地居委会或派出所或_____）的监督下，进入相关业主的物业专有部分进行维修养护，事后应及时通知相关业主并做好善后工作。

第二十三条 因维修养护物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得建设单位和物业服务企业的同意，并在约定期限内恢复原状。

第二十四条 物业存在安全隐患，危及公共利益或其他业主合法权益时，责任人应当及时采取措施消除隐患。

第二十五条 建设单位应按国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。建设单位在保修期限和保修范围内拒绝修复或拖延修复的，业主可以自行或委托他人修复，修复费用及修复期间造成的其他损失由建设单位承担。

第二十六条 本物业管理区域内的全体业主按规定缴存、使用和管理物业专项维修基金。

第五章 业主的共同利益

第二十七条 为维护业主的共同利益，全体业主同意在物业管理活动中授予物业服务企业以下权利：

（1）根据本《临时管理规约》配合建设单位制订物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

（2）以批评、规劝、公示、_____等必要措施制止业主、物业使用人违反本临时管理规约和规章制度的行为。

（3）_____。

（4）_____。

第二十八条 建设单位应在物业管理区域内显著位置设置公告栏，用于张贴物业管理规章制度以及应告知全体业主和物业使用人的通知、公告。

第二十九条 本物业管理区域内，物业服务收费采取包干制（酬金制）方式。业主应按照《前期物业管理服务协议》的约定按时、足额交纳物业服务费用（物业服务资金）。物业服务费用（物业服务资金）是物业服务活动正常开展的基础，涉及全体业主的共同利益，业主应积极倡导欠费业主履行交纳物业服务费用的义务。

第三十条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相



关业主、物业服务企业的同意后,按规定办理有关手续,业主所得收益主要用于补充专项维修基金。

第六章 违约责任

第三十一条 业主违反本《临时管理规约》关于物业的使用、维护和管理的规定,妨碍物业正常使用或造成物业损害及其他损失的,其他业主和物业服务企业可依据本《临时管理规约》向人民法院提起诉讼。

第三十二条 业主违反本《临时管理规约》关于业主共同利益的约定,导致全体业主的共同利益受损的,其他业主和物业服务企业可依据本《临时管理规约》向人民法院提起诉讼。

第三十三条 建设单位未能履行本《临时管理规约》约定义务的,业主和物业服务企业可向有关行政主管部门投诉,也可根据本《临时管理规约》向人民法院提起诉讼。

第七章 附则

第三十四条 本《临时管理规约》所称物业的专有部分,是指由单个业主独立使用并具有排他性的房屋、空间、场地及相关设施设备。

本《临时管理规约》所称物业的共用部位、共用设施设备,是指物业管理区域内单个业主专有部分以外的,属于多个或全体业主共同所有或使用的房屋、空间、场地及相关设施设备。

第三十五条 业主转让或出租物业时,应提前书面通知物业服务企业,并要求物业继受人签署本《临时管理规约》承诺书或承租人在租赁合同中承诺遵守本《临时管理规约》。

第三十六条 本《临时管理规约》由建设单位、物业服务企业和每位业主各执一份。

第三十七条 本《临时管理规约》自首位物业买受人承诺之日起生效,至业主委员会制订的《管理规约》生效之日终止。

业主承诺书

本人为_____ (物业名称及具体位置,以下称该物业)的买受人,为维护本物业管理区域内全体业主的共同利益,本人声明如下:

(1) 确认已详细阅读_____ (建设单位)制订的《×××业主临时管理规约》(以下称本《临时管理规约》)。

(2) 同意遵守并倡导其他业主及物业使用人遵守本《临时管理规约》。

(3) 本人同意承担违反本临时管理规约的相应责任,并同意对该物业的使用人违反本《临时管理规约》的行为承担连带责任。

(4) 本人同意转让该物业时取得物业继受人签署的本《临时管理规约》承

