

物业管理 实务

主 编 郭宗逵

副主编 包东龙 杨风华 叶晓明
江苏科学技术出版社

THE PRACTICE OF REAL ESTATE MANAGEMENT

物业

管理
实务

主 编 郭宗达

副主编 包东龙 杨风华 叶晓明
江苏科学技术出版社

THE PRACTICE OF
REAL ESTATE MANAGEMENT

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务 / 郭宗逵主编. —南京: 江苏科学技术出版社, 2005. 1

ISBN 7-5345-4397-5

I. 物... II. 郭... III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 131309 号

物业管理实务

主 编 郭宗逵
责任编辑 刘屹立

出版发行 江苏科学技术出版社
(南京市湖南路 47 号, 邮编: 210009)

经 销 江苏省新华书店
照 排 南京展望文化发展有限公司
印 刷 兴化市印刷有限责任公司

开 本 850 mm × 1168 mm 1/32
印 张 14
字 数 340 000
版 次 2005 年 1 月第 1 版
印 次 2005 年 1 月第 1 次印刷
印 数 1—4 000 册

标准书号 ISBN 7-5345-4397-5/F·223
定 价 28.00 元

图书如有印装质量问题, 可随时向我社出版科调换。

前言

物业管理与城市经济的发展、与人民群众的生活息息相关。近年来,随着我国改革开放的深入、市场经济体制的建立和房地产业的迅速发展,物业管理在城市经济中的重要作用越来越明显。国家对物业管理这一新兴行业也给予了高度重视,有关物业管理的法律法规不断制定出台,特别是国务院第 379 号令《物业管理条例》的颁布实施,标志着物业管理进入一个规范化加速发展的新时期。

为适应物业管理行业发展和满足物业管理实际工作的需要,我们在江苏科学技术出版社的大力支持下,组织编写了《物业管理实务》一书。本书由大学理论工作者和担任物业管理企业领导职务的实际工作者共同编写而成。作者集多年的物业管理研究成果和丰富的物业管理实际工作经验,通力合作,融会了物业管理最新的法律法规,探讨了物业管理的新理论、新方法和新动向,充实了大量的物业管理实际案例,是一本集物业管理实际工作指南与理论指导于一体的值得一读的物业管理书籍。本书注重基本理论与实际案例相结合,内容全面,资料详实,具有很强的实用性和示范性,可作为物业管理企业、业主委员会、房地产开发企业、物业管理主管部门等有关人员的工作和业务指导用书,也可作为物业管理培训教育教学用书及高等院校、职业技术学院相关专业的教材。

本书由郭宗逵主编,主持全书的写作大纲和初稿的审阅、讨论和修改工作。包东龙、杨风华、叶晓明为副主编。各章编著人分别为:

第 1 章、第 2 章:郭宗逵;

第3章：叶晓明、郭宗逵；
第4章：杨风华、郭宗逵；
第5章：包东龙、郭宗逵；
第6章：杨风华、郭宗逵；
第7章：杨风华；
第8章、第9章：叶晓明；
第10章：叶晓明、郭宗逵；
第11章：杨风华；
第12章、第13章：包东龙、郭宗逵。

最后由郭宗逵进行总纂和定稿。

高珊、朱华丽、吴敏、丁欣、沈然为本书做了大量的资料搜集和文字编辑等工作；南京工业大学和江苏科学技术出版社给予了大力支持；此外本书参考了大量同行的文献和资料。对上述单位和个人，作者表示衷心感谢，并恳请同行提出宝贵意见。

郭宗逵

2004年9月于南京工业大学

目 录

1 物业管理概述	1
1.1 物业管理的基本概念	1
1.1.1 物业的概念	1
1.1.2 物业管理的概念	2
1.2 物业管理的产生与发展	4
1.2.1 物业管理的起源	4
1.2.2 现代物业管理	5
1.2.3 中国物业管理的产生和发展	6
1.3 物业管理的意义与作用	13
2 物业管理过程	18
2.1 物业管理的特点和原则	18
2.1.1 物业管理的基本特征	18
2.1.2 物业管理的具体特点	20
2.1.3 物业管理的原则	21
2.2 物业管理与相关管理的关系	24
2.2.1 物业管理与行政主管部门的关系	24
2.2.2 物业管理与其他行政部门的关系	26
2.2.3 物业管理与社区管理的关系	26
2.3 物业管理过程	27
2.3.1 前期物业管理	27
2.3.2 物业的接管验收	28
2.3.3 建立管理标准和管理制度	28
2.3.4 做好物业管理人员的培训	29

2.3.5	物业管理的实施与控制	31
2.3.6	建立物业管理的档案资料	32
3	物业管理市场	34
3.1	物业管理市场的特性和要素	34
3.1.1	物业管理市场的概念	34
3.1.2	物业管理市场的特点	35
3.1.3	物业管理市场的形成和要素	37
3.2	物业管理招投标	39
3.2.1	物业管理招投标概述	39
3.2.2	物业管理招投标程序	40
3.3	物业管理市场的调控	78
3.3.1	物业管理市场调控的含义和内容	78
3.3.2	物业管理市场的调控体系	79
3.3.3	物业管理市场的调控手段	81
4	前期物业管理	82
4.1	前期物业管理的含义和内容	82
4.1.1	前期物业管理的概念	82
4.1.2	前期物业管理合同	83
4.1.3	前期物业管理服务费用	83
4.1.4	前期物业管理工作的内容	84
4.2	物业管理的早期介入	86
4.2.1	物业管理早期介入的含义	86
4.2.2	物业管理早期介入的作用	87
4.2.3	早期介入的方式及工作内容	89
4.3	物业的接管验收	90
4.3.1	物业接管验收的含义和原则	90
4.3.2	物业接管验收应移交的资料	92
4.3.3	物业接管验收程序和交接双方的责任	93

4.3.4	物业接管验收标准	94
4.3.5	接管验收后的物业保修	98
4.4	物业的入伙	100
4.4.1	入伙及入伙手续	100
4.4.2	入伙手续文件	100
4.4.3	入伙手续办理程序	106
5	业主与业主委员会	108
5.1	业主与业主大会	108
5.1.1	业主的权利	108
5.1.2	业主的义务	111
5.1.3	业主大会	116
5.2	业主委员会	119
5.2.1	业主委员会的组成	119
5.2.2	业主委员会会议和职责	120
5.2.3	业主委员会换届和变更	121
5.3	业主委员会与物业管理企业的关系	122
5.3.1	法律上的平等地位关系	122
5.3.2	经济上的有偿服务关系	123
5.3.3	工作上的监督合作关系	123
6	物业管理企业	125
6.1	物业管理企业的类型	125
6.1.1	物业管理企业的定义和性质	125
6.1.2	物业管理企业的类型	126
6.2	物业管理企业的组建	133
6.2.1	物业管理企业的目标定位	133
6.2.2	物业管理企业的设立	134
6.2.3	物业管理企业的资质	141
6.3	物业管理企业的机构设置	145

6.3.1	物业管理企业机构设置的原则	145
6.3.2	物业管理企业组织机构的类型	147
6.3.3	物业管理企业各部门工作职责	151
6.4	物业管理企业的权利和义务	166
6.4.1	物业管理企业权利和义务的来源	166
6.4.2	物业管理企业的权利	167
6.4.3	物业管理企业的义务	168
7	物业管理与 ISO9000	170
7.1	ISO 与 ISO9000	170
7.1.1	ISO 简介	170
7.1.2	ISO9000	171
7.1.3	世界各国对 ISO9000 标准的应用	171
7.2	物业管理如何实施 ISO9000	173
7.2.1	物业管理组织实施 ISO9000 的意义	173
7.2.2	物业管理实施 ISO9000 的步骤	173
7.3	物业管理实施 ISO9000 应注意的问题	203
7.3.1	物业管理实施 ISO9000 应树立的观念	203
7.3.2	物业管理实施 ISO9000 应注意的问题	204
8	房屋、设备管理	208
8.1	房屋装修管理	208
8.1.1	房屋装修管理规定	208
8.1.2	装修申报与审批	211
8.1.3	装修施工管理	214
8.1.4	装修验收	216
8.2	房屋维修管理	217
8.2.1	房屋维修管理概述	217
8.2.2	房屋维修分类	219
8.2.3	房屋维修实务	220

8.2.4	房屋的日常养护	223
8.3	房屋设备管理	226
8.3.1	房屋设备管理概述	226
8.3.2	房屋设备管理实务	228
8.3.3	房屋设备维修保养	232
8.3.4	房屋主要设备的管理	235
9	物业管理综合服务	242
9.1	环境卫生管理	242
9.1.1	环境卫生管理概述	242
9.1.2	环境卫生管理内容	243
9.1.3	环境卫生管理实务	245
9.2	绿化管理	250
9.2.1	绿化管理的概念与意义	250
9.2.2	绿化管理的内容	251
9.2.3	绿化管理实务	252
9.3	治安管理	256
9.3.1	治安管理概述	256
9.3.2	治安管理的内容	259
9.3.3	治安管理实务	261
9.4	消防管理	267
9.4.1	消防管理概述	267
9.4.2	消防管理的主要内容	268
9.4.3	消防管理实务	271
9.5	停车场管理	276
9.5.1	停车场管理概述	276
9.5.2	停车场管理的内容	278
9.5.3	停车场管理实务	279
10	物业服务收费	282

10.1	物业服务收费的原则与方式	282
10.1.1	物业服务收费的原则	282
10.1.2	物业服务收费方式	285
10.2	物业服务收费支出	286
10.2.1	物业服务收费支出的原则	286
10.2.2	物业服务收费支出项目和测算	287
10.3	物业服务收费存在的问题及对策	291
10.3.1	物业服务收费存在的问题	291
10.3.2	解决物业服务收费矛盾的对策探讨	294
10.4	物业维修基金管理	296
10.4.1	物业维修基金概述	296
10.4.2	物业维修基金的管理和使用	297
10.4.3	物业维修基金管理存在的问题及对策	298
11	住宅小区物业管理	305
11.1	住宅小区物业管理的意义	305
11.1.1	住宅小区的涵义	305
11.1.2	住宅小区的特点	306
11.1.3	住宅小区物业管理的意义	307
11.2	住宅小区物业管理的内容	308
11.2.1	住宅小区物业管理的原则	308
11.2.2	住宅小区物业管理的任务	310
11.2.3	住宅小区物业管理的内容	311
11.3	住宅小区物业管理标准	315
11.3.1	《全国优秀管理住宅小区标准》和《全国物业管理示范住宅小区标准》	315
11.3.2	《全国物业管理示范住宅小区标准》的具体要求	317
11.4	住宅小区物业管理存在的问题及对策	321
11.4.1	住宅小区物业管理现状及存在的主要	

问题	321
11.4.2 解决住宅小区物业管理存在问题的对策	326
12 高层综合楼物业管理	332
12.1 高层综合楼物业管理的特点	332
12.1.1 高层楼宇与高层综合楼	332
12.1.2 高层综合楼物业管理的特点	333
12.2 高层综合楼物业管理的原则、内容和标准	335
12.2.1 高层综合楼物业管理的原则	335
12.2.2 高层综合楼物业管理的内容	338
12.2.3 高层综合楼物业管理的标准	347
12.3 高层综合楼物业管理需要注意的几个问题	353
12.3.1 管理要突出重点	353
12.3.2 保证水、电、空调的正常供应和电梯的正常 运转	354
12.3.3 节能运行,准确计量,收费合理	355
13 物业管理的法律责任	357
13.1 物业管理的法律关系	357
13.1.1 物业管理法律关系的含义	357
13.1.2 物业管理法律关系的特征	358
13.1.3 物业管理法律关系的要素	359
13.2 物业管理的法律责任	362
13.2.1 物业管理法律责任的含义与特征	362
13.2.2 物业管理法律责任的种类	365
13.2.3 物业管理法律责任的具体规定	368
13.3 物业管理纠纷处理	374
13.3.1 物业管理纠纷的含义和特点	374
13.3.2 物业管理纠纷的类型和产生的原因	375
13.3.3 物业管理纠纷的防范和处理	378

附录 1	物业管理条例	387
附录 2	物业管理企业资质管理办法	398
附录 3	住宅室内装饰装修管理办法	404
附录 4	房屋建筑工程质量保修办法	412
附录 5	业主大会规程	415
附录 6	前期物业管理招标投标管理暂行办法	421
附录 7	物业服务收费管理办法	429
附录 8	物业服务收费明码标价规定	433
参考书目		435

1

物业管理概述

1.1 物业管理的基本概念

1.1.1 物业的概念

1) 物业的定义

“物业”一词是由英文“Estate”或“Property”引译而来的,其含义为“财产、资产、拥有物、所有物”等。

“物业”一词自 20 世纪 80 年代从我国香港引入内地,目前还没有统一规范的定义,比较普遍被接受的物业的定义为:“物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及与之相配套的设备、设施和场地。”

物业主要包括三个组成部分:

(1) 已建成并投入使用的建筑物。它是指已建成具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物。所谓各类建筑物,既可以是一个建筑群,如住宅小区、工业小区,也可以是单体的建筑,如写字楼、综合商住楼、商贸大厦、宾馆酒店、工业厂房、仓库等。建筑物包括房屋和构筑物,构筑物是指房屋以外的建筑物,人们一般不直

接在内进行生产和生活活动,如烟囟、水塔、道路、桥梁、码头等。

(2) 与这些建筑物相配套的设备和设施。设备是指与上述建筑物相配套的机械、电气设备,如电梯、锅炉、冷水机组、风机、备用发电机等。设施是指与上述建筑物相配套的管线设施以及室外公建设施,如给排水设施、煤气设施、供变电设施、通讯网络设施、消防设施、安保设施,以及配套建设的学校、幼儿园、医院、公共厕所等。

(3) 相关的场地。是指属于上述建筑物范围内与其相关的场地,包括建筑地块、庭院、停车场、道路等。

2) 物业的分类

根据使用功能的不同,物业可分为以下类型:

(1) 居住物业。包括普通住宅、高档公寓、别墅等。

(2) 商业物业。包括写字楼、商场、超市、批发市场、宾馆、度假村、酒楼餐馆、康乐中心、影剧院等。

(3) 工业物业。包括工业厂房、仓库、货场等。

(4) 其他用途物业。包括行政机关物业、交通运输物业、邮政通讯物业、广播电视物业、医院、学校、寺庙等。

1.1.2 物业管理的概念

所谓物业管理,简单地说,就是人们对物业的管理活动。它有广义和狭义之分。

1) 广义的物业管理

广义的物业管理,是指一切为了物业的正常使用而对物业本身及其业主和用户所进行的管理和提供的服务。包括房地产开发的早期介入和前期管理、房屋及其设备和公共设施的维修保养、消防保安、环境卫生、绿化养护、收发信报、道路养护、停车场管理和物业范围内的商业服务、搬家服务、家政服务、房屋的装修装饰、房屋租赁等服务。总之,任何投入人力、物力来处理物业正常使用问

题而产生的活动都可以纳入广义物业管理的范畴。

2) 狭义的物业管理

狭义的物业管理,即一般只限于对某个具体物业在委托管理范围内所进行的管理服务,其主要任务是房屋的维修养护、共用设备和公共设施的管理、治安保卫、收发信报、清洁卫生、绿化养护等服务。

国务院 2003 年 6 月 8 日公布的第 379 号令《物业管理条例》中对“物业管理”的定义为:“物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。”该定义包括了三层含义:

(1) 物业管理企业由业主选聘。物业管理企业是按社会化、市场化、专业化要求组建起来的专门从事物业管理的法人机构。物业管理企业要从事物业管理活动,必须要经过业主选择并被业主聘用后才能承担相应的管理和服务。

业主和物业管理企业是物业管理活动的两个主体,在物业管理活动中这两个主体具有双重身份。业主的双重身份表现为:一是聘者、监督者身份。业主作为物业的所有者有选聘、续聘、解聘物业管理企业的权力。在物业管理企业的管理和服务活动中,业主有监督物业管理企业的权力和责任。二是被管、被约束者身份。业主在物业管理活动中,也要受到业主公约、物业管理规章制度等制度的约束和管理,有自觉接受管理、遵守规章制度的义务。物业管理企业的双重身份表现为:一是被聘、被监督者身份。物业管理企业受业主聘用,并接受业主的监督。二是管者、约束者身份。物业管理企业要行使管理者的责任,通过规章制度约束业主的行为。

(2) 物业管理的基础是物业服务合同。物业服务合同是明确业主与物业管理企业双方权利和义务的协议。物业服务合同既包

括业主大会选聘物业管理企业,由业主委员会与物业管理企业之间签订的物业服务合同,也包括建设单位选聘物业管理企业,并为之签订的前期物业服务合同。

物业服务合同签订后,业主按合同约定享有相应的权利和义务,接受物业管理企业提供的相应服务。物业管理企业按合同约定,开展物业管理活动,提供物业管理服务,收取物业管理服务费用。因此,物业服务合同是物业管理的基础。

(3) 物业管理的基本内容是对物业的维修、养护、管理。物业管理的内容可以在业主与物业管理企业双方签订的物业服务合同中约定,但对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,则是物业管理的基本内容。物业服务合同确定物业管理和服务内容应以此为基础。

1.2 物业管理的产生与发展

1.2.1 物业管理的起源

物业管理是社会经济发展到一定阶段后的必然产物。

物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时英国工业正处于一个高速发展阶段,对劳动力的需求很大,大量农村人口涌入工业城市,而城市建设则跟不上人口的急剧增长,城市住房的空前紧张成为一大社会问题。一些房地产开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金租给贫民和工人家庭居住。由于人口高度密集,住宅设施极为简陋,环境条件又脏又差,导致承租人拖欠租金严重,同时人为破坏房屋设施的情况时有发生,严重影响了业主的经济收益。当时,在英国的第二大城市伯明翰,一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女房东为在其名下出租的物业制订并组织实施了一套行之有效的管理办法,要求承租者严格遵守。同时,女房东希