

百姓法律“金钥匙”丛书·房产篇

物业管理与家居装修

WU YE GUAN LI YU JIA JU ZHUANG XIU

官以德 刘武俊 主编



人民法院出版社

PUBLISHING HOUSE OF PEOPLES COURT

百 姓 法 律 · 房 产 篇
“金钥匙”丛书

物 业 管 理 与 家 居 装 修

主 编 官以德 刘武俊

撰稿人 (以姓氏笔划为序)

邓德雄 孙 健 刘武俊

吴 玲 官以德 种若静

郭振忠 崔云杰 雷京华

人 民 法 院 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理与家居装修/官以德主编. —北京: 人民法院出版社, 2000.1

(百姓法律“金钥匙”丛书·房产篇)

ISBN 7-80056-922-5

I. 物… II. 官… III. ①物业管理-法规-基本知识-中国-问答 ②住宅-装饰工程-工程施工-质量管理-法规-基本知识-中国-问答 IV. D922.181.4-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 72933 号

物业管理与家居装修

主编 官以德

人民法院出版社

(北京东交民巷 27 号 100745)

保定市印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 11.75 印张 284 千字

2000 年 1 月第 1 版 2000 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—3000 册

ISBN 7-80056-922-5/D·994

定价: 18.00 元

前 言

二十世纪九十年代以来，随着房地产业的蓬勃发展和城市居民物质生活水平的不断提高，物业管理和家居装修开始成为颇具发展前景的“朝阳产业”，相关的法律知识亦亟待普及。本书以问答的形式重点地介绍了有关物业管理和家居装修方面的法律法规知识，详细回答了有关物业管理的概念、特征、内容、基本原则，物业管理法律关系，物业管理合同，物业管理公共契约，物业管理公司的法律地位、权利义务、设置原则，物业管理制度，物业相邻关系，住宅小区管理的模式、特点、原则，物业租赁，物业接管验收，物业维修，商品住宅性能认定，物业装修管理，家居装修合同的订立等等若干问题，并重点介绍了物业管理和家居装修方面有代表性的若干个行政规章和地方性法规。

本书通俗易懂，资料翔实，内容实用，具有较强的实用性、针对性和指南性，堪称物业管理和家居装修业从业人士的良师益友，也是 21 世纪城市居民必备的普及性法律读物之一。

编 著 者

一九九九年十二月

ABD 38/01

目 录

一、物业管理

【问 1】	何谓物业管理？	(1)
【问 2】	物业管理与传统的房屋管理模式有哪些 不同？	(3)
【问 3】	物业管理活动具有哪些特征？	(4)
【问 4】	物业管理的基本原则是什么？	(5)
【问 5】	物业管理具体承担哪些职能？	(7)
【问 6】	物业管理的主要内容有哪些？	(10)
【问 7】	为什么说物业管理的真正主人是业主和 住户？	(12)
【问 8】	物业管理法律关系的主体有哪些？	(13)
【问 9】	物业管理法律关系的客体是什么？	(14)
【问 10】	何谓物业管理合同？	(15)
【问 11】	物业管理合同的主要内容有哪些？	(16)
【问 12】	物业管理合同的履行应当遵循什么原则？	(19)
【问 13】	导致物业管理合同无效的原因主要有哪些？ 如何处理无效的物业管理合同？	(20)
【问 14】	在什么情况下可以变更或解除物业管理合同？	



- 对因变更或解除造成的损害该如何处理? (22)
- 【问 15】 物业业主大会主要具有哪些职权? (24)
- 【问 16】 物业业主管理委员会的性质及其权利、义务
是什么? (25)
- 【问 17】 何谓物业管理公共契约? (26)
- 【问 18】 物业管理公共契约通常包括哪些具体内容? ... (28)
- 【问 19】 物业管理公共契约主要涉及哪些基本关系? ... (30)
- 【问 20】 物业管理法律责任的具体含义和法律特
征是什么? (31)
- 【问 21】 何谓物业管理法? (32)
- 【问 22】 如何理解物业管理法律关系这一概念的
含义及其构成要素? (33)
- 【问 23】 物业管理法的基本原则有哪些? (34)
- 【问 24】 社区管理的含义是什么? 物业管理与社
区管理有何区别和联系? (35)
- 【问 25】 如何理顺和协调物业管理与社区管理的
关系? (38)
- 【问 26】 为什么说物业管理是一项重要的社会基
础工程? (40)
- 【问 27】 如何界定和理解物业管理公司的法律地位? ... (41)
- 【问 28】 物业管理公司具有哪些权利和义务? (41)
- 【问 29】 物业管理公司的性质和特征是什么? (42)
- 【问 30】 设立物业管理公司的条件是什么? 如何
变更物业管理公司? (44)
- 【问 31】 物业管理公司内部机构设置应遵循什么
原则? (45)
- 【问 32】 何谓物业管理公司的经理负责制? (46)

【问 33】	何谓物业管理公司董事会领导下的经理负责制?	(47)
【问 34】	物业管理公司的设置应遵循什么原则?	(48)
【问 35】	业主管委会具有什么样的法律地位?	(50)
【问 36】	何谓入伙? 业主该如何办理入伙手续?	(52)
【问 37】	业主在验收物业时应着重检查哪些质量问题?	(53)
【问 38】	何谓进户? 物业管理公司如何进行进户管理?	(54)
【问 39】	如何成立一个物业管理公司?	(55)
【问 40】	物业管理公司通常包括哪几个内部机构?	(58)
【问 41】	物业业主和使用权人的基本构成如何?	(59)
【问 42】	物业管理公司与物业业主的关系如何?	(61)
【问 43】	物业管理公司与物业使用权人的关系如何? ...	(63)
【问 44】	物业管理制度制订的原则是什么?	(65)
【问 45】	物业管理制度具体包括哪些类别?	(66)
【问 46】	物业管理公司员工的主要行为准则有哪些? ...	(67)
【问 47】	物业管理公司内部管理制度通常包括哪些内容?	(68)
【问 48】	物业管理公司人员培训的主要目标是什么? ...	(78)
【问 49】	物业管理公司人员培训主要涉及哪些方面的知识?	(80)
【问 50】	物业管理公司各岗位的职能责任主要包括哪些内容?	(82)
【问 51】	何谓物业相邻关系? 物业相邻关系的法律特征是什么?	(94)
【问 52】	物业相邻关系主要包括哪些种类? 处理	

- 物业相邻关系应遵循什么原则? (95)
- 【问 53】 有关处理物业相邻关系纠纷的法律规定
有哪些? (97)
- 【问 54】 因通行、通道引起的物业相邻关系纠纷
该如何处理? (98)
- 【问 55】 因通风、采光引起的物业相邻关系纠纷
该如何处理? (99)
- 【问 56】 何谓物业产权? 物业产权主要包括哪几类? ... (100)
- 【问 57】 房产权包括哪些具体的权能内容? (103)
- 【问 58】 物业权属法律制度包括哪些主要内容? (105)
- 【问 59】 违反物业产权法律规定应承担哪些法律
责任? (109)
- 【问 60】 物业管理体制主要由哪几个部分构成? (111)
- 【问 61】 大力发展物业管理业的现实意义是什么? (112)
- 【问 62】 物业管理的服务项目主要有哪些? (113)
- 【问 63】 何谓物业管理中“物的管理”和“人的
管理”? (114)
- 【问 64】 何谓物业业主? (115)
- 【问 65】 物业管理公司有哪些形式? (115)
- 【问 66】 物业管理费用的来源渠道主要有哪些? (116)
- 【问 67】 物业管理服务收费应当遵循什么原则? (117)
- 【问 68】 业主和使用人拒交物业管理费的主要原
因及其解决方式是什么? (118)
- 【问 69】 住宅小区具有哪些功能? (120)
- 【问 70】 城市住宅小区物业管理具有哪些主要
特点? (120)
- 【问 71】 当前城市住宅小区建设和管理中主要存

	在哪些亟待解决的问题?	(121)
【问 72】	物业管理公司在住宅小区管理中主要提 供哪些服务项目?	(122)
【问 73】	物业管理公司在新建住宅小区交付使用 前应做好哪些具体的管理工作?	(124)
【问 74】	住宅小区管理的主要内容是什么?	(125)
【问 75】	住宅小区管理委员会的性质及主要职权 是什么?	(127)
【问 76】	城市文明住宅小区的达标标准有哪些?	(128)
【问 77】	高层住宅楼的主要管理特点和主要管理 内容是什么?	(130)
【问 78】	住宅小区具有哪些特点?	(133)
【问 79】	住宅小区管理的指导思想及主要目的是 什么?	(134)
【问 80】	花园住宅管理的主要内容是什么?	(135)
【问 81】	办公楼物业管理的主要内容是什么?	(136)
【问 82】	商业购物中心物业管理的特点及其内容 是什么?	(138)
【问 83】	工业园区物业管理的特点和原则有哪些?	(140)
【问 84】	有关厂房仓库物业管理的具体制度有哪些? ...	(143)
【问 85】	住宅小区公共设施的管理有哪些内容和 要求?	(144)
【问 86】	居民住宅小区管理的主要目的有哪些?	(145)
【问 87】	居民住宅小区管理应遵循什么原则?	(148)
【问 88】	居民住宅小区管理具有什么特点?	(150)
【问 89】	居民住宅小区管理的主要内容是什么?	(151)
【问 90】	楼宇管理主要包括哪些方面的内容?	(156)

- 【问 91】 何谓“三位一体”住宅小区管理模式? (159)
- 【问 92】 建构“三位一体”住宅小区管理模式的
基本原则是什么? (160)
- 【问 93】 何谓物业管理的超前介入? (163)
- 【问 94】 何谓物业的竣工验收? (164)
- 【问 95】 何谓物业租赁? (165)
- 【问 96】 物业租赁具有哪些法律特征? (167)
- 【问 97】 物业租赁如何办理登记备案手续? (168)
- 【问 98】 物业租赁双方的权利和义务有哪些? (169)
- 【问 99】 在签订物业租赁合同时应当注意哪些具
体问题? (171)
- 【问 100】 物业租赁合同通常包括哪些主要条款? (172)
- 【问 101】 物业租赁合同的法律特征是什么? (176)
- 【问 102】 物业租赁主要包括哪些种类? (177)
- 【问 103】 物业租赁的具体操作程序是什么? (179)
- 【问 104】 变更和终止物业租赁合同的条件和程
序是什么? (180)
- 【问 105】 物业租赁管理主要包括哪几个方面的
内容? (182)
- 【问 106】 何谓房屋修缮管理? (184)
- 【问 107】 房屋修缮管理应当坚持什么原则? (186)
- 【问 108】 房屋修缮管理主要实行哪些管理制度? (189)
- 【问 109】 如何确定房屋修缮责任? (190)
- 【问 110】 什么是危房? 对危房该如何治理? (191)
- 【问 111】 房屋的保修范围和保修期有何规定? (193)
- 【问 112】 房屋修缮工程主要有哪些种类? (194)
- 【问 113】 房屋维修管理包括哪些主要内容? (195)

【问 114】	房屋完损等级该如何评定？	(196)
【问 115】	房屋修缮标准包括哪些具体要求？	(198)
【问 116】	违反房屋修缮管理规定应承担什么法律 责任？	(199)
【问 117】	违反危险房屋管理规定应当承担什么法 律责任？	(200)
【问 118】	有关房屋修缮管理的规章制度主要有哪 些？	(201)
【问 119】	何谓物业的接管验收？物业管理公司在 接管验收时应注意哪些问题？	(202)
【问 120】	物业设备管理包括哪些具体内容？	(204)
【问 121】	何谓物业环境的管理？物业环境管理的 原则是什么？	(207)
【问 122】	物业环境管理的主要内容是什么？	(208)
【问 123】	何谓保洁管理？保洁管理的原则是什么？ ...	(215)
【问 124】	物业管理公司在保洁管理方面主要有哪 些措施？	(216)
【问 125】	物业区域的绿化管理包括哪些主要内容？ ...	(218)
【问 126】	物业管理公司治安管理的特点、内容和 要求是什么？	(221)
【问 127】	物业消防安全工作包括哪些内容？	(225)
【问 128】	作为义务消防员，物业管理公司的员工 应如何履行消防职责？	(228)
【问 129】	物业维修主要包括哪些种类？	(229)
【问 130】	房屋结构和房屋完损等级该如何分类？	(231)
【问 131】	住宅小区房屋设备的维修主要包括哪些 种类和内容？	(232)

- 【问 132】 物业维修管理人员需要了解房屋的哪些易损坏部位? (235)
- 【问 133】 房屋完好程度和损坏程度有何评定标准? ... (238)
- 【问 134】 住宅小区房屋修缮技术管理的主要任务和主要内容是什么? (245)
- 【问 135】 物业公司综合服务大致有哪些主要方式? ... (248)
- 【问 136】 如何提供优质的物业管理综合服务? (250)
- 【问 137】 物业管理服务有哪几种价格形式? (252)
- 【问 138】 房屋建筑物通常可作哪些分类? (253)
- 【问 139】 物业管理资金的使用应当遵循什么原则? ... (255)
- 【问 140】 有关物业管理企业的财务管理有哪些法律规定? (257)
- 【问 141】 有关商品住宅价格管理的主要内容是什么? (258)
- 【问 142】 何谓物业管理市场? (260)
- 【问 143】 何谓物业的升值和贬值? (261)
- 【问 144】 何谓物业价格评估? 物业价格评估应遵循什么原则? (262)
- 【问 145】 何谓物业开发? 物业开发的特点和形式是什么? (264)
- 【问 146】 物业管理公司如何主动参与物业开发的全过程? (267)
- 【问 147】 物业管理公司对业主培训的主要内容有哪些? (271)
- 【问 148】 如何实现商品房销售、房改售房与物业管理的正常衔接? (273)
- 【问 149】 有关商品住宅性能认定管理的法律规定

	是什么?	(274)
【问 150】	商品住宅性能认定的主要内容是什么?	(276)
【问 151】	商品住宅性能认定的操作程序有何规定? ...	(277)
【问 152】	有关物业竣工验收管理的法律规定是什么?	(278)
【问 153】	有关商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用说明书制度的规定具体包括哪些内容?	(280)
【问 154】	住宅小区房屋渗水责任应由谁承担?	(282)
【问 155】	有关住宅共用部位共用设施设备维修基金的管理有哪些规定?	(283)
【问 156】	物业纠纷主要表现为哪些类型?	(285)
【问 157】	物业仲裁主要遵循什么原则和程序?	(286)
【问 158】	物业业主和使用人通常应遵守哪些行为规范?	(288)
【问 159】	关于住宅小区物业管理服务收费的法律规定是什么?	(295)
【问 160】	《城市新建住宅小区管理办法》规定了哪些主要内容?	(297)
【问 161】	《高层建筑消防管理规则》的主要内容有哪些?	(299)
【问 162】	《城市房屋修缮管理规定》的主要内容是什么?	(304)
【问 163】	《房屋修缮范围和标准》的主要内容是什么?	(308)
【问 164】	《北京市居住小区物业管理办法》的主要内容是什么?	(315)

- 【问 165】 《北京市居住小区物业管理服务基本要求
(试行)》的主要内容是什么? (318)
- 【问 166】 《北京市优秀管理居住小区标准》的主要
内容是什么? (321)
- 【问 167】 《北京市普通居住小区物业管理服务收费
暂行办法》的主要内容是什么? (325)
- 【问 168】 《北京市城镇房屋修缮范围和标准》的主要
内容是什么? (328)
- 【问 169】 《上海市居住物业管理条例》的主要内容是
什么? (332)
- 【问 170】 《上海市商品住宅物业管理服务收费暂行
办法》的主要内容是什么? (336)
- 【问 171】 《上海市公有住宅售后管理暂行办法》的
主要内容是什么? (338)

二、家居装修

- 【问 172】 住宅小区的物业装修管理有哪些规定? (241)
- 【问 173】 物业管理公司如何进行室内装修管理? (342)
- 【问 174】 在订立家居装修合同时需要注意哪些问
题? (343)
- 【问 175】 有关物业装饰装修管理的法律规定有哪
些? (345)
- 【问 176】 初装修的基本要求是什么? (348)
- 【问 177】 菜单服务式家居装修有何优点? (349)
- 【问 178】 物业管理单位是否可以对居民违规装修
行为向法院提起诉讼? (350)

附：城市新建住宅小区管理办法	
(1994 年 3 月 23 日)	(353)
家庭居室装饰装修管理试行办法	
(1997 年 4 月 15 日)	(357)

一、物 业 管 理

【问 1】

何谓物业管理？

“物业”是“物业管理”这一名称中的关键词。要正确理解“物业管理”这个概念的含义，首先应当对“物业”这个关键词的意思有所了解。一般而言，所谓物业就是指各类有价值和使用价值的房屋建筑物及其附属设施，以及相关的土地，具体包括单体的住宅楼、办公写字楼、旅游宾馆、商业大厦、住宅小区、标准工业厂房、仓库等等。所谓物业管理就是指非物业所有权人即物业管理公司对他人物业的管理。具体而言，通称的物业管理是指专门的物业管理公司受物业所有人的委托，依据有关的法律和合同，对已投入使用的各类房屋建筑物及有关公共设施以经营的方式进行管理，同时对该区域内的环境卫生、公共绿化及保安等进行统一的、有偿的专业管理，并为业主和使用人提供多功能、全方位的综合服务。

简而言之，物业管理是一种以服务为宗旨、以经营为手段、以效益为目的的融管理、经营和服务三位一体的专业化管理。物业管理公司通过对物业实行专业化管理，为物业所有人和使用人提供有偿服务，可以充分发挥开发物业的使用效能，并使其保值增值的积极作用。

作为一种新型的房屋管理模式，物业管理是市场经济发展尤其是房地产市场兴起的必然产物，也是新时期变革以计划经济体制为基础的传统房屋管理体制的必然要求。在传统的计划经济体制下，城市房地产产权统归国家这单一主体所有，房屋的分配、使用、维修、管理和转让均由房地产行政管理部门用行政手段进行处理，其积弊甚多。随着经济体制改革的发展尤其是城市房地产综合开发的兴起和住房制度改革的推行，传统的带有浓郁行政色彩的房地产管理机构及管理体制显然适应不了房地产资源市场配置的客观要求。新时期的房地产管理亟待实现社会化、专业化和市场化。“物业管理”这一新生事物正是在这一背景下孕育而生的。之所以当前通常采用“物业管理”这一名称而没有沿用“房地产管理”的称谓，主要是考虑到“物业管理”这个名称实际上已被绝大多数实行市场经济的国家或地区广泛认同和采用，已经成为国际上通用的专门术语之一。当然，采用“物业管理”这个名称还预示着在经济体制改革不断深化的背景下，我国房地产的传统管理模式从名称到内涵都在经历重大的变革。

自 1998 年 7 月 1 日起，我国住房分配正逐步全面步入货币化和市场化的轨道，住房制度改革正在步入一个新的发展阶段。可以预言，方兴未艾的物业管理业将成为 21 世纪中国极具发展前景的“朝阳产业”。近年来，我国物业管理工作取得了长足进展，截止 1998 年底，我国物业管理企业已达 12000 家，物业管理从业人员超过 150 万。