

物业管理 实务手册

《物业管理实务手册》编写组 编

物业管理实务手册

《物业管理实务手册》编写组 编



机械工业出版社

本书收集了有关物业管理方面的最新的政策和法规, 比较详细地阐述了物业管理基础知识、物业管理市场开发、物业的接管验收与撤管、物业管理制度的制定、物业管理服务、物业的使用与维护、物业管理法律责任等。为广大物业管理人员提供了一本实用工具书, 也可作为物业管理等相关专业的教学用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务手册 / 《物业管理实务手册》
编写组编. —北京: 机械工业出版社, 2006.7
ISBN 7-111-19042-4

I. 物… II. 物… III. 物业管理 - 手册
IV. F293.33 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 041124 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)
责任编辑: 何文军 版式设计: 冉晓华 责任校对: 姚培新
封面设计: 姚毅 责任印制: 洪汉军
北京京丰印刷厂印刷
2006 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷
169mm × 239mm · 9.375 印张 · 3 插页 · 361 千字
0 001—4 000 册
定价: 39.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换
本社购书热线电话 (010) 68326294
编辑热线电话 (010) 68327259
封面无防伪标均为盗版

《物业管理实务手册》 编写人员

主 编	单丽华	赵永慧		
副主编	祁 一	王 鹏	白雅君	
参 编	白天辉	于广业	王凤琴	江 潮
	范冬梅	张光华	方 林	阎景连
	张青青	陈 丽	张忠伟	瞿义勇

前 言

物业管理自 20 世纪 80 年代进入中国后发展迅速。物业管理理念和模式已经从东部到中西部逐渐深入人心。随后的 10 年，将是物业管理在中国实现良性发展和地位巩固至关重要的 10 年。物业管理在欣欣向荣的同时，整个行业也出现一些不和谐音，与物业有关投诉在近几年不断上升，投诉的焦点也呈多元化。在众多投诉中，物业管理从业人员素质的良莠不齐也被更多地关注。

《物业管理条例》的适时颁布，标志着我国物业管理进入法制化、规范化发展的新时期。《物业管理条例》的贯彻实施，对当前行业中存在的问题，有的可以有效地得到解决；有的在协调解决过程中有了法律的支持；有的还有待于今后实践中逐步解决。

国家和主管部门对物业从业人员素质的重视，从侧面体现了政府对物业管理行业的支持和帮助其实现良性发展的决心。而物业从业人员素质的提高和其他制度的完善，也势必促进物业管理的蓬勃发展。为便于物业管理企业实行规范、科学管理，我们编写了这本《物业管理从业人员实务手册》。

本书收集了有关物业管理方面的最新的政策和法规，比较详细地阐述了物业管理基础知识、物业管理市场开发、物业的接管验收与撤管、物业管理制度的制定、物业管理服务、物业的使用与维护、物业管理法律责任等内容，给广大物业管理从业人员提供了一本实用的工具书，也可作为物业管理等相关专业的教学用书。

由于水平所限，书中错漏疏误之处在所难免，恳请广大读者不吝批评指正。

编 者

目 录

前言

1 物业管理基础知识	1
1.1 物业管理基本概念	1
1.1.1 物业	1
1.1.2 物业管理	2
1.1.3 物业管理的主要内容与过程	3
1.1.4 物业管理的基本原则	5
1.1.5 物业管理的服务质量标准	7
1.1.6 物业管理人员的素质要求	9
1.2 物业管理机构	11
1.2.1 物业管理企业	11
1.2.2 业主	18
1.2.3 业主大会	21
1.2.4 业主委员会	24
1.3 物业管理	26
1.3.1 住宅小区物业管理	26
1.3.2 写字楼物业管理	38
1.3.3 商业场所的物业管理	50
1.3.4 工业区物业管理	53
1.3.5 其他类型物业管理	64
2 物业管理市场开发	74
2.1 物业管理市场营销	74
2.1.1 物业管理市场的特点和构成	74
2.1.2 物业管理市场的运行机制	75
2.1.3 物业管理市场的运行秩序	76
2.1.4 物业管理企业市场营销策略的制定	77
2.1.5 物业管理项目市场营销的运作	79
2.2 物业管理招标与投标	80

2.2.1	物业管理招标投标基本知识	81
2.2.2	物业管理招标原则	83
2.2.3	招标、投标和评标活动违规行为的禁止	83
2.2.4	物业管理招标工作程序	84
2.2.5	物业管理投标工作程序	86
2.2.6	物业管理投标文件的编写	88
3	物业的接管验收与撤管	90
3.1	物业的接管验收	90
3.1.1	物业接管验收与竣工验收的区别	90
3.1.2	物业接管验收应提交的资料	91
3.1.3	物业接管验收交接双方的责任	92
3.1.4	物业接管验收的准备	92
3.1.5	物业接管验收的程序	93
3.1.6	物业接管验收的主要内容和技术标准	94
3.1.7	物业接管验收中质量问题的处理	96
3.2	物业的撤管	97
3.2.1	物业管理企业的解聘	97
3.2.2	物业的撤管	98
4	物业管理制度的制定	100
4.1	制定物业管理制度的准备	100
4.1.1	物业管理制度的含义及分类	100
4.1.2	物业管理企业制定物业管理制度的准备	102
4.1.3	业主大会制定物业管理制度的准备	103
4.2	物业管理制度的制定	104
4.2.1	制定物业管理制度的原则	104
4.2.2	物业管理企业对物业管理制度的制定	105
4.2.3	业主大会对物业管理制度的制定	106
5	物业管理服务	107
5.1	物业管理企业资金管理	107
5.1.1	物业管理费用预算	107
5.1.2	物业管理收费纠纷的处理	111
5.1.3	专项维修资金的管理	113
5.1.4	物业企业财务管理	114
5.2	房屋租赁服务	117
5.2.1	房屋租赁市场调查与预测	117



5.2.2 房屋租赁方案的制定	122
5.3 综合经营服务	128
5.3.1 综合经营服务项目的策划	128
5.3.2 综合经营服务项目的运作	132
6 物业的使用与维护	134
6.1 房屋的修缮养护管理	134
6.1.1 原则和标准	134
6.1.2 房屋完损等级评定	136
6.1.3 房屋修缮工程分类	139
6.1.4 房屋修缮养护的实施	139
6.1.5 房屋修缮养护的管理	140
6.2 物业的设备管理	145
6.2.1 物业设备的分类	145
6.2.2 物业设备管理的内容	146
6.2.3 物业设备管理制度	147
6.2.4 设备养护规范	150
6.3 物业的环境管理	152
6.3.1 物业的环境卫生管理（简称环卫管理）	152
6.3.2 绿化管理	154
6.3.3 治安管理	157
6.3.4 消防管理	161
6.3.5 车辆道路管理	164
6.3.6 装修管理	168
6.4 物业管理责任保险	170
6.4.1 物业管理责任险产生背景	170
6.4.2 物业管理责任险的含义	171
6.4.3 物业管理责任险运作方式	171
6.4.4 被保险人义务	172
6.4.5 赔偿处理	173
6.4.6 争议处理	174
6.4.7 保险费的计算办法	174
7 物业管理法律责任	175
7.1 物业管理法律关系	175
7.1.1 物业管理法律关系的要素	175
7.1.2 物业管理法律关系分类	177
7.2 物业管理法律责任	180



7.2.1 物业管理法律责任的概念、特点和意义	180
7.2.2 物业管理法律责任的分类	181
7.2.3 物业管理中的违约责任和侵权责任	183
7.2.4 物业管理行政违法行为及其行政责任	186
7.3 物业管理纠纷状况和处理原则	188
7.3.1 物业管理纠纷状况分析	188
7.3.2 物业管理纠纷的处理原则	192
7.3.3 物业管理纠纷的解决方式	194
附录	195
物业管理条例	
(中华人民共和国国务院令 第 379 号)	195
公有住宅售后维修养护管理暂行办法	
(1992 年 6 月 15 日建设部令 第 19 号)	204
城市新建住宅小区管理办法	
(1994 年 3 月 23 日建设部令 第 33 号)	206
城市居民住宅安全防范设施建设管理规定	
(1996 年 1 月 5 日建设部、公安部令 第 49 号)	209
建设部关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知	
(1996 年 9 月 5 日建教培 [1996] 41 号)	211
建设部关于加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作的通知	
(1997 年 8 月 29 日建房 [1997] 219 号)	215
物业管理企业财务管理规定	
(1998 年 3 月 12 日财基字 [1998] 7 号)	217
建设部关于印发《全国物业管理从业人员岗位证书管理办法》有关事项的通知	
(1998 年 12 月 2 日建人教专 [1998] 244 号)	220
物业管理企业资质管理试行办法	
(1999 年 10 月 31 日建住房 [1999] 261 号)	222
房屋建筑工程质量保修办法	
(2000 年 6 月 30 日建设部令 第 80 号)	225
住宅室内装饰装修管理办法	
(2002 年 3 月 5 日建设部令 第 110 号)	227
建设部关于印发《前期物业管理招标投标管理暂行办法》的通知	
(建住房 [2003] 130 号)	233
建设部关于印发《业主大会规程》的通知	
(建住房 [2003] 131 号)	239
国家发展改革委、建设部关于印发《物业服务收费管理办法》的通知	
(发改价格 [2003] 1864 号)	244

全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则	248
全国物业管理示范大厦标准及评分细则	253
城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法 (1996年3月1日)	260
城市住宅小区竣工综合验收管理办法 建法(1993)814号	263
房屋接管验收标准 (1991年7月1日)	265
住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法 建设部 财政部颁发 建住房[1998]213号	272
前期物业管理服务协议 (示范文本)(建设部1999年10月14日发)	275
物业管理委托合同示范文本	281
参考文献	288

1 物业管理基础知识

1.1 物业管理基本概念

1.1.1 物业

“物业”原是广东、香港、澳门地区人们对单元性房地产的称谓。根据李宗镔先生所著的《香港房地产法》一书解释：“物业是单元性地产。一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。故一物业可大可小，大物业可分为小物业。”

物业、房地产、不动产是既有联系、又有区别的3个概念。根据《中华人民共和国行业标准——房地产业基本术语标准》(JGJ/T30—2003)的定义，不动产(immovable property)是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；房地产(real estate, real property)是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；而物业(property)特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。各类建筑物可以是住宅小区的房屋，也可以是写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等；配套设施、设备，如市政设施、文化娱乐设施、交通设施等；场地，是指庭院、绿地、道路等。房地产一词的使用贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程；不动产强调的是它的不便于移动性；物业则侧重于使用、服务和管理角度。

根据用途，物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和其他物业等多种类型。其中，居住物业又可分为普通住宅小区、公寓、别墅等类型；商业物业可分为写字楼、商业场所等类型。商住两用等类型物业属复合型物业。

物业的特征：

固定性	所有的建筑物、构筑物及其配套设施必然依附于一定的地块，建成以后，在一般情况下是搬不走、挪不动的。这就是说物业具有不可移动的固定性特点。所以，在建造物业之前，一定要有长远观念，在各级政府规划部门的规划范围内进行精心策划，在施工中，要严格管理，保证质量。新建的物业，要和周围环境协调一致，创造良好的自然环境
-----	---



(续)

耐久性	物业的建造，一般都需要较长的时间，物业的使用时间就更长了。我们经常看到在建筑业中提到“精心设计，百年大计”这样的口号，说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长的时间，特别是具有纪念价值和文物保护价值的建筑物，更应当长久地保留下去
多样性	物业范围非常广泛，规模各不相同，高矮大小悬殊，形状各有差异，颜色五花八门。居住用房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育竞赛场馆及其配套设施、水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等，物业类型多样，而且每一个单体物业又有独到之处。物业的多样性构成了城市乡村的不同风格，更加显示物业区域的风采
高值性	物业，不仅具有使用价值，而且应当具有较高的观赏价值。各种建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的。尤其在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大、中城市，物业价值就更高了。因此，如何为业主的物业保值、增值，自然就成了物业管理企业的重要职责
权益性	《房地产业基本术语标准》特别强调不动产、房地产、物业都不仅包括相关物质实体，而且包括依托于物质实体上的权益。物业的法律属性集中反映在物权的关系上，在我国，房地产权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权 房地产权比其他商品财产权的结构更为复杂。购入物业就意味着购入一宗不动产的所有权（物权），而且物业的所有权不只是一项单项权利，而是一个权利束，拥有多项权利能，如租售、抵押等，形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中，各种权利可以以不同形式组合，也可以相互分离，单独行使、享有

1.1.2 物业管理

物业管理（property management）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。从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格，具有一定的资质；物业管理企业按照国家法律、法规和物业服务合同，采用先进的维修养护技术和方法，对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理，为业主提供全方位高效、优质、经济的服务，使物业发挥最大的社会效益、环境效益和经济效益。物业管理的具体内容，应当按照业主和物业管理企业签订的《物业服务合同》实施。现代物业管理与传统房地产管理在管理体制、服务范围和服务质量上都有很大的不同。

物业管理的特性：



覆盖面广	<p>物业管理是从香港和国外传播到国内的，从 20 世纪 80 年代开始进入我国大陆沿海城市，由深圳逐步发展到上海、广州、北京、天津、辽宁、山东、福建、江苏等省市的众多城市。物业管理，从地域上看，管理面广，从管理对象上看，包括的范围也比较宽。在深化改革过程中，大批售后公房或未售公房以及商品住宅、办公用房、工商用房，甚至机关、学校用房及其配套设施设备，都是物业管理的对象。从服务对象来看，由于各种物业归属于不同的业主或由各种各样的使用人使用，所以物业管理服务的对象也各不相同，十分广泛</p>
服务性强	<p>物业管理属于服务性行业。在《中华人民共和国职业分类大典》中，物业管理人员属于社会服务人员。虽然有时物业管理人员需要履行管理职责，但服务是物业管理的根本属性。为了突出强调物业管理的服务性，《物业管理条例》中将物业管理委托合同称为《物业服务合同》，规定物业管理企业须按照《物业服务合同》为业主和使用人提供服务。物业管理企业只有根据业主的委托和要求，不断管理创新，不断改进服务态度，不断创新服务办法，不断提高服务质量，不断扩大服务范围，不断开拓服务项目，更好地为业主提供高效、优质、周到的生活服务和现代化的商务服务以及智能化的管理，才能具有无限的生命力，才能立于不败之地，才能不断得到新的发展</p>
专业性强	<p>物业管理企业接受委托后，需要按照物业服务合同的约定，采用先进的维修保养技术和方法，对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、道路养护统一实施专业化管理，为业主提供全方位高效、优质、经济的服务，涉及物业管理、建筑工程、电气设备、给排水、暖通、自动化、保安、保洁、绿化等多种专业领域，需要多方面的专业人才。物业管理企业的所有工作人员，无论从事哪个工种的工作，都需要学习物业管理专业知识，成为复合型人才，只有这样，才能更好地为业主和使用人提供服务</p>
业主处于主导地位	<p>业主是物业的主人，在物业管理中业主始终处于主导地位。从立法到行政管理都有明确的法规和措施来保障业主的权益。《物业管理条例》规定：“物业管理区域内全体业主组成业主大会”，“代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益”，业主“参加业主大会会议，行使投票权”，“选举业主委员会委员，并享有被选举权”。这从制度上保证了业主能够自治管理物业，在管理中起主导作用，占据主要地位。在实践中，业主委员会执行业主大会的决议，通过招标形式选择物业管理企业，按照《物业服务合同》监督物业管理企业的管理服务工作。物业管理企业的服务，只有被业主接受，企业才会有生命力，才能取得合法收入，得到良好的效益</p>
物业管理与社区管理相结合	<p>社区管理，一般是由政府的基层单位街道办事处和社区内的居民委员会承担的，主要工作包括组织管理社区的妇幼保健、计划生育、青少年教育、治安保卫、民事调解、社会福利、老龄工作等。物业管理服务项目众多，内容丰富，从最基本的物业维修、养护到物业管理区域的环境管理，都应和社区管理紧密结合，共同营造现代化、具有浓厚文化生活气息的生活和工作环境，创造物质文明和精神文明</p>

1.1.3 物业管理的主要内容与过程

物业管理的主要内容如下：



物业的接管验收	主要是根据物业管理委托服务合同制定物业的接管验收方案，按照有关规定组织物业的接管验收。在办理物业承接验收手续时，物业管理企业应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并登记造册；建设单位应向物业管理企业移交有关物业资料。物业管理企业对所有物业资料应妥善保管，在物业管理服务终止时，应将全部物业资料移交给业主委员会
物业管理方案和制度的制定	<ol style="list-style-type: none">(1) 建立物业管理企业的相关管理部门，确定人员编制(2) 在物业管理早期介入中对物业的规划设计方案、施工质量等提出合理建议(3) 根据委托服务合同制定物业管理方案(4) 制定各项物业管理制度(5) 制定物业再开发利用方案(6) 制定物业管理费用收支计划，并控制预算(7) 制定房屋租赁方案，提供房屋租赁服务
客户管理服务	<ol style="list-style-type: none">(1) 提供业主或使用人人住服务(2) 有计划地与客户进行有效沟通(3) 接待客户日常来电、来信、来访，处理客户投诉(4) 拟写物业管理的常用文书(5) 建立与管理物业管理档案(6) 测算并收取物业管理费用(7) 对专项维修资金的使用进行管理(8) 在管区内组织和管理各种有益的文体娱乐活动
房屋建筑及附属设备设施的维修养护管理服务	<ol style="list-style-type: none">(1) 向业主和使用人说明房屋建筑及附属设备设施的功能和使用注意事项，进行房屋及附属设备设施的安全管理(2) 制定房屋及附属设备设施的维修养护计划(3) 对房屋进行日常养护和维修(4) 管理监督业主或使用人室内装饰装修工程(5) 对房屋附属设备设施进行日常养护和维修(6) 运用智能化物业管理系统进行管理(7) 对特种设备的委托维修养护工作进行管理(8) 编制房屋维修预算方案和设备设施的维修、更新预算方案
安全服务	<ol style="list-style-type: none">(1) 制定物业管理区域内安全防范设施的设置方案，正确设置消防器材(2) 提供物业管理区域内的安全保卫服务(3) 进行消防安全管理(4) 对进入物业管理区域内车辆的行使和停放进行管理(5) 预防和及时处理物业管理区域内的各类突发事件
环境保洁与绿化美化管理	<ol style="list-style-type: none">(1) 对物业管理区域内的环境污染进行防治(2) 对物业管理区域内的房屋共用部位、共用设施设备和公共场地提供卫生保洁服务(3) 对物业管理区域内的环境进行绿化美化



(续)

综合经营服务	<p>综合经营服务是多种经营性质的有偿服务，主要是开展多种便民经营服务项目，也可作为业主或使用人自用物业单元内部提供特约性物业管理服务。物业管理企业应与业主委员会共同协商，在场地、人员、资金许可的情况下，经过认真预测，然后有计划地不断开发、引进服务项目，以最大限度地满足客户的需要，同时提高企业的经济效益</p> <p>综合经营服务中的特约性服务，是具有委托和代理性质的服务方式。当业主或使用人因为特殊原因，在生活或工作中遇到自己难以解决的问题时，便希望花钱买方便，花钱买服务，物业管理企业应当创造条件，满足业主或使用人要求，提供特约性服务。争取政府及有关部门的指导和帮助，利用公关手段和合同方式建立服务网络，实行感情服务，以便更好地满足客户的需求</p>
--------	--

物业管理的过程如下：

签订物业服务合同	<p>《物业管理条例》规定，在业主、业主大会选聘物业管理企业之前，建设单位选聘物业管理企业的，应当签订书面的《前期物业服务合同》。业主或业主大会，依法通过适当方式选聘有相应资质的物业管理企业以后，应签订书面的《物业服务合同》。《前期物业服务合同》或《物业服务合同》（以下简称物业服务合同）应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利与义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定</p>
验收接管物业	<p>签订物业服务合同以后，物业管理企业应当成立接管验收小组，对物业的共同部分和共用设施设备进行查验，并办理接管手续</p>
履行服务合同	<p>按照服务合同所约定的内容，依法履行合同条款。要制定物业管理的各项规章制度、工作职责、操作规范，编制住户手册，建立物业管理的信息网络，以现代管理模式为业主提供经济、优质、高效的服务。物业管理企业也可以根据业主的委托，在力所能及的条件下，为业主提供物业服务合同约定以外的其他服务项目</p>
终止合同，做好交接	<p>物业服务合同到期或因某些原因终止时，物业管理企业要向业主委员会报告专项维修资金使用情况并接受审查。然后，物业管理企业应当将物业管理用房、余留的专项维修资金和在承接验收时所接收的各种图纸、资料以及其他物业管理中的相关文件（如在物业管理期间的各项规章制度、工作职责、操作规范、比较重要的维修记录等）交还给业主委员会。如果业主大会已经选聘了新的物业管理企业，新老物业管理企业之间应当在业主委员会的监督下，认真做好验收交接工作。物业管理中的遗留问题，也应向业主委员会或新的物业管理企业交待清楚</p>

1.1.4 物业管理的基本原则

物业管理的基本原则如下：

权责分明原则	<p>在物业管理区域内，业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业的权利与责任应当非常明确，物业管理企业内部各部门的权利与职责要分明。只有权、责分清了，才能做到人人有事做，事事有人管，才能避免瞎指挥，有利于提高物业管理水平和服务质量，让业主和住用人安居乐业</p>
--------	---



(续)

<p>权责分明原则</p>	<p>业主是物业的所有人,拥有房屋的所有权和相关土地的使用权,不同的物业归不同的业主所有。一个物业管理区域内的全体业主组成一个业主大会。业主大会代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。业主委员会是业主大会的执行机构。物业的产权是物业管理权的基础,业主、业主大会或业主委员会是物业管理权的主体,是物业管理权的核心。物业管理企业是物业管理的具体执行者,对物业的管理、维修和养护也是责无旁贷的</p> <p>物业管理权是物业管理中的根本问题,业主、业主大会或业主委员会有权选择物业的管理者,而物业管理企业只有被业主选中以后才能成为物业的管理者</p>
<p>业主主导原则</p>	<p>业主主导,是指在物业管理活动中,以业主的需要为核心,将业主置于首要地位。强调业主主导,是现代物业管理与传统体制下房屋管理的根本区别。在传统的房屋管理体制下,房屋一般都属于公有,用户被动地接受管理,而新的物业管理体制下,业主真正成了物业的主人,有权选聘物业管理企业,物业管理的各种服务收费标准也需要由业主和物业管理企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法,在物业服务合同中约定。业主有权制定、修改业主公约;选举、更换业主委员会委员,监督业主委员会的工作;选聘、解聘物业管理企业;决定专项维修资金使用、续筹方案,并监督实施;制定、修改物业管理区域内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以及法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责</p>
<p>服务第一原则</p>	<p>物业管理企业,与其称为物业管理企业不如称为“物业服务企业”。因为物业管理企业所做的每一项工作都是服务。从业主与物业管理企业订立的合同来看是“物业服务合同”;从管理的对象来看,物业管理企业是代表业主为业主管理物业;从与业主的关系来看,物业管理企业是为业主提供优质服务的服务者。物业管理企业所要开拓的一切项目也是为业主服务的项目。物业管理企业只有坚持不懈地为业主提供优质服务,让业主满意,自身才能发展。因此,物业管理必须坚持服务第一的原则</p>
<p>统一管理原则</p>	<p>一个物业管理区域是一个有机的整体,机体的任何一部分都会联动其他部分。旧的体制中实行多头管理、分头管理,缺陷很大。为了克服以往的弊端,一个物业管理区域只能成立一个业主大会,一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理。物业管理区域内的房屋建筑及附属设施设备维修养护、环境保护、绿化美化、治安保卫、车辆道路等统一纳入物业服务合同,由一个物业管理企业负责,这体现了统一管理原则,克服了多头管理带来的扯皮现象</p>
<p>专业高效原则</p>	<p>物业管理是涉及面非常广、专业化程度比较高的工作。物业管理企业进行统一管理,并不等于所有的工作都必须由物业管理企业自己来承担。为了提供高效优质服务,减少开支,创造良好的社会效益和环境效益,物业管理企业可以将物业管理区域内的专项服务委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。比如,物业管理区域绿化可以分包给园林绿化公司,房屋修缮可以分包给房屋修缮公司,物业管理区域内的保洁可以分包给保洁公司,治安保卫可以分包给保安公司等。物业管理公司主要是进行组织、协调和管理,这是社会主义市场经济进一步发展、社会分工越来越细的要求,也是物业管理企业开发服务项目,为业主和使用人提供全方位服务,更充分地满足业主和使用人需求的捷径</p>



(续)

<p>收费合理原则</p>	<p>物业管理的经费是搞好物业管理的物质基础。物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。区别不同物业的性质和特点,由业主和物业管理企业按有关规定进行约定。收缴的费用要让业主和使用人能够接受并感到质价相符,物有所值。物业管理的专项维修资金要依法管理和使用。物业管理企业可以通过实行有偿服务和开展多种经营来增加收入</p>
<p>公平竞争原则</p>	<p>物业管理是社会主义市场经济的产物,在市场经济中应当实行公开、公平、公正的竞争机制,在选聘物业管理企业时,应该坚持招标、投标制度,委托方发标,一般要有3个以上的物业管理企业投标,招标要公开,揭标要公正,谁中了标就让谁管理。这样不仅可以激励物业管理企业加强内部管理,提高服务水平,降低管理成本,增强自身实力,发展企业本身,而且可以促使物业管理行业尽快与国际接轨,让我国物业管理企业走向世界。同时,实行公开、公平、公正的招标制度,也可以有效地遏制腐败现象的产生</p>
<p>依法行事原则</p>	<p>依法行事,是做好一切工作的保证,也是搞好物业管理的基本保证。物业管理遇到的问题十分复杂,涉及到的法律非常广泛,整个物业管理过程中时时刻刻离不开法律、法规。如何签订物业服务合同,如何制定规章制度,如何处理对内对外关系,如何开发物业管理中的服务项目,如何收取各种费用,安全保卫中遇到的问题怎样解决,这些问题绝不是依靠一个或几个人凭空想像就能解决的,而应当以我国的法律、法规为根据做出正确回答。无论是业主,还是物业管理企业的工作人员,都应该学习相关法律、法规,如《物业管理条例》、《城市房地产管理法》、《劳动法》、《民法》、《合同法》、《税法》等,遇到问题时一定要要有法律观念,处理问题时要以法律、法规为依据。只有这样,签订的合同才能生效,制定的规章制度才能够实施,处理问题才会恰当</p> <p>依法签订的《物业服务合同》,是具有法律效力的规范文书,是物业管理的基本依据。物业管理企业在与业主签订《物业服务合同》时,必须持有严肃认真的态度,合同签订以后,必须严格履行合同约定的全部管理事项,保证服务质量,向业主提供优质服务,开展各项工作。在实施管理的过程中,如果遇到一些特殊的情况无法执行合同,应当提前与业主协商,在双方协商一致的基础上对合同进行修改,然后按修改过的合同执行</p>

1.1.5 物业管理的服务质量标准

1、建设部制定的《全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则》

物业管理是房地产业的组成部分,属于第三产业,与其他服务行业一样,有其独特的服务质量标准。物业管理企业的全部工作就是要为业主和住用人创造“整洁、文明、安全、方便”的生活和工作环境,确保业主和使用人能在宁静、舒适、温馨、优美的生活和工作环境中生存、享受和发展各项事业。总的来说,提高物业价值和在法律允许前提下让业主和使用人满意是物业服务质量的根本标准。为了达到这一目标,建设部及各个省市先后制定了相关的物业管理服务质量优秀标准和达标要求。

为了提高物业管理水平,逐步实现物业管理的规范化、标准化,推动物业管