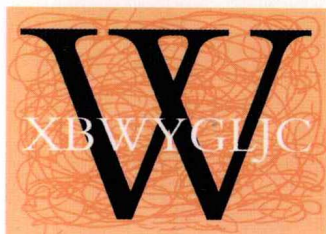


广州市物业管理行业协会◆编写



新编物业管理教程

XINBIAN WUYE GUANLI JIAOCHENG

吉林人民出版社

新编物业管理教程

广州市物业管理行业协会 编写

吉林人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编物业管理教程/广州市物业管理行业协会编写. — 长春: 吉林人民出版社,

2008.5

ISBN 978-7-206-05653-6

I.新… II.广… III.物业管理—教材

IV.F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 061554 号

新编物业管理教程

编 者:广州市物业管理行业协会

责任编辑:李艳萍

封面设计:慧 子

责任校对:姚 君

吉林人民出版社出版 发行(长春市人民大街 7548 号 邮政编码:130022)

印 刷:吉林省吉育印业有限公司

开 本:787mm×960mm 1/16

印 张:22.25

字数:400 千字

标准书号:ISBN 978-7-206-05653-6

版 次:2008 年 5 月第 1 版

印 次:2008 年 5 月第 1 次印刷

印 数:1-1 000 册

定 价:50.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

编委会名单

编委会主任：谢晓丹

编委会副主任：刘仲国 杨承志 陈德豪
李卓章 姚李娟

编委会委员：（以姓氏笔画为序）

叶 亮 刘仲国 李卓章 李丽英
林祥明 杨承志 陈德豪 姚李娟
黄宇航 谢晓丹

序 言

物业服务行业是社会主义市场经济发展和房屋商品化的客观需要和必然产物。目前,专业化、市场化、社会化的物业服务模式已取代了传统的行政福利型房产管理体制和模式,成为我国城市房屋管理的基本模式。对各类物业公共秩序、环境卫生、设施设备进行物业服务和维护,关系各行各业和千家万户。不断完善、规范物业服务,对物业保值增值、改善人居环境、营造社会和谐、提升城市形象有着积极的作用。

广州市作为我国改革开放的前沿城市,拥有全国最早实行专业化物业服务的住宅小区,在专业化、社会化、市场化物业服务方面,率先进行了探索与实践,经过20多年的发展,涌现出了一系列物业服务创新创举和一大批物业服务优秀人才,物业服务业逐步走向成熟规范。

本书是在总结广州市物业服务多年实践成果的基础上,广泛借鉴各地先进经验,吸收本行业最新的理论研究与立法成果编著而成,尤其是融入了物业服务最新立法成果《物权法》和修改后的《物业管理条例》的立法精神,统一规范了物业服务的专业用词和术语,并特别注重广州市本地物业服务实践探索中好的经验、方法、程序与技巧的归纳与阐述,有较为丰富的实例、案例资料与地方立法成果,内容充实,体系完整,值得推荐给广大物业服务从业人员和高校相关专业学生学习与借鉴。

愿这本培训教程能在传播物业知识、培养优秀人才、提高服务水平方面起到积极有益的作用。

谢晓丹

2008年3月

前 言

近年来,市场化、专业化、社会化的物业服务日益普及,从业人员队伍不断壮大,物业服务理论与实践探索日益成熟,与之有关的立法也不断完善;《物权法》实施以后,原有物业服务的很多立法规定需要调整,部分习以为常的行规和具体操作办法也要随之作出改变。但是,现有的物业管理教材著作未能及时反映行业的最新发展和立法进程。正是在这样一种背景下,广州市物业管理行业协会为满足广大物业服务从业人员更新知识,开阔视野,适应新规,进一步提高综合素质的需要,组织广州市物业主管部门与行业协会、资深专家学者、具备丰富实操管理经验的一线企业家与管理者,集各界之所长,在总结广州市长期物业服务实践成果的基础上,根据《物权法》和修改后的《物业管理条例》的立法精神,借鉴注册物业管理师教材知识体系,吸收国内外物业服务的先进经验、成果,编写出这本教材。

本书知识面新,内容体系全面简明,兼顾思想性与实用性、知识性与操作性,理论结合实际,融入较多广州物业服务企业的实用经验和成熟做法,有很强的从业应用指导价值。适用于各级物业服务岗位培训和物业服务企业内部员工培训,也适合于大中专院校物业服务专业作为教学用书和广大在职人员学习参考。

本书由陈德豪(广州大学教授)、杨承志(深圳大学法学硕士导师、广州国土房管局处长)、姚李娟(广州市物业管理行业协会秘书长)主编,其中第1章、第11章由陈德豪编写,第2章、第7章由杨承志编写,第3章由姚李娟、李丽英编写,李卓章(广州市物业管理行业协会会长)审核,第4、5、6章由黄宇航(广州市颐和酒店物业管理有限公司总经理)编写,第8、12章由叶亮(广州海运集团物业发展有限公司副总经理)编写,第9、10、13章由林祥明(广州怡城物业管理有限公司经理)编写,最后由谢晓丹局长、刘仲国副局长(广州国土房管局)统稿。

广州市国土房管局、广州市物业管理行业协会对本书的编著给予了大力支持。

另外，本书的编写参考了大量有关的教材、论著，并得到吉林人民出版社的大力支持。在此一并表示感谢。

诚挚欢迎广大读者对书中不当之处提出宝贵的批评和修改意见。

刘仲国
2008 年 3 月

目 录

第一章 物业管理基本知识	(1)
第一节 物业与物业管理	(1)
一、物业	(1)
二、物业管理	(4)
第二节 物业管理的起源与发展	(7)
一、物业管理的起源	(7)
二、物业管理的发展	(8)
三、我国物业管理的产生与发展	(9)
第三节 物业管理的类别、性质与原则	(13)
一、物业管理的类别	(13)
二、物业管理的性质	(14)
三、物业管理的原则	(17)
第四节 物业管理的内容和基本环节	(19)
一、物业管理的内容	(19)
二、物业管理的基本环节	(24)
第五节 发展物业管理的意义与作用	(28)
一、发展物业管理能促进经济增长,产生直接的经济效益	(28)
二、发展物业管理有利于提高人民群众生活、工作质量	(29)
三、发展物业管理有利于增加就业	(29)
四、发展物业管理有利于维护社区稳定	(29)
五、促进城市管理和环境的完善	(30)
第二章 物业管理法律法规与政策	(31)
第一节 物业管理法律法规概述	(31)
一、物业管理法律法规的概念	(31)
二、物业管理法律法规的调整对象	(31)

第二节 物业管理法律关系	(32)
一、物业管理法律关系的概念	(32)
二、物业管理法律关系的构成要素	(32)
三、物业管理法律关系	(33)
四、物业管理法律关系的产生、变更和消灭	(34)
第三节 物业管理法律规范	(35)
一、物业管理法律规范及其表现形式	(35)
二、物业管理法律责任	(38)
第四节 物业管理中常用的相关法律法规	(39)
一、《中华人民共和国民法通则》	(39)
二、《中华人民共和国物权法》	(40)
三、《中华人民共和国合同法》	(41)
四、《物业管理条例》	(42)
五、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	(47)
六、《业主大会规程》	(47)
七、《物业服务收费管理办法》	(48)
第五节 物业管理相关政策	(49)
一、物业管理法律法规与政策之间的关系	(49)
二、物业管理相关政策的作用	(50)
 第三章 物业管理相关组织	 (52)
第一节 物业服务企业	(52)
一、物业服务企业的概念和特征	(52)
二、物业服务企业的分类	(53)
三、我国物业服务企业的组建类型	(54)
四、物业服务企业的权利和义务	(55)
第二节 物业服务企业的设立	(56)
一、物业服务企业的工商注册登记	(56)
二、物业服务企业的资质审批及管理	(57)
第三节 业主、业主大会、业主委员会	(60)
一、业主	(60)
二、业主大会	(62)

三、业主委员会	(65)
四、限制性规定	(68)
五、非业主使用人	(68)
第四节 物业管理相关机构	(69)
一、房地产行政主管部门	(69)
二、工商、税务和物价等行政主管部门	(71)
三、供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等 单位	(72)
四、物业建设单位	(73)
五、专业性服务企业	(75)
六、街道办事处和居委会	(75)
七、行业协会	(75)
第四章 物业服务人员的素质要求与日常客户服务	(76)
第一节 物业服务人员的素质要求	(76)
一、物业服务人员职业道德	(76)
二、物业服务人员的专业素质要求	(79)
三、物业服务人员的其他素质要求	(80)
第二节 客户服务	(83)
一、客户服务的一般知识与技巧	(83)
二、日常客户接待与服务开展	(89)
三、服务开展的工作流程及服务项目监控	(91)
四、顾客投诉与处理技巧	(92)
第五章 物业早期介入与前期物业管理	(98)
第一节 早期介入	(98)
一、早期介入的必要性	(98)
二、早期介入的作用	(100)
三、早期介入的内容	(100)
第二节 前期物业管理	(102)
一、物业管理项目前期运作	(102)
二、工程质量保修	(103)

三、前期沟通协调	(104)
四、前期物业管理的特点	(105)
第三节 物业承接查验基本知识	(105)
一、物业的竣工验收	(105)
二、新建物业承接查验	(107)
三、物业查验的主要内容与方式	(108)
四、物业承接查验的标准	(111)
五、承接查验所发现问题的处理	(111)
六、物业管理工作的移交	(112)
第四节 入住服务	(112)
一、物业交付使用应具备的条件	(113)
二、入住服务的内容	(113)
三、入住服务应注意的问题	(116)
第五节 装修管理	(117)
一、物业装饰装修管理流程	(118)
二、物业装饰装修管理内容	(122)
三、装修管理应注意问题	(125)
第六章 物业管理招标投标	(126)
第一节 物业管理招标投标的内容与形式	(126)
一、物业管理招标投标的概念	(126)
二、物业管理招标的类型	(127)
三、物业管理招标的方式	(128)
四、物业管理招标的内容	(129)
第二节 物业管理招标投标的策划与实施	(130)
一、物业管理招标投标的基本要求与原则	(130)
二、物业管理招标的条件与程序	(131)
三、物业管理投标的条件、程序与策略技巧	(135)
第三节 物业管理方案的制订	(143)
一、制订物业管理方案的一般程序	(143)
二、制订物业管理方案的要求	(143)
三、制订物业管理方案的要点及方法	(144)

第七章 物业管理服务合同	(152)
第一节 物业服务合同概述	(153)
一、前期物业服务合同和物业服务合同的区别	(153)
二、物业服务合同的法律性质	(154)
三、物业服务合同签订应遵循的基本原则	(155)
四、物业服务合同中相关主体的权利和义务	(156)
五、物业管理的事项	(157)
六、物业服务的质量	(158)
七、物业管理用房	(159)
八、物业服务合同的期限	(160)
第二节 前期物业服务合同	(160)
一、前期物业管理的概念	(161)
二、前期物业服务合同的主要内容	(162)
三、前期物业管理中三方当事人的法律关系	(163)
四、前期物业服务合同与物业服务合同的衔接	(164)
五、前期物业管理中管理费用的承担	(165)
六、签订前期物业服务合同应注意的事项	(166)
第三节 物业服务合同	(167)
一、物业服务合同的概念	(167)
二、物业服务合同的特点	(167)
三、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别	(167)
四、物业服务合同的签订	(168)
五、物业服务合同的终止	(170)
第四节 违反物业服务合同的法律責任	(170)
一、违约的概念	(170)
二、违反合同的五种形态	(170)
三、违约责任承担方式	(171)
四、物业服务合同中各方当事人违约情形	(172)
第八章 房屋及设施设备维修养护管理服务	(173)
第一节 房屋构造与识图	(173)
一、建筑物分类	(173)

二、房屋构造基本知识	(174)
三、建筑识图基本知识	(179)
第二节 房屋日常养护管理服务	(188)
一、房屋日常养护的类型与内容	(188)
二、房屋日常养护的原则与安全要求	(189)
三、房屋各组成部分的日常养护服务	(190)
第三节 房屋日常维修管理服务	(191)
一、房屋日常维修项目与特点	(191)
二、房屋维修项目的收集与任务落实	(191)
三、房屋维修管理服务的实施	(191)
四、维修表格举例	(192)
第四节 物业设施设备使用管理服务	(193)
一、物业设施设备的构成	(193)
二、物业设施设备的使用管理服务	(194)
三、运行记录表格举例	(196)
第五节 物业设施设备日常养护管理服务	(196)
一、物业设施设备日常养护要求	(196)
二、各类设施设备的日常养护管理服务	(196)
三、养护记录表的填写	(199)
第六节 物业设施设备日常维修管理服务	(200)
一、物业设施设备维修管理制度	(200)
二、物业设施设备日常维修服务标准与程序	(201)
第九章 物业环境管理服务	(203)
第一节 物业环境管理服务概述	(203)
一、物业环境的含义	(203)
二、物业环境的类型	(203)
三、物业环境的特点	(204)
四、物业环境管理的基本原则和内容	(204)
第二节 环境污染的防治	(205)
一、防治大气污染的主要措施	(205)
二、防治水体污染的主要措施	(206)

三、防治固体污染的主要措施	(206)
四、防治噪音污染的主要措施	(207)
五、环境污染防治的有关法规	(207)
第三节 物业环境保洁管理服务	(208)
一、物业环境卫生保洁的范围	(208)
二、物业环境卫生保洁的工作要求	(208)
三、物业环境卫生保洁的工作措施	(209)
四、物业环境的四害消杀工作	(212)
五、物业环境内的白蚁防治	(213)
第四节 物业绿化管理服务	(214)
一、物业环境绿化的功能	(214)
二、物业绿化的养护管理	(215)
三、物业绿化养护管理的工作流程与检查标准	(218)
第十章 物业公共秩序管理服务	(223)
第一节 公共安全防范管理服务	(223)
一、公共安全防范管理服务的内容	(223)
二、公共安全防范管理服务的要求	(225)
三、治安防范注意事项	(226)
第二节 消防管理	(226)
一、消防基本知识	(226)
二、义务消防队伍建设	(228)
三、消防制度的制订	(229)
四、物业消防安全检查内容与方法	(229)
五、动火安全管理	(231)
六、消防安全预案制订	(231)
第三节 车辆管理服务	(232)
一、车辆管理的方法与要求	(233)
二、车辆管理注意事项	(233)
三、车辆停放及停车场管理规定	(234)

第十一章 物业管理收费服务	(236)
第一节 物业服务费的基本知识	(236)
一、物业服务费的含义与构成	(236)
二、物业服务收费原则	(236)
三、物业服务收费依据	(237)
四、物业服务费的缴费主体	(238)
第二节 物业服务费用测算	(239)
一、物业管理服务费的价格形式	(239)
二、物业服务的计费方式	(239)
三、物业服务费的测算原则	(240)
四、物业服务费的测算	(241)
第三节 物业服务费用的收取	(245)
一、收取物业服务费的方法和程序	(245)
二、催缴物业服务费的程序和方法	(246)
三、法律途径解决物业服务欠费问题的程序	(248)
四、代收代缴费用	(249)
五、物业服务费收支账目的公布	(250)
第十二章 物业管理风险防范与紧急事件处理	(251)
第一节 物业管理风险的内容及防范处理	(251)
一、风险与物业管理风险	(251)
二、物业管理风险的内容	(251)
三、物业管理风险防范的措施	(255)
第二节 紧急事件处理	(256)
一、紧急事件	(256)
二、处理紧急事件的要求	(257)
三、紧急事件处理过程	(257)
四、各类典型紧急事件的处理	(257)
第十三章 物业服务应用文书写作与档案建立管理	(263)
第一节 物业服务常用文书的草拟	(263)
一、文书写作的基本知识	(263)

二、物业管理应用文书的草拟	(265)
第二节 物业服务档案的建立与管理	(277)
一、档案管理的基本知识	(277)
二、物业服务档案的概念、特点、作用	(278)
三、物业服务档案的收集与整理	(280)
四、物业服务档案管理要求	(286)
五、电子档案的管理	(288)
附录一 物业管理条例	(292)
附录二 物业服务收费管理办法	(301)
附录三 前期物业管理招标投标管理暂行办法	(304)
附录四 业主大会规程	(311)
附录五 物业服务企业资质管理办法	(316)
附录六 普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）	(321)
附录七 前期物业服务合同（示范文本）	(326)
参考文献	(338)

第一章 物业管理基本知识

第一节 物业与物业管理

一、物业

(一) 物业的含义

“物业”是由香港传入大陆、逐渐流传，以致现在被普遍接受应用的一个专有名词，指的是单元性的房地产（即可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物），确切地说是指已建成并投入使用的各类房屋建筑及其附属设施、设备和相关场地。

物业有大小之别，它可以是一个完整的住宅区，也可以是其中的一栋楼宇、一个单元。物业可以包含各种用途建筑物类型，如住宅、商业大厦、酒店宾馆、工业厂房（区）、加油站、影院、体育馆、会展中心、综合大厦、军队营房、监狱、寺庙等。个人、家庭、企业及其他机构拥有的房产、地产均可称为物业。因为物业指的是单元性的房地产，所以一般它有明确的范围、确定的权益和价值。

(二) 物业的性质

1. 二元性

物业的二元性是指物业有土地和建筑物两大构成部分，兼有土地与建筑物两方面的物质内容，这是其常态表现。但这并不排斥单纯的土地或建筑物也可称之为物业。物业的二元性一般是其他商品不具备的。

2. 位置固定性（不可移动性、地区性）

由于土地具有位置固定性，建筑物固着在土地上，所以物业具有位置固定性。物业的位置固定性主要是指其空间位置的不可移动。这一特性也派生了物业的地区性、个别性和有限性。因为空间位置不可替代，所以没有两宗完全相同的物业（纵使两栋建筑物由同一建造单位，以相同的建筑设计、材料和标准建造，在同样布局安排、大小的院落，外观看上去一模一样，也因为具体坐落位置不同，周围景观不同，两宗物业依然实质上不同）。这一特性，也使得物业的使用、交易受到严格的限制，难以用一般等价物替代。