

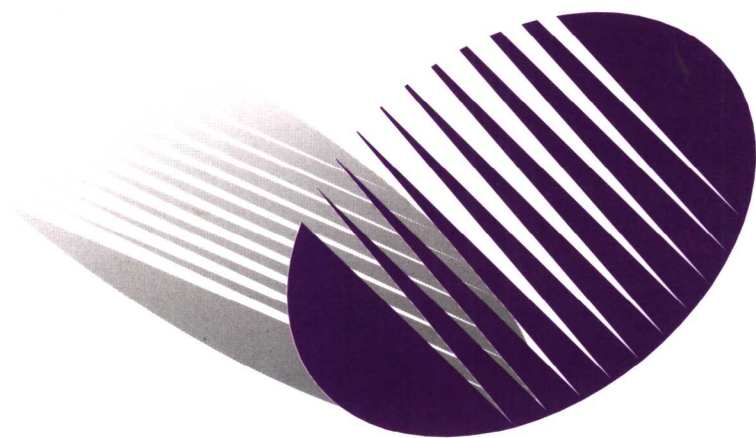
省级精品课教材

21世纪高职高专精品教材·房地产类

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

郑晓奋 主编



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

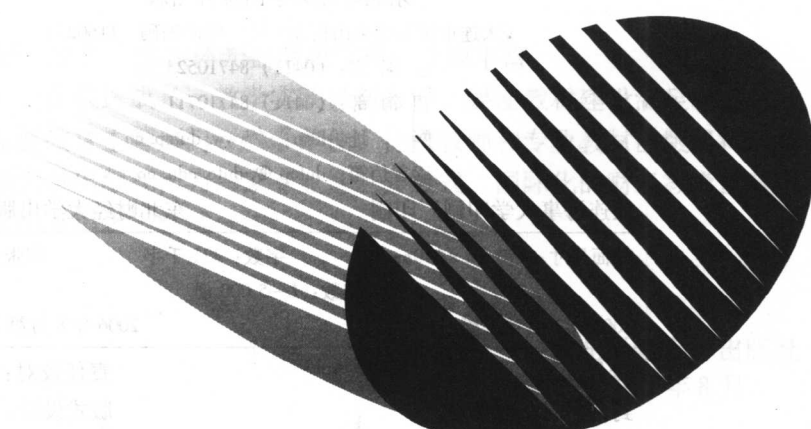
省级精品课教材

21世纪高职高专精品教材·房地产类

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

郑晓奋 主编



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 郑晓奋 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务 / 郑晓奋主编. — 大连 : 东北财经大学出版社, 2006. 8
21 世纪高职高专精品教材 · 房地产类
ISBN 7 - 81084 - 893 - 3

I. 物… II. 郑… III. 物业管理 - 高等学校: 技术学校 - 教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 055393 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连海事大学印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm

字数: 321 千字

印张: 15 1/2

印数: 1—5 000 册

2006 年 8 月第 1 版

2006 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑: 杨慧敏 时博

责任校对: 尹秀英

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

定价: 22.00 元

出版说明

高等职业教育是我国高等教育体系的重要组成部分,也是我国职业教育体系的重要组成部分。教材建设是高等职业教育发展的重要因素,而现阶段可供教学选用的优质教材仍然非常有限。

为满足教学需要、服务教育事业,近年来东北财经大学出版社投入了大量资源开发财经类及相关专业高职教材,取得了阶段性成果,并在相关领域积累了丰富的经验,树立了良好的声誉。本套“21世纪高职高专精品教材”是我社在此基础上开发的更为完善、更加适用的新型教材。

“21世纪高职高专精品教材”立足于财经类及相关专业,包括财经类专业平台课、经济贸易类、财务会计类、旅游类、工商管理类、财政金融类、电子商务专业、文秘专业、物业管理专业、连锁经营专业等子系列。

本套教材具有以下特点:

1. 以就业为导向,以培养高技能人才为目标。在教材品种设计、内容取舍和讲述方式方面均注重培养学生的实践能力。
2. 将学历教育与职业资格认证考试相结合,更加贴近高等职业教育教学实践。
3. 作者均从教学一线严格遴选,既具有较高的学术水平,又具有丰富的教学经验。
4. 课件、习题、案例、多媒体光盘等教学辅助资源丰富。

高等职业教育正在快速成长,教学实践日新月异,要使教材建设满足和促进职业教育的发展,需要教育主管部门、教学单位、任课教师和专业教材出版机构的共同努力。东北财经大学出版社作为一家专业性、开放式、国际化的财经教育出版机构,愿与相关领域的有识之士精诚合作。

东北财经大学出版社
2006年8月

前 言

随着经济体制改革和社会主义市场经济的发展,我国房地产业迅速崛起,目前已初步形成包括房地产开发、经营管理、服务等多种经济活动的综合型产业。作为房地产业的重要组成部分——物业管理,也随着我国城市化进程的加快、房地产市场化和房屋商品化的迅猛发展而发展起来,成为经济领域中的新兴行业。

由于我国物业管理行业产生和发展的时间较短,而发展速度又较快,实践中难免存在种种问题:法规不完备、行业不规范、从业人员素质不高、物业管理纠纷不断……同时,我国加入世界贸易组织后,国外物业管理企业的进入也给我国的物业管理行业带来了机遇和挑战。面对上述问题,物业管理行业迫切需要解决的是尽快完善法规制度,规范物业管理行业,提高物业管理水平,提高物业管理从业人员的素质。鉴于此,我们编写了这本教材。本书编者拥有多年物业管理教学与实践的经验,并参加过多期建设部物业管理岗位资格、劳动与社会保障部物业管理职业资格证书的教学工作,相信本书能为物业管理人才的培养发挥一定的作用。

本教材依据物业管理的法规制度,从物业管理者的角度出发,以物业管理企业从组建到发展为主线,分别介绍了物业管理基本原理、物业管理企业及其管理、物业管理企业业务获取和前期物业管理、房屋建筑物和公共设施设备管理、物业日常综合管理、不同类型物业管理和质量管理等。

本教材将理论与实践相结合,注重实践技能的培养,针对性、实用性强,适用于高职高专、本科院校的城市与社区管理、建筑与房地产管理、工商管理、物业管理等相关学科或方向专业的学生,也可供相关研究人员和物业管理人员借鉴参考。

本教材在编写过程中,参阅了大量的相关著作和资料,在书后的“参考文献”和“部分参考网站”中有所列示,但恐有遗漏,恳请有关方面谅解,并对所有参考资料的作者表示真挚的感谢!

因编写仓促,特别是由于编者水平有限,本教材难免存在缺点与不足,恳请广大读者指正。

郑晓奋

2006年8月

目 录

第1章 概 述 ⇨1

学习目标 /1

1.1 物业与物业管理 /1

1.2 物业管理企业和相关职能部门 /4

1.3 物业管理的服务等级与业务环节 /15

本章小结 /18

资料链接 /18

复习思考题 /18

实训题 /19

第2章 物业管理企业的管理 ⇨20

学习目标 /20

2.1 物业管理企业的组建及机构设置 /20

2.2 物业管理企业的财务管理 /25

2.3 物业档案管理 /34

本章小结 /39

资料链接 /39

复习思考题 /39

实训题 /40

第3章 物业管理企业的业务获取 ⇨41

学习目标 /41

3.1 物业招标 /41

3.2 物业投标 /56

3.3 物业管理委托合同 /78

本章小结 /85

资料链接 /85

复习思考题 /86

实训题 /86

2 物业管理实务

第4章 前期物业管理 ⇨87

学习目标 /87

4.1 早期介入 /87

4.2 竣工验收 /91

4.3 接管验收 /93

4.4 入伙管理 /100

4.5 装修管理 /105

本章小结 /109

资料链接 /110

复习思考题 /110

实训题 /110

第5章 房屋建筑物的管理 ⇨112

学习目标 /112

5.1 房屋建筑物基本识图 /112

5.2 房屋完损等级 /117

5.3 房屋建筑物的修缮管理 /119

5.4 房屋日常养护 /124

本章小结 /130

资料链接 /131

复习思考题 /131

实训题 /131

第6章 房屋公共设施设备的管理 ⇨133

学习目标 /133

6.1 电气工程设备管理 /133

6.2 给排水设施设备管理 /146

6.3 供暖及空调设备管理 /152

6.4 消防设施设备管理 /163

6.5 物业设备管理流程 /166

本章小结 /168

复习思考题 /169

实训题 /169

第7章 物业日常综合管理 ⇨170

学习目标 /170

7.1 物业安全管理 /170

7.2 物业环境管理 /177

7.3 物业环境卫生管理 /180

7.4 物业绿化管理 /185

7.5 日常突发意外事件应急预案 /192

本章小结 /202

资料链接 /202

复习思考题 /202

实训题 /202

第8章 不同类型物业的管理 ⇨204

学习目标 /204

8.1 住宅小区物业管理 /204

8.2 写字楼物业管理 /212

8.3 商业场所物业管理 /216

本章小结 /220

资料链接 /221

复习思考题 /221

实训题 /221

第9章 质量管理 ⇨222

学习目标 /222

9.1 ISO 9000 与物业管理贯标 /222

9.2 ISO 14000 与物业管理贯标 /226

9.3 创建物业管理优秀小区(大厦) /230

本章小结 /236

资料链接 /237

复习思考题 /237

参考文献 ⇨238

部分参考网站 ⇨240

第 1 章

概 述

[学习目标]

通过本章的学习,要求学生了解物业管理的基本环节、物业管理企业和相关职能部门之间的关系,熟悉物业、物业管理、物业管理企业、业主委员会的概念,掌握物业管理的宗旨和原则、物业管理企业的权利与义务、业主委员会的组建程序及职责。

● 1.1 物业与物业管理

1.1.1 物业的概念及内涵

1) 物业的概念

“物业”一词,在我国古代就有其称谓,由于新中国成立后,我国的社会经济生活中基本上不使用这一词汇,所以,当物业管理在我国大陆推广时,人们都以为“物业”一词是从港澳地区及东南亚一带的国家传入我国的。

“物业”一词,其英文单词为“estate”或“property”,指“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等,是一个广义的概念。在物业管理中,我们则是指其狭义的概念。尽管目前国内的学术界、理论界及物业管理的实际工作者对“物业”没有形成统一的定义,但一般认为,所谓物业,是指已建成并投入使用的各类建筑物及与之相配套的设施、设备和相关场地。

对于物业概念的理解,要把握四个要素:

(1) 建筑物:指已建成、进入消费领域的,具有使用功能的各类屋宇及相关建筑,包括房屋建筑、构筑物、道路、码头等等。

(2) 配套设施:指与建筑物配套的公用上下水管、消防设施、供变电、通信网络、公用路灯、幼儿园、医院等等。

(3) 配套设备:指与建筑物配套的专用机械、电气等设备,如中央空调、电

梯等等。

(4) 相关场地：指诸如建筑地块、庭院、停车场等开发待建或露天堆放货物之地或小区内非主干交通道路等等。

2) 物业的内涵

(1) 物业管理中的物业，是指物业的共用部位、共用设施设备，物业规划红线内的市政设施和附属建筑及附属配套服务设施。

[小知识 1—1]

在一个住宅小区中，物业管理的对象——物业，就包括建筑物的共用部位，如屋顶、梁、柱、内外墙体、基础承重结构、外墙面、楼梯、走廊、各种通道等；共用设施设备，如共用的上下水管、垃圾道、烟囱、供电干线、中央空调、暖气干线、锅炉房、水泵房、消防设施设备、电梯等；规划红线内的市政设施和附属建筑，如道路、化粪池、绿化、停车场、体育设施、商业网点等。在这个住宅小区中，业主购买自用的建筑物和设备，除非经过委托交由物业管理公司管理，否则不能进入物业管理的范围。

(2) 物业管理中的物业，类型多种，用途多样，可以分为：①居住物业，如住宅小区、公寓、别墅等。②商业物业，如写字楼、商场、超市、宾馆、酒店等。③工业物业，如工厂、仓库等。④特种物业，如体育场（馆）、健身房等体育类物业；剧场、音乐厅、游戏场、度假村等文化娱乐类物业；医院、疗养院等卫生保健类物业；公路、铁路、桥梁、涵洞、车站、码头、空港等交通类物业；名胜古迹类物业；宗教类物业等。

1.1.2 物业管理的概念及内涵

物业管理是房地产开发的延续和完善，是在房地产市场的消费环节中，对产权多元化物业进行的统一管理和综合经营服务的方式。关于物业管理的概念，有不同的解释，目前最权威的，是从2003年9月1日起施行的《物业管理条例》第一章第二条所作的定义：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。

上述定义，说明了如下几个问题：

(1) 物业管理的对象是物业。物业是业主委托其所聘请的物业管理企业管理的对象，对物业管理的绩效评价，可以依据签订的物业管理委托合同。

(2) 物业服务对象是业主。业主是物业的所有者，对于物业管理来说，管理物业是手段，而服务业主是宗旨，对物业进行的管理程度，取决于业主的满意度。

(3) 物业管理的主体是物业管理公司和业主委员会。物业管理的实施，是由具备一定资质的法人经济组织——物业管理公司来进行的，它通过以合同、契约为中介的委托管理关系，提供有偿的物业服务，管理物业、服务业主，获取经济效益；业主委员会是业主大会的执行机构，它代表业主的利益，选聘物业管理企业，监督和协调物业管理。

1.1.3 物业管理的宗旨和原则

1) 物业管理的宗旨

物业管理的宗旨“业主至上，服务第一”，决定了在物业管理的全过程中要突出“服务”二字，想用户之所想，急用户之所急，为用户提供多层次、全方位的服务。物业管理是房地产综合开发和发展的产物，其性质属于第三产业，其目的是要为业主和使用人提供一个安全舒适、优美健康的工作和生活环境，因此，在物业管理工作中，要将对物业的管理寓于对业主的服务之中，在管理中服务，在服务中管理。

2) 物业管理的原则

在物业管理的全过程中，要把握以下原则：

(1) 提高物业的价值。经常性地对物业共同部位维护和管理，对物业共用设施设备运行及维护、卫生保洁、安保消防等工作，不仅使物业处于完好状态，还能使房屋延长使用年限，增加其使用价值，保证业主的利益。

(2) 创造安全、文明、健康的小区。精神面貌和道德水准受居住环境和居住质量的影响很大，建设安全、文明、健康的住宅区，是物业管理的责任。通过物业管理，开展丰富多彩的社区文化娱乐活动，培养业主和使用人的群体意识，为业主和使用人营造身心健康、邻里和睦、团结互助、安全舒适的人居环境，充分展示现代社会的文明和进步。

(3) 统一管理，专业高效。物业区域内的房屋建筑的维护、修缮、环境、绿化、安保、车辆道路等统一由物业管理企业负责。物业管理企业进行统一管理，并不等于必须由物业管理企业自己来做，物业管理企业可以根据需要，通过签订合同的办法将一些专业性更强的项目分包给其他专业公司，物业管理企业主要进行组织、协调和管理，这样便于物业管理企业适应经济社会分工越来越细的要求，更好地为业主和使用人提供全方位的服务。

(4) 权责分明，依法管理。物业种类多样，业主各不相同，提供管理和服务的物业管理企业之间也存在着差别。在物业管理的全过程中，一是要做到明确国家建设部和省、市有关管理办法或条例对业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业规定的权利和义务，各负其责，各尽其职；二是要做到根据我国现行的法律法规签订物业服务合同，在管理工作中以物业服务合同为主要依据，并严格依法履行，物业管理企业结合物业管理的实际，依法制定和执行物业管理的规章制度，业主、使用人、物业管理企业的人员，都应该认真学习相关法律、法规，处理问题时有法律意识和法制观念。

(5) 公平竞争，经济合理。在市场经济中，企业的竞争，应该坚持公平、公正、公开的原则，选聘物业管理企业时，应该坚持招投标制度，招标要公开，揭标也要公开，谁中标谁管理，既可以激励物业管理企业，促进我国物业管理水平的提高，又可以杜绝腐败现象的产生。物业管理企业在接管物业后，通过劳务和服务的付出来获得盈利，同时又要考虑业主和使用人的经济承受能力，降低成本，提高服务水平，合理收费，让业主和使用人明白“谁享用，谁受益，谁负担”，并且感到

质价相符,物有所值。

1.1.4 物业管理的运作模式

物业管理的运作模式是指物业管理的运行机制和组织形式。按照我国房产管理体制发展的过程,我国物业管理模式大致有以下三种:

(1) 行政福利型管理模式:这种管理模式产生于我国的计划经济体制下,目前仍有少量存在,其特点是管理行政性,分配福利性,产权归国家,使用归个人。

(2) 行政性和专业化管理相结合的模式:这种管理模式出现在计划经济向市场经济体制转轨过程中,目前也有少量存在。其特点是单位自买自建的直管房,产权按一定比例优惠出售给职工,管理由单位组建的下属物业管理公司进行,或单位委托专业物业管理公司进行。

(3) 市场型、专业化管理模式:这种模式既可以是委托服务型物业管理,也可以是租赁经营型的物业管理。其表现为,房地产开发商将建设完成的物业出售给业主,然后委托物业管理企业对物业进行管理,完善售后服务,或者房地产开发商或其他业主将其拥有的物业交由物业管理企业进行管理,通过租赁收回投资,获取利润。在委托服务型物业管理中,物业管理企业只有经营管理权而无产权;在租赁经营型物业管理中,物业管理企业不仅要物租赁出去,提供物业维修管理和各项服务,还必须根据市场的要求,对物业做出适当的更新改造,完善物业的使用条件。在这种模式下,物业管理企业的选聘,都要进行招投标,公平竞争。

[小思考 1—1]

李大娘居住的小区原来由街道办(居委会)管理,最近推行物业管理,要由物业管理公司来负责。李大娘感觉挺新鲜,同时又觉得疑惑:物业管理公司的管理与街道办管理有什么不同?

答案:街道办管理属于社区管理。社区管理是为了适应市场经济改革和社会体制转型,以街道办为主协调和组织各种团体,通过专门化分工和发动居民广泛开展互助活动,对一定地域内的居民的社会生活进行社会化、综合性的管理。

物业管理公司的管理和街道办管理既有区别,又有联系。两者的区别:(1)管理主体不同;(2)管理的核心不同;(3)管理的性质不同。两者的联系:(1)物业管理是社区管理的组成部分,是社区管理的子系统;(2)物业管理和社区管理相互影响、相互作用。

● 1.2 物业管理企业和相关职能部门

1.2.1 物业管理企业的概念、性质及权利与义务

物业管理企业是指按合法程序成立,具有法定资格,从事物业管理业务的企业性经济组织。物业管理企业的概念表明:

1) 物业管理企业应具有法定资格

它是依法成立的经济实体,有必要的财产,有自己的名称、组织机构,有自己

的经营场所和必要的经营条件,能独立地进行民事活动,享有民事权利,承担民事义务,并按国家的有关规定,取得一定的资质等级。

(1) 物业管理企业在成立时,可选择企业法人和自然人企业的企业类型。选择企业法人的企业类型包括公司和非公司企业类型。其中,公司是依据《中华人民共和国公司法》设立的企业,其形式分为股份有限公司和有限责任公司,非公司企业类型是指依据《中华人民共和国企业法人登记管理条例》核准登记注册的企业,这类企业的名称中常带有“所”、“部”、“中心”等。在非公司企业类型中还包含了一种新的企业组织形式——股份合作公司,它主要是由企业职工个人出资,股东以其出资额为限对公司承担责任,公司以其全部资产对公司债务承担责任。股份合作公司在我国国有小企业改制中出现较多,如原房产管理所和行政事业性单位的转制,就有许多采取这种形式。

选择自然人企业的企业类型主要有个人独资企业和合作企业。由于这类企业,其投资人对企业债务承担无限责任,再加之业主对这些企业的诚信度存在怀疑,使得在物业管理招投标中,这类企业被业主选聘的可能性较小。

(2) 依据国家建设部2004年2月正式颁布的第125号令《物业管理企业资质审批管理办法》,将物业管理企业划分为一级、二级、三级(见表1—1)。

按照《物业管理企业资质审批管理办法》,新设立的物业管理企业,其资质等级按照最低等级核定,并设一年暂定期。

物业管理企业在资质申报时,应提交如下资料:企业资质等级申请表;营业执照;企业资质证书正、副本;物业管理人员职业资格证书和劳动合同、管理和技术人员的职称证书和劳动合同、工程和财务负责人的职称证书和劳动合同;物业服务合同复印件;物业管理业绩材料等。

物业管理企业将企业资质报告和准备齐全的资料送达资质审批部门,资质审批部门自受理申请之日起20个工作日内,对符合相应资质等级条件的企业核发资质证书。资质证书分为正本和副本,由国务院建设主管部门统一印制,正、副本具有同等法律效力。物业管理企业资质实行年检制度,各资质等级物业管理企业的年检由相应资质审批部门负责。

物业管理企业在申请资质等级之日前一年内有下列行为之一的,其资质等级申请不予批准:①聘用未取得物业管理职业资格证书的人员进行物业管理活动;②将一个物业管理区域内的全部管理业务一起委托给他人;③挪用专项维修基金;④擅自改变物业管理用房的用途;⑤擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损害业主公共利益;⑥擅自改变物业管理区域内按规划建设公共建筑和设施的用途;⑦擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动;⑧物业服务合同终止时,不按规定移交物业管理用房和有关资料;⑨与物业管理招标方相互串通,以不正当手段谋取中标;⑩履行物业服务合同,业主投诉较多,经查属实;⑪超越资质等级承接物业管理业务;⑫租借、转让物业管理企业资质等级;⑬发生重大责任事故。

表 1—1

物业管理企业资质等级标准

等级	一级	二级	三级
审批权	国务院建设主管部门	省、自治区人民政府建设主管部门；直辖市人民政府房地产主管部门	直辖市人民政府房地产主管部门；设区的市人民政府房地产主管部门
注册资本	≥500 万元	≥300 万元	≥50 万元
从业人员	取得职业资格证书	取得职业资格证书	取得职业资格证书
专职管理和技术人员	≥30 人	≥20 人	≥10 人
中级以上职称	≥20 人，工程、财务等业务负责人具有中级以上职称	≥10 人，工程、财务等业务负责人具有中级以上职称	≥5 人，工程、财务等业务负责人具有中级以上职称
受管物业类型	≥2 种	≥2 种	有项目
管理面积	多层住宅 200 万 m ² ；高层住宅 100 万 m ² ；独立式住宅（别墅）15 万 m ² ；办公楼、工业厂房及其他物业 50 万 m ² ，计算基数的百分比之和 ≥100%	多层住宅 100 万 m ² ；高层住宅 50 万 m ² ；独立式住宅（别墅）8 万 m ² ；办公楼、工业厂房及其他物业 20 万 m ² ，计算基数的百分比之和 ≥100%	—
管理制度	建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准，建立企业信用档案系统	建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准，建立企业信用档案系统	建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准，建立企业信用档案系统
管理水平	有优良的经营管理业绩	有良好的经营管理业绩	—
投标管理	全国范围内的管理项目	全国范围内 30 万 m ² 以下管理项目	本省（自治区、直辖市）区域内 15 万 m ² 以下管理项目

2) 物业管理企业的工作内容

物业管理企业的业务范围是从物业管理工作，因此，从总体上说，物业管理企业既要为物业提供管理，对业主和使用人提供服务，又要对自身企业提供管理和经营。

(1) 对物业的管理内容：对物业管理的早期介入和接管工作，如物业方案设计、施工准备、竣工验收，做好日常维修工作；加强安保和消防管理，为业主和使用人提供安全保障；做好清洁工作，为业主和使用人营造视觉和心理上的舒适感；做好绿化管理工作，塑造优美宜人的环境；加强车辆道路管理，建设规范有序的社区；为业主和使用人的利益着想，做好维修基金和储备金的管理工作，以及办理物

业和附属设备的财产保险；搞好社区管理，建设和谐人居环境；协助政府和相关职能部门，以推动全社会的文明进步和共同事业的发展。

(2) 对业主的服务内容：公共服务，如清洁卫生服务、治安保卫服务等等，这是经常性的服务，贯穿于物业管理的全过程；专项服务，如为高层住户提供24小时的电梯服务、为高层住户提供高层供水水泵等等，这种服务是为某些住户群体提供的；特约服务，是为满足住户特别需要而提供的个别服务，这类委托服务的范围十分广泛，如代请保姆、照看病人、代购车票等等。

(3) 物业企业的管理：一是建立行之有效的管理制度，分内部管理制度和外部管理制度两类。内部管理制度是物业管理企业为加强内部管理，提高工作效率和服务质量而制定的公司内部执行的各种规章和制度；外部管理制度是为了协调物业管理各参与主体的行为而制定的管理制度，如物业管理公约、住户手册、业主委员会章程等等。二是对员工加强公共知识和专长知识的培训，提高物业管理人员的素质，培训的内容包括城市建设、工程施工、房地产法律法规、社会管理、公众心理、物业经营、计算机知识等等。三是建立良好的公共关系。

(4) 物业企业的经营：物业管理企业的经营范围因为其各自不同的具体条件而有所不同，但各物业企业的基本经营内容还是相似的，主要有物业租赁、物业委托经营、物业中介、物业及其附属设施的维修和改造、室内装饰、各类生活用品的维修服务、餐饮、商场、健身娱乐、旅游等等的经营活动。

3) 物业管理企业是营利性的经济组织

这表明了物业管理企业在实现了物业服务委托合同的承诺，向业主和使用人提供劳务和服务之后，有权依约定获得报酬。业主和使用人不得拖欠物业管理费用，否则，物业管理企业可以依照国家的有关法律、法规和管理规定，向拖欠物业管理费者要求清欠。

通过以上对物业管理企业概念的理解，我们可以明确物业管理企业的性质是按自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的机制运行的，具有独立企业法人地位的服务性经济实体。

4) 根据建设部1994年3月颁布的《城市新建住宅小区管理办法》的规定，物业管理企业具有以下权利和义务

(1) 物业管理企业的权利

①根据有关法规，并结合实际情况制定管理办法。②依照物业管理委托合同和管理办法对物业实施管理。③依照物业管理委托合同和物价部门审批的标准收取管理费。④有权制止企业员工和业主违反规章制度的行为。⑤有权要求业主委员会协助管理。⑥有权选聘专业公司承担专项管理业务。⑦可以实行多种经营，以其收益补充管理经费的不足。

(2) 物业管理企业的义务

①履行物业管理委托合同，依法经营，达到合同中规定的各项服务标准。②既要

主委员会的监督。③物业管理的重大事项,如设施维修、收费标准、服务内容等事项,物业管理企业须提交业主委员会审议,获得通过方可实施。④根据物业管理属地管理和行业管理相结合的原则,物业管理企业应当接受区、县房地产行政主管部门的监督和指导。⑤每6个月向全体业主公布一次管理费用收支账目。⑥提供优良生活工作环境,搞好社区文化,创建和谐社区。⑦物业管理企业发现业主和使用人的违法行为而又无法追究责任时,有义务向有关行政管理机关报告,并协助采取相应措施。⑧物业管理委托合同终止时,必须向业主委员会移交全部房屋、物业管理档案、财务账目等资料,业主委员会有权指定专业审计机构对合同期内的物业管理财务进行审计。

5) 2003年9月1日起实行的国务院《物业管理条例》,对物业管理企业的权利和义务,除上述建设部的有关规定外,又作了如下补充

(1) 权利方面

①参与和资质要求相对应的物业管理招投标。②承接物业时,对物业共用部位、共用设施设备进行查验,并按规定接管相关资料。③根据物业服务合同约定,对物业实施管理经营服务。④根据法规、规章、政策的规定和物业服务合同与委托合同的约定,收取物业服务等费用。⑤有权将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业。⑥有权根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目。⑦有权接受水、电气、视、讯等公用事业单位的委托,提供上述公用事业费用的代收服务。⑧有权与相关委托人在合同中约定相关费用、报酬。⑨有权对物业管理区域内违反治安、环保、物业装饰装修等方面规定的行为予以制止。⑩有权协助做好物业管理区域内的安全防范工作。⑪有权向物业主管部门投诉物业管理活动中的相关事项。⑫经业主、业主大会同意,有权利用物业共用部位、共用设施设备进行经营。

(2) 义务方面

①按照物业服务合同的约定提供相应的服务。②物业服务合同终止时,向业主委员会移交物业管理用房和租借物业时所接管的相关资料,并与业主大会选聘的新的物业管理企业做好交接工作。③不得随意改变物业管理用房的用途。④不得将物业管理区域内的全部管理业务一并委托给他人。⑤不得向业主收取水、电、气、视、讯等公用事业单位委托代收相关费用以外的手续费等额外费用。⑥对区域内违反法律、法规规定的行为,必须及时向有关行政管理部门报告。⑦改变公用建筑和共用设施用途的,必须提请业主大会讨论决定。⑧因维修物业或者公共利益,确需临时占用、挖掘道路、场地的应当征得业主委员会同意。⑨告知业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项。⑩物业存在安全隐患,危及公共利益及他人合法权益时,应当及时维修养护。

[案例 1—1]

某小区中一业主购买了一只巨型浴缸,准备安装在其居住的物业内,遭到了周围业主的强烈反对。物业管理公司向有关专家进行了咨询,以房屋楼板无法承受浴

缸使用时的重量为由,制止该业主安装使用巨型浴缸,但该业主认为,自己购买的私有财产,可以由自己处置,物业管理公司无权干预。

问:1. 物业管理公司有权制止该业主的行为吗?

2. 业主购置的财产是否都可以安置在自己的物业内?

3. 你认为物业管理公司可以制止业主的哪些违章行为?

分析:1. 物业管理公司有权对存在安全隐患,危及公共利益及他人合法权益的行为予以制止。

2. 并非所有业主购置的财产都可以安置在自己的物业内。业主和使用人应当遵守法律、法规的有关规定,按照有利于物业使用、安全以及公平、合理的原则,正确处理供水排水、通行、通风、采光、维修、环境卫生、环境保护等方面的相邻关系。业主和使用人只能在法律规定的限度内自由行使占有、使用、收益、处分个人财产的权利,并本着安全、合理的使用原则,遵守法律、法规及业主公约的有关规定,同时还应当顾及相邻各方的利益。

3. 物业管理公司有权制止以下的违章行为:

(1) 擅自改变小区内土地用途的;(2) 擅自改变房屋、配套设施的用途、结构、外观,毁损设施设备,危及房屋安全的;(3) 私搭乱建,乱停乱放车辆,在房屋共用部位乱堆乱放,随意占用,破坏绿化,污染环境,影响小区景观,制造噪声扰民的;(4) 不照章缴纳各种费用的。

1.2.2 物业管理企业的相关职能部门

物业管理企业的相关职能部门是物业管理中非常重要的方面,主要包括两个方面:一是物业管理的行政管理。它涉及物业管理的行政管理内容、行政管理部门及其职责与法律责任、与物业管理企业的关系以及与物业管理企业纠纷的解决方式。二是业主自治管理组织和业主自治管理规范。业主自治管理组织是业主大会与业主委员会,而业主自治管理规范主要是业主公约。这一系列涉及业主的权利和义务,业主大会和业主委员会的职责等。尽管物业管理企业是自主经营的经济组织,但企业是个开放的系统,与其相关联的职能部门的行为,都会对物业管理企业产生影响,因此,物业管理企业必须正确处理与他们的关系。

1) 物业管理的行政管理

物业管理的行政管理是指以国家行政机关或其授权机构、法律法规规定的组织为依托,依法运用行政权力,为有效实现物业管理公共利益而进行的管理活动。在物业管理中主要表现为政府职能部门和各层级在物业管理活动中行使管理权的范围和功能作用,体现在政府部门管什么、怎么管等方面。

物业管理的行政管理部门有:

(1) 国家级的物业管理主管机构,指国务院建设行政主管部门。

(2) 省市一级的物业管理主管机构,指省建设厅(直辖市房地产局)和市房地产管理局。

(3) 基层一级的物业管理主管机构,指区、县房地产行政管理部门。