

WUYE GUANLI WANQUAN SHOUCE

物业管理 完全手册

张东宁 编著

安徽人民出版社

物业管理完全手册

张东宁 编著

安徽人民出版社

责任编辑:杜宇民

装帧设计:格林工作室

图书在版编目(CIP)数据

物业管理完全手册/张东宁编著. —合肥:安徽人民出版社,2004

ISBN 7-212-02464-3

I. 物… II. 张… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 080145 号

物业管理完全手册

张东宁 编著

出版发行:安徽人民出版社

地 址:合肥市金寨路 381 号九州大厦 邮编:230063

发 行 部:0551-2833066 0551-2833099(传真)

经 销:新华书店

制 版:合肥市中旭制版有限责任公司

印 刷:安徽省人民印刷厂

开 本:850×1168 1/32 印张:5.5 字数:140 千

版 次:2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN7-212-02464-3/F·447

定 价:38.00 元

印 数:00001-04000

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

前 言

物业管理的概念已被越来越多的人所接受,业主愿意为享受物业管理提供的各种服务而付费,这不能不说是我们国家社会发展的一大进步。

然而,在现实生活中,却出现了大量有关物业管理服务的纠纷,这种纠纷往往扯不清,理还乱,有时还会发展到业主与物业公司严重对立的程度。

那么,你知道物业管理是怎么回事吗? 业主如何依法、理性维护权利? 物业公司有罚款的权力吗? 业主欠费,除了停水、停电还有何良策? 家中被盗,物业公司的责任有多大? 究竟答案在哪儿? 如何解决这些纠纷? 这正是本人编写这本手册的目的所在,希望能对读者(包括业主和物业管理服务人员)有所帮助。

物业管理在我国仍然属于新兴的行业,正处在探索和发展之中,各地都会不断出台和完善有关物业管理服务政策、法规,本书如有与当地政策、法规相悖之处,应以当地有关政策、法规为准。

作 者

2003 年 10 月 28 日

目 录

前 言/1

一 物业管理及其常识/1

1. 什么是物业/1
2. 什么是物业管理/1
3. 物业管理有什么作用/1
4. 物业管理属于什么行业/1
5. 物业管理行业具有什么特征/1
6. 物业管理有哪四大要素/2
7. 物业管理的目的是什么/2
8. 物业管理服务的基本内容是什么/2
9. 物业管理服务的范围如何确定/3
10. 物业管理服务的双重职能是什么/3
11. 物业管理服务有哪些特殊的要求/3
12. 什么是物业管理综合服务/4
13. 什么是物业的“一体化管理”/4
14. 什么是物业管理的“零干扰服务”/4
15. 什么是物业管理的“氛围管理”/4
16. 什么是物业管理的“1 拖 N 管理”/4
17. 物业管理条例中的部分用词(如鼓励、提倡)是什么意思/5
18. 什么是物业管理公司/5
19. 物业公司的权利是什么/5

20. 物业公司的义务是什么/6
21. 由谁负责物业公司资质审批工作/6
22. 物业管理人员需要持证上岗吗/6
23. 物业管理人员可分为哪三个层次/6
24. 物业管理人员要具备哪些基本素质/6
25. 物业管理人员应具备哪些特殊素质/6
26. 物业管理区域哪些范围的保洁由物业公司负责/8
27. 物业公司如何维护物业管理区域的公共秩序/8
28. 物业公司怎样对物业管理区域的车辆进行管理/8
29. 如何维护和管理公共区域的消防设施/8
30. 物业管理服务能“包打天下”吗/9
31. 物业小区的命名权归谁/9

二 前期管理及入伙/10

32. 为什么提倡物业管理的前期介入/10
33. 物业管理应该从房地产开发的哪个阶段介入/10
34. 物业管理提前介入时应着重注意哪些问题/10
35. 物业公司在配合售楼时应注意哪些事项/11
36. 什么是物业管理策划/11
37. 什么是物业管理销售配合/11
38. 什么是前期物业管理/11
39. 前期物业管理的时间是多少/12
40. 实施前期物业管理的物业公司由谁来确定/12
41. 谁有权辞退负责前期物业管理服务的物业公司/12
42. 什么是前期物业服务合同/12
43. 签订前期物业服务合同时怎样保障自己的权益/12
44. 如何告知业主前期物业服务合同内容/13
45. 前期物业服务合同何时可以终止/13
46. 前期物业管理期间可否使用专项维修基金/13

-
47. 什么是物业管理的接管验收/13
 48. 接管验收的目的是什么/13
 49. 物业公司在接管验收时应注意些什么/14
 50. 物业公司在接管验收时怎样把好验收关/14
 51. 物业公司在接管验收时发现工程设备质量问题怎么办/15
 52. 物业公司在接管物业时,发展商要移交哪些资料/15
 53. 物业公司接管验收、交付使用后,发生重大质量事故怎么办/16
 54. 什么是业主临时公约/16
 55. 为什么业主要把物业管理当作购房因素之一/16
 56. 业主怎样在购房阶段了解前期物业管理情况/16
 57. 业主购房时应关注物业管理中的什么问题/16
 58. 业主能轻信房地产发展商的口头承诺吗/17
 59. 发展商能否在房屋买卖合同中承诺物业服务条件/17
 60. 如何对待发展商对业主有关物业管理的承诺/18
 61. 入伙前,发展商是否有权确定物业公司/18
 62. 房地产发展商是否可以制订业主公约/18
 63. 何时签署业主临时公约为宜/19
 64. 业主对临时公约不满意怎么办/19
 65. 什么是业主公约/19
 66. 业主公约是什么性质的文件/20
 67. 业主公约的性质和效力有哪些/20
 68. 业主公约的内容有哪些/20
 69. 业主公约由谁制订/20
 70. 业主公约何时可以生效/20
 71. 业主公约的设立有哪两种方式/21
 72. 物业使用人违反业主公约怎么办/21
 73. 什么是物业服务合同/21

- 74. 如何做好物业管理服务条款的约定/21
- 75. 物业服务合同包含哪些内容/22
- 76. 签订物业服务合同应注意哪些事项/22
- 77. 物业服务合同与业主公约有何不同/23
- 78. 什么是入伙/23
- 79. 物业公司要为业主准备哪些入伙文件/23
- 80. 入伙时间谁说了算/23
- 81. 没有竣工验收备案表的房屋能否交付/24
- 82. 什么是入伙通知书/24
- 83. 制订入伙通知书应注意哪几个问题/24
- 84. 什么是入伙手续书/24
- 85. 制订入伙手续书应注意哪些问题/24
- 86. 什么是收楼须知/25
- 87. 什么是缴款通知书/25
- 88. 什么是业主登记表/25
- 89. 什么是验房单/25
- 90. 什么是房屋交接书/25
- 91. 业主在签署房屋交接书时应注意哪些问题/25
- 92. 入伙一般要遵循哪些步骤/26
- 93. 物业公司在业主验收物业过程中要做到哪几点/26
- 94. 业主在验收物业时应重点检查哪些部位/26
- 95. 业主入伙时需要签订哪些合同或文件/27
- 96. 业主在办理入伙手续时应注意什么问题/27
- 97. 什么是住宅的“两书一表”/27
- 98. 住宅质量保证书和住宅使用说明书应什么时候提供/28
- 99. 入伙收楼是否先要计算保修期/28
- 100. 物业公司在入伙阶段应做好哪些准备工作/28
- 101. 物业公司在制订入伙程序时的原则是什么/29

102. 物业公司能够留存业主身份证件等资料吗/29

103. 物业公司能否转包相关的服务项目/29

三 业主及业主机构/30

104. 什么是业主/30

105. 什么是非业主使用人/30

106. 非业主使用人的基本权利和义务是什么/30

107. 业主和物业使用人是不是一回事/30

108. 有什么依据可以确认业主身份/31

109. 房地产开发商可以是业主吗/31

110. 业主有关物业管理的权利及义务有哪些/31

111. 业主享有哪些权利/31

112. 业主能否参与物业公司招投标的过程/32

113. 业主可以随意占用公共楼道吗/32

114. 物业公司与业主是什么关系/33

115. 如何正确处理物业公司与业主之间的关系/33

116. 业主与物业公司仅仅是“上帝与仆人”的关系吗/33

117. 什么是业主大会/34

118. 业主大会会有哪些权力/34

119. 怎样实现业主及业主大会的权利/34

120. 对业主大会的召开和决定有哪些严格的规定/35

121. 为何要对业主大会的召开作出比较严格的规定/35

122. 成立业主大会要组成筹备组吗/35

123. 业主大会筹备组应当做好哪些筹备工作/36

124. 业主大会筹备组的工作期限是多少/36

125. 业主是否可以不成立业主大会/36

126. 物业的共同权利人是否都可作为业主参加业主大会/37

127. 单个业主是否有权要求召开业主大会临时会议/37

128. 业主大会的召开有哪些灵活性的规定/37

129. 分期建设的物业小区能否成立几个业主大会/37
130. 参加业主大会的业主不足 50% 怎么办/38
131. 业主大会选举产生的业主委员会如何办理备案手续/38
132. 如何理解政府行政主管部门的备案权/39
133. 什么是业主委员会/39
134. 业主委员会的宗旨是什么/39
135. 什么是业主委员会章程/39
136. 业主委员会章程有哪些主要内容/39
137. 业主委员会有哪些权利和义务/40
138. 业主委员会的性质和法律地位如何/40
139. 怎么成立业主委员会/41
140. 对业主委员会委员人数有明确规定吗/41
141. 业主委员会委员名额是如何分配的/41
142. 业主委员会委员有哪些权利与义务/42
143. 当选业主委员会委员的条件是什么/42
144. 非业主代表能否当选业主委员会委员/42
145. 哪些人不宜担任业主委员会委员/42
146. 欠费业主能不能担任业主委员会委员/43
147. 欠费业主已经进入业主委员会的怎么办/43
148. 业主自发组建的业主委员会算不算数/43
149. 业主委员会委员不再是业主了怎么办/43
150. 业主委员会有什么社会责任/43
151. 业主大会和业主委员会是法人或自治组织吗/44
152. 业主大会、业主委员会作出的决定是否只能与物业管理有关/44
153. 组建业主委员会时, 如何确定空置房产权的表决权/45
154. 业主委员会成员有补贴吗/45
155. 委员职务可以委托他人行使吗/45

- 156. 业主委员会得不到业主的信任怎么办/45
- 157. 怎样限制业主委员会成员的个人行为/45
- 158. 怎样召开业主委员会会议/46
- 159. 物业公司与业主委员会是什么关系/46
- 160. 业主委员会有权解聘物业公司的工作人员吗/46
- 161. 业主委员会有干涉物业公司事务的权利吗/47
- 162. 业主委员会能够另请他人从事物业管理具体工作吗/47
- 163. 业主大会和业主委员会的费用由谁承担/47
- 164. 业主委员会的办公用房如何确定/47
- 165. 业主、业主大会和业主委员会三者之间是什么关系/48
- 166. 如何正确理解业主大会与居委会的关系/48
- 167. 发展商和物业公司不积极组建业主委员会怎么办/48
- 168. 业主自治管理是否可行/49
- 169. 拥有业主自治权利,就能使业主获得良好的物业服务吗/49
- 170. 业主自治权利的滥用会造成什么不良后果/50
- 171. 更换物业公司是优化物业管理服务的唯一法宝吗/50
- 172. 轻易更换物业公司的弊端是什么/51
- 173. 如何选聘满意的物业公司/51
- 174. 选聘或解聘物业公司应注意哪些事项/52
- 175. 在选聘或解聘物业公司的操作中存在着哪些不正常现象/53
- 176. “业主维权代理”是否可行/53

四 装修管理和服务/54

- 177. 物业公司怎样提供装饰装修管理和服务/54
- 178. 物业使用中的禁止行为有哪几项/55
- 179. 装修人与物业公司之间是一种什么关系/55
- 180. 室内装修管理服务协议有哪些条款/56

181. 装修人是否需要缴纳管理服务费用/56
182. 装修人是否应向物业公司交纳装修押金/56
183. 怎样确定装修押金的收取标准/57
184. 装修期内物业管理费该不该交/57
185. 怎样实行装饰装修作业的现场管理/57
186. 室内装修涉及哪些主管部门和单位/57
187. 承接室内装饰装修工程的公司应具备哪些条件/58
188. 哪些住宅装修工程必须由具备资质的装修公司施工/58
189. 住宅室内装饰装修工程有何保修规定/59
190. 毗邻的业主(使用人)之间是一种什么样的关系/59
191. 毗邻的业主在装修时应注意什么问题/59
192. 物业使用人(租户)未经业主同意可以进行装修吗/59
193. 业主违章装修怎么办/59
194. 损坏房屋承重结构应如何恢复原状/60
195. 谁应当承担装修事故的赔偿责任/60
196. 发展商可以同意业主改变住房使用性质吗/60
197. 商住房都可作为经营场所吗/60
198. 住宅改为非居用途需具备哪八项条件/61
199. 住宅改变为非居用途后收多少管理费/62
200. 居民住宅楼能否作为公司的办公用房/62
201. 怎样处理高层住宅中安装晒衣架的问题/62
202. 小区内的装修规定与业主的财物失窃是否有关/62
203. 业主能在自己的房屋内随意添装卫生设备吗/63
204. 业主为了安装空调能随意破墙吗/63
205. 业主可以自行安装太阳能热水器吗/63
206. 在屋顶搭建鸽棚影响其他业主怎么办/64
207. 物业公司可以强行拆除违章建筑吗/64

五 物业服务收费/65

- 208. 对物业服务收费有何界定/65
- 209. 物业服务费有哪些来源/65
- 210. 有关物业管理服务收费的法律规定有哪些内容/65
- 211. 物业管理服务费是不是越低越好/66
- 212. 哪些费用不得列入物业服务成本/66
- 213. 有哪几类不同性质的物业服务收费/66
- 214. 物业服务收费有哪几种定价形式/67
- 215. 物业管理服务计费方式有哪两种/67
- 216. 什么是物业管理的酬金制/67
- 217. 酬金的标准应如何规定/67
- 218. 酬金制适合什么样的物业项目/68
- 219. 什么是物业管理的包干制/68
- 220. 包干制适合什么样的物业项目/68
- 221. 物业公司提供的特约服务如何定价/68
- 222. 什么是物业管理缴费“一卡制”/68
- 223. 物业服务成本和支出如何计算/69
- 224. 为何要增加“公众责任保险”/69
- 225. 管理费从什么时候计缴/69
- 226. 管理费该按什么面积收取/69
- 227. 发展商赠送的物业面积是否要交管理费/70
- 228. 物业公司可以一次预收多长时间的管理费/70
- 229. 未入住新房要交管理费吗/70
- 230. 业主不领取钥匙是否可以不缴纳管理费/70
- 231. 未经综合验收即入住的房屋要交管理费吗/71
- 232. 个别业主能以“不要物业管理”为由拒交管理费吗/71
- 233. 业主个人能否以没有签物业管理合同或业主公约为由拒交管理费/71

-
- 234. 煤气未通能成为拒绝入伙或拒交管理费的理由吗/72
 - 235. 物业公司在代收能源费用时,是否可以自行加价/72
 - 236. 业主共用部位用于经营的收益归谁/72
 - 237. 业主可否利用自己住房的外墙盈利/72
 - 238. 如何处置利用物业设置的广告等经营性收益/72
 - 239. 加压供水是否可以加收费用/73
 - 240. 首层业主是否应该交纳电梯费/73
 - 241. 物业公司该承担墙面渗水等造成的财产损失吗/73
 - 242. 谁承担由共用部位积水造成的损害赔偿 responsibility/73
 - 243. 业主使用会所需要付费吗/74
 - 244. 业主欠费,不能强行停水、停电,还有何良策/74
 - 245. 业主欠缴管理费,业主委员会有没有催缴的责任/74
 - 246. 发现前期物业服务收费超标怎么办/74
 - 247. 物业管理收费需要上缴税收吗/75
 - 248. 物业公司需要公开全部收支账目吗/75
 - 249. 物业公司的支出比例大致是多少/75
 - 250. 物业使用人(租户)拖欠、拒交管理费怎么办/75
 - 251. 物业公司有罚款的权利吗/75
 - 252. 物业公司追讨业主欠费的诉讼时效是多久/76
 - 253. 地下室租金该谁得/76
 - 254. 如何分摊物业管理区域的公共照明费用/76
 - 255. 车辆停放的收益可否作为物业公司利润/76
 - 256. 业主能否以房屋质量存在问题而拒交管理费/76
 - 257. 业主能以某项物业服务不好为由而拒付管理费吗/77
 - 258. 业主可以因配套设施不齐全而拒付管理费吗/77
 - 259. 房改房是否应该交管理费/77
 - 260. 业主购买的车位是否应交纳物业管理费/77
 - 261. 空置物业需要全额交纳管理费吗/78

- 262. 物业管理区域内的广告等经营性收益如何处理/78
- 263. 业主委员会可否要求业主(使用人)拒付管理费/78
- 264. 发展商承诺的管理费发生了变更怎么办/79
- 265. 业主大会可单方面确定物业服务费标准吗/79
- 266. 物业公司的财务都需要审计吗/79
- 267. 业主委员会怎样对物业公司的财务进行审计/80
- 268. 业主委员会如何才能履行好财务监督的职能/80
- 269. 使用物业管理区域内地面停车场需要交纳停车费吗/80
- 270. 业主不交管理费要承担法律责任吗/81
- 271. 业主私人可以查物业公司账目吗/81
- 272. 业主对物业公司收支情况有质疑,物业公司必须答复吗/82
- 273. 物业管理收费不到位,最终利益受到损害的是谁/82
- 274. 发展商是否可以承诺优惠或免收管理费/82
- 275. 为什么业主拒交管理费的理念需要更新/83

六 物业维修及使用/84

- 276. 物业小区的建筑密度是怎样计算的/84
- 277. 商住楼的使用年限是多少/84
- 278. 如何划分住宅的高度(层数)/84
- 279. 什么是物业的共用设备/84
- 280. 物业公司如何维护公用部位的设施、设备/85
- 281. 共用部位是指物业的什么地方/85
- 282. 什么是物业的公共设施/85
- 283. 什么是物业小区的绿化率/85
- 284. 什么是物业的保修/85
- 285. 物业的保修期限是多少/85
- 286. 如何划分物业的修缮责任/86
- 287. 物业的大、中、小修包括哪些内容/86

-
- 288. 物业共用设备的三级保养制有哪些具体内容/86
 - 289. 物业维修项目是否要实行质量保修制度/87
 - 290. 如何组织实施物业的维修、更新/87
 - 291. 业主应自行承担哪些维修责任/87
 - 292. 物业公司能否拒绝为业主提供自用部分的维修服务/88
 - 293. 电梯的维修与养护由谁来负责/88
 - 294. 楼宇天面的维修费如何分摊/88
 - 295. 智能监控系统的维护费用应该由谁负担/89
 - 296. 谁应承担因室内排水管倒灌而发生的维修费用/89
 - 297. 由谁负责水、电、气等设施设备的维修养护/89
 - 298. 个别业主侵占小区公用区域该如何处理/89
 - 299. 业主大会是否有权将专项维修资金挪作他用吗/90
 - 300. 专项维修资金被挪作他用怎么办/90
 - 301. 挪用维修资金属于刑事犯罪吗/90
 - 302. 物业管理用房归谁所有和如何使用/90
 - 303. 物业管理用房能否计入公摊面积/91
 - 304. 地下室能算公摊部分吗/91
 - 305. 会所可以作为分摊部分吗/91
 - 306. 楼面是否能属于顶层业主所有/91
 - 307. 会所的产权属于业主吗/91
 - 308. 公共建筑和共用设施能不能改变用途/91
 - 309. 物业公司能否将停车库挪作他用/92
 - 310. 物业公司能否出租业主共有房屋/92
 - 311. 停车库能否出租给外来车辆使用/92
 - 312. 出租车能否进入物业管理区域/92
 - 313. 业主可否委托物业公司出租物业/93
 - 314. 物业公司为业主代理租赁物业要注意什么问题/93
 - 315. 什么是二次供水/93

- 316. 二次供水蓄水池(箱)多长时间应该清洗和消毒一次/93
- 317. 如何保证物业管理区域的二次供水卫生/93
- 318. 屋顶水箱或地下贮水池应由谁来清洗/94
- 319. 会所经营的项目有没有限制/94
- 320. 会所应该怎样经营/94

七 业主投诉和保安措施/96

- 321. 业主可以通过哪些途径维护自己的权益/96
- 322. 什么是物业管理的投诉处理/96
- 323. 什么是业主(使用人)投诉/96
- 324. 物业管理方面的问题应向谁投诉/96
- 325. 物业管理投诉要注意哪些问题/97
- 326. 对物业管理的咨询都是对物业服务的投诉吗/97
- 327. 业主投诉的类型有几种/97
- 328. 如何正确处理业主的投诉/97
- 329. 正确处理业主投诉的程序是什么/98
- 330. 有哪七种物业管理投诉不予受理/98
- 331. 为什么要学习物业管理沟通技巧/98
- 332. 什么是物业管理沟通技巧/99
- 333. 物业管理沟通有哪三个要素/99
- 334. 怎样才能与业主成功沟通/99
- 335. 什么是与业主沟通的“三心”原则/99
- 336. 什么是与业主沟通的“五 W”原则/99
- 337. 怎样掌握物业管理沟通技巧/100
- 338. 高空抛物伤人,谁负法律责任/100
- 339. 如何预防高空抛物现象/100
- 340. 高空坠物砸车、伤人,物业公司如何取证免责/101
- 341. 业主在小区内遭遇外人伤害,物业公司要负保安
责任吗/101