

ZHONGGUO WUYE SHIYONG SHOUC

中国

# 物业实用手册

李英儒 主编



重庆出版社

# 中国物业实用手册

主  
副  
编

主  
编  
委

编  
编  
委

李英儒

尤世程

李英儒

汪盛福

王琼

蒲海泉

陈天荒

尤世程

罗平

董建国

董大川

陈天荒

周林仿

周定华

江渝

田宏

张能杰

蔚传忠

重庆市土地房屋管理局

重庆兰德房地产咨询公司

编

封面图片: 由重庆小康物业有限责任公司提供  
封底: 由重庆安达物业管理有限公司提供

重庆出版社

责任编辑 郑 玲

封面设计 王 多

技术设计 寇小平

李英儒 主编

中国物业实用手册

---

重庆出版社出版、发行 (重庆长江二路205号)

新华书店经销 重庆电力印刷厂印刷

开本  $850 \times 1168$  1/32 印张 16.375 插页 2 字数 400 千

1999 年 6 月第一版 1999 年 6 月第一版第一次印刷

印数:1-5,000

ISBN7-5366-4108-7/Z·20

定价:28.60 元

# 重庆市房地产交易所

## 重庆市房屋产权产籍监理所

### 简介

重庆市房地产交易所是重庆市土地房屋管理局所属的正处级事业单位，与重庆市房屋产权产籍监理所是两块牌子一套班子，受政府委托行使房屋交易管理、产权产籍管理双重行政职能。具体包括：贯彻执行国家房地产管理方面的法律、法规、政策，负责办理渝中区内房地产转让、抵押、租赁、新建、注销等交易和产权登记手续，进行产权审查和核发所有权证，制定交易规则，维护市场秩序，查处违章行为，同时负责渝中区产籍档案管理和一些遗留问题的接待、处理等；交易所还承担着对全市各区、市、县房地产交易所进行业务指导的职责。交易所所有下属单位——中房协信息咨询中心重庆中心，全方位代理房地产中介业务。

重庆市房地产交易所搞活房地产流通，规范市场行为为宗旨，全心为市民和社会各界提供优质的服务，为重庆市房地产经济腾飞作出贡献。

地址：重庆市渝中区中山三路161号 邮编：400015  
电话：(023)63617344 63618424 传真：(023)63618464



# 重庆兰德房地产咨询公司

## 简介

重庆兰德房地产咨询公司是专业从事房地产信息咨询和中介服务的机构,由重庆市土地房屋管理局主管,是重庆市工商行政管理局首家批准的房地产咨询公司。公司拥有专兼职房地产高级工程师、高级会计师、建筑设计师等专家、教授、学者近 70 余名,公司在业务运作上讲求规范性和严谨性,经营手法上讲求独特性和灵活性,为社会各界提供房地产信息、政策、法律、法规咨询、提供房地产项目可行性分析,代理商品房租赁和销售,代办征地及土地转让手续,代办合建、联建集资建房等项目;代办银行按揭、房屋抵押评估等一系列经纪服务。

公司自 93 年成立以来,在政府社会各界人士的关注和支持下,为社会各界提供了众多的信息咨询服务、为社会培养了近 500 名房地产中高级专业人才,并编辑出版了《重庆市房地产指南》、《重庆市房地产经纪人》、《中国经济法律法规合同使用手册》、《重庆市车辆驾驶、维修、行驶指南》、《中国物业实用手册》等专业书籍。

目前公司下设项目研究部、编辑广告部、专业技术部、业务部及行政办公室,本公司实行董事会负责下的总经理执行制。

**兰德公司经营宗旨:** 为企业服务,为社会服务,造福于人类。

**兰德公司企业精神:** 理性、高效、创造、富裕。

**公司全体员工愿竭诚为社会各界提供优质高效的中介服务。**

### 主要服务项目:

- **提供** 房地产政策、法律、法规及投资咨询;房地产经纪人培训和法律服务;房地产项目可行性分析、招商引资、项目代理、承接物业管理。
- **代办** 房屋抵押、银行按揭、评估、典当、产权手续、征地及土地转让手续;
- **代办** 公房出售、房屋过户更名;
- **代理** 商品房销售、商品房面积计算;
- **代理** 合作建房、集资建房、联建、代建;
- **代理** 房屋买卖、租赁、互换;
- **代理** 企业 CIS 战略策划及实施。

公司地址:重庆市九龙坡区石桥铺渝州路 126 号市委党校科技楼 5-5 号

电话: 68702167 手机: 90810621 邮编: 400041 BP: 9800-11921 95950-5862



# 重庆深国贸物业管理有限公司

## 简介

重庆深国贸物业管理有限公司是深圳市国贸物业管理公司直属的专业物业管理公司，获重庆市物业管理一级资质证书。业务范围以物业管理为主，以电梯维修工程、销售百货、五金交电、建筑材料、装饰材料、金属材料为辅。公司拥有一支训练有素而又专业齐全的工程技术人员、管理人员、熟练技工组成的职工队伍。其中高级技术职称人员 10 余人，中高级技工 30 多人。承接中安国际大厦、达美城市花园、新东方商业广场等 20 多万平方米的委托物业管理，并承接半岛国际商务大厦 5 万多平方米的物业管理顾问，是物业管理尤其是高层楼宇物业管理极具影响和实力的企业。

公司在物业管理的实践中创造出一整套完善的、自成体系的管理制度和行之有效的管理办法；定期检查、保养和维修改造相结合的全员生产维修设备管理制度；综合计划、单项工程计划、即时调度相结合的调度指挥系统；保安人员、消防自控、其它单位协助的消防管理制度和全员参加的安全消防网络；清洁卫生，设备清洁日检、周检、月检、季检的至下而上的目标管理制度和对管理全过程实施控制的管理与监督控制有机结合的目标责任制；树立了社会效益、环境效益、经济效益并重的现代物业管理理念。

公司奉行“依法管理、用户至上、服务第一”的宗旨，为业主、用户提供了满意的服务，受到业主及社会各界的好评。公司将苦练内功、力精图治、一如继往地为业主、用户提供热情周到的服务，为业主、用户创造温馨祥和的氛围和清洁、舒适、安全、方便的环境，为物业管理事业做出贡献。

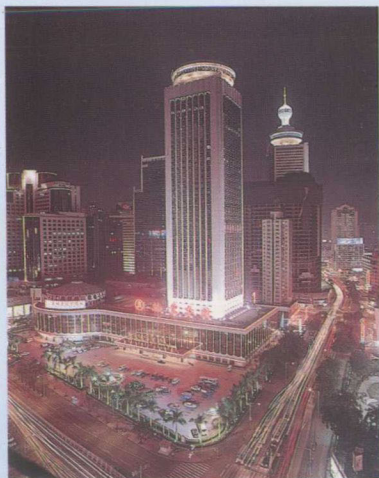


地址：重庆市渝中区中山三路168号中安国际大厦 7 层 04 室

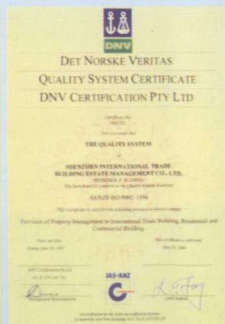
电话：(023)63638494

传真：(023)63637184

邮编：400015



- 1994 年被深圳市政府评为“文明大厦”
- 1997 年荣获建设部授予“全国城市物业管理优秀大厦”



首家通过 ISO9002 国内国际双重质量保证体系认证



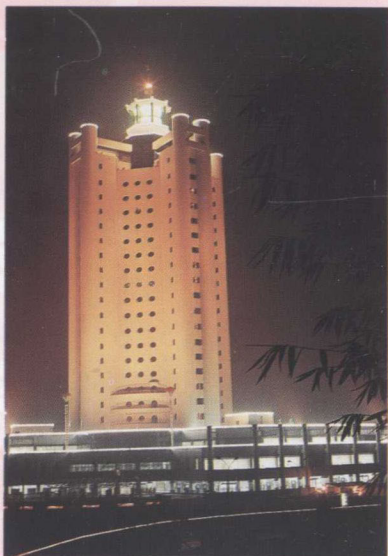
# 重庆安达物业管理有限公司

## 简介

重庆安达物业管理有限公司是重庆市电信管理局后勤服务中心整体改制后由重庆信息产业工程有限公司与员工集资组建的股份制企业。公司注册资金 300 万元, 获重庆市物业管理一级资质证书。公司机构有总经理室、副总经理室、办公室、财务部、资产管理部、技术管理部、物业管理分公司、设备维修分公司、建筑工程装饰分公司、保安分公司。对物业实行一条龙的全面服务。公司人材荟萃, 拥有一大批经验丰富、技能熟练的高级管理人才、技术人才、特种专业人才, 现已承接业主委托物业管理的房地产 350000m<sup>2</sup>。

公司实行总经理负责制。管理上借鉴国际、国内的先进管理方法, 结合本公司物业管理的实际情况, 制定了一套完善的管理规范、工作程序及服务标准, 从而保证了服务品质。

公司奉行“业主至上, 信誉为本, 质量第一”的宗旨, 为业主提供了高质量、高效率的服务, 受到了业主及社会各界的好评。公司将努力开拓奋进, 立足物业, 多渠道、多方位、多层次地发展业



重庆江北长途枢纽楼

务, 不断地提高社会效益和经济效益, 为物业管理事业做出更大的贡献。



重庆电信之夜

董事长兼总经理: 张洪梁  
联系电话: (023)68810464  
公司地址: 大坪正街 51 号

# 前 言

作为国民经济支柱产业的中国房地产业,在经历了 90 年代初期高速增长之后,正持续稳定地向着市场化方向健康发展,尤其是公有房产的私有化改革和福利性住房分配制度向着货币化住房分配制度的迅速转变,使得国内房地产市场在数量规模和服务质量上正产生飞跃,这极大地推动着中国房地产向着健康、成熟的市场机制发展。在中国房地产业市场化的同时,作为房地产业配套服务体系重要组成部分的中国物业管理应运而生。

作为房地产投资开发与市场流通自然延续的物业管理,在房地产的市场化进程中有着举足轻重的作用,它不仅是业主和住户的必然要求,也是房地产投资开发商占领市场服务客户的促销手段,当然也是房地产市场发育成熟的重要标志。起步较晚的中国物业管理,与发达国家和地区相比虽然存在明显差距,但其企业化经营、专业化管理、社会化服务的市场化机制,不仅适应了中国经济发展的市场道路,而且以其固有的高效率和高效益成为替代中国传统房屋管理的现代化的产业管理模式。

当然,作为新型房屋管理模式的中国物业管理也存在着明显的不足:收费标准的不统一,管理规章的不规范,管理法规滞后现实的需要,业主和客户与开发商矛盾的普遍存在等等。这不仅限制了中国房地产业的发展,而且在一定程度上影响着中国物业管理的健康发展。物业管理已成为中国政府、开发商、置业人士以及

社会各界共同关心而迫切需要解决的重要课题。为此,我们组织有关专家和富有物业管理经验的实际工作者共同编写了《中国物业实用手册》,旨在满足中国物业管理发展的时代需要,抛砖引玉地为中国物业管理的发展尽微薄之力。

本书集理论性、可读性和工具性于一体,既可作为房地产业理论工作者的参考书,又是一本适合政府主管部门、房地产开发企业、物业管理企业及员工提高业务水平、满足工作需要的自学教材与工具书。

广大读者在阅读与使用本书过程中,若发现本书的不足,请及时指正,我们将倍感荣幸。

A large, stylized handwritten signature in black ink, reading '李英儒' (Li Yingru). The signature is fluid and expressive, with the first character '李' being particularly prominent.

1999 年 3 月

# 目 录

|                      |      |
|----------------------|------|
| 前 言                  | (1)  |
| 1 房地产与物业管理           |      |
| 1.1 房地产及其管理          | (1)  |
| 1.1.1 城市土地的分类        | (1)  |
| 1.1.2 城市房屋的分类        | (2)  |
| 1.1.3 房地产业的构成        | (3)  |
| 1.1.4 房地产管理          | (3)  |
| 1.2 房地产权属登记管理        | (5)  |
| 1.2.1 房地产权属登记概述      | (5)  |
| 1.2.2 房屋权属登记         | (7)  |
| 1.2.3 国有土地使用权登记制度    | (15) |
| 1.2.4 房地产交易登记        | (19) |
| 1.3 物业与物业管理          | (27) |
| 1.3.1 物业管理的起源        | (27) |
| 1.3.2 物业管理与传统房屋管理的区别 | (28) |
| 1.3.3 中国物业管理简史       | (30) |
| 1.3.4 中国物业管理的模式      | (31) |
| 1.3.5 中国物业管理的未来      | (33) |

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 1.4 物业管理的目标与类型·····   | (34) |
| 1.4.1 物业管理的性质·····    | (34) |
| 1.4.2 物业管理的目标·····    | (35) |
| 1.4.3 物业管理的类型·····    | (35) |
| 1.4.4 物业管理的基本原则·····  | (37) |
| 1.5 物业管理的环节与内容·····   | (38) |
| 1.5.1 物业管理的基本环节·····  | (39) |
| 1.5.2 不同物业的管理重点·····  | (42) |
| 1.5.3 物业管理的基本内容·····  | (43) |
| 1.5.4 物业管理中的三类服务····· | (45) |

## 2 物业管理公司

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| 2.1 物业管理公司概述·····              | (46) |
| 2.1.1 物业管理公司的性质·····           | (46) |
| 2.1.2 物业管理公司的使命与基本目标·····      | (47) |
| 2.1.3 物业管理公司的权力和义务·····        | (48) |
| 2.1.4 物业管理公司的业务范围和工作内容·····    | (49) |
| 2.1.5 物业管理公司的地位·····           | (50) |
| 2.2 物业管理公司的设置·····             | (52) |
| 2.2.1 物业管理公司的组建形式·····         | (52) |
| 2.2.2 物业管理公司的资质·····           | (53) |
| 2.2.3 物业管理公司的规模、存在条件和组织结构····· | (54) |
| 2.2.4 物业管理公司部门的成立·····         | (57) |
| 2.2.5 物业管理公司的人员配备及职责·····      | (57) |
| 2.3 物业管理公司对物业的接管验收·····        | (60) |
| 2.3.1 物业接管验收的原则·····           | (60) |

---

|        |                    |      |
|--------|--------------------|------|
| 2.3.2  | 物业接管验收的程序          | (61) |
| 2.3.3  | 物业接管验收的条件          | (62) |
| 2.3.4  | 物业接管验收应检索提交的资料     | (62) |
| 2.3.5  | 物业接管验收的标准          | (63) |
| 2.3.6  | 物业装修的验收            | (67) |
| 2.3.7  | 物业的移交              | (68) |
| 2.3.8  | 交接双方的责任            | (69) |
| 2.3.9  | 物业接管验收中需注意的问题      | (69) |
| <br>   |                    |      |
| 3      | 物业管理类型             |      |
| <br>   |                    |      |
| 3.1    | 住宅小区管理             | (72) |
| 3.1.1  | 住宅小区的功能            | (72) |
| 3.1.2  | 住宅小区的特点            | (73) |
| 3.1.3  | 住宅小区管理的内涵、特点与意义    | (74) |
| 3.1.4  | 我国住宅小区管理的现状        | (77) |
| 3.1.5  | 住宅小区管理的指导思想和原则     | (78) |
| 3.1.6  | 住宅小区的管理机构          | (81) |
| 3.1.7  | 住宅小区管理经费           | (86) |
| 3.1.8  | 住宅小区管理与服务的标准和要求    | (88) |
| 3.1.9  | 开展多种便民有偿服务         | (89) |
| 3.1.10 | 以法管区,创建文明小区        | (91) |
| 3.2    | 收益性物业管理            | (93) |
| 3.2.1  | 收益性物业管理的经营目标       | (94) |
| 3.2.2  | 收益性物业管理的原则         | (96) |
| 3.2.3  | 收益性物业管理计划的制定       | (97) |
| 3.2.4  | 收益性物业的市场出租与收租办法的制定 | (99) |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 3.2.5 收益性物业管理的发展方向 ..... | (102) |
|--------------------------|-------|

## 4 房屋维修管理

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 4.1 房屋维修管理的特点与内容 .....    | (105) |
| 4.1.1 房屋维修管理的特点 .....     | (105) |
| 4.1.2 房屋维修管理的原则 .....     | (106) |
| 4.1.3 房屋日常维修管理的主要内容 ..... | (108) |
| 4.1.4 房屋维修管理的内容 .....     | (109) |
| 4.1.5 房屋维修范围 .....        | (110) |
| 4.2 房屋维修质量管理 .....        | (112) |
| 4.2.1 房屋完损等级鉴定 .....      | (113) |
| 4.2.2 房屋安全检查鉴定 .....      | (117) |
| 4.3 房屋维修工程管理 .....        | (119) |
| 4.3.1 房屋维修的特点 .....       | (119) |
| 4.3.2 房屋维修工程分类 .....      | (121) |
| 4.3.3 房屋修缮施工管理 .....      | (123) |
| 4.3.4 房屋修缮工程成本管理 .....    | (125) |
| 4.4 房屋维修技术管理 .....        | (126) |
| 4.4.1 房屋维修技术管理的作用 .....   | (127) |
| 4.4.2 房屋维修技术管理的主要内容 ..... | (127) |
| 4.5 房屋维修工程的经济技术指标 .....   | (130) |
| 4.5.1 房屋日常维护的考核指标 .....   | (130) |
| 4.5.2 房屋维修工程的主要技术指标 ..... | (131) |

## 5 房屋设备管理

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 5.1 房屋设备的构成 ..... | (133) |
|-------------------|-------|

---

|       |                         |       |
|-------|-------------------------|-------|
| 5.1.1 | 房屋建筑卫生设备 .....          | (133) |
| 5.1.2 | 房屋建筑电气工程设备 .....        | (138) |
| 5.2   | 房屋设备的经常性保养与维修工程分类 ..... | (140) |
| 5.2.1 | 房屋设备的经常性保养 .....        | (140) |
| 5.2.2 | 房屋设备维修工程分类 .....        | (141) |
| 5.3   | 房屋给排水设备的维修 .....        | (141) |
| 5.3.1 | 给水系统的维修 .....           | (142) |
| 5.3.2 | 排水系统的维修 .....           | (145) |
| 5.3.3 | 消防设施的维修 .....           | (147) |
| 5.4   | 房屋供电设备的维修 .....         | (147) |
| 5.4.1 | 线路的故障及其检修方法 .....       | (147) |
| 5.4.2 | 避雷设施的修缮 .....           | (149) |
| 5.5   | 房屋电梯设备的运行和维修 .....      | (150) |
| 5.5.1 | 电梯设备的基本组成 .....         | (150) |
| 5.5.2 | 电梯的分类 .....             | (151) |
| 5.5.3 | 服务规范 .....              | (152) |
| 5.5.4 | 记录与报表制度 .....           | (152) |
| 5.5.5 | 电梯运行管理 .....            | (153) |
| 5.5.6 | 电梯维修管理 .....            | (154) |
| 6     | 物业环境与安全管理               |       |
| 6.1   | 物业环境管理 .....            | (155) |
| 6.1.1 | 物业环境的分类 .....           | (155) |
| 6.1.2 | 物业环境管理的内容 .....         | (157) |
| 6.1.3 | 物业环境管理的措施 .....         | (158) |
| 6.2   | 环境卫生管理 .....            | (161) |

---

|        |                    |       |
|--------|--------------------|-------|
| 6.2.1  | 环境卫生管理的主要工作 .....  | (161) |
| 6.2.2  | 清扫保洁工作的实施要求 .....  | (162) |
| 6.2.3  | 清扫保洁的日常操作 .....    | (164) |
| 6.3    | 物业环境的绿化管理 .....    | (168) |
| 6.3.1  | 园林绿地的设计与营造 .....   | (168) |
| 6.3.2  | 花木的养护 .....        | (170) |
| 6.3.3  | 草坪的施工与养护 .....     | (173) |
| 6.3.4  | 垂直绿化 .....         | (174) |
| 6.4    | 车辆交通管理 .....       | (174) |
| 6.4.1  | 搞好停车场(库)的建设 .....  | (175) |
| 6.4.2  | 建立健全车辆交通管理制度 ..... | (176) |
| 6.5    | 治安消防管理 .....       | (176) |
| 6.5.1  | 治安管理 .....         | (177) |
| 6.5.2  | 消防安全及其管理 .....     | (178) |
| 6.6    | 常见紧急事件的处理 .....    | (178) |
| 6.6.1  | 电梯困人应变措施 .....     | (178) |
| 6.6.2  | 爆水喉及水箱过满应变措施 ..... | (178) |
| 6.6.3  | 火警、消防警钟鸣号 .....    | (179) |
| 6.6.4  | 停电、电力故障 .....      | (180) |
| 6.6.5  | 雷暴及台风 .....        | (181) |
| 6.6.6  | 处理盗窃及停车被劫事件 .....  | (181) |
| 6.6.7  | 处理业主或住户投诉 .....    | (182) |
| 6.6.8  | 对偷车事件的处理 .....     | (182) |
| 6.6.9  | 拾获财物 .....         | (182) |
| 6.6.10 | 发现住户受伤或生病 .....    | (183) |
| 6.6.11 | 私家路上违规或遗弃车辆 .....  | (183) |

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 6.6.12 车辆在建筑物内发生意外事故导致损坏设备 ..... | (183) |
|----------------------------------|-------|

## 7 物业管理规章制度

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| 7.1 物业管理公司章程 .....           | (185) |
| 7.1.1 物业管理公司章程的内容 .....      | (185) |
| 7.1.2 重庆安达物业管理有限公司章程参考文本 ..  | (186) |
| 7.2 员工手册 .....               | (187) |
| 7.2.1 员工手册的内容 .....          | (187) |
| 7.2.2 《员工手册》参考文本节选 .....     | (187) |
| 7.3 房屋管理员岗位规范 .....          | (198) |
| 7.4 物业管理公司管理制度一览表 .....      | (207) |
| 7.5 业主管理委员会章程 .....          | (208) |
| 7.6 住宅区管理规定 .....            | (212) |
| 7.7 住户手册 .....               | (216) |
| 7.7.1 住户手册的内容 .....          | (216) |
| 7.7.2 重庆深国贸物业管理有限公司《用户手册》 .. | (217) |
| 7.8 洋河花园住户行为规范条例 .....       | (228) |
| 7.9 物业管理公约 .....             | (246) |
| 7.9.1 物业管理公约的主要内容 .....      | (246) |
| 7.9.2 住宅区业主公约参考文本 .....      | (259) |

## 8 物业管理文本

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 8.1 物业管理必备法律知识 .....      | (269) |
| 8.1.1 物业管理法律法规制定的依据 ..... | (269) |
| 8.1.2 物业管理法律关系 .....      | (270) |

|       |                       |       |
|-------|-----------------------|-------|
| 8.1.3 | 物业管理的法律责任 .....       | (271) |
| 8.1.4 | 物业管理法律责任的处理 .....     | (276) |
| 8.2   | 物业管理常用合同 .....        | (277) |
| 8.2.1 | 房地产产权转让合同 .....       | (277) |
| 8.2.2 | 物业委托管理合同 .....        | (279) |
| 8.2.3 | 物业估价合同 .....          | (285) |
| 8.2.4 | 物业租赁合同 .....          | (290) |
| 8.2.5 | 物业装修责任书 .....         | (299) |
| 8.3   | 物业管理常用公文书写格式 .....    | (301) |
| 8.3.1 | 入住通知书 .....           | (301) |
| 8.3.2 | 入伙手续书 .....           | (301) |
| 8.3.3 | 收楼须知 .....            | (302) |
| 8.3.4 | 物业管理常用通知、通告及文本 .....  | (304) |
| 8.3.5 | 车辆驶入洋河花园申请表 .....     | (309) |
| 8.3.6 | 居民要求物业管理处办理有关事项申请表 .. | (310) |

## 9 物业管理费用

|       |                        |       |
|-------|------------------------|-------|
| 9.1   | 物业管理费用的分类与标准 .....     | (311) |
| 9.1.1 | 物业管理费用的分类 .....        | (311) |
| 9.1.2 | 物业管理费用的来源与标准 .....     | (312) |
| 9.1.3 | 收益性物业管理费用的来源与标准 .....  | (318) |
| 9.1.4 | 公有住宅售后维修基金的来源与标准 ..... | (319) |
| 9.2   | 物业管理费用标准计算公式 .....     | (320) |
| 9.2.1 | 行政办公费的计算 .....         | (320) |
| 9.2.2 | 一般公共设施维护费的计算 .....     | (321) |
| 9.2.3 | 电梯费的计算 .....           | (322) |