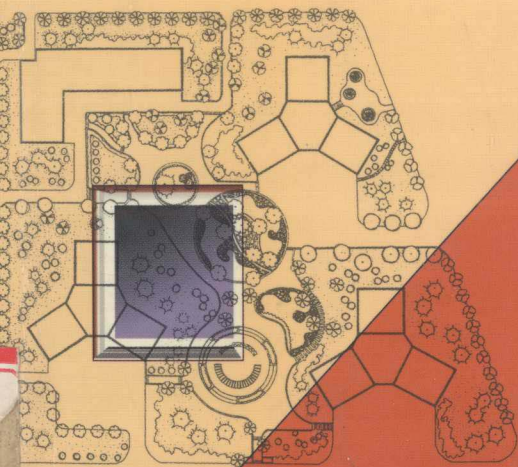




物业管理 180 题

张永岳 方 晨 主编



東方出版中心

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理180题/张永岳,方晨主编. —上海: 东方出版中心, 2002. 2

ISBN 7-80627-675-0

I. 物... II. ①张... ②方... III. 物业管理 - 基本知识 IV. F 293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 086131 号

物业管理 180 题

出版发行: 东方出版中心

地址: 上海市仙霞路 335 号

电话: 62417400

邮政编码: 200336

经销: 新华书店上海发行所

印刷: 上海望新印刷厂

开本: 787 × 1092 毫米 1/32

字数: 152 千

印张: 9.5 插页: 2

版次: 2002 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 7-80627-675-0/F·46

定价: 11.00 元

版权所有, 侵权必究。

内 容 提 要

本书采用一题一议的方式,精选物业常识、管理、维修、费用、纠纷、应急等 180 题,全面介绍现代家庭成员需要掌握的有关物业管理知识。本书由长期从事物业管理工作的专业人员撰写,内容全面,通俗易懂,兼顾知识性和实用性,为家庭住房置业提供帮助。

本书适合广大市民阅读,也可供房地产从业人员和物业管理人员参考。

本书编撰人员

主 编 张永岳 方 晨

副主编 顾志敏 傅胜毅 徐 虎

编写人员 (以姓氏笔画为序)

方 奕 方 晨 许 清

吴渭凉 张永岳 李 钧

陈 瑜 徐 虎 钱品石

顾凤惠 顾志敏 章锡定

傅胜毅

前 言

本书从居民实用的角度出发,旨在系统、全面、通俗地介绍现代社会城市居民必须掌握的物业管理基础知识。

随着我国住房制度改革的深化与住房市场的发展,我国城市居民的住房水平有了很大的提高。广大居民以往一直向往的“居者有其屋”也逐渐成为现实。目前,住房不仅是人们居住的栖身场所,而且成为居民个人的重要财富。在这一过程中,物业管理势必成为人们密切关心的重大问题。因为物业管理的好坏,不仅影响到人们居住的生活质量,也涉及到自身财产的保值增值问题。同时,随着物业管理的产业化,在物业管理日常运作中,也必然涉及到种种利益关系。这势必会激发人们对物业管理知识的渴望。本书就是为了满足这样的需求而编写的。

本书是由华东师大东方房地产学院及东方房地产学院校友会组织长期从事房地产及物业管理的教育、科研、行政、企业管理等部门的专业人员撰写。全书从满足居民的实际需求出发,分概述、业主、法规、管理、

维修、费用、纠纷、应急等八篇,共 180 个问题,基本上概括了物业管理的基本知识,能够满足一般居民对物业管理知识了解的需要。全书主题明确,观点准确,并能兼顾知识性和实用性。在内容的选择上,作者也力图想消费者所想,尽可能具有针对性,既适合读者查阅,又便于读者在日常生活中运用。

我们希望,本书的撰写出版能有助于进一步普及物业管理知识,提高居民居住水平,并能得到广大读者的欢迎。伴随着新世纪的来临,上海乃至全国的住宅建设、住宅消费及物业管理正在进一步地向前发展。本书尽量能够反映出这一领域最新的变化,并尽可能地贴近市民的需要,但难免有疏漏或不足之处,敬请广大读者提出批评意见,以便今后有机会修改完善。

编者

2001 年 10 月

前言	1
----------	---

概 述 篇

物业有哪些特性	1
物业的主要类型	3
物业管理含义及作用	5
我国物业管理的产生与发展	7
物业管理的模式	8
物业管理的原则	10
物业管理的主要内容	12
物业管理的企业化、社会化和专业化	13
物业管理与传统房产管理的区别	15
政府物业管理主管部门职责	17
物业管理公司的设立	19
物业管理企业资质等级	20
物业管理区域的划定	23
前期物业管理的要求	23

物业管理的早期介入	24
衡量物业管理的综合标准	27
物业管理市场的培育	28
物业管理的招投标	29
住宅小区物业管理	31
办公楼宇物业管理	33
商场建筑物业管理	35
工业物业管理	37
涉外物业管理	39
智能化物业的管理	40
境外物业管理模式	43
上海物业管理行业规范服务达标工作	46

业 主 篇

业主在物业管理中的地位	48
业主的权利与义务	49
业主代表大会	52
应由业主代表大会决议的物业管理重大 事项	53
业主委员会的建立	54
业主委员会的性质和职责	55

业主委员会、物业管理公司与居委会三者 间的关系	56
为什么要制定《业主公约》	60
如何制定《业主公约》	61
如何出租自有居住物业	62
自有居住物业的使用性质可否改变	64
物业转让时维修基金交割	65
房屋修缮时相邻住户的配合	66
业主不满物业管理的投诉途径	67
业主委员会如何更换物业管理公司	68
业主与文明小区的创建活动	71

法 规 篇

居住物业管理的组织机构	74
物业管理服务合同	76
物业管理企业的资质管理	77
前期物业管理服务协议的主要内容	79
商品住宅物业管理服务收费若干问题	81
对违反《上海市居住物业管理条例》行为 的投诉	85
城市异产毗连房屋的管理	86

对违法建筑的认定及处理	87
住宅入住收费项目和标准	90
上海市居住大楼(公寓)电梯管理服务 规则	92
上海市空调设备安装使用管理规定	93
城市居民住宅安全防范设施建设管理 规定	95
上海市公有住房售后各项维修基金 存储和支用办法	97
业主公约示范文本	100
业主委员会章程示范文本	103
住宅使用公约示范文本的内容	106
关于规范业主委员会运作的实施意见	108
上海市商品住宅维修基金管理办法	110
房屋建筑工程质量保修办法	113
上海市完整街坊达标评分标准	115
上海市社区保安队规定	117
对各类房屋不得进行加层和随意改动 房屋结构	118
加强房屋楼层路灯管理	119
城市新建住宅小区管理办法	121
家庭居室装饰装修管理办法	124

管 理 篇

居住物业的所有权及建筑类型	127
居住物业的管理体系	128
发展商对物业管理应承担的责任	129
前期物业管理的内容	131
物业的竣工验收	133
物业的接管验收	136
新建房屋的入住手续	138
物业装修管理规定	139
物业使用中禁止的行为	140
如何选择物业管理公司	142
物业管理合同的签订	144
物业管理服务合同的主要内容	146
物业管理服务的实施要求	148
车辆停放管理	149
环境卫生管理	152
绿化养护管理	154
治安保卫管理	156
消防管理规定	158
电梯的使用管理	159

物业管理与社区管理的关系	161
公房管理体制的演变	163
公房物业的全方位管理	165
公房管理的一门式服务	166
公有房屋售后管理	167
创建优秀物业管理小区	169
对物业管理服务的投诉监督	171
物业管理的品牌	173
物业管理的规模效应	174
物业管理公司与 ISO9002	175

维 修 篇

房屋维修的主要内容	178
房屋修缮的原则	179
房屋维修工程分类	181
导致房屋损坏的主要因素	182
房屋急修项目	183
房屋小修的一般项目	184
房屋设备的维修保养	184
房屋修缮的质量管理	186
新建房屋的保修范围和保修期	187

房屋维修的质量保修制度	188
房屋自用部位与自用设备的维修	189
房屋共用部位、共用设备与公共设施的 维修规定	190
房屋维修工程费用的承担	192
房屋业主应承担的维修责任	193
物业管理企业对所管物业应履行的维修责任	194
房屋租赁双方各应承担的维修责任	195
房屋报修和受理报修	196
房屋小修上门服务规范	197
房屋的安全检查	198
房屋完好等级的评定	199
危险房屋的鉴定	200
公有住宅售后的维修管理	201
住宅水箱的清洗管理	202
住宅用电的管理	203
空调外机的安装及安全	205
《上海市物业管理行业规范》的维修标准	206

费 用 篇

居住物业管理服务收费的依据	208
---------------------	-----

居住物业管理服务收费的价格形式	210
居住物业管理服务收费的定价程序	213
居住物业管理服务收费的原则	215
物业管理费测算的基本原则	217
居住物业管理服务费用的构成	219
流通性费用的计算	221
资产性费用的分摊	222
消费性费用的构成	223
公有房屋租金现有标准及调整过程	224
公有住宅售后三项基金的筹集	227
公有住宅售后三项基金的管理和使用	228
公有住宅售后三项基金所有人的变更和销户	229
商品住宅维修基金的筹集和管理	230
商品住宅维修基金的使用	232
公有住宅售后房屋修缮人工费标准	233
公有住宅承租户是否应承担保洁、保安等 公共服务费	235
公有住宅售后的物业管理收费	236
商品住宅公共服务费	237
高层住宅设备运行费	238
高层住宅电梯运行费的分摊	239
代办服务费和特约服务费的测算和收取	240
多种产权并存物业的管理服务收费标准	241

物业区域内经营性收入的安排	241
对拒付管理费用户的处置	243
利用物业设置广告收入的归属	244
物业管理收费的行为规范	245
没有实际居住的业主如何支付物业 管理费	246
业主办理入户手续时应向物业管理企业 交纳的费用	247

纠 纷 篇

发展商是否有权承诺物业管理内容	249
居委会签订物业管理合同是否合适	251
住宅小区的公共设施安全由谁负责	252
滑倒受伤的责任应如何处理	254
墙角渗水赔偿的责任如何区分	255
业主失窃能否向物业管理者索赔	256
业主的公共建筑使用权如何处置	258
物业管理收费如何收取才算合理	260
业主拖欠物业管理费的行为应怎样解决	262
维修基金的管理和使用应当如何规范	264
物业管理公司是否具有罚款权	265

物业管理中紧急避险措施是否可免责	267
物业管理中强制权利应如何正确运用	269
防盗门不防盗谁负责	270
为何催交房款的行为也要注意合法	271
业主与物业公司发生纠纷时应如何解决	273
邻居装修造成房屋墙体开裂时应如何处理	274
小区车辆怎样合理停放	274
停放车子损坏是否可以要求物业管理企业 承担责任	275
如何事先避免物业管理纠纷	276
如何认定物业管理官司的责任	277

应 急 篇

物业管理中紧急情况的应急处理	281
发生火警中紧急情况的应急处理	282
易燃气体泄漏时的应急处理	283
停电时的应急处理	284
电梯困人时的应急处理	285
发生盗窃事件时的应急处理	286
发现可疑物件及恐吓电话的应急处理	287
房屋维修应急中心	287

概 述 篇

◆ 物 业 有 哪 些 特 性

物业一词源于香港，其含义是单元性的房地产。在我国内地有关物业管理的著作与法规中，其含义也基本相似。从一些较为权威的有关物业管理条例和物业管理行政主管部门给“物业”所下的定义可以看出，物业主要包括三个部分：(1)已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物；(2)与这些建筑物相配套的设备和设施；(3)相关的场地。这样，物业可定义为：已建成并具有使用功能的各类房屋、附属设备、设施以及相关的场地。物业的特性具体体现在物业的物理方面和经济方面，它体现着物业管理的客观规律。