



贵州省物业管理

学习资料

上册

贵州省房地产业协会 编

GUIZHOU SHENG FANGDICHAN YEXIEHUI

修订说明

2002年7月,我会为了适应当时我省物业管理发展的需要,根据建设部物业管理人员上岗管理相关规定和省建设厅对物业管理从业人员的素质要求,组织编撰了《贵州省物业管理学习资料》。资料结合我省的省情,实用性和可操作性强。资料被选为我省物业管理从业人员上岗培训的主要教材,参加培训的同志普遍反映较好,作为编撰者,我们颇感欣慰。

2003年6月,《物业管理条例》(国务院令第379号)出台,奠定了物业管理法规体系的基础。建设部也相应出台了一系列配套措施,物业管理的理论体系日渐成熟。另外,全省各地的房地产行政管理部门、物业管理企业和物业管理从业人员在几年的实践中,针对贵州实际,对搞好物业管理工作进行了一些探索和研究,有一些好的经验和做法需要总结。因此,修订《贵州省物业管理学习资料》的工作迫在眉睫。

2004年6月,省建设厅住宅与房地产业处、人事教育处决定修订《贵州省物业管理学习资料》,要求在2005年第一季度前完成,并委托我会组织实施。在省建设厅厅长李光荣和其他厅领导的关心和支持下,在厅住宅与房地产业处和人事教育处的指导下,修订工作紧锣密鼓,如期完成。厅住宅与房地产业处和人事教育处对修订后的《贵州省物业管理学习资料》进行了审定,决定将本资料定为全省物业管理从业人员上岗培训学习资料。

在此,对关心和支持本资料修订的同志和有关编撰人员、工作人员表示衷心感谢。

贵州省房地产业协会

2005年2月

目 录

(管理知识)

第一部分 物业管理基础	(1)
第一章 物业与物业管理	(1)
第一节 物 业	(1)
一、物业的概念	(1)
二、物业的分类	(1)
第二节 物业管理	(3)
一、物业管理的概念及管理方式	(3)
1、物业管理的概念	(3)
2、物业的管理方式	(4)
二、物业管理的内容	(4)
(一)物业管理的内容	(4)
(二)物业管理服务内容的分类	(5)
1、基础性物业管理和外延性物业管理	(5)
2、公共服务、专项服务和特约服务	(6)
三、物业管理的主要特点	(11)
第三节 物业管理的基本原则	(14)
第四节 物业管理的经营方式	(16)
一、物业管理服务提供的方式	(16)
二、物业管理的委托	(17)
1、物业管理的委托方主体	(17)
2、物业管理的委托方式	(18)
3、物业管理的招标和协议方式	(18)
4、物业管理的委托内容	(20)

三、物业服务合同的主要内容·····	(21)
第二章 物业管理企业 ·····	(23)
第一节 物业管理企业的性质与模式 ·····	(23)
一、有关公司的基本概念·····	(23)
二、物业管理企业的性质·····	(24)
三、物业管理企业的几种模式·····	(24)
四、物业管理企业的特点和分类·····	(25)
第二节 物业管理企业的设立 ·····	(28)
一、物业管理企业的设立条件·····	(28)
二、物业管理企业的设立程序·····	(29)
三、物业管理企业的资质等级及审批·····	(30)
四、物业管理企业的注册登记·····	(37)
第三节 物业管理企业的权利和义务 ·····	(38)
一、物业管理企业的权利·····	(38)
二、物业管理企业的义务·····	(41)
第四节 物业管理企业的主要岗位及其职责 ·····	(43)
一、物业管理企业的基本职能部门及其职责·····	(43)
二、物业管理企业的机构设置及其具体职责·····	(45)
第五节 物业管理企业与相关机构的关系 ·····	(49)
一、物业管理企业与房地产行政主管部门的关系·····	(49)
二、物业管理企业与工商、税务、物价管理部门的关系 ·····	(51)
三、物业管理企业与其他行政管理部門的关系·····	(52)

四、物业管理企业与房地产开发企业的关系·····	(52)
五、物业管理企业与业主委员会的关系·····	(52)
六、物业管理企业与专营性机构的关系·····	(54)
第三章 物业管理的主要运作程序·····	(54)
第一节 物业管理的前期介入·····	(54)
第二节 前期物业管理·····	(61)
一、前期物业管理的概念·····	(61)
二、前期物业管理的时间界定·····	(62)
三、前期物业管理服务的主要内容·····	(64)
四、前期物业服务合同·····	(64)
第三节 物业的接管·····	(66)
一、物业承接验收制度·····	(66)
二、物业承接验收·····	(67)
三、承接验收的条件和程序·····	(71)
四、物业承接验收中需要注意的几个问题·····	(74)
第四节 用户入住·····	(75)
一、签领《住户手册》·····	(75)
二、《住户手册》的主要内容·····	(75)
三、住户对物业的验收·····	(76)
四、业主临时公约与业主公约·····	(77)
五、住户装修·····	(79)
六、搬迁入住·····	(79)
第五节 物业综合管理的质量标准·····	(80)
一、普通住宅小区物业管理服务等级标准·····	(80)
二、质量管理·····	(89)
第四章 财务管理·····	(91)
第一节 物业管理资金的筹措·····	(91)

第五章 房屋修缮管理	(98)
第一节 房屋修缮管理概述	(98)
第二节 房屋损坏原因	(104)
第三节 房屋修缮工程及装修安全管理	(106)
第四节 房屋的日常养护	(114)
第五节 白蚁防治管理	(126)
第六章 设备管理	(131)
第一节 设备管理概述	(131)
第二节 给排水系统的维护及管理	(135)
第三节 强弱电系统的维护与管理	(139)
第四节 供暖系统的养护与管理	(144)
第五节 电梯的运行维护与管理	(148)
第六节 空气调节系统的维护与管理	(151)
第七章 物业管理综合服务	(156)
第一节 概述	(156)
第二节 环境卫生管理	(161)
第三节 绿化管理	(168)
第四节 治安管理	(173)
第五节 消防管理	(179)
第六节 车辆道路管理	(185)
第八章 住宅小区物业管理	(193)
第一节 概述	(193)
第二节 住宅小区的物业管理	(198)
第三节 物业管理示范住宅小区的考评验收	(206)
第九章 非住宅物业管理	(209)
第一节 收益性物业管理的模式与内容	(209)
第二节 写字楼物业管理	(221)
第三节 零售商业物业管理	(237)

第十章	物管行业的职业道德	(252)
第一节	房地产行业职业道德的特征	(252)
第二节	物业管理人员的职业道德规范	(256)
第二部分	物业管理法规学习	(260)
第一章	物业管理的概念	(261)
	一、物业与物业管理	(261)
	二、倡导和推行物业管理	(263)
	三、物业管理的性质与特征	(264)
	四、《物业管理条例》的适用范围	(266)
	五、物业管理的主体	(266)
第二章	前期物业管理	(271)
	一、前期物业管理的时段划分和物业管理的主体	(271)
	二、前期物业管理合同	(272)
	三、建设单位的责任	(272)
	四、建设单位应注意事项	(272)
	五、物业管理企业应注意事项	(273)
第三章	业主大会与业主委员会	(273)
	一、业主大会	(273)
	二、业主委员会	(277)
	三、注意事项	(278)
第四章	物业管理企业	(279)
	一、物业管理企业资质等级的划分和等级条件:	(280)
	二、物业企业资质申办程序	(281)
	三、物业管理企业承接项目范围	(282)
	四、物业企业资质管理权限	(282)

	五、物业管理企业的资质年检	(282)
	六、物业管理服务的基本内容	(282)
	七、物业管理企业服务标准	(284)
	八、物业管理服务制度	(284)
第五章	住宅共用部位共用设施设备维修资金的管理	(286)
	一、公共部位和公共设施设备的管理	(287)
	二、住宅共用部位共用设施设备维修基(资)金 的定义	(288)
	三、专项维修资金的来源	(288)
	四、专项维修资金的所有权	(289)
	五、专项维修资金的管理	(289)
	六、专项维修资金的使用范围	(290)
	七、专项维修资金的使用监督	(291)
	八、专项维修资金纠纷的处理	(291)
第六章	《业主公约》	(291)
	一、订立业主公约、业主临时公约的必要性	(292)
	二、订立业主公约、业主临时公约的法律地位	(292)
	三、业主公约内容	(292)
	四、《业主公约》的制定与生效	(293)
第七章	物业管理服务合同	(293)
	一、物业管理服务合同的概念	(294)
	二、物业管理书面合同主要内容	(295)
	三、《前期物业管理服务协议(示范文本)》	(297)
	四、需要注意的问题:	(297)
第八章	物业管理服务收费	(298)
第九章	《城市异产毗连房屋管理规定》与物业管理	(300)
第十章	住宅室内装饰装修管理与物业管理	(302)
	一、物业管理单位的职责	(302)

二、装修人、装饰装修企业的责任·····	(303)
第十一章 物业管理企业的选聘·····	(304)
一、招标步骤 ·····	(304)
二、投标步骤 ·····	(305)
三、开标、投标和中标·····	(305)
四、招投标活动中的时限 ·····	(306)
第十二章 物业管理的行政管理·····	(307)
一、监督管理 ·····	(309)
二、资质管理 ·····	(309)
三、住宅室内装饰装修管理 ·····	(311)
四、住宅共用部位共用设施设备维修资金的管理·····	(312)
五、执业资格上岗培训、岗位培训·····	(312)
六、岗位合格证书的颁发与管理 ·····	(313)

第一部分 物业管理基础

第一章 物业与物业管理

第一节 物 业

一、物业的概念

物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施和相关场地。物业可以是住宅小区、公寓别墅、写字楼，也可以是商业店铺、工业货仓和农庄。

从物业管理的角度来说，“物业”是指各类房屋及与之相配套的设施、设备和相关场地。

按照《中华人民共和国城市房地产管理法》第二条对房屋的定义，“本法所称房屋，是指土地上的房屋等建筑物及构筑物”。即指能够遮风避雨并供人们居住、工作、娱乐、储藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所，包括住宅房屋，如居民楼、公寓、别墅；也包括非住宅房屋，如工业厂房、仓库、商店、饭店、宾馆、教学楼、医院、体育场馆、公共建筑、办公楼等。

各类房屋可以是一个建筑群，如住宅小区、工业区等；也可以是单位建筑，如一幢高层或者多层住宅楼、停车场等。“房屋及配套的设施设备和相关场地”，是指与上述建筑物相配套或者为建筑物使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施（包括水塔、锅炉房、配电室等）和与之相邻的场地、庭院、甬路、干道等。

二、物业的分类

按照建筑物的用途不同，物业可以划分为以下几种类型：

1、居住物业

居住物业主要包括普通民宅、花园别墅、公寓等。购买者选择此种类型的物业一般有两种目的：一是满足生活居住自用；二是作为投资，出租给客户使用，从而获取长期稳定的租金收入。居住物业具有很大的市场购买力，是人们最基本的生活资料之一。随着社会经济的不断发展，此类物业的市场交易将日趋频繁，它不仅具备遮风避雨、饮食起居的基本功能，还将成为娱乐和交际的重要场所。

2、工业物业

工业物业主要包括重工业厂房、轻工业厂房和各种标准厂房及货仓。这类物业的投资者，既可以将物业出售，也可以出租。通常情况下，重工业厂房由于设计需要符合特定的工艺规范及设备安装要求，其适用对象较为单一，此类物业的市场交易量相对较小；轻工业厂房则适合食品加工企业及其他中小型加工企业的生产要求；标准厂房在我国许多开发区流行，投资者既可以把它用于出租，也可以出售，其大众化的设计与布局能够适应许多轻工业产品生产和加工的需要。

3、商业物业

商业物业主要包括商场、酒店、写字楼、零售中心等。此类物业亦称为经营性物业。投资于此类物业一般靠物业出租经营的收入来回收投资并获取长期稳定的收益。商业物业随着住房建设的发展，其功能也日趋完善，目前集办公、金融、商住、娱乐、餐饮于一体的综合写字楼，进一步满足了人们对舒适、安全、方便、快捷的居住环境与工作环境的需求。

4、其他用途的物业

其他用途的物业包括学校、公园、教堂、墓地、运动场及飞机场。这类物业的开发建设通常源于政府的规划及特殊的需求，其经营内容得到政府的许可。由于这类物业属于长期性投入，所以市场交易量非常小，主要靠日常的经营来获取长期性的收

益。这类物业常常是一个城市不可缺少的配套设施及场地，它们是构成一个城市整体人文环境的基础。

第二节 物业管理

改革开放以来，随着住房制度改革，房屋商品化及房地产综合开发的进程加快，我国房地产业迅速发展，大量住宅小区，高级公寓、综合写字楼如雨后春笋般拔地而起，人们对居住物业的质量要求也从单纯追求布局和面积，发展到对售后服务、人文环境等方面的高层次追求。我国传统的行政性、福利型的房地产管理体制已越来越不适应市场经济的要求。于是，以社会化、专业化、市场化方式经营的新兴的物业管理必然会开创房地产管理市场的新领域，显示出其强大的生命力。

一、物业管理的概念及管理方式

1、物业管理的概念

所谓物业管理，是指经营人受物业产权人、使用人的委托，按照国家法律、法规和合同契约的规定，对已建成并投入使用的各类建筑物及附属配套设施、相关场地，以经营的手段进行管理，为物业产权人及使用人提供高效的全方位服务的管理活动。

具体而言，就是物业管理企业接受业主或者业主大会的委托，并为之签订物业服务合同，按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备以及相关场地进行专业化维修、养护和管理，以及维护相关区域内的道路交通、消防安全、环境卫生和秩序的活动。这种物业管理活动具有委托和有偿服务两个最基本的特征，即委托方与受委托方双方应当签订物业服务合同；有偿服务就应当按照有关规定交纳费用。

物业管理是整个房地产开发过程的延续和完善，是通过一种综合性经营服务方式对管理对象实行社会化、专业化、市场化的

管理，是一种以商业经营为手段、以效益为目标，实行自主经营、自负盈亏、独立核算的新型企业体制。寓管理于服务之中，在服务之中完善管理。

2、物业的管理方式

对于房屋等物业的管理，业主可以根据不同情况采用不同的方式。目前国内主要有三种方式：

(1)、业主自己进行管理；

(2)、业主将不同的管理内容委托给不同的专业服务公司进行管理（又称部份委托管理）；

(3)、业主选聘物业管理企业进行物业管理。

业主有权选择适合自己的方式来管理自己的物业。是否选聘物业管理企业来对物业实施管理，是业主的权利。

二、物业管理的内容

（一）物业管理的内容

物业管理的具体内容由业主和物业管理企业在物业服务合同中约定。主要有两方面：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护相关区域内的环境卫生和秩序，包括物业管理企业提供的保安、保洁、绿化、交通及车辆管理等服务。

物业管理企业为业主提供的服务的具体内容，主要包括以下一些事项：

1、物业共用部位的维护与管理。这是为保持物业完好率、确保物业使用功能而进行的管理与服务工作。

2、物业共用设备设施及其运行的维护和管理。这是为保持物业及其附属的各类设备设施的完好及正常使用而进行的管理与服务工作。主要包括电梯、水泵、电视监控系统、有线对讲系统、电视接收系统、避雷、消防、污水处理系统等设备设施及其运行的维护和管理。物业管理企业应按照合同约定的服务内容、

方式、时间和要求进行服务，定期对物业设备设施进行保养，保证设备设施的完好和正常运行。

3、环境卫生、绿化管理服务。这是为净化、美化物业环境而进行的管理与服务工作，也称为保洁服务。主要是指为保持物业管理区域内物业共用部位和公共场地、绿地的整洁而进行的管理服务。一般包括楼道、走道、门厅、屋顶、天台等部位的定时清扫，内墙壁的除尘，公共门窗的擦洗，绿化，园地、路面的清扫，生活垃圾和建筑垃圾的管理，灭害洒药等服务。合同中的保洁服务应根据不同物业的保洁要求，明确保洁内容、要求及收费标准。

4、物业管理区域内公共秩序、消防、交通等协助管理事项的服务。这是为维护物业管理区域内正常的工作、生活秩序而进行的协助性管理与服务工作。

5、物业装饰装修管理服务。包括房屋装修的安全、垃圾处理等各项管理工作。

6、专项维修资金的代管服务。这是指物业管理企业接受业主委员会或物业产权人委托，对代管的共用部位共用设施设备专项维修资金的管理工作。

7、物业档案资料的管理。这是指对物业产权产籍档案资料、房屋及其附属的各类设施、设备的基本情况和实际变动情况的管理工作。物业档案资料的管理具体包括物业管理区域内各类物业、设施的验收、接管档案（图、卡、册），物业分户产权清册，租赁清册，业主、使用人情况表，共用设备、公共设施运行、保养、维修记录，财务等资料的保管。

（二）物业管理服务内容的分类

1、基础性物业管理和外延性物业管理

物业管理的服务内容可粗略概括为基础性物业管理和外延性物业管理。按物业管理服务的性质和提供的服务方式可分为常规

性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

基础性物业管理，也可称为常规性的公共服务物业管理。其内容包括：①物业的维修与养护；②园林绿化；③清洁卫生；④治安消防；⑤市政配套设施的管理；⑥车辆交通管理等。

外延性物业管理。外延性物业管理是基础性物业管理的延伸，是物业管理向纵深发展的结果。以住宅小区为例，外延性物业管理主要包括：①设置小区商业网点、超级市场、快餐店等便民服务设施；②开办社区文化站、娱乐厅、网球场等休闲活动场所；③设立物资回收站；④为用户提供各种特约服务；⑤租售代理等。

物业管理的对象，范围相当广泛，几乎包括各类建筑。如住宅小区、高层与多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、工业厂房、仓库、停车场等。尽管物业类型各有不同，使用性质差异很大，但物业管理的基本内容是一样的。

社会化、专业化、市场化、经营型的物业管理实质是一种综合的经营性管理服务，融管理、经营、服务于一体，在服务中完善经营与管理，三者相互联系、相互促进。

2、公共服务、专项服务和特约服务

物业管理涉及的领域相当广泛，其基本内容按服务的性质和提供的方式可分为：常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

<一>、常规性的公共服务

这是指物业管理中的基本管理工作，是物业管理企业面向所有住用人提供的最基本的管理与服务，目的是确保物业的完好与正常使用，维持正常的工作、生活秩序和净化、美化生活环境。公共性服务管理工作，物业内所有住用人每天都能享受到，其具体内容和要求通常在物业管理委托合同中明确规定。因此，物业管理企业就有义务按时按质提供这类服务；住用人在享受这

些服务时也不需要事先再提出或作出某种约定。

公共服务主要有以下 8 项服务内容：

1、房屋建筑主体的管理

这是为保持房屋完好率、确保房屋使用功能而进行的管理与服务工作。包括：

(1) 房屋基本情况的掌握。包括房屋的数量、建筑形式、产权情况、完好程度、使用状况等，将这些准确记录下来，并根据实际变动及时变更有关记录，使房屋得到及时修缮与维护，保持和充分发挥他们的使用功能。其管理要点是保持其完好率，要注意建立物业完整准确的档案资料，包括各种图、档、卡、册，并及时更新记录，保持档案资料的现实性。

(2) 房屋修缮及其管理。包括房屋的日常保养、维修等各项工作。具体内容与要求见“房屋修缮管理”。

(3) 房屋装修管理。包括房屋装修的申请与批准及对装修的设计、材料、安全等各项管理工作。

2、房屋设备、设施的管理。这是为保持房屋及其配套附属的各类设备、设施的完好及正常使用而进行的管理与服务工作。包括：

(1) 各类设备、设施基本情况的掌握。各类设备、设施的种类、分布、管线走向、变动情况、完好率与使用情况等，与房屋基本情况的掌握一样，要做到准确、及时，心中有数。

(2) 各类设备、设施的日常运营、保养、维修与更新的管理。

具体内容与要求见“房屋设备管理”。

3、环境卫生的管理

这是为净化物业环境而进行的管理与服务工作。包括楼宇内外物业环境的日常清扫保洁、垃圾清除外运等工作。具体内容与要求见“环境卫生管理”。

4、绿化管理

这是为美化物业环境而进行的管理与服务工作。主要包括园林绿地的营造与保养、物业整体环境的美化等。具体内容与要求见“绿化管理”。

5、治安管理

这是为维护物业正常的工作、生活秩序而进行的一项专门性的协助管理与服务工作。包括楼宇内外的安全、保卫、警戒等以及对各种突发事件的预防与处理，还可延伸为排除各种干扰，保持物业区域的安静。具体内容与要求见“治安管理”。

6、消防管理

这也是为维护物业正常的工作、生活秩序而进行的一项专门性的协助管理与服务工作。包括火灾的预防及发生火灾时的协助救护与处理。具体内容与要求见“消防管理”。

7、车辆道路管理

这同样也是为维护物业正常的工作、生活秩序而进行的一项专门性的协助管理与服务工作。包括车辆的保管、道路的管理、交通秩序的维护等。具体内容与要求见“车辆道路管理”。

8、公众代办性质的服务

公众代办性质的服务指为业主和使用人代收代缴水电费、煤气费、有线电视费、电话费等公共事业性费用。

<二>、针对性的专项服务

这是指物业管理企业为改善和提高住用人的工作、生活条件，面向广大住用人，为满足其中一些住户、群体和单位的一定需要而提供的各项服务工作。其特点是物业管理企业事先设立服务项目，并将服务内容与质量、收费标准公布，当住用人需要这种服务时，可自行选择。专项服务实质上是一种代理业务，为住用人提供工作、生活的方便。专项服务是物业管理企业开展多种经营的主渠道。