

天津市房地产经济学会编撰

物业管理 政策与实务问答

WUYIE GUANLI ZHENGCE YU SHIWU WENDA

主 编:王金泽

副主编:赵广仁 陈鹤桐

23

天津社会科学院出版社

责任编辑:许幼珊

封面装帧:众 华

物业管理政策与实务问答

主 编/ 王金泽

出 版/ 天津社会科学院出版社

地 址:天津市南开区迎水道7号

邮 编:300191

电 话:(022)3364046 转 519

发 行/ 新华书店北京发行所

印 刷/ 天津市益中汽车安全带厂

850×1168毫米 1/32开本 10.25印张 257千字

1996年11月第一版 1996年11月第一次印刷

印数:1-5000

ISBN 7-80563-624-9

F·154

定价:18.00元

本书编辑委员会

主任委员：王金泽

副主任委员：赵广仁 肖 云 陈鹤桐

委 员：胡宝堃 高国权 刘建生

祁兆珍 刘玉录

改革住房制度
推行物业管理

王德惠

学习物业管理知识
提高城市管理水平

刘玉麟



一九九二年六月

目 录

序 言	王金泽(1)
国家建设部部长侯捷在全国物业管理工作 座谈会上的讲话(摘要)	(3)
国家建设部副部长李振东在全国物业管理工作 座谈会上的讲话	(5)

第一篇 物业管理百题问答

(一)概 述	(13)
1. 什么是物业管理?	(13)
2. 我国物业管理有几种模式?	(13)
3. 物业管理是在什么条件下产生的?	(14)
4. 物业管理与传统的房管所(站)的管房模式 有什么不同?	(15)
5. 为什么说推行物业管理是城市管理体制的 重大变革?	(16)
6. 物业管理有哪些优越性?	(17)
7. 国家和地方政府有关物业管理的 政策法规有哪些?	(18)
8. 国家物业管理的主管部门是哪个部门? 地方政府物业 管理的主管部门是哪个部门?	(19)
(二)物业管理公司、小区物业管理委员会、相关的 政府部门及其相互关系	(20)
9. 什么是物业管理公司?	(20)

10. 物业管理公司的主要功能是什么? (20)
11. 物业管理公司有几种组织形式? (21)
12. 物业管理公司设置的专营公司有哪些? 不设专营公司的物业管理公司与独立的专营公司是什么关系?
..... (25)
13. 什么是业主代表? 怎样产生? 什么是住户(使用人)代表? 怎样产生? (25)
14. 什么是小区物业管理委员会? 由哪些人组成? 怎样产生? (26)
15. 小区物业管理委员会在物业管理中的地位和作用是什么? (26)
16. 小区物业管理委员会有哪些权利和义务? (26)
17. 小区物业管理委员会与物业管理公司是什么关系? (27)
18. 物业管理公司有哪些权利和义务? (27)
19. 物业管理公司与政府的房地产行政主管部门是什么关系? 物业管理工作主管部门的职责是什么? (28)
20. 与物业管理有关的政府机关有哪些? 他们与物业管理公司有什么业务关系? (29)
21. 与物业管理有关的政府部门应如何对待物业管理这个新生事物? (29)
22. 物业管理公司与房地产开发公司是什么关系? 房地产开发公司在开发建设和售房过程中如何做好物业管理的前期准备工作? (30)
23. 政府的规划管理部门在房地产开发建设前期准备工作中如何把好物业管理关? (32)
24. 物业管理公司在开展社区服务工作中怎样处理好与街道居委会的关系? (32)

(三)物业管理公司的设置与经营	(33)
25. 物业管理公司应该具备哪些资质条件?	(33)
26. 物业管理从业人员应该具备哪些资质条件?	(33)
27. 物业管理公司怎样申请办理营业执照手续?	(34)
28. 物业经营与管理的指导思想是什么?	(34)
29. 物业管理公司怎样承揽业务?	(35)
30. 物业管理公司靠什么进行市场竞争?	(36)
31. 物业管理公司的基本业务是什么?	(37)
32. 物业管理公司的特约服务项目有哪些?	(37)
33. 物业管理公司为什么要开展不同档次、不同功能的服务? 怎样开展?	(38)
34. 物业管理公司同小区物业管理委员会签订什么合同? 合同的主要内容是什么?	(39)
35. 物业管理公司怎样接受业主的委托, 代理经营房屋?	(39)
36. 代理出租房屋有几种形式?	(40)
37. 代理出租房屋的租金怎样确定?	(40)
38. 什么房屋适用国家规定的租金标准? 什么房屋适用市场租金?	(41)
39. 公有住宅租金怎样计算?	(41)
40. 公有非住宅房屋租金怎样计算?	(45)
41. 物业管理公司怎样接受业主的委托,代理维修房屋? 原则是什么?	(47)
42. 房屋公用部位和公用设备的维修费用如何分摊? ...	(47)
43. 怎样区分应由个别产权人承担和所有业主 共同分担的修缮费用?	(47)
44. 怎样区分应由业主承担和使用人承担 的修缮费?	(48)

45. 怎样组织好高层建筑的日常维修养护,
保证建筑设备正常的使用功能? (48)
46. 如遇建筑或设备严重损坏,出现险状,
应该如何处理? (49)
47. 怎样保证重大修缮项目的工程质量? (49)
48. 产权人和使用人入住小区需要办理什么手续?
遵守哪些规定?《入住公约》的主要内容是什么?
住户违约如何处理? (49)
49. 物业管理公司与各专营公司签订业务合同的主要
内容是什么?专营公司违反合同时如何处理? (50)
50. 物业管理公司如何与业主代表、使用人代表
以及各有关部门密切联系?
这样做的意义是什么? (51)
51. 物业管理公司对集中的住宅小区、大楼、成片的里巷
如何设置管理机构,进行管理? (52)
52. 物业管理公司对分散的房屋如何设置机构,
进行管理和服务? (53)
53. 物业管理公司对公寓、高层建筑楼宇怎样进行
管理和服务? (53)
54. 物业管理公司对办公大楼怎样进行管理和服务? ... (56)
55. 物业管理公司的经理、副经理主要的日常工作
是什么? (56)
56. 物业管理公司怎样定期向管理委员会汇报工作,
接受监督? (57)
57. 物业管理公司怎样接受政府主管部门和有关部门
的监督? (57)
- (四)商贸楼宇的物业管理 (59)
58. 什么是商贸楼宇? (59)

59. 出租商贸楼宇的物业管理有哪几种模式? (59)
60. 如何确定商贸楼宇的租金和物业管理费用? (60)
61. 商贸楼宇的物业管理有哪些专项服务? (61)
62. 商贸楼宇物业管理中对电梯管理的
重要性是什么? (61)
63. 商贸楼宇的电梯有哪几类? 物业管理为什么要参与
电梯配置? (61)
64. 商贸楼宇电梯管理有哪些主要内容? (62)
65. 商贸楼宇空调管理需要配备哪些专业人员?
如何管理? (63)
66. 商贸楼宇备用发电机和电器照明管理有
哪些主要内容? (64)
67. 商贸楼宇安全管理要配备哪些保安设施? (65)
68. 商贸楼宇安全管理应设哪些部门和岗位?
建立哪些保安制度? (65)
69. 商贸楼宇消防管理要配备哪些消防设施? (66)
70. 商贸楼宇消防管理应建立哪些消防组织和
消防管理制度? (66)
71. 商贸楼宇保洁管理要做哪些工作?
设置哪些岗位? (69)
72. 商贸楼宇物业管理应设哪些机构? (70)
- (五)物业管理的资金及取费 (71)
73. 什么是物业管理专项基金? 由哪个部门提供?
以什么形式支付? (71)
74. 物业管理专项基金的用途是什么? (72)
75. 物业管理专项基金由哪个组织管理和使用? (73)
76. 物业管理公司变更时,物业管理专项基金
如何处理? (73)

77. 物业管理公司为业主代收的收益有哪些?
如何结算? (73)
78. 物业管理公司为业主代付的费用有哪些?
如何结算? (74)
79. 物业管理公司向使用人代收、代缴的费用
有哪些? 如何结算? (74)
80. 物业管理公司向业主收取的管理费有几种?
如何结算? (74)
81. 物业管理公司向使用人收取的管理费有几种?
如何计算? (75)
82. 物业服务管理费中哪些是政府定价? 哪些是
经营者定价? (76)
83. 法定公共性服务收费的费用构成包括哪些内容? ... (77)
84. 物业服务管理费收费标准需要通过
哪些程序确定? (77)
85. 物业管理公司已经收费的服务项目, 其它
部门能否再重复收费? (78)
86. 物业管理公司所属多种经营厂、店采用的核算
原则是什么? (78)
87. 物业管理公司享受哪些优惠政策? (78)
88. 物业管理公司核算的指导思想是什么? (78)
89. 物业管理公司的税后利润如何分配? (79)
90. 物业管理公司应向管委会报送哪些报表? (80)
- (六)房管所(站)向物业管理体制转化 (81)
91. 房管所(站)为什么要向物业管理体制转化? (81)
92. 房管所(站)向物业管理体制转化可选择的模式
有几种? (83)
93. 由房管所(站)转化的物业管理有什么特征? (83)

94. 房管所(站)向物业管理体制转化有哪些优势?	(84)
95. 房管所(站)向物业管理体制转化 有哪些不利因素?	(85)
96. 转化前房管所(站)在组织机构上要做哪些调整? ...	(86)
97. 转化后房产经营公司的性质发生什么变化? 它与物业管理公司是什么关系?	(86)
98. 房产经营公司与小区管委会是什么关系?	(87)
99. 对成里、成片的直管公房怎样组织物业管理?	(87)
100. 对零星分散的直管公房能不能实行物业管理? 怎样管理?	(88)

第二篇 物业管理有关法规文献

中华人民共和国主席令 第二十九号	(89)
《中华人民共和国城市房地产管理法》	(90)
中华人民共和国建设部令第 33 号	(102)
《城市新建住宅小区管理办法》	(102)
《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》	(107)
《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》	(110)
《城市危险房屋管理规定》	(113)
《建筑装饰装修管理规定》	(119)
建设部司发文(95)建房物字第 33 号	(126)
《全国优秀管理住宅小区标准》	(129)
《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》	(136)
关于转发《深圳经济特区住宅区物业管理条例》的通知	(140)
《深圳经济特区住宅区物业管理条例》	(141)
《天津市住宅小区物业管理暂行办法》	(152)
《天津市物业管理企业资质管理规定》	(162)
《天津市公有住房售后维修管理暂行规定》	(165)

《天津市公有住房售后维修管理暂行规定》实施细则·····	(169)
------------------------------	-------

第三篇 物业管理参考资料

深圳市住宅局《住宅区委托管理合同书》 (标准文本草案)·····	(178)
深圳市住宅局《住宅区业主管理委员会章程》 (示范文本草案)·····	(184)
深圳市住宅局《住宅区业主公约》 (示范文本草案)·····	(189)
中国房地产开发总公司《委托代管房屋协议书》·····	(198)
广州东华实业股份有限公司五羊村《业主、住户手册》·····	(201)
广州市建设开发物业公司《住宅小区综合管理规定》·····	(209)
广州市建设开发物业公司 《综合管理服务项目及收费原则》·····	(213)
深圳市莲花物业管理公司《屋村管理员岗位职责》·····	(215)
天津市金厦物业管理公司复康花园物业管理简介·····	(217)
天津市风荷园住宅小区物业管理简介·····	(242)
天津市中兴物业管理有限公司天津日报大厦 物业管理简介·····	(264)

第四篇 香港地区及国外有关物业管理简介

香港地区的物业管理·····	(289)
英国的物业管理·····	(302)
新加坡的物业管理·····	(303)
美国的物业管理·····	(306)
本书编撰者名录·····	(309)
后 记·····	(311)

序 言

王金泽

物业管理,作为一种与现代化大生产和现代科学管理相适应的社会化专业化管理方式,一经出现就显示出强大的生命力,迅即风漫大江南北,方兴未艾。物业管理的影响已经超出其行为本身,波及和引发了房地产开发、房地产经营、房地产管理以至城市建设管理体制的重大改革。可以毫不夸张地说,物业管理已经成为上至市长下到普通居民都在关注的问题。

实践又一次走在了理论的前面。相对于迅速崛起的物业管理实践,物业管理理论明显滞后。目前急需一种理论与实践相结合、政策与实务相结合的物业管理科普读物。正是出于现实的需要,在天津市物业管理领导小组办公室指导下,天津市房地产经济学会推出这部《物业管理政策与实务问答》。

本书体现了形势发展的要求和现代化生活节奏的需要,具有,(1)实用性:是权威的工具书性质的物业管理小百科全书;(2)科学性:集物业管理的政府职能部门领导者、实际管理工作者和房地产理论研究者为一体的写作群体,决定了本书能如实地反映正在发生的物业管理活动的本质规律;(3)通俗性:全书行文深入浅出,一般人均能读懂;(4)过渡性:毋庸讳言,物业管理在我国处于起步阶段,作为其意识形态反映的《物业管理政策实务与问答》不可能尽善尽美。这本书具有探索性质,也正是因为其具有探索、过渡性,从而也就决定了本书的潜在价值。

本书的诸多特点,使它的读者范围相当广泛。一切拥有物业的

产权人、城市居民、房地产业界内人士、从事物业管理的工作者、城市管理工作者和上述事业内容研究的人员,以及所有对物业管理感兴趣的人们,都可以通过阅读本书获益。本书也可作为物业管理人员的培训教材和大、中专学校物业管理专业教学的辅助教材。

国家建设部部长侯捷在全国物业管理 工作座谈会上的讲话

(摘要)

(一九九五年八月三十日)

这次会议的主要内容是贯彻建设部《城市新建住宅小区管理办法》，进一步推动和发展社会化、专业化、企业化、经营型物业管理体制。房地产业的发展对住宅区以及其它房屋的管理、维护提出了新的要求，要求房地产的售后服务按照市场经济的模式建立新的体制；要求房地产的经营管理从简单的修修补补、收收租金，转向综合性、多功能的社会服务。我相信，这次会议对房地产管理体制的深化改革，推动物业管理工作，会有重要的促进作用。

推行新的物业管理模式是房地产业深化改革的重要内容。

现在，推行物业管理有两个有利条件，一是随着居民生活水平的不断提高，人们对居住质量的要求正在逐步从住房面积的简单追求，转向对居住环境、社区综合服务质量的追求；二是企业改革正在走向深入，企业的后勤服务要逐步实行社会化。这就为物业管理提供了发展的良好环境。

当前，推行物业管理要着重抓好以下三项工作：

一是要加强宣传工作，尤其是对物业管理服务对象的宣传。这就如同一项很好的新产品，市场也很需要，但没有宣传，它的市场终究有限。宣传物业管理，实际是宣传一种管理、一种服务，要让服务对象接受这种管理和服务，就要让他们知道管理、服务的内容。否则，容易让人误解成物业管理就是换一下名字收钱、就是涨价。要让社会和公众了解物业管理，实际也是在推广这种管理模式，使

他们从了解、理解、接受到要求这种管理和服务,形成一种社会要求。推广物业管理,从另一方面促进城市政府、开发企业、房地产管理部门的工作。

二是要加紧立法工作。建设部去年发布了《城市新建小区住宅管理办法》,从全国范围看,物业管理的立法还相对不足,立法层次不高,缺乏全面性和综合性。物业管理涉及的社会关系复杂,权力义务关系要求十分严格,法律关系要求十分明确,没有法律法规作保障,物业管理很难深入进行。在物业管理的立法中,应根据现代物业管理社会化、专业化、市场化的要求,明确业主、管理委员会、管理公司等各方的权力义务关系,确立综合管理、专业服务、所有权与经营权分离、竞争等物业管理的基本原则,通过立法来规范、保障物业管理的健康发展。

三是要加快房地产管理机制的转换。这些年来,房地产管理部门的职工为房地产的管理做了大量工作,成绩是不容否定的,但由于长期计划经济体制的影响和劳动、分配体制不合理,我们房地产管理部门的惰性很大,包袱也很重,推行物业管理是对我们原体制的巨大冲击。在按市场经济原则建立物业管理新体制中,我们面临着被市场所选择,也存在被淘汰的危险。如何去占领市场,如何在市场环境中求得生存、发展,是我们需要重新认识、重新谋划的大课题。没有危机感不行,因此,大家需要在转换房地产管理机制方面下功夫。