

715

深入 细致 实用

精益物业管理全书

T-299.233.3

L84a1

业务拓展篇

鲁宁 编著

TUOZHANPIAN

济水版社

图书在版编目 (CIP) 数据

精益物业管理全书: 业务拓展篇/鲁宁编著. —广州:
广东经济出版社, 2002.5

ISBN 7-80677-192-1

I. 精… II. 鲁… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 025009 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	24 1 插页
字数	484 000 字
版次	2002 年 5 月第 1 版
印次	2002 年 5 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-192-1 / F·679
定价	全套 (1-4 册) 定价 200.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

目 录

第一章 物业验收	(1)
第一节 验收原则及分类	(1)
一、物业接管验收的原则	(1)
二、物业接管验收的分类	(2)
第二节 验收标准及程序	(3)
一、验收标准	(3)
二、验收程序	(3)
三、物业接管验收应提交的资料	(4)
四、物业移交	(5)
五、交接双方的责任	(6)
六、接管物业的善后问题	(7)
第三节 竣工验收后的物业保修	(7)
一、保修的范围	(7)
二、保修期限	(8)
第四节 接管验收注意事项	(8)
第五节 接管合同概述及标准合同样本	(9)
一、合同概述	(9)
二、标准合同样本	(10)
第二章 物业管理招投标技巧	(15)
第一节 物业管理市场的地位与运行原则	(15)
一、物业管理市场的特点	(15)
二、物业管理市场的委托关系	(16)
三、物业管理市场运行原则	(17)
四、物业管理市场的作用	(20)
五、物业管理市场发展趋势	(22)
第二节 招投标在物业管理市场中的地位与作用	(24)

一、物业管理招投标的意义	(24)
二、物业管理招投标的作用	(24)
三、物业管理招投标的原则	(25)
四、物业管理招投标的内外条件	(27)
第三节 物业管理招标程序和方式	(29)
一、物业管理招标的各种方式	(29)
二、物业管理招标的组织协调	(31)
三、物业管理招标资格预审	(35)
四、物业管理招标文件的编制	(36)
五、物业管理招标程序	(38)
六、评标原则及方法	(41)
第四节 物业管理投标程序与方法	(43)
一、投标的组织与程序	(43)
二、物业管理投标决策	(45)
三、物业管理投标过程	(47)
四、标书的编写技巧	(48)
五、投标报价及技巧	(51)
六、投标前的经营管理测算	(53)
第五节 招投标实务范例精解	(53)
范例一 民主花园招投标纪实	(53)
范例二 深圳市物业管理市场招投标情况介绍	(65)
范例三 万科物业投标技巧	(70)
范例四 虹桥开发物业管理公司受托管理东方国际大厦介绍	(77)
范例五 某综合写字楼招投标范例	(84)
第三章 物业管理与房产交易	(87)
第一节 房产交易制度	(87)
一、房地产交易概念	(87)
二、房地产转让	(91)
三、房地产评估	(94)
四、房地产交易程序	(99)
第二节 房地产交易合同	(101)
一、房地产交易合同的形式	(101)
二、房地产交易合同的签订	(104)
三、房地产合同的签订程序	(107)

四、房地产交易合同“陷阱”的避免及对策·····	(110)
第三节 无效房地产交易合同的处理·····	(114)
一、确认房产交易有效、无效的基本依据·····	(114)
二、无效房地产交易的表现形式·····	(115)
三、无效房地产交易的处理·····	(117)
第四章 物业租赁 ·····	(119)
第一节 物业租赁管理工作规程·····	(119)
一、租赁管理工作规程·····	(119)
二、租赁管理工作抽检与考核规程·····	(125)
第二节 租赁双方的权利与义务·····	(126)
一、出租人的权利与义务·····	(126)
二、承租人的权利与义务·····	(127)
第三节 房屋租赁合同的订立·····	(128)
一、房屋租赁合同订立的形式和原则·····	(128)
二、订立房屋租赁合同应注意的问题·····	(129)
三、房屋租赁合同的主要条款·····	(132)
第四节 房屋租金·····	(135)
一、房屋租金确定·····	(135)
二、房屋租金交付的方法和时间·····	(138)
第五节 房屋租赁合同的登记、变更、解除和终止·····	(138)
一、登记备案·····	(138)
二、房屋租赁合同的变更·····	(139)
三、房屋租赁合同的解除·····	(140)
四、房屋租赁合同的终止·····	(141)
第六节 房屋租赁合同纠纷的解决·····	(142)
一、仲裁·····	(142)
二、申请行政主管部门处理·····	(143)
三、诉讼·····	(144)
第七节 物业租赁的档案管理·····	(145)
一、房地产租赁合同样本·····	(145)
二、房屋租赁服务工作意见书·····	(146)
三、房屋租赁合同的登记备案·····	(147)
四、物业租赁合同·····	(149)

第五章 物业管理企业形象设计与良好公共关系的建立	(167)
第一节 塑造企业形象	(167)
一、企业形象及其作用	(167)
二、企业形象的系统分析	(167)
第二节 造就企业精神的方法	(170)
一、企业精神的功能和作用	(170)
二、如何培养企业精神	(171)
第三节 创立企业精品形象	(172)
一、精品形象是生存的有力支撑	(172)
二、物业公司成功管理的表现	(173)
三、创造物业公司品牌形象的办法	(174)
第四节 新闻在企业形象设计中的作用	(181)
一、新闻的发掘	(181)
二、新闻的撰写	(183)
三、新闻的发布	(186)
第五节 物业形象宣传的最好方法	(186)
一、客户联谊会对形象宣传的作用	(186)
二、形象宣传范例精解	(187)
第六节 企业良好的公共关系的建立	(189)
一、内部公众关系	(189)
二、外部公众关系	(192)
 第六章 物业规划及规划技巧	(197)
第一节 物业规划的基本知识	(197)
一、城市规划纲要的主要内容	(197)
二、城市总体规划的主要内容	(198)
三、分区规划的主要内容	(198)
四、详细规划的主要内容	(199)
五、物业管理公司参与规划设计的要点	(200)
第二节 物业规划技巧	(200)
一、居住区规划的内容	(201)
二、居住区的规划设计	(201)
三、住宅建筑规划	(202)
四、公共建筑规划	(208)
五、居住区道路的规划技巧	(212)

六、居住区绿地的规划技巧·····	(213)
七、室外场地和环境小品的规划技巧·····	(215)
第三节 写字楼的规划与设计技巧·····	(217)
一、现代写字楼的特征·····	(218)
二、现代写字楼的共同要素·····	(218)
三、写字楼的公共服务设置·····	(220)
第四节 商业楼宇的规划与设计·····	(221)
一、商业圈分析·····	(221)
二、商业楼宇位置的确定与评价·····	(224)
三、商店外观设计·····	(225)
四、商店内部环境装饰·····	(227)
第七章 物业管理创新策略 ·····	(231)
第一节 新体制下物业管理的四大目标与九个观念·····	(231)
一、物业管理的四大目标·····	(231)
二、物业管理者必须具备的九个思维观念·····	(233)
第二节 物业管理公司发展的新观念·····	(246)
一、物业管理进入市场的困难与对策·····	(246)
二、小区业主委员会运行中的困境与建议·····	(247)
第八章 物业的保值与增值管理技巧 ·····	(253)
第一节 物业价值概述·····	(253)
一、楼宇保养的目的·····	(253)
二、楼宇保养的内涵·····	(253)
第二节 实施周期性维护保养减缓物业价值下降·····	(254)
一、周期性维护保养的排定·····	(254)
二、设备设施的维护保养方式·····	(255)
三、维护保养的分类·····	(256)
四、维护保养制度·····	(256)
第三节 运行管理技巧·····	(258)
一、操作人员运行管理·····	(258)
二、设备运行管理·····	(259)
三、运行安全管理·····	(260)
第四节 岗位责任制度·····	(261)
一、工程部经理的岗位责任制·····	(262)

二、工程部××专业主管岗位责任制·····	(263)
三、工程部××专业领班岗位责任制·····	(264)
四、工程部××专业维修人员岗位责任制·····	(265)
第五节 物业无形资产增值操作技巧·····	(265)
一、品牌增长战略·····	(266)
二、商誉增值技巧·····	(267)
三、商业秘密增值的技巧·····	(268)
四、特许权增值技巧·····	(269)
五、专有技术增值技巧·····	(270)
第六节 物业有形资产增值技巧·····	(271)
一、核心资产经营·····	(271)
二、辅助资产经营·····	(274)
三、物业延伸资产经营·····	(276)
第九章 物业管理公司连锁经营 ·····	(279)
第一节 物业管理连锁经营产生的基础·····	(279)
一、知识密集、技术密集、人才密集·····	(279)
二、物业管理与物业升值·····	(280)
三、物业管理是软投入、硬产出·····	(280)
第二节 物业管理公司的优势·····	(281)
一、有独具风格的管理模式·····	(281)
二、有成熟的管理经验·····	(282)
三、熟悉各项法律、法令、政策·····	(284)
第三节 连锁经营与规模效益·····	(285)
一、物业管理连锁的含义和特点·····	(285)
二、物业连锁经营模式·····	(285)
三、连锁经营与规模效益·····	(286)
第十章 物业管理纠纷规避的技巧 ·····	(289)
第一节 物业管理纠纷的常见表现形式·····	(289)
一、物业管理不善是纠纷的主要原因·····	(289)
二、物业管理纠纷的主要因素·····	(290)
三、避免物业管理纠纷的全新技巧·····	(290)
第二节 物业管理公司的法律保障·····	(291)
一、物业管理公司的法律职责·····	(291)

二、物业管理公司的违法行为·····	(291)
三、物业管理法律责任的方式·····	(292)
四、解决物业纠纷的四个步骤·····	(292)
第三节 怎样打物业管理官司·····	(296)
一、物业管理官司的类型·····	(296)
二、物业管理官司的责任认定·····	(296)
三、物业管理纠纷的主要表现·····	(297)
四、哪些房产案件可以向人民法院起诉·····	(300)
第四节 房产物业纠纷的行政诉讼·····	(301)
一、房产物业纠纷行政诉讼的审理范围·····	(301)
二、不属行政诉讼受案范围的房产物业纠纷·····	(301)
三、房地产行政诉讼的管辖·····	(302)
四、房地产物业行政诉讼的原则·····	(302)
五、房产物业纠纷行政诉讼的程序·····	(302)
第五节 常见物业纠纷的避免和处理技巧·····	(304)
一、物业产权纠纷的预防及对策·····	(304)
二、房产价格纠纷的预防及对策·····	(306)
三、房产面积纠纷的预防及对策·····	(306)
四、物业合同纠纷的预防及对策·····	(308)
五、购房纠纷的预防及对策·····	(311)
第十一章 物业管理法律知识·····	(317)
第一节 物业管理的法律关系·····	(317)
一、物业管理法律关系的三要素·····	(317)
二、物业管理公司的法律地位·····	(318)
三、业主管理委员会的法律地位·····	(319)
第二节 物业管理法律规范形式与责任·····	(321)
一、物业管理的公共契约·····	(321)
二、物业管理的法律责任·····	(323)
三、物业管理法律责任的种类·····	(324)
四、业主在物业管理中的法律地位·····	(324)
第三节 房屋修缮法律制度·····	(326)
一、房屋修缮的概念和意义·····	(326)
二、房屋修缮的责任人·····	(327)
三、房屋修缮质量·····	(329)

第四节 房地产仲裁	(331)
一、房地产仲裁的概念	(331)
二、房地产的仲裁原则	(332)
三、仲裁程序和效力	(332)
四、仲裁管辖	(334)
第五节 房地产行政复议	(335)
一、行政复议的概念和特征	(335)
二、行政复议的原则	(336)
三、行政复议的受案范围	(336)
四、行政复议案件的当事人和复议机构	(337)
五、行政复议的程序	(338)
六、行政复议的决定	(340)
第六节 房地产行政诉讼	(342)
一、行政诉讼的受案范围	(342)
二、行政诉讼的证据	(343)
第七节 房地产民事诉讼	(344)
一、民事诉讼的概念和特点	(344)
二、民事诉讼与行政诉讼的区别	(345)
第八节 物业管理相关法规	(346)
一、中华人民共和国城市房地产管理法	(346)
二、城市房屋租赁管理办法	(354)
三、深圳经济特区住宅区物业管理条例	(358)
四、深圳经济特区物业管理行业管理办法	(367)
五、关于加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作的通知	(374)

第一章 物业验收

第一节 验收原则及分类

一、物业接管验收的原则

物业的接管验收是一个复杂的过程，不仅涉及到建筑工程技术，而且还涉及到许多法规，常常出现一些实际结果与理论要求不一致的地方。为了处理好接管验收中的问题，把握好分寸，需掌握以下基本原则：

1. 原则性与灵活性相结合的原则。所谓原则性，就是在物业接管验收时，要坚持实事求是，做到铁面无私，特别要防止为个人利益而放弃原则的情况发生。物业管理公司应把在验收中查出的各种问题做非常详细的记录，该返工的要责成施工单位返工，属无法返工的问题就应索赔。返工没有达到要求，不予签字，直至达到要求。所谓灵活性就是在不违背原则的前提条件下，具体问题具体分析。对于大规模的物业，难免会出现一些不尽人意之处，接管验收人员不必拘泥于成规，要针对不同情况分别采取措施。不能把接管验收双方置于对立状态，而应共同协商，力争圆满合理地解决接管验收中存在的问题。

2. 细致入微与整体把握相结合的原则。工程质量问题对物业产生不良影响的时间是相当久远的，给管理带来的障碍是巨大的，所以，物业管理公司在进行工程验收时必须细致入微，任何一点疏忽都会给日后的管理带来无尽的困难，也将损害业主的利益。大的方面如给排水管是否通畅，供电线路的正确与否以及各种设备的运行是否正常；细微之处如所用材料的性能，供电线容的大小是否恰当；电梯、空间、发电机等大型设备的检测和验收必须是在其负载运行一段时间以后进行。整体上的把握是从更高层次上去验收，无论是什么类型的物业，其土地使用情况、市政公用设施、公共配套设施等综合性项目将标示该物业的档次和发展潜力。住宅小区因为与千家万户的日常生活紧密相关，所以，一个舒适、优美、安静的环境是小区建设和管理的重要目标，写字楼则重视能体现使用者的地位和身份，因此装饰、地段和一流的设施系统应是接管验收的重点。

二、物业接管验收的分类

建筑工程项目的竣工验收可以分为隐蔽工程验收、分期验收、单项工程验收、全部工程验收。

（一）隐蔽工程验收

各项隐蔽工程完成后，要隐蔽前，开发单位与承建单位应按技术规范要求及时进行验收。验收以施工图的设计要求和现行技术规范为准。经检查合格后，双方在隐蔽工程检查记录上签字，作为工程竣工验收资料。

（二）分期验收

分期验收，是指分期进行的工程项目或单元工程在达到使用条件、需要提前使用时所进行的验收。例如住宅区，当第一批房屋建成后，即可进行验收，以使完成的建筑产品及时投入使用，发挥其投资效益。

（三）单项工程验收

工程项目的某个单项工程已按设计要求施工完毕，具备使用条件，能满足投产要求时，承建单位可向开发单位发出交工通知。开发单位应先自行检查工程质量、隐蔽工程有关资料、工程关键部位施工记录以及有否遗漏情况等，然后由设计、承建等单位组织验收小组，共同进行交工验收。

（四）全部工程验收

整个建设项目按设计要求全部建成，并达到竣工验收标准时，即可进行全部工程验收。大型建设项目的全部工程验收工作，应在做好验收准备的基础上，按预验收、正式验收的顺序进行。预验收必须由开发单位、设计单位、承建单位及有关部门组成预验收工作组。

经正式验收合格后的物业，应迅速办理固定资产交付使用手续，并移交与建设项目有关的所有技术资料。

第二节 验收标准及程序

一、验收标准

工程项目竣工之后，验收机构应以批准的设计任务书、设计文件、施工图纸、设备说明书、现行施工技术验收规范、上级领导机关下发的有关建设文件，以及国外引进技术或成套设备的合同文件和国外提供的设计文件等资料，作为验收的依据进行验收。

由于建筑工程项目的性质不同、行业不同，其竣工验收的标准也不同。民用住宅验收的一般标准如下：

1. 工程项目按设计图纸建成，所有粉刷、装修作业全部施工完毕。
 2. 所有该项目的设备均已按设计规定全部落位安装完毕，并且启动、运转正常，能满足使用要求，如电梯、灭火装置、采暖通风装置等均已落位，并能正常启动。
 3. 上下水道铺设完毕，所有管道及沟道无梗阻、滴漏、渗漏现象，供水正常、排水通畅。照明及动力用电的工作回路结构清晰，控制操作方便，有过载和短路保护装置。卫生设备安装齐全，使用灵活方便，其他公用设施均完好。
 4. 建筑物四周 2 米之内的场地平整，由于本项目施工所造成的障碍物均已清除。
 5. 整个工程经按现行施工技术验收规范进行检验后，均达到合格标准以上。
- 经正式验收合格后的物业应迅速办理固定资产交付使用的转账手续，并移交与建设项目有关的所有技术资料。

二、验收程序

(一) 原有房屋接管验收程序

1. 移交人书面提请接管单位接管验收。
2. 接管单位按接管验收条件和应提交的资料逐项进行审核，对具备条件的，应在 15 日内签发验收通知并约定验收时间。
3. 接管验收单位同移交人对原有房屋的质量与使用问题进行检验。
4. 对检验中发现的危损问题，按危险和损坏问题的处理办法处理。

5. 交接双方共同清点房屋、装修、设备和定/附着物，核实房屋使用状况。
6. 经检验符合要求的房屋，接管单位应签署验收合格凭证，签发接管文件，办理房屋所有权转移登记（若无产权转移，则无须办理）。

（二）新建房屋接管验收程序

1. 建设单位书面提请接管单位验收。
2. 接管单位按接管验收条件和应提交的资料逐项进行审核，对具备条件的，应在 15 日内签发验收通知并约定验收时间。
3. 接管单位会同建设单位对物业的质量与使用功能进行检验。
4. 对验收中发生的问题，按质量问题处理办法办理。
5. 经检验符合要求的房屋，接管单位应签署验收合格凭证，签发接管文件。

（三）住宅小区综合验收程序

1. 住宅小区建设项目全部竣工后，开发建设单位应当向城市人民政府建设行政主管部门提出住宅小区综合竣工验收申请报告，并附本办法第六条规定的文件资料。
 2. 城市人民政府建设行政主管部门在接到住宅小区竣工综合验收申请报告和有关资料一个月内，应当组成由城建（包括市政工程、公用事业、园林绿化、环境卫生）、规划、房地产、工程质量监督等有关部门及住宅小区经营管理单位参加的综合验收小组。
 3. 综合验收小组应当审阅有关验收资料，听取开发建设单位汇报情况，进行现场检查，对住宅小区建设、管理的情况进行全面鉴定评价，提出验收意见并向城市人民政府建设行政主管部门提交住宅小区竣工综合验收报告。
 4. 城市人民政府建设行政主管部门对综合验收报告进行审查。综合验收报告审查合格后，开发建设单位方可将房屋和有关设施办理交付使用手续。
- 验收合格并已办理交付使用手续的住宅小区，开发建设单位不再承担工程增建、改建费用。

三、物业接管验收应提交的资料

（一）原有房屋接管验收应检索提交的资料

1. 产权资料：
 - （1）房屋所有权证。
 - （2）土地使用权证。

- (3) 有关司法、公证文书和协议。
- (4) 房屋分户使用清册。
- (5) 房屋设备及定、附着物清册。

2. 技术资料:

- (1) 房地产平面图。
- (2) 房屋分间平面图。
- (3) 房屋及设备技术资料。

(二) 新建房屋接管验收应提交的资料

1. 产权资料:

- (1) 项目批准文件。
- (2) 用地批准文件。
- (3) 建筑执照。
- (4) 拆迁安置资料。

2. 技术资料:

- (1) 竣工图——包括总平面、建筑、结构、设备、附属工程及隐蔽管线的全套图纸。
- (2) 地质勘察报告。
- (3) 工程合同及开工、竣工报告。
- (4) 工程预决算。
- (5) 图纸会审记录。
- (6) 工程设计变更通知及技术核定单 (包括质量事故处理记录)。
- (7) 隐蔽工程验收签证。
- (8) 沉降观察记录。
- (9) 竣工验收证明书。
- (10) 钢材、水泥等主要材料的质量保证书。
- (11) 新材料、新配件的鉴定合格证书。
- (12) 水、电、采暖、卫生器具、电梯等设备的检验合格证书。
- (13) 砂浆、混凝土试块试压报告。
- (14) 供水、供暖的试压报告。

四、物业移交

在完成了物业验收之后,所有物业连同设备就移交给物业管理公司。验收没有问题的设备在验收签字的同时就可予以移交。

物业要直接移交给物业管理公司，原因是物业在完成验收之后，就进入了使用阶段，而使用管理是由物业管理公司来进行的，加之物业管理公司参与了施工监理和工程验收，只有它才对各种情况十分清楚，而且早已为投入使用做了各种准备，包括各种岗位培训，甚至模拟操作等。

物业要移交给物业管理公司的另一个原因在于，即使是由发展商或代理商售出的物业，当其向业主移交时，移交者必须是物业管理公司，因为物业向业主的移交就是物业管理公司和业主共同管理、相互监督的开始，移交过程中就有许多与管理有关的程序需要完成，如签订居住管理公约，预交水电费押金，领取《物业管理手册》，知会管理条例等。这就像造好的机车在投入运行时必须令其驶入正轨，如果一开始就出了轨，即使你有能力再使之上轨，毕竟要花许多人力和财力。

物业管理公司在接受移交时必须有全体专业人员参加，才能作最后的验收确认，尤其是要查对责成返工的工程是否保质保量地完成了。

五、交接双方的责任

1. 为尽快发挥投资效益，建设单位应按接管验收应具备的条件和应检索提交的资料提前做好房屋交验准备，房屋竣工后，及时提出接管验收申请。接管单位应在15日内审核完毕，及时签发验收通知并约定时间验收，经检验符合要求，接管单位应在7日内签署验收合格凭证，并应及时签发接管文件。未经接管的新建房屋一律不得分配使用。

2. 接管验收时，交接双方均应严格按照标准执行。验收不合格时，双方协议处理办法，并商定时间复验，建设单位应按约返修合格，组织复验。

3. 房屋接管并交付使用后，如发生隐蔽性的重大质量事故，应由接管单位会同建设单位，共同分析研究，查明原因。如属设计、施工、材料的原因，应由建设单位负责处理；如属使用不当、管理不善的原因，则应由接管单位负责处理。

4. 新建房屋从验收之日起，应执行建筑工程保修的有关规定，由建设单位负责保修，并向接管单位预付保修保证金。接管单位在需要时用于代修。保修期满，按实计算，也可以在验收接管时，双方达成协议。建设单位一次性拨付保修费用，由接管单位负责保修。

5. 新建房屋一经接管，建设单位应负责在三个月内组织办理承租手续，逾期不办，应承担因房屋空置而产生的经济损失和事故责任。

六、接管物业的善后问题

房屋竣工后，物业管理公司要与建设单位办理物业移交手续。在移交验收中，如果发现物业质量和设计问题，以及其他遗留问题，应及时提请开发建设单位和施工单位解决。

物业管理公司也可以代理开发建设单位和施工单位在保修期内的保修责任，并按规定使用委托方提供的保修款。

由于开发建设单位租售原因造成移交后出现空置房屋，其管理服务费用由开发建设单位承担。

办理移交手续时，物业管理公司有权向开发建设单位索取以下与物业管理有关的书面资料：工程建设资料、各类房屋清单、出售房屋的产权范围或成本核算清单、住宅区公用设施、设备及公共场地清单、住宅区未完工的房屋、公用设施、设备及公共场地的竣工日期、商业用房及其他可以用于经营的公用设施、设备和场地清单等。

第三节 竣工验收后的物业保修

一、保修的范围

竣工验收后的物业，在规定的保修期内，因施工造成的质量事故和质量缺陷，应按照建设部 1984 年 3 月 3 日制定的《建筑工程保修办法（试行）》的规定进行保修。

各种建筑物、构筑物和设备安装工程的保修范围如下：

1. 屋面漏雨。
2. 烟道、排气孔道、风道不通。
3. 室内地坪空鼓、开裂、起砂、面砖松动，有防水要求的地面漏水。
4. 内外墙及顶棚抹灰、面砖、墙线、油漆等饰面脱落，墙面浆活起碱脱皮。
5. 门窗开关不灵或缝隙超过规范规定。
6. 厕所、厨房、盥洗室地面泛水、倒坡积水。
7. 外墙外漏水、阳台积水。
8. 水塔、水池、有防水要求的地下室漏水。
9. 室内上下水、供热系统管道漏水、漏气，暖气不热，电器、电线漏电，照