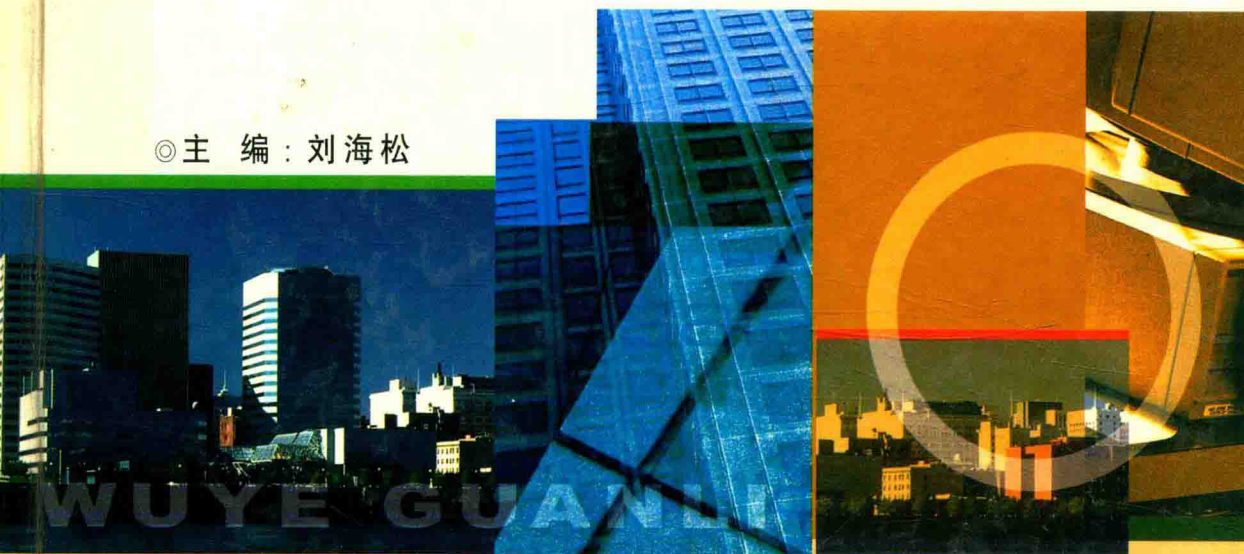


物业管理条例与操作实施手册

◎主 编：刘海松



吉林音像出版社

物业管理条例与操作实施手册

(第一卷)

主编 刘海松

吉林音像出版社

企划制作/吉林音像出版社
地址/吉林省长春市人民大街 4646 号
邮编/13002
电话/0431 - 5661077
传真/0431 - 5661077
责任编辑/吴疆
封面设计/张勇

物业管理条例与操作实施手册

吉林音像出版社出版发行

社址/吉林省长春市人民大街 4646 号

邮编/130021 电话/0431 - 5641670

总经销/新华书店

2003 年 6 月出版

开本 787 × 1092 16 开 印张 121.3 印张

印数/1000 册

ISRC CN—Q06—03—0005—0/V.G4

ISBN 7-88833-251-X

全套定价:797.00 元 (ICD + 配书三册)

《物业管理条例与操作实施手册》

光盘使用说明书

一、系统要求：

486 以上微机,64M 以上内存,光驱速度不低于 20 速,硬盘容量大于 540M,操作系统: Win95/Win98/2000/NT4.0/WinMe/Windows Xp.

二、安装 Adobe Acrobat Reader 5.0

三、查看内容方法：

安装完毕后,在本光盘初始弹出菜单中点击“目录.PDF”、“第一篇.PDF”等文件按钮,就可以显示相应的内容。

注:本软件与配套的图书资料结合使用。

编 委 会

主 编：刘海松

副 主 编：李海军
张 勇

执行主编：王文武

编 委：（排名不分先后）

习玉明	王华明	王文武	李 玉
李海军	李 鑫	刘 平	刘黎明
刘海松	任学强	张晓钥	张 勇
宋 莹	陈树彬	陈晓燕	周俊杰
耿金波	晋汉阳	郭树茂	曾毅彪

前 言

《物业管理条例》颁布实施，我国物业管理事业已进入了一个快速发展的新时期。同时，也为我们在新世纪新阶段进一步搞好物业管理指明了前进方向。

从20世纪80年代开始，随着中国的改革开放，专业化的物业管理模式也引进到国内。到现在为止，物业管理行业已经发展成为一个拥有2万多个企业、数百万从业人员的行业。物业管理已被住宅小区、工业区、学校、医院、商场、办公楼、酒店、车站、机场等各类不同性质的物业所采用，被人们视为现代化城市的朝阳产业。

从社会需求来看，随着我国改革开放的不断深化，市场经济日趋活跃，新建房屋管理逐渐专业化、商业化。从管理体制来看，推行新的物业管理模式是物业管理行业深化改革的重要内容，传统的物业管理将被新的物业管理机制所替代，物业管理的社会化、企业化势在必行。

但是，物业管理行业在我国又是一个年轻的新产业，绝大数物业管理企业是在1994年建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》以后才成立的，存在的问题和矛盾较多，已经成为政府、发展商、置业人士及社会各方面共同关注的热点。

为配合国务院颁布的《物业管理条例》的实施，培育物业管理市场，规范物业管理行为，提高管理服务质量，满足广大业主、物业管理企业、职业学校物业管理和保安专业在校学生学习物业管理知识的需要以及如何应对条例在实施过程中产生的各种问题，使条例真正得以顺利推行，特组织编写了《物业管理条例》与操作实施手册。本书在编写过程中特邀请部分参与本条例的修订者，及北京大学、中国政法大学、中国人民大学法学院、中国社会科学院、最高人民法院、国家建设部等相关部门的专家教授，共同编写《物业管理条例》实施手册。力图奉献给广大读者一套全面、系统、详细、有一定深度且具有实用性、参考性与指导性的大型理论工具书。手册分十篇共四十二章，从物业与物业管理概论、物业管理企业、业主及业主大会、物业前期管理、不同类型的物业管理、房屋维修与物业设备管理、物业智能化管理、物业管理服务到物业管理质量体系都进行比较全面详尽的阐述，第十篇精选了物业管理的有关法律法规及相关文件，以期对大家的工作和学习有

所裨益。

本书在编写过程中参阅了大量的资料，并得到了许多学院教授、学者的指导与帮助，在此一并表示由衷的感谢。由于条例刚刚颁布，在实施过程中出现的一些问题，仍待观察与研究，同时也限于编著者水平有限，手册中难免出现不足和纰漏，恳请广大读者朋友给予批评指正。

本书编委会

2003年6月

物业管理条例

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动,维护业主和物业管理企业的合法权益,改善人民群众的生活和工作环境,制定本条例。

第二条 本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

第三条 国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业管理企业。

第四条 国家鼓励物业管理采用新技术、新方法,依靠科技进步提高管理和服务水平。

第五条 国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

第二章 业主及业主大会

第六条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理活动中,享有下列权利:

- (一)按照物业服务合同的约定,接受物业管理企业提供的服务;
- (二)提议召开业主大会会议,并就物业管理的有关事项提出建议;
- (三)提出制定和修改业主公约、业主大会议事规则的建议;
- (四)参加业主大会会议,行使投票权;
- (五)选举业主委员会委员,并享有被选举权;
- (六)监督业主委员会的工作;
- (七)监督物业管理企业履行物业服务合同;
- (八)对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权;
- (九)监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金(以下简称专项维修资金)的管理和使用;
- (十)法律、法规规定的其他权利。

第七条 业主在物业管理活动中,履行下列义务:

- (一)遵守业主公约、业主大会议事规则;
- (二)遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫

生的维护等方面的规章制度；

(三)执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

(四)按照国家有关规定交纳专项维修资金；

(五)按时交纳物业服务费用；

(六)法律、法规规定的其他义务。

第八条 物业管理区域内全体业主组成业主大会。

业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

第九条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

第十条 同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。但是，只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

业主在首次业主大会会议上的投票权，根据业主拥有物业的建筑面积、住宅套数等因素确定。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

第十一条 业主大会履行下列职责：

(一)制定、修改业主公约和业主大会议事规则；

(二)选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作；

(三)选聘、解聘物业管理企业；

(四)决定专项维修资金使用、续筹方案，并监督实施；

(五)制定、修改物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

(六)法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责。

第十二条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；但应当有物业管理区域内持有 1/2 以上投票权的业主参加。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。

业主大会作出决定，必须经与会业主所持投票权 1/2 以上通过。业主大会作出制定和修改业主公约、业主大会议事规则，选聘和解聘物业管理企业，专项维修资金使用和续筹方案的决定，必须经物业管理区域内全体业主所持投票权 2/3 以上通过。

业主大会的决定对物业管理区域内的全体业主具有约束力。

第十三条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经 20% 以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

第十四条 召开业主大会会议，应当于会议召开 15 日以前通知全体业主。

住宅小区的业主大会会议，应当同时告知相关的居民委员会。

业主委员会应当做好业主大会会议记录。

第十五条 业主委员会是业主大会的执行机构，履行下列职责：

- (一)召集业主大会会议,报告物业管理的实施情况;
- (二)代表业主与业主大会选聘的物业管理企业签订物业服务合同;
- (三)及时了解业主、物业使用人的意见和建议,监督和协助物业管理企业履行物业服务合同;
- (四)监督业主公约的实施;
- (五)业主大会赋予的其他职责。

第十六条 业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内,向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门备案。

业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。

业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

第十七条 业主公约应当对有关物业的使用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。

业主公约对全体业主具有约束力。

第十八条 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和委员任期等事项作出约定。

第十九条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责,不得作出与物业管理无关的决定,不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的,物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门,应当责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

第二十条 业主大会、业主委员会应当配合公安机关,与居民委员会相互协作,共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作。

在物业管理区域内,业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责,支持居民委员会开展工作,并接受其指导和监督。

住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定,应当告知相关的居民委员会,并认真听取居民委员会的建议。

第三章 前期物业管理

第二十一条 在业主、业主大会选聘物业管理企业之前,建设单位选聘物业管理企业的,应当签订书面的前期物业服务合同。

第二十二条 建设单位应当在销售物业之前,制定业主临时公约,对有关物业的使用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。

建设单位制定的业主临时公约,不得侵害物业买受人的合法权益。

第二十三条 建设单位应当在物业销售前将业主临时公约向物业买受人明示,并予以说明。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时,应当对遵守业主临时公约予以书面承诺。

第二十四条 国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则,通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业。

住宅物业的建设单位,应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业;投标人少于3个或者住宅规模较小的,经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准,可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业管理企业。

第二十五条 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第二十六条 前期物业服务合同可以约定期限;但是,期限未满、业主委员会与物业管理企业签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第二十七条 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权,建设单位不得擅自处分。

第二十八条 物业管理企业承接物业时,应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

第二十九条 在办理物业承接验收手续时,建设单位应当向物业管理企业移交下列资料:

(一)竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

(二)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(三)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(四)物业管理所必需的其他资料。

物业管理企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。

第三十条 建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

第三十一条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围,承担物业的保修责任。

第四章 物业管理服务

第三十二条 从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。具体办法由国务院建设行政主管部门制定。

第三十三条 从事物业管理的人员应当按照国家有关规定,取得职业资格证书。

第三十四条 一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理。

第三十五条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业管理企业订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

第三十六条 物业管理企业应当按照物业服务合同的约定,提供相应的服务。

物业管理企业未能履行物业服务合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害的,

应当依法承担相应的法律责任。

第三十七条 物业管理企业承接物业时,应当与业主委员会办理物业验收手续。

业主委员会应当向物业管理企业移交本条例第二十九条第一款规定的资料。

第三十八条 物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意,物业管理企业不得改变物业管理用房的用途。

第三十九条 物业服务合同终止时,物业管理企业应当将物业管理用房和本条例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。

物业服务合同终止时,业主大会选聘了新的物业管理企业的,物业管理企业之间应当做好交接工作。

第四十条 物业管理企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

第四十一条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则,区别不同物业的性质和特点,由业主和物业管理企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法,在物业服务合同中约定。

第四十二条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的,从其约定,业主负连带交纳责任。

已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业,物业服务费用由建设单位交纳。

第四十三条 县级以上人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门,应当加强对物业服务收费的监督。

第四十四条 物业管理企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目,服务报酬由双方约定。

第四十五条 物业管理区域内,供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

物业管理企业接受委托代收前款费用的,不得向业主收取手续费等额外费用。

第四十六条 对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为,物业管理企业应当制止,并及时向有关行政管理部门报告。

有关行政管理部门在接到物业管理企业的报告后,应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

第四十七条 物业管理企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时,物业管理企业在采取应急措施的同时,应当及时向有关行政管理部门报告,协助做好救助工作。

物业管理企业雇请保安人员的,应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时,应当履行职责,不得侵害公民的合法权益。

第四十八条 物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定,但不得违反法律、法规和业主公约的有关规定。

物业使用人违反本条例和业主公约的规定,有关业主应当承担连带责任。

第四十九条 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应当及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业管理企业在物业管理活动中的投诉。

第五章 物业的使用与维护

第五十条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施,不得改变用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的,应当在依法办理有关手续后告知物业管理企业;物业管理企业确需改变公共建筑和共用设施用途的,应当提请业主大会讨论决定同意后,由业主依法办理有关手续。

第五十一条 业主、物业管理企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地,损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益,业主确需临时占用、挖掘道路、场地的,应当征得业主委员会和物业管理企业的同意;物业管理企业确需临时占用、挖掘道路、场地的,应当征得业主委员会的同意。

业主、物业管理企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地,在约定期限内恢复原状。

第五十二条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位,应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

前款规定的单位因维修、养护等需要,临时占用、挖掘道路、场地的,应当及时恢复原状。

第五十三条 业主需要装饰装修房屋的,应当事先告知物业管理企业。

物业管理企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

第五十四条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主,应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。

专项维修资金属业主所有,专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造,不得挪作他用。

专项维修资金收取、使用、管理的办法由国务院建设行政主管部门会同国务院财政部门制定。

第五十五条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,应当在征得相关业主、业主大会、物业管理企业的同意后,按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。

第五十六条 物业存在安全隐患,危及公共利益及他人合法权益时,责任人应当及时维修养护,有关业主应当给予配合。

责任人不履行维修养护义务的,经业主大会同意,可以由物业管理企业维修养护,费用由责任人承担。

第六章 法律责任

第五十七条 违反本条例的规定,住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业管理企业或者未经批准,擅自采用协议方式选聘物业管理企业的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,可以并处10万元以下的罚款。

第五十八条 违反本条例的规定,建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门处5万元以上20万元以下的罚款;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

第五十九条 违反本条例的规定,不移交有关资料的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正;逾期仍不移交有关资料的,对建设单位、物业管理企业予以通报,处1万元以上10万元以下的罚款。

第六十条 违反本条例的规定,未取得资质证书从事物业管理的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门没收违法所得,并处5万元以上20万元以下的罚款;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

以欺骗手段取得资质证书的,依照本条第一款规定处罚,并由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

第六十一条 违反本条例的规定,物业管理企业聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令停止违法行为,处5万元以上20万元以下的罚款;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

第六十二条 违反本条例的规定,物业管理企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,处委托合同价款30%以上50%以下的罚款;情节严重的,由颁发资质证书的部门吊销资质证书。委托所得收益,用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

第六十三条 违反本条例的规定,挪用专项维修资金的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金,给予警告,没收违法所得,可以并处挪用数额2倍以下的罚款;物业管理企业挪用专项维修资金,情节严重的,并由颁发资质证书的部门吊销资质证书;构成犯罪的,依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

第六十四条 违反本条例的规定,建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,没收违法所得,并处10万元以上50万元以下的罚款。

第六十五条 违反本条例的规定,未经业主大会同意,物业管理企业擅自改变物业管理用房的用途的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,并处1万元以上10万元以下的罚款;有收益的,所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用。

第六十六条 违反本条例的规定,有下列行为之一的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,并按照本条第二款的规定处以罚款;所得收益,用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用:

- (一)擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的;
- (二)擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损害业主共同利益的;
- (三)擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

个人有前款规定行为之一的,处 1000 元以上 1 万元以下的罚款;单位有前款规定行为之一的,处 5 万元以上 20 万元以下的罚款。

第六十七条 违反物业服务合同约定,业主逾期不交纳物业服务费用的,业主委员会应当督促其限期交纳;逾期仍不交纳的,物业管理企业可以向人民法院起诉。

第六十八条 业主以业主大会或者业主委员会的名义,从事违反法律、法规的活动,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予治安管理处罚。

第六十九条 违反本条例的规定,国务院建设行政主管部门、县级以上地方人民政府房地产行政主管部门或者其他有关行政管理部门的工作人员利用职务上的便利,收受他人财物或者其他好处,不依法履行监督管理职责,或者发现违法行为不予查处,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予行政处分。

第七章 附 则

第七十条 本条例自 2003 年 9 月 1 日起施行。

目 录

物业管理条例

第一篇 物业与物业管理概述

第一章 物业及物业市场	(3)
第一节 物 业	(3)
一、物业的概念	(3)
二、物业的特点	(3)
三、物业与房地产、不动产的区别	(5)
四、物业的分类	(6)
五、物业的性质	(6)
第二节 物业市场	(9)
一、物业市场框架	(9)
二、物业市场特性	(10)
三、物业市场的运行机制	(11)
四、物业市场调查	(12)
五、物业市场预测分析	(17)
第二章 物业管理	(20)
第一节 物业管理概述	(20)
一、物业管理的内涵	(20)
二、物业管理的主要特征	(21)
三、物业管理与传统房产管理的区别	(22)
第二节 物业管理的内容	(23)
一、常规性的公共服务	(24)
二、针对性的专项服务	(25)
三、委托性的特约服务	(26)
四、物业管理的多种经营业务	(27)
五、不同物业的管理要点	(27)
六、物业管理的目标	(29)
第三节 物业管理的性质与原则	(29)
一、物业管理的性质	(29)

二、物业管理的基本原则	(30)
第四节 物业管理的功能和作用	(32)
一、物业管理的功能	(32)
二、物业管理的作用	(33)
第五节 物业管理的基本环节	(34)
一、早期介入	(34)
二、物业管理的基础工作	(35)
三、物业管理的主要活动	(39)
第六节 树立物业管理品牌意识	(48)
一、提高科技含量有利于提升物业形象	(49)
二、准点保质交房有利于提升物业形象	(50)
三、提前完成服务配套有助于提升物业形象	(51)
第七节 物业管理的重要性及必要性	(51)
第八节 物业管理趋势	(53)

第二篇 物业管理企业

第一章 物业管理企业概述	(63)
第一节 物业管理企业的含义	(63)
一、专业化、市场化、社会化的物业管理	(63)
二、福利性的物业管理	(63)
三、行政化与专业化相结合的物业管理	(63)
第二节 物业管理企业的目标和宗旨	(64)
第三节 物业管理企业的基本工作内容	(65)
一、管理与服务方面的工作内容	(65)
二、经营性方面的工作内容	(66)
第四节 物业管理企业的义务和责任	(66)
一、物业管理企业的职责概述	(66)
二、物业管理企业的接管验收义务	(67)
三、物业管理企业的对房屋装修装潢施工的管理义务	(69)
四、物业管理企业的保养和维修义务	(73)
五、物业管理企业的环境管理义务	(75)
六、物业管理企业的社区安全管理义务	(77)
第五节 物业管理企业的组织结构和人才结构	(81)
一、组织结构	(81)
二、人才结构	(82)
第六节 物业管理企业员工的服务意识及其行为准则	(82)
一、对物业管理人员的思想意识要求	(83)