

萧野☆编著

QUESTION A N D A N S W E R 物业管理

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

为了让物业管理者和业主明确双方的权利和义务，避免发生纠纷，以及在发生纠纷时双方能采取合理的手段尽快正确解决纠纷，我们编写了《物业管理300问》一书，用理论和实践回答了物业管理者和业主最关心的问题。

萧野☆编著

行业经营管理 实用指南

10

封面(10)目錄單元

QUESTION
A N D A N S W E R

物业管理

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理 300 问答/萧野编著. —北京:中国纺织出版社, 2006.3

ISBN 7-5064-3708-2

I. 物… II. 萧… III. 物业管理-问答
IV. F293.33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 000657 号

责任编辑:苏广贵 特约编辑:方博昌
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

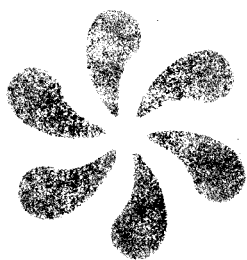
2006 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本:640×960 1/16 印张:24.25

字数:300 千字 印数:1—6000 定价:36.00 元

ISBN 7-5064-3708-2/F·0652

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



前言

物业管理已经越来越多的被人所接受,业主愿意付费请物业公司管理小区的环境、安全等等,但是我国的物业管理工作目前尚处于初级阶段,基础还很薄弱,法制还很不完善,运行不规范,物业公司和业主之间的纠纷频频发生。

为了让物业管理者和业主明确双方的权利和义务,避免发生纠纷,在发生纠纷时双方能采取合理的手段尽快正确解决纠纷,我们编写了《物业管理 300 问答》一书,用理论和实践回答了物业管理者和业主最关心的问题。

本书共分八章:物业与物业管理基础,物业管理的基本环节与程序,物业管理机构的运作,各类型物业管理,房屋维修及设备管理,物业环境管理,物业服务,物业管理实务。分类解答了物业管理相关问题,希望读者能满意。

物业管理在我国仍然属于新兴的行业,正处在探索和发展之中,各地都会不断出台和完善有关物业管理服务政策、法规,本书如有与当地政策、法规相悖之处,应以当地有关政策、法规为准。

编者

2005 年 12 月

目 录

CONTENTS

第一章 物业与物业管理基础	1
什么是物业?	1
怎样给物业分类?	1
什么是物业管理?	2
物业管理主要有哪些类型?	3
物业管理的基本原则有哪些?	5
物业管理的性质是什么?	7
物业管理与传统房屋管理的区别有哪些?	9
物业管理包括哪些内容?	10
我国物业管理的现状如何?	13
物业管理的发展趋势如何?	14
物业管理如何应对市场竞争?	16
物业管理有哪些目标?	20
物业管理立法中存在哪些问题?	21
现行物业管理体制存在哪些法律障碍?	24
第二章 物业管理的基本环节与程序	27
什么是物业的前期介入?	27
物业的前期介入有什么好处?	27
物业的前期介入分哪几个阶段?	28
前期介入需要配备哪些方面人员?	29
前期介入在设备方面应注意哪些问题?	30
前期介入在清洁绿化方面应注意哪些问题?	30
前期介入在安全方面要注意哪些问题?	30

前期介入在公共供水、供电方面要求设计时注意哪些问题？	31
什么是前期物业管理？	31
前期物业管理的具体步骤有哪些？	32
前期物业管理的费用由谁来承担？	33
什么是物业的接管验收？	33
房屋接管验收的条件是什么？	33
物业接管验收时应提交的材料有哪些？	34
物业接管验收的主要内容和技术标准是什么？	35
物业接管验收的程序是什么？	37
物业接管验收有什么意义？	38
物业公司接管验收时应注意些什么？	39
接管验收遗留问题怎样处理？	39
接管验收的准备工作包括哪些？	40
物业公司接管物业时，发展商要移交哪些资料？	41
物业接管验收时如何检验？	43
入伙包括哪些程序？	46
房屋租赁的含义是什么？	47
房屋租赁的法律特征是什么？	47
房屋租金由哪些部分构成？	47
承租人是否能改变房屋用途？	47
房屋租赁期间产生的物业管理费用由谁承担？	48
房屋租赁合同应当包括哪些基本内容？	48
什么是公房租赁？	49
私有房屋出租人应当具备哪些条件？	49
私房出租应办理哪些手续？	49
私房出租人有哪些义务？	49
房屋租赁合同登记备案的含义是什么？	50

附 1: 建设部《房屋接管验收标准》	—— 51
附 2: 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	—— 59
第三章 物业管理机构的运作	—— 67
我国对物业管理公司有哪些要求?	—— 67
物业管理公司有哪些特征?	—— 68
有几种不同类型的物业管理公司?	—— 68
如何创立物业管理公司?	—— 69
怎样划分物业管理公司的资质等级?	—— 70
不同等级物业管理公司在权限上有哪些差别?	—— 72
物业管理公司组织机构如何设置?	—— 73
物业管理处主要负责哪些工作?	—— 74
人力资源部主要负责哪些工作?	—— 75
物业管理企业现状如何?	—— 77
大型物业管理企业的发展方向如何?	—— 78
中小型物业管理企业的发展方向如何?	—— 79
政府对物业管理企业应该做些什么?	—— 82
业主有哪些权利?	—— 83
业主有哪些义务?	—— 84
什么是业主大会?	—— 84
如何成立业主大会?	—— 85
业主大会会有哪些职权?	—— 86
什么是业主委员会?	—— 87
业主大会、业主委员会和居民委员会之间有何关系?	—— 87
如何组建业主委员会?	—— 88
成立业主委员会的目的是什么?	—— 89
业主委员会的职权是什么?	—— 89
业主委员会的日常工作包括哪些?	—— 90

业主委员会在物业管理中的地位和作用如何? ——	91
业主大会筹备组如何成立? ——	93
筹备组需做哪些筹备工作? ——	94
业主大会筹备组和物业管理公司的关系如何? ——	95
筹备组首次会议需注意哪些问题? ——	95
业主委员会委员当选的条件如何? ——	96
业主委员会的活动经费如何筹集? ——	96
业主自治容易发生哪些纠纷? ——	96
如何监督业主委员会? ——	98
业主以业主大会或业主委员会名义从事违法活动应承担何种责任? ——	99
物业管理公司与业主委员会的关系如何? ——	99
业主委员会与物业管理公司之间存在哪些矛盾? ——	100
如何协调业主委员会与物业管理公司的关系? ——	102
什么是业主公约? ——	103
业主公约的内容有哪些? ——	104
“业主公约”和“业主临时公约”有什么区别? ——	104
如何书写物业管理服务合同? ——	105
签订《物业服务合同》时应注意的四个方面? ——	107
我国物业管理招标投标的现状如何? ——	108
物业管理招标投标的原则是什么? ——	109
什么是公开招标? ——	110
什么是邀请招标? ——	111
物业管理的招标投标组织机构是怎样的? ——	112
如何递交投标文件? ——	113
物业管理招标书包括哪些内容? ——	114
物业管理答辩、评标会一般程序 ——	118
附 1:《物业管理企业资质管理办法》 ——	120

附 2:《业主公约》示范文本	—— 125
附 3:《业主大会议事规则》示范文本	—— 129
第四章 各类型物业管理	—— 133
什么是居住型小区?	—— 133
住宅小区的功能是什么?	—— 133
我国住宅小区有哪些特点?	—— 135
住宅小区管理的含义是什么?	—— 136
住宅小区管理的目标是什么?	—— 136
住宅小区有哪几种管理模式?	—— 137
住宅小区管理的主要内容包括哪些?	—— 137
住宅小区的达标考评要求有哪些?	—— 140
全国物业管理示范住宅小区标准有哪些?	—— 141
如何定义公寓?	—— 145
公寓物业管理提供哪些服务型项目?	—— 145
公寓内部保洁服务都包括哪些内容?	—— 147
公寓公共区域保洁服务都包括哪些内容?	—— 148
公寓技术服务与工程维护服务主要包括哪些项目?	—— 148
怎样定义别墅?	—— 149
别墅的环境管理包括哪些内容?	—— 149
别墅的安全工作包括哪些内容?	—— 150
什么是经营性物业管理?	—— 150
高层办公楼宇的含义是什么?	—— 151
高层办公楼宇的特征是什么?	—— 151
针对高层办公楼宇采用哪些物业管理模式?	—— 152
高层办公楼宇的管理目标是什么?	—— 153
高层办公楼宇经营租赁管理包括哪些内容?	—— 154
怎样做好高层办公楼宇的维护、维修及环境管理?	—— 156

- 如何定义商务中心? —— 159
- 商务中心需要哪些设备? —— 159
- 商务中心需要哪些服务? —— 160
- 对商务中心的服务程序包括哪些? —— 160
- 前台服务人员需要做到哪些工作? —— 161
- 会所指什么? —— 161
- 会所主要有哪形式? —— 162
- 会所内部环境设计与布局应遵循哪些原则? —— 163
- 会所经营项目包括哪些种类? —— 164
- 什么是会所的多方位经营? —— 165
- 为什么会所实施多方位经营是必要的? —— 165
- 会所多方位经营包括哪些类型? —— 166
- 什么是商场物业? —— 167
- 商场物业的产权性质有几种? —— 168
- 商场物业的类型有哪些? —— 168
- 什么是公共商务楼宇? —— 168
- 公共商务楼宇怎样分类? —— 169
- 对公共商业楼宇的日常管理包括哪些内容? —— 170
- 对公共商业楼宇的形象管理指什么? —— 172
- 对公共商业楼宇的租赁管理指什么? —— 173
- 什么是工业物业? —— 175
- 如何对工业物业进行分类? —— 175
- 工业物业管理有哪些特点? —— 177
- 工业物业管理有哪些原则? —— 178
- 工业物业的管理有哪些要求? —— 179
- 工业物业的管理包括哪些内容? —— 180
- 新加坡小区如何进行物业管理? —— 184

第五章 房屋维修及设备管理	— 187
房屋维修的概念是什么?	— 187
根据房屋损害程度房屋维修分哪些类型?	— 187
房屋维修要遵循哪些原则?	— 189
什么是房屋维修管理?	— 189
房屋维修的特点是什么?	— 190
房屋维修管理有什么意义?	— 190
房屋维修管理工作具体包括哪些内容?	— 191
怎样制定房屋维修计划?	— 192
如何进行房屋维修质量管理?	— 193
物业设备包括哪些种类?	— 195
怎样保养给排水系统?	— 198
如何保养电气与电路系统?	— 200
怎样保养电梯?	— 204
装修中有哪些禁区和敏感区?	— 208
第六章 物业环境管理	— 211
物业环境指什么?	— 211
物业环境清洁管理的涵义是什么?	— 211
物业环境清洁管理的原则是什么?	— 212
物业环境清洁管理的范围包括哪些?	— 213
如何建立有效的清洁管理制度?	— 213
物业管理绿化体系如何建立和运作?	— 215
清洁管理的具体措施包括哪些?	— 217
常用哪些清洁器械和清洁用品?	— 218
清洁员应尽的职责包括哪些?	— 220
如何制定清洁工作应急措施?	— 221
公共设施的清洁工作应该达到怎样的效果?	— 223

物业环境绿化管理内容包括哪些？	226
附：北京市园林局绿化养护等级质量标准	230
绿化部机构设置如何？	233
绿化部岗位职责是什么？	233
什么是立体绿化？	236
立体绿化包括哪些内容？	236
甲醛是什么物质？	239
长期接触低剂量甲醛对人类有什么危害？	239
室内空气中苯的来源包括哪些？	240
苯对人体有什么危害？	241
室内空气中氨的来源包括哪些？	241
氨对人体健康有什么危害？	242
室内空气中氨的来源包括哪些？	242
氨对人体健康有哪些危害？	243
附：《住宅室内装饰装修管理办法》	243
第七章 物业服务	251
什么是物业管理的一体化？	251
什么是物业管理的三位一体？	254
什么是“以人为本”的物业管理？	257
什么是零干扰服务？	261
什么是氛围管理？	261
什么是“管理报告”制？	261
什么是1拖N管理？	262
什么是噪音等约束性管理？	262
什么是与业主沟通的“三心”原则？	262
什么是与业主沟通的“五W”原则？	263
用户是如何衡量物业管理和服务的优与劣的？	263

物业管理过程中有哪些常见纠纷? ——	264
产生纠纷的主要原因是什么? ——	266
怎样解决物业纠纷? ——	266
接受物业过程中出现纠纷怎么办? ——	271
怎样理解 CS 战略? ——	272
第八章 物业管理实务 ——	277
什么是物业安全管理? ——	277
治安管理的主要内容包括哪些? ——	277
保安人员任职的基本条件包括哪些? ——	278
消防管理主要包括哪些内容? ——	280
常用的消防设备有哪些? ——	281
什么是消防工作的重点? ——	283
对于高层建筑物怎样进行消防管理? ——	284
如何管理停车场? ——	285
战略成本管理的含义是什么? ——	292
物业管理企业传统成本管理有哪些误区? ——	293
战略成本管理在物业管理企业中如何运用? ——	295
如何应用战略成本管理提升物业管理企业竞争力? ——	296
数字化综合安防管理系统实施标准是什么? ——	297
质量管理的八大原则是什么? ——	301
ISO 9000 标准有哪些要求? ——	304
在物业管理中推行 ISO 9000 的步骤如何? ——	308
物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括几部分? ——	313
业主与物业管理企业发生价格纠纷该怎么办? ——	314
物业管理企业最多可向业主预收多少时间的物业管理费? ——	314
物业管理企业可否利用物业设置经营性设施? ——	314
物业管理企业自行提供合同约定之外的服务,业主是否应该支付费用? ——	315

- 如何划定物业管理区域? —— 315
- 物业管理企业应报送、公布哪些收支账目? —— 315
- 物业共用部位、共用设施设备维修费用列支的途径有哪些? —— 315
- 物业自用部位指哪些? —— 316
- 物业自用设施设备指哪些? —— 316
- 物业共用部位指哪些? —— 316
- 物业共用设施设备有哪些? —— 316
- 业主大会作出决定应多大比例通过? —— 316
- 物业管理服务费包括哪几项? —— 317
- 综合管理服务费怎么收? —— 318
- 综合管理服务费何时起收? —— 318
- 公共水电费怎么收? —— 318
- 对物业管理单位收取物业费有何规定? —— 318
- 其他部门有权再向业主重复收费吗? —— 319
- 住宅小区内最基本的管理费开支包括哪些项目? —— 319
- 物业服务费用如何确定? —— 320
- 物业服务费用由谁交纳? —— 320
- 未售出或出售后未交付买受人的房产,其物业管理费应由谁负担? —— 320
- 物业管理服务费用的计费方式有哪几种? —— 321
- 房屋质量差可拒交物业费吗? —— 321
- 不交纳物业管理费用的承担什么法律责任? —— 322
- 入住时水电是否该配齐? —— 322
- 物业管理计费标准有哪些核算方法? —— 323
- 物业管理资金来源? —— 324
- 怎样使用物业管理资金? —— 324
- 个人能将公有住房出租吗? —— 325
- 哪几类房屋不能出租? —— 326

什么是物业容积率? ——	327
房屋租赁登记鉴证办事应注意哪些? ——	327
经济适用房买着便宜,住进去以后又如何? ——	328
住宅小区公共性服务收费的费用构成包括哪几部分? ——	329
哪些物业的业主应当交纳住房维修资金? ——	330
住房专项维修资金归谁所有,什么用途? ——	330
物业管理区域内发生安全事故,物业管理企业应当承担什么责任? ——	330
物业管理用房归谁所有,如何使用? ——	331
物业管理企业能否把取得的物业管理服务再转移给其他的物业管理企业? ——	331
什么是物业税? ——	331
物业税带来哪些利弊? ——	332
物业公司何时开始收取物业管理费? ——	333
物业公司在向住户收取水、电、气等能源费用时,是否可以自行加价? ——	334
在计算物业管理费时,计费面积以什么为准? ——	334
公共区域的照明费用,谁来负担? ——	334
物业管理公司能有权以业主未按期交纳房款为由而停水停电吗? ——	334
业主与开发商有纠纷而拒绝交纳物业管理费,物业公司该怎么办? ——	335
屋顶与外墙使用权归物业公司是否合理? ——	336
赠送面积是否要交物业费 and 取暖费? ——	336
通过中介买房时没有办理土地证有风险吗? ——	336
为什么要设立物业维修基金? ——	337
物业维修基金使用的程序是怎样的? ——	337
物业维修基金如何缴纳? ——	338
维修基金的使用原则是什么? ——	339
维修基金使用范围的确定原则和主要内容是什么? ——	339
如何查询维修基金缴存余额? ——	340
维修基金缴存余额不足时怎么办? ——	340

- 无物业管理企业管理的小区,也能申请使用维修基金吗? —— 340
- 未成立业主大会的小区,也能申请使用维修基金吗? —— 340
- 维修费用如何进行分摊? —— 341
- 维修基金使用如何划款? —— 341
- 房屋共用部位大修工程范围包括什么? —— 341
- 大修、更新改造方案应当由谁来制定,主要内容包括什么? —— 342
- 因工程施工,造成业主地面瓷砖损坏的,业主应该找谁赔偿? —— 342
- 大修、更新改造方案如何进行行业确认? —— 342
- 房屋主体结构修缮前是否需要经过安全鉴定,费用如何处理? —— 343
- 大修、更新改造工程如何进行验收? —— 343
- 中水回用给业主和物业企业带来多少利益? —— 343
- 物业管理企业无能力组织招标,如何处理? —— 344
- 如何对房屋修缮工程质量进行监管? —— 344
- 电梯、高压水泵等高耗费设施设备的消耗如何分摊? —— 344
- 开发商的空置房是否应交纳物业管理费? —— 345
- 《物业管理条例》对物业的使用与维护作了哪些规定? —— 345
- 什么情况下,需要补选、改选业主委员会? —— 345
- 开发商有空置房的,在组建业主委员会时,如何确定其表决权? —— 346
- 什么情况下,可以使用业主委员会印章? —— 346
- 开发公司按照拆迁政策给拆迁户安置住房,如何交纳物业管理费? —— 347
- 小区的停车费标准是多少? —— 347
- 如何搞好小区文化建设? —— 347
- 内地物业与香港物业有哪些异同点? —— 350
- 附 1:《物业服务合同》(示范文本) —— 354
- 附 2:《物业服务收费明码标价规定》 —— 362
- 附 3:《物业服务收费管理办法》 —— 363
- 附 4:借款合同(供房产按揭贷款参考用) —— 367

第一章 物业与物业管理基础

什么是物业？

“物业”原是广东、香港、澳门地区人们对单元性房地产的称谓。故物业可大可小，大物业可分为小物业，如一栋商业楼宇、一组标准厂房、一栋住宅楼或一套住宅都可称为物业。

物业、房地产、不动产是既有联系，又有区别的三个概念。根据《中华人民共和国行业标准——房地产业基本术语标准》(JGJ/T30-2003)定义，不动产(immovable property)是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或人力添附于土地并且不能分离的他物，包括物质实体和依托于实体的权益；房地产(real estate, real property)是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；而物业(property)特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该具体上的权益。各类建筑物可以是住宅小区的房屋，也可是写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育馆等；配套设施、设备，如市政设施、文化娱乐设施、交通设施等；场地，是指庭院、绿地、道路等。

房地产一词的使用贯穿于房屋从开始、营销到使用、管理的全过程；不动产强调它的不便于移动性；物业则侧重于使用、服务和管理。

怎样给物业分类？

物业可以从下列几个不同的角度来分类。