

物业管理与业主 实务全书

史 晟 / 主编



兵器工业出版社

物业管理与业主 实务全书

史 晟 / 主编



兵器工业出版社

内 容 简 介

本书是一本承前启后的有关物业与业主的著作,它所面对的是两方面的读者,即物业管理者和房产物业的拥有者(即业主)。它系统地介绍了截至目前为止国内外有关物业管理的知识和经验,从物业管理的范围、目的、性质、类型、等级、组成机构等诸多方面,由浅入深、循序渐进地阐述了我国实施物业管理以来的法规、教训、成功的经验,并通过大量的事例以及针对性的答疑对目前物业管理中存在的诸多问题提供了可行的和准确的回答。因而它既是一本物业管理的入门书,又是一本业主入户的说明书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理与业主实务全书/史晟主编.-北京:兵器工业出版社,1999

ISBN 7-80132-698-9

I. 房… II. 史… III. 物业管理-基本知识 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 62187 号

出版发行:兵器工业出版社

责任编辑:赵成森

社 址:100089 北京海淀区车道沟 10 号

经 销:各地新华书店

印 刷:北京外国语学院印刷厂

版 次:1999 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

印 数:1—5000

封面设计:杨 群

责任校对:李 青

责任印制:王京华

开 本:850×1168 1/32

印 张:23

字 数:500 千字

定 价:38.00 元

(版权所有 翻印必究 印装有误 负责调换)

前 言

物业管理是随着房地产开发的不断发展以及人们买房、售房的需要而产生的一个新生事物。究其根源来说,它是国外资本房地产市场运作经验及方法引入我国的“舶来品”。在房地产开发日益发展和成熟的许多国家,物业管理以其周到的服务、良好的文化氛围以及高科技智能化的管理手段,使房地产的价值得到不断的提升,物业管理已成为房地产知名企业创造品牌 and 良好形象的重要内容。据行家分析,在国内同一时间、同一质量的房产经过三到五年的时间,其房屋的完好程度以及升值潜力将比国外降低 10%~20% 左右,究其原因,就在于国内的物业管理水平远远落后于其它发达国家和地区的水平。

有一位房地产开发商说得好:“买房子其实就是买物业。”试想,在一个服务水平低劣、房屋维修和管理经常延误、各种配套设施日益陈旧、居住环境日趋恶化的住宅小区内,纵然有再好的房屋质量和格局,也享受不到好房子给人们生活带来的喜悦。

这是一本承前启后的有关物业与业主的著作,它所面对的是两方面的读者,即物业管理者和房产物业的拥

有者(即业主)。一方面它系统地介绍了截至目前为止国内外有关物业管理的知识和经验,从物业管理的范围、目的、性质、类型、等级、组成机构等诸多方面,由浅入深、循序渐进地阐述了我国实施物业管理以来的法规、教训、成功的经验,特别是分别介绍了上海、北京、广州、深圳、青岛等众多地区的物业管理特色,并通过大量的事例以及针对性的答疑对目前物业管理中存着的诸多问题都提供了可行的和准确的回答。另一方面,它首次从业主的角度,从业主入住、签订物业管理公约、交纳物业管理费、选举物业管理委员会、监督物业管理的服务、处理物业管理中的纠纷、维护业主的权利、履行业主的义务等许多方面提供了可供参考的意见和方法。因而它既是一本物业管理的入门书,又是一本业主入户的说明书。

上海、北京、广州、深圳,物业管理各有千秋,入住、验房、签约、产权,自有讲究,推荐物业精品样板,畅谈业主权利,介绍各地物业成败经验,共享幸福家园体验,集萃名家管理技巧,公布专家预测走势。

物业指南,物业法规,尽收眼底。

管理入门,各家技巧隆重推出。

开卷有益,物业收费业主早知道。

一书在手,业主权利义务人人都明白。

目 录

前 言..... (1)

上卷 物业管理指南

第一篇 为房产找个好婆家——物业管理

入门篇..... (2)

如果把房地产的出售比喻成一个俊媳妇的出嫁,那么,物业管理就好像是这个媳妇所要过门的婆家。如何管理好已出售的房产,并使其持续升值且令业主们皆大欢喜呢?这就要看管家的婆婆的手段了。不懂

得管理的物业公司就好像是一个不会与媳妇相处的婆婆,总让业主们觉得别扭和委曲。而善于进行物业管理的公司就好像一个善解人意的婆婆,早在媳妇入门前就能使之产生好感,而入门后又能婆媳和睦,这其中的奥妙恐怕就要通过了解《房地产业物业管理与业主实务全书》这本“婆婆经”来获得了。

第一章 物业管理,我的生活不能没有你…………… (3)

- 一、物业管理的必要性…………… (3)
- 二、物业管理的发展趋势…………… (7)

第二章 物业管理,让我们一起来认识你…………… (9)

- 一、物业和物业管理的含义…………… (9)
- 二、物业管理的范围、目的和任务…………… (9)
- 三、物业管理的基本内容…………… (12)

第三章 无形的财富,良好的形象——亟待重视的物业

管理品牌意识…………… (13)

- 一、提高科技含量有利于提升物业形象…………… (14)
- 二、准点保质交房有利于提升物业形象…………… (16)

目 录

三、提前完成服务配套有助于提升物业形象·····	(18)
--------------------------	------

第四章 八仙过海,各显神通——形形色色的物业

管理类型·····	(19)
一、各类型房屋的管理·····	(19)
二、委托和自主类型物业的管理·····	(21)

第五章 长期酝酿,精心策划——物业模式和组织

形式·····	(23)
一、物业管理模式·····	(23)
二、物业公司的筹备、组成和机构·····	(24)
三、房管所向物业管理公司转制·····	(26)

第六章 职责是导向,法律是保障——物业公司的义务和

权利·····	(29)
一、物业管理公司的权利·····	(29)
二、物业管理公司的义务·····	(30)
三、物业公司的性质与公司成立的手续·····	(30)
四、物业公司的等级·····	(31)
五、物业管理的证书管理·····	(33)

物业管理与业主实务全书

第七章 责任重于泰山——物业接管的程序及责任 (34)

- 一、物业接管验收意义重大 (34)
- 二、验收物业应提交有关文件 (36)
- 三、验收物业的程序 (37)
- 四、验收物业时的注意事项 (38)
- 五、接管物业的善后问题 (39)

第八章 怀胎十月一朝分娩——物业管理的前期准备 (40)

- 一、准备 (40)
- 二、物业管理公司的条件 (40)
- 三、物业公司产生的程序 (42)
- 四、物业管理权的确定 (44)
- 五、签定物业管理委托合同 (45)

第九章 早参与,早受益——物业管理的早期介入 (47)

- 一、参与物业规划,打好管理基础 (47)
- 二、建立管理机构,健全管理制度 (48)
- 三、参与工程监理,严把物业验收关 (49)
- 四、联合社会各界,建立两个网络 (49)
- 五、提前进入角色,启动物业基金 (50)
- 六、办好交楼手续,签订入伙合约 (51)
- 七、促进双方交流,签定管理合同 (52)

第十章 笑脸迎来一家人——业主人住安排 (54)

- 一、提前做好迎接准备 (54)
- 二、业主入住前的宣传公关 (55)
- 三、通知办理物业入住手续 (55)
- 四、安排住户入住 (57)
- 五、签定业主公约 (58)
- 六、住户手册的发放 (60)

第十一章 成功合作的开始

..... 指导成立业主委员会 (60)

- 一、成立业主委员会的条件 (60)
- 二、物业管理委员会的组建 (61)
- 三、物业管理委员会的权利与义务 (62)
- 四、确定物业管理委员会章程 (64)
- 五、物业管理公司的选聘、续聘和解聘 (65)

附一：本篇举例 (66)

深圳市物业管理公司住宅小区的“住户手册” (66)

附二：本篇答疑 (73)

- 一、物业管理什么时候开始介入为好? (73)
- 二、业主与住户是两回事吗? (73)

附三：法规选登..... (74)

法规一：建设部、国家工商行政管理局关于印发推行《物业

管理委托合同示范文件》的通知..... (74)

法规二：城市新建住宅小区管理办法..... (85)

法规三：城市住宅小区竣工综合验收管理办法..... (90)

法规四：房屋接管验收标准..... (93)

法规五：深圳市住宅局住宅区委托管理

合同书(标准文本)..... (103)

法规六：深圳经济特区住宅区物业管理条例..... (109)

法规七：深圳市物业管理合同示范文本..... (120)

法规八：深圳市业主公约示范文本..... (128)

第二篇 好物业，金不换——物业管理制度篇

..... (135)

媳妇入了门，婆婆首先要给她立规矩。

作为房产所有者的业主与作为房产管理者的物业公司要和睦相处，仅仅依靠各自的诚意和热情是远远不够的，它需要通过立规矩来加以规范和协调，这个规矩就是我們在此篇要介绍的物业管理制度和法规。房地产开发者有一句俗语叫：“好物业，金

目 录

不换。”同样,物业管理的好制度和好法规更是千金难买,这些物业管理的制度有的来自于国家行政主管部门,有的来自于物业管理起步较早的地区,有的更是全国物业管理小区的成功经验,照方抓药必然能够帮助您医治好当今的“物业病”。

第一章 问题不少,前途光明——当今物业管理的现状

及对策..... (136)

一、我国物业管理现状 (137)

二、改变物业现状的对策 (140)

三、建立专业物业管理体制 (143)

第二章 一个萝卜一个坑——现代物业管理的

责任制..... (144)

一、管理责任制是业务的保障 (144)

二、物业管理人员的基本素质 (145)

三、物业管理人员的岗位责任制 (147)

四、物业管理工作人员工作规范 (149)

第三章 适应时代,追赶潮流——现代物业管理

的方法..... (152)

一、物业管理的安全科学性日益加强 (152)

物业管理与业主实务全书

二、物业管理企业服务质量不断提高	(154)
三、物业管理越来越走向集约化	(156)
四、物业管理的效益越来越明显	(156)

第四章 重点出击,齐抓共管——物业管理的

七大要点	(157)
------------	-------

一、对物业管理的基本要求	(157)
二、对物业管理人员的基本要求	(158)
三、物业管理的基本条件	(158)
四、物业管理的基本定位	(160)
五、如何使物业管理最优化	(160)
六、确立物业辖区的管理规则	(161)
七、戒除房地产管理的四大弊端	(162)

第五章 人是决定性因素——物业公司的人事管理

一、物业人员培训的必要性	(163)
二、物业公司人员培训的主要内容	(165)
三、物业公司人员培训的三个层次	(167)

第六章 谁来管理物业管理公司

一、管理物业公司的目的	(169)
二、物业公司的八大“管理病”	(169)
三、管理物业公司的方法	(170)

目 录

第七章 有约在前,有约为证——物业管理中公约的

签定.....	(171)
一、业主公约(房屋产权所有人公约)	(171)
二、管理委员会章程	(172)
三、委托管理合同	(172)
四、管理公约	(173)
五、其他文件	(175)

第八章 分门别类,各归其主——各类物业的管理

一、基层物业管理	(175)
二、办公楼的物业管理	(176)
三、高层楼宇的物业管理	(177)
四、写字楼物业管理	(179)
五、公共商用楼的物业管理	(185)
六、高层公寓的物业管理	(186)
七、租赁性物业的管理	(190)
八、公有住宅售后的物业维修管理	(195)
九、智能住宅物业的管理	(199)

第九章 取之于民,用之于民——物业公司的收费

管理.....	(204)
---------	-------

物业管理与业主实务全书

一、物业公司的收费管理	(204)
二、建立财务开支监督制度	(208)
三、完善财务管理制度	(208)
四、执行严格的财政预算	(209)

第十章 美观、安全同样重要——物业公司对房产装修的

管理.....	(210)
一、房产装修申请手续的管理	(210)
二、房产装修工程质量管理	(212)
三、房产装修合同与价格的管理	(212)
四、房产装修作业现场的管理	(213)

第十一章 让你的房屋活起来——物业公司对房屋租赁

的管理.....	(213)
一、购房出租,天经以义	(213)
二、确认房屋租赁人的资格	(214)
三、签订物业租赁合同的原则	(215)
四、签订房屋租赁合同的内容	(216)
五、履行房屋租赁手续	(218)
六、物业租赁双方的权利和义务	(218)
七、解除租赁合同的条件	(222)
八、出租房产应注意的事项	(223)

目 录

第十二章 独运匠心,八面玲珑——物业公司的

各项管理.....	(224)
一、物业公司的卫生绿化管理	(224)
二、物业公司的环境管理	(227)
三、物业公司的维修保养管理	(233)
四、物业公司的保险管理	(235)
五、物业公司的治安管理	(237)
六、物业公司的消防管理	(244)
七、物业公司的车辆管理	(246)
八、仓库的物业管理	(248)
九、物业管理公司下属企业的管理	(251)
十、物业管理与社会各专业部门管理的分工范围	(252)
十一、物业管理公司的文明化管理	(255)

第十三章 美好家园,共同创建——居住性物业的

管理.....	(256)
一、住宅小区的物业管理	(256)
二、平房住宅物业的管理	(263)
三、服务性公寓的物业管理	(265)
四、公有住宅售后的物业管理	(271)
五、超级住宅物业的管理	(286)

第十四章 物业财产、价值几何——物业的评估 第二十三课

一、物业管理 (286)

（一）、评估物业价格的全过程 (287)

（二）、物业估价的基本事项 (290)

（三）、物业评估资料的收集与整理 (291)

（四）、物业评估的实地勘察 (292)

（五）、物业最高最佳使用分析 (292)

（六）、物业评估的常用方法 (293)

（七）、综合评估决定物业价额 (293)

（八）、撰写估价报告书 (294)

（九）、物业管理中的价值增值 (295)

附一：本篇举例 (297)

举例一、险房不迁出租 (297)

举例二、中海深圳物业管理公司《员工手册》 (298)

附二：本篇答疑 (310)

（一）、物业管理收取费用要收税吗？ (310)

（二）、物业公司对维修基金的使用有无决定权？ (311)

（三）、物业管理公司应履行哪些义务和责任？ (311)