

全国物业管理师执业资格考试

名师讲义

① 物业管理基本制度与政策

全国物业管理师资格考试命题研究中心/组编

全新内容 考点标注 ※ 快速记忆
全新体系 精华浓缩 ※ 高效高分



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

全国物业管理师执业资格考试

名师讲义

① 物业管理基本制度与政策

全国物业管理师资格考试命题研究中心/组编



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目 (CIP) 数据

全国物业管理师执业资格考试复习指导·名师讲义·
物业管理基本制度与政策/物业管理师执业资格考试命
题研究中心组编.——北京:法律出版社,2010.7

ISBN 978-7-5118-0958-2

I. ①全… II. ①物… III. ①物业管理-规章制度-
中国-资格考核-自学参考资料②物业管理-经济政策-
中国-资格考核-自学参考资料 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 130914 号

©法律出版社·中国

责任编辑/孙 慧

装帧设计/李 瞻

出版/法律出版社

编辑统筹/法律应用分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/廊坊市时嘉印刷有限公司

责任印制/陶 松

开本/850×1168 毫米 1/16

印张/10.75 字数/320 千字

版本/2010 年 7 月第 1 版

印次/2010 年 7 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台莲花池西里 7 号 (100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号 (100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

西安分公司/029-85388843

重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

书号: ISBN 978-7-5118-0958-2

定价 (全 4 册): 79.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

前 言

物业管理作为新兴服务行业在我国迅速发展,培养物业管理专业人才,提高从业人员职业素质水平,对促进全行业健康发展具有重要意义。物业管理师执业资格考试即是对物业管理规范化的一个重要举措。鉴于目前物业管理师执业资格考试辅导用书的质量参差不齐,内容诸多不一致,为了规范和统一标准,使广大应试人员更好地理解考试大纲要求,把握考试内容,我们编辑出版了这套《全国物业管理师执业资格考试名师讲义》。

在本套用书的编写中,我们坚持专业性与实用性并重,在体现教材权威性的同时,力求做到体系科学,简便易读。为此,我们对考试内容进行了系统梳理,合理分配知识点,注重基本理论与实务的结合,以便于读者理解记忆,提高学习效率。具体来说,本书有如下鲜明特点:

一、专业权威 内容全面

本套用书严格按照考试大纲及全国物业管理师制度管理委员会《关于修改〈全国物业管理师执业资格考试大纲〉的说明》撰写,由全国物业管理师执业资格考试命题研究中心专业人员策划编著,涵盖了考试大纲要求的全部内容,具有较强的指导性和适用性。

二、全新体系 脉络清晰

本套辅导用书全新收录了《物权法》、《住宅专项维修基金管理办法》、《物业服务定价成本监审办法(试行)》、《保安服务管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》等一批新法新规和司法解释,并根据修订后的《物业管理条例》和《物业服务企业资质管理办法》对全书特别是《物业管理基本制度与政策》进行了系统更新。

三、考点标注 重点突出

为了方便应试人员把握考试要点,本套辅导用书对重点内容均以波浪线标注,并按照“掌握、熟悉、了解”划分考点,分析有详有略,有助于在学习中抓大放小,提高效率。

四、精编试题 讲练结合

在本套辅导用书中,我们特别编选了一批经典试题附于考点之后,帮助读者加强记忆,深入理解考试要点,熟悉命题思路。

鉴于物业管理活动的特殊性,物业管理师执业资格考试涉及学科众多,知识体系跨越多个领域,在本套用书的策划与撰写过程中,我们参阅了大量的相关资料,并逐一归类整理,以保证知识体系的统一与连贯,力求详实而精准。然而毕竟精力有限,若有疏漏或不当之处,敬请广大应试人员和读者批评指正。

编 者

2010年7月

目 录

第一章 物业管理

- 考点一 《条例》对物业管理的定位 / 1
- 考点二 物业管理的特征 / 2
- 考点三 市场原则作为物业管理活动的前提条件 / 3
- 考点四 我国物业管理的产生和发展 / 3
- 考点五 我国改革开放前城镇住房制度的主要特征 / 4
- 考点六 物业管理在社会经济中的地位和作用 / 4
- 考点七 我国物业管理制度建设的历史沿革 / 5
- 考点八 政府在我国物业管理发展中的特殊地位 / 8
- 考点九 《条例》颁布前物业管理制度建设的主要特点 / 8
- 考点十 《条例》颁布后物业管理制度建设的主要特点 / 8
- 考点十一 《条例》的指导思想 / 8
- 考点十二 《条例》创设的法律制度及其内容 / 9
- 考点十三 《条例》的主要内容 / 10
- 考点十四 《条例》确立的基本法律关系 / 11

第二章 物业管理服务

- 考点一 物业管理服务的特点 / 13
- 考点二 物业管理服务的内容 / 14
- 考点三 物业服务合同约定以外的服务 / 15
- 考点四 物业管理服务标准 / 15
- 考点五 物业服务收费的原则 / 21
- 考点六 物业服务收费的定价形式 / 22
- 考点七 物业服务费用的计费方式 / 22
- 考点八 物业服务定价成本监审 / 23
- 考点九 物业服务费的缴纳和督促 / 25
- 考点十 物业服务企业代收代交各项公用事业费用的规定 / 26

- 考点十一 物业服务合同的主要内容 / 26
- 考点十二 物业管理资料的移交 / 27
- 考点十三 前期物业服务合同的主要条款 / 28
- 考点十四 前期物业服务合同的特征 / 29
- 考点十五 前期物业服务合同的时效 / 30
- 考点十六 物业服务企业的义务 / 30
- 考点十七 物业服务企业的责任 / 32
- 考点十八 物业使用和维护的相关法律规范 / 32

第三章 物业管理的基本制度

- 考点一 业主及业主的权利 / 35
- 考点二 业主的义务 / 36
- 考点三 业主大会的组成 / 37
- 考点四 业主大会的性质 / 37
- 考点五 成立业主大会的限制和选择 / 37
- 考点六 业主大会的筹备 / 37
- 考点七 业主大会的成立 / 38
- 考点八 业主大会的职责 / 38
- 考点九 业主大会活动规则 / 38
- 考点十 业主委员会的性质 / 39
- 考点十一 业主委员会的职责 / 40
- 考点十二 业主委员会的备案 / 40
- 考点十三 业主委员会委员的资格条件 / 41
- 考点十四 业主委员会委员的资格终止 / 41
- 考点十五 业主委员会会议的规范 / 42
- 考点十六 管理规约的性质 / 42
- 考点十七 管理规约的主要内容 / 42
- 考点十八 管理规约的特殊作用 / 43
- 考点十九 管理规约的法律效力 / 43
- 考点二十 临时管理规约制定的特殊主体 / 43
- 考点二十一 临时管理规约的内容 / 44
- 考点二十二 《条例》关于临时管理规约的规定 / 46
- 考点二十三 前期物业管理招投标的原则 / 47
- 考点二十四 前期物业管理招投标的强制性规定 / 47

- 考点二十五 前期物业管理招标文件的内容 / 47
- 考点二十六 物业管理招标的备案 / 48
- 考点二十七 物业管理投标文件的内容 / 48
- 考点二十八 物业管理招标程序规则 / 48
- 考点二十九 物业管理评标专家名册 / 48
- 考点三十 物业管理评标委员会 / 49
- 考点三十一 物业管理招投标的中标和备案 / 49
- 考点三十二 违反前期物业管理招投标规定的法律责任 / 49
- 考点三十三 我国实行物业承接查验制度的现实性 / 50
- 考点三十四 物业承接查验的内容 / 50
- 考点三十五 物业的保修责任 / 51
- 考点三十六 房屋的保修范围和期限 / 51
- 考点三十七 物业服务企业资质管理的必要性 / 52
- 考点三十八 物业服务企业的资质等级 / 52
- 考点三十九 《条例》关于不同资质等级企业承接项目的规定 / 53
- 考点四十 资质证书的颁发和管理 / 54
- 考点四十一 物业服务企业资质等级的核定 / 54
- 考点四十二 物业服务企业违规行为的行政处罚 / 54
- 考点四十三 物业管理职业道德的主要内容 / 54
- 考点四十四 建立物业管理人员职业资格制度的现实性 / 55
- 考点四十五 物业管理师的注册 / 56
- 考点四十六 物业管理师的继续教育 / 58
- 考点四十七 物业管理师的执业能力 / 58
- 考点四十八 物业管理师的执业范围 / 58
- 考点四十九 住宅专项维修资金的作用 / 58
- 考点五十 住宅共用部位、共用设施设备的管理范围 / 58
- 考点五十一 住宅专项维修资金的管理原则 / 58
- 考点五十二 住宅专项维修资金的交存主体 / 59
- 考点五十三 住宅专项维修资金的交存金额 / 59
- 考点五十四 住宅专项维修资金的交存方式 / 59
- 考点五十五 住宅专项维修资金的管理 / 60
- 考点五十六 住宅专项维修资金的使用范围和原则 / 60
- 考点五十七 住宅专项维修资金的分摊规则 / 61
- 考点五十八 住宅专项维修资金的使用程序 / 61

- 考点五十九 住宅专项维修资金的使用禁止 / 63
- 考点六十 住宅专项维修资金使用的其他规定 / 63
- 考点六十一 住宅专项维修资金的监督管理 / 64
- 考点六十二 住宅专项维修资金相关主体的法律责任 / 65

第四章

业主的建筑物区分所有权

- 考点一 建筑物区分所有权的概念 / 67
- 考点二 建筑物区分所有权的构成 / 67
- 考点三 行使专有部分所有权的相关规定 / 68
- 考点四 住宅改变为经营性用房的条件 / 69
- 考点五 行使共有部分所有权的相关规定 / 69
- 考点六 业主共同决定事项的范围 / 70
- 考点七 关于业主共同决定事项的表决规则 / 71
- 考点八 业主大会和业主委员会的设立 / 72
- 考点九 业主大会和业主委员会的决定效力 / 72
- 考点十 业主大会和业主委员会的处置权 / 72
- 考点十一 建筑物及其附属设施维修资金的所有权归属与使用 / 73
- 考点十二 管理费用分摊与收益分配 / 73
- 考点十三 建筑物及其附属设施的管理形式 / 73
- 考点十四 业主对物业服务企业的监督权 / 73
- 考点十五 业主的诉讼权利 / 73

第五章

房地产相关制度与政策

- 考点一 房地产领域的现行法规体系 / 74
- 考点二 房地产开发项目的规划设计管理 / 75
- 考点三 城市规划与房地产开发项目的关系 / 75
- 考点四 房地产开发项目管理应遵循的制度 / 76
- 考点五 建筑工程质量管理制度 / 76
- 考点六 房地产开发的施工许可证制度 / 77
- 考点七 工程竣工验收备案制度 / 77
- 考点八 房地产项目转让的条件 / 78
- 考点九 房地产项目转让的程序 / 79
- 考点十 禁止房地产转让的规定 / 79
- 考点十一 商品房预售的条件 / 80

- 考点十二 商品房现售的条件 / 80
- 考点十三 商品房销售合同的主要内容 / 80
- 考点十四 《住宅质量保证书》的要求和主要内容 / 81
- 考点十五 《住宅使用说明书》的要求和主要内容 / 82
- 考点十六 房屋租赁合同的主要条款 / 82
- 考点十七 禁止房屋租赁的规定 / 83
- 考点十八 房屋租赁登记备案 / 83
- 考点十九 设立房地产中介服务机构应具备的条件 / 84
- 考点二十 房地产中介服务合同的主要内容 / 84
- 考点二十一 房地产中介活动中禁止的行为 / 85
- 考点二十二 房地产抵押程序 / 85
- 考点二十三 不得设立抵押权的房地产 / 86
- 考点二十四 房地产抵押合同 / 86
- 考点二十五 房地产抵押登记 / 87
- 考点二十六 房地产权属登记的种类 / 87
- 考点二十七 房地产权属登记的要求 / 88
- 考点二十八 房地产权属登记管理制度的种类 / 88
- 考点二十九 房地产权属登记的特殊性 / 89
- 考点三十 房屋权属证书的种类 / 89
- 考点三十一 房屋权属登记程序 / 90
- 考点三十二 异产毗连房屋及其使用规则 / 90
- 考点三十三 危险房屋造成损害事故的法律 责任 / 90
- 考点三十四 公有住宅售后的维 修养护责任 / 91

第六章 国外及香港地区物业管理概况

- 考点一 英国物业管理类型 / 92
- 考点二 英国皇家特许屋宇经理学会 / 92
- 考点三 英国住房管理注册学院 / 92
- 考点四 美国物业管理从业人员资格及其认定 / 93
- 考点五 美国物业管理行业协会的发展概况 / 93
- 考点六 美国物业管理的发展趋势 / 94
- 考点七 日本物业管理协会 / 95
- 考点八 日本物业管理的特点 / 95
- 考点九 新加坡建设资金和物业管理经费 / 96

- 考点十 新加坡建屋发展局 / 96
- 考点十一 新加坡物业管理机构与管理内容 / 97
- 考点十二 香港物业管理的财务安排 / 98
- 考点十三 香港房屋管理的公共契约 / 99
- 考点十四 香港房屋管理的法律依据 / 101

附 录

物业管理相关法律法规、部门规章、有关文件

- 物业管理条例 / 103
- 住宅专项维修资金管理办法 / 111
- 住宅室内装饰装修管理办法 / 118
- 物业服务收费管理办法 / 124
- 物业服务定价成本监审办法(试行) / 127
- 物业服务企业资质管理办法 / 130
- 业主大会和业主委员会指导规则 / 134
- 保安服务管理条例 / 143
- 中华人民共和国物权法(节选) / 151
- 最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释 / 154
- 最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释 / 157

第一章

物业管理

考试目的

本部分的考试目的是考察应试人员运用《物业管理条例》(以下简称《条例》)分析、处理物业管理工作中《条例》相关问题的能力。

大纲要求

掌握:《条例》对物业管理的定位,《条例》的指导思想以及确立的基本法律关系。

熟悉:物业管理的基本特征,物业管理在社会经济中的地位和作用,《条例》确立的基本制度,《条例》涉及的主要问题。

了解:物业管理产生和发展,我国物业管理制度的历史沿革。

考点精讲

●考点一 《条例》对物业管理的定位

(一)物业管理的实现过程

物业管理是由业主通过选聘物业服务企业的方式来实现的活动。

对于房屋等建筑物的管理,业主可以根据不同情况采用不同的方式。从实际情况来看,主要有三种方式:

1. 业主自己进行管理;
2. 业主将不同的服务内容委托给不同的专业公司;
3. 业主选聘物业服务企业进行管理。

《物业管理条例》明确规定:物业管理是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务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。这就是《物业管理条例》对物业管理的定位。

(二) 物业服务合同

物业管理活动的基础是物业服务合同。

物业管理活动的实质是业主和物业服务企业以物业管理服务为标的所进行的一项交易。

物业服务合同是业主和物业服务企业订立的关于双方在物业管理活动中的权利义务的协议。物业服务合同是物业管理活动产生的契约基础。

物业服务企业是基于物业服务合同的约定来为业主提供物业管理服务的。物业服务企业根据物业服务合同提供物业管理服务,业主根据物业服务合同交纳相应的物业服务费用,双方是平等的民事法律关系。

★【题例】

物业管理活动的基础是:(A)

- | | |
|-----------|-----------|
| A. 物业服务合同 | B. 物业交易合同 |
| C. 物业劳动合同 | D. 物业管理合同 |

(三) 物业管理的内容

物业管理的内容由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定。

主要有两方面:

1. 对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理;
2. 维护相关区域内的环境卫生和秩序,包括物业服务企业提供的清洁卫生、安全防范、装饰装修等服务。

◎考点二 物业管理的特征

物业管理是城市管理体制、房地产管理体制的重大改革,是随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局后与之相衔接的统一管理;是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。

物业管理的三个基本特征:

1. 社会化

(1) 物业的所有权人要到社会上去选聘物业服务企业;

(2) 物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相互分离,是物业管理社会化的必要前提,现代化大生产的社会专业分工,则是实现物业管理社会化的必要条件。

2. 专业化

物业管理专业化是现代化大生产专业分工的必然结果。因此,要求物业服务企业必须具备一定的资质等级,要求物业管理从业人员必须具备一定的职业资格。

3. 市场化

市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,所提供

的商品是劳务,方式是等价有偿。业主通过招投标选聘物业服务企业,由物业服务企业来具体实施。物业服务企业向业主和使用人提供劳务和服务,业主和使用人购买并消费这种服务。业主有权选择物业管理单位,物业管理单位必须靠自己良好的经营和服务才能进入和占领这个市场。这种通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。

双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。

●考点三 市场原则作为物业管理活动的前提条件

将市场原则作为物业管理活动的前提条件,其主要目的在于以下两点:

1. 强调业主在市场活动中的自主权。业主作为物业的主人,具有充分的自主选择权,而这种选择权必须依法得到保护。

2. 强调物业管理活动必须纳入市场秩序。物业服务企业为业主提供哪些服务,服务标准是什么,业主如何承担服务费用,以及业主与物业服务企业相互之间所承担的违约责任,都必须在物业服务合同中作出明确约定。

将市场原则作为物业管理活动的前提条件,在现阶段尤为重要。我国物业管理活动,是在传统包修包养的行政管房基础上逐步开展的,无论业主或物业服务企业,市场意识与合同观念都很薄弱,纠纷不断,处理困难。解决这一问题的关键,就是通过立法,按照市场原则将物业管理活动推向市场,纳入合同秩序中。这对提高业主的权责意识,推动物业服务企业依法经营,以及促进物业管理市场秩序明显好转,都具有重大的现实意义。

●考点四 我国物业管理的产生和发展

(一)我国物业管理的产生

随着住房商品化的深入开展,如何管理好新建住宅小区和各类商品房屋,既是广大群众的迫切要求,也是在新形势下摆在房地产主管部门面前的紧迫任务。各地对住宅小区的管理模式进行了多方面的探索。

1981年3月10日,深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业服务企业挂牌成立,标志着我国物业管理的产生。

(二)我国物业管理的发展

1993年,深圳市人大颁发了全国第一部物业管理地方性法规——《深圳经济特区住宅小区物业管理条例》,以地方立法的方式对物业管理进行制度规范。

1994年,建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,明确要求“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式,由物业服务企业统一实施专业化管理”。

《城市新建住宅小区管理办法》颁布后,各地开始把物业管理作为城市管理体制的重大改革事项来着手推行。

1999年,建设部在深圳召开了全国第三次物业管理工作会议,推广深圳物业管理项目招

投标制度和经验。

2000年,中国物业管理协会成立,对加强行业指导和行业自律起到了重要作用。

2002年,建设部建立全国物业服务企业信用档案系统,有力促进了物业管理行业的诚信建设,推动物业服务企业规范运作。

2003年,中国物业管理条例出台,使我国的物业管理真正开始走上了法制化、规范化的新阶段。

◎考点五 我国改革开放前城镇住房制度的主要特征

1. 住房投资由国家和国有企业统包;
2. 住房分配采取实物分配;
3. 住房消费采取福利低租金和国家包修包养制度。

住房建设、分配、管理都由国家和国有企业统包,是我国在计划经济体制下的城镇住房制度。其弊端表现在建设资金有投入无回收,形不成投入产出的良性循环,制约了住宅建设的发展,住房供应极其短缺,人均住房面积下滑。收取的房租过低,不能维持房屋的维修养护,房屋损坏严重,大量的危旧破房得不到改造,危及群众的居住安全,国家为此也背上了沉重的包袱。

◎考点六 物业管理在社会经济中的地位和作用

(一)有利于促进经济增长

居住消费本身包含众多的消费环节,可归纳为四类基本消费支出:

1. 购房消费支出;
2. 家庭装饰装修、家具家电等消费支出;
3. 使用过程中的水、电、气、暖等方面的长期消费支出;
4. 房屋大、中修及设施设备改造以及物业管理消费支出。

后三类消费支出要大大超过购房支出。

(二)有利于提高人民群众的居住质量

经济发展的根本目的是提高人民生活水平。提高居住质量是全面建设小康社会的重要任务。

(三)有利于增加就业

就业是民生之本。扩大就业是我国当前和今后长时期重大而艰巨的任务。

(四)有利于维护社区稳定

维护社会安定是全面建设小康社会的重要保障。物业管理是社区服务的重要组成部分。

(五)有利于推动房地产业的良性发展

房地产作为不动产,是最基本、最重要的生产要素和生产资料。物业管理作为房地产消费阶段的管理环节,对房地产保值、增值有着重大影响。

◎考点七 我国物业管理制度建设的历史沿革

我国的物业管理制度是由国家法规政策和地方性法规政策共同组成的,下面主要对全国性的法规政策进行简要介绍。

(一)《条例》颁布前的物业管理制度建设

1. 城市新建住宅小区管理办法

1994年3月23日,建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,确立了城市新建住宅小区物业管理的新体制,指明了我国房屋管理体制改革的前进方向。《城市新建住宅小区管理办法》是我国第一部系统规范物业管理制度的规范性文件,是推动我国全面开展物业管理活动的基石,对我国建立物业管理活动秩序产生了重大影响。其中规范了以下几项主要内容:

- (1)确定了物业管理活动的主管部门;
- (2)确定了物业管理工作的基本内容;
- (3)明确了社会化、专业化的物业管理模式;
- (4)确定了业主选举产生物业管理委员会制度;
- (5)明确了管理委员会的权利与义务;
- (6)明确了物业服务企业的权利与义务;
- (7)确定了物业管理服务的合同制度与备案制度;
- (8)针对业主的主要违规行为提出管理措施;
- (9)对物业服务企业的违规行为规定了行政处罚措施。

★【题例】

我国第一部系统规范物业管理制度的规范性文件是:(C)

- A.《全国优秀管理住宅小区标准》
- B.《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》
- C.《城市新建住宅小区管理办法》
- D.《关于实行物业服务企业经理、部门经理、管理员岗位培训合格上岗制度的通知》

2. 物业管理服务考评标准

(1)《全国优秀管理住宅小区标准》

为贯彻建设部《城市新建住宅小区管理办法》,提高城市住宅小区的整体管理水平,推动社会化、专业化的物业管理进程,建设部于1995年印发了《全国优秀管理住宅小区标准》及考评验收工作的通知。

(2)《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则》

1997年建设部印发了《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则》,针对大厦物业管理的情况和特点,规定了管理标准和考评内容,从此使大厦的物业管理也纳入规范管理的轨道。

(3)《关于修订全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及有关考评验收工作的通知》

根据全国物业管理迅猛发展的形势需要,2000年5月,建设部发布了《关于修订全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及有关考评验收工作的通知》。

修订后的标准较原来的标准在条款设置和评分细则上都提出了更高的要求。建设部要求各地在考评验收时必须从严掌握,使评选出的物业管理项目真正体现先进性和示范性。通知附件分别编制了全国物业管理示范住宅小区、示范大厦、示范工业区三个标准及评分细则。

★【题例】

我国在《物业管理条例》颁布前出台的有关物业管理服务考评标准的国家法规政策有:(ABC)

- A.《全国优秀管理住宅小区标准》
 - B.《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则》
 - C.《关于修订全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及有关考评验收工作的通知》
 - D.《普通住宅小区物业管理服务等级标准》
 - E.《物业服务企业资质管理办法》
3. 物业管理从业人员培训合格上岗制度

针对物业管理人员素质普遍偏低的情况,为全面提高队伍素质,规范物业管理行为,提升管理质量,1996年建设部人事教育劳动司与房地产业司联合下发了《关于实行物业服务企业经理、部门经理、管理员岗位培训合格上岗制度的通知》,培训合格上岗制度实施后,全国已有近十万物业管理从业人员经过物业管理基础理论和专业知识的培训,极大地提高了物业管理人员的理论水平和专业素质。

通知主要包括:

(1)关于物业服务企业经理、部门经理、管理员岗位培训合格上岗实施办法。

(2)物业服务企业经理岗位规范。包括三个方面的内容:

- ①岗位必备知识;
- ②岗位必备能力;
- ③培训教学计划。

(3)物业服务企业部门经理、管理员岗位规范。包括三个内容:

- ①岗位必备知识;
- ②岗位必备能力;
- ③培训教育计划。

4.《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》

为规范物业服务企业的服务收费行为,保护消费者的正当权益,1996年,国家计委和建设部联合下发了《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》。该办法对城市住宅小区物业