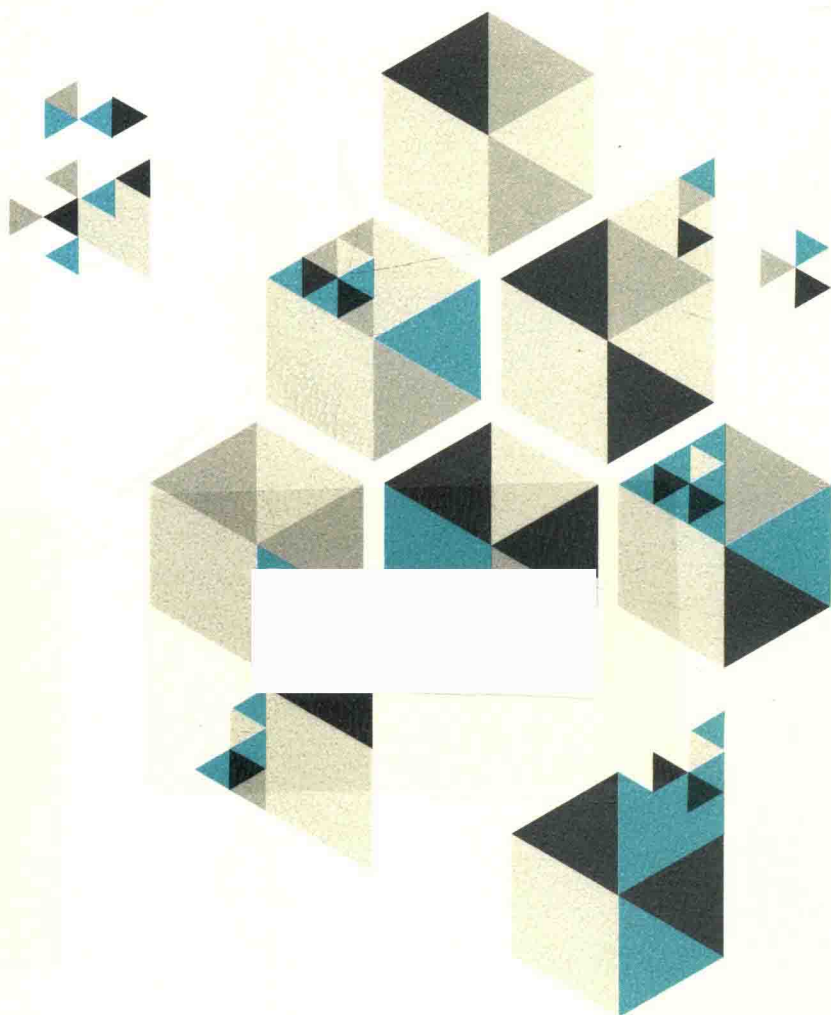


WUYE FUWU DISANFANG PINGGU JIANLI SHIYONG SHOUC

物业服务第三方评估监理实用手册

汪 斌 冯连清 张守荣 编著



中国建筑工业出版社

物业服务第三方评估 监理实用手册

汪 斌 冯连清 张守荣 编著



中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业服务第三方评估监理实用手册 / 汪斌, 冯连清, 张守荣编著. —北京: 中国建筑工业出版社, 2017.1

ISBN 978-7-112-20114-3

I. ①物… II. ①汪… ②冯… ③张… III. ①物业管理—商业服务—评估—手册 IV. ①F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 280011 号

责任编辑: 王晓迪 郑淮兵

责任设计: 王国羽

责任校对: 焦 乐 党 蕾

物业服务第三方评估监理实用手册

汪 斌 冯连清 张守荣 编著

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京海淀三里河路9号)

各地新华书店、建筑书店经销

北京佳捷真科技发展有限公司制版

北京云浩印刷有限责任公司印刷

*

开本: 880×1230 毫米 1/32 印张: 9 1/4 字数: 273 千字

2017 年 4 月第一版 2017 年 4 月第一次印刷

定价: 48.00 元

ISBN 978-7-112-20114-3

(29541)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

序

物业服务行业肇始于 19 世纪 60 年代的英国，迄今已有一个半世纪的发展历程。20 世纪 60 年代，香港在房地产行业的带动下，引入物业服务行业，开创了我国物业服务行业发展的先河。香港的物业服务行业，经过多年来的不断发展，已成为当地主要现代服务业之一，其物业服务水平现居于世界领先水平。20 世纪 80 年代，物业服务经香港传入内地深圳，拉开了内地物业管理时代的帷幕。

近年来，我国房地产行业飞速发展，结合消费者对日常物业服务需求发生不断变化的社会现象，促进了物业服务行业以服务为核心向专业化、市场化、社会化的快速转型，从而可以保障物业的增值保值。为了跨越与国际的差距，经过数年的精心研讨工作，北京市住房和城乡建设委员会采用了发展战略性新兴产业战略，对西方比较成熟的第三方监理机构实施了本土化战略，于 2010 年 10 月 1 日正式施行《北京市物业管理办法》及《北京市物业服务第三方评估监理管理办法》。

《北京市物业管理办法》首先明确了由建设单位承担前期物业服务责任，建设单位应当按照约定的服务等级标准提供前期物业服务；同时引入一个新兴行业即物业服务第三方评估监理行业，这对于推动北京市物业服务行业向规范化、科学化、精细化、透明化的方向发展无疑是一项有力举措，必将彰显在全国物业服务行业中的标杆模范效应。

由于目前消费者和物业服务企业信息不对称、消费者对物业管理的参与度不高，以及物业服务整体水平参差不齐，为了规范北京市物业服务活动，维护业主、建设单位、物业服务企业的合法权益，建立和完善物业服务质价相符的市场机制，促进物业管理行业健康有序发展，北京市住建委率先施行《北京市物业服务第三方评估监理管理办法》，其中引入的物业服务第三方评估监理行业对解决物



业纠纷能起到一定的化解作用。物业服务第三方评估监理行业是一项新生事物，它是物业服务第三方评估监理机构接受业主、业主大会、建设单位、物业服务企业或有关产权单位等物业利益相关主体的委托，依照法律、法规、规章规定和合同约定，对物业服务质量和费用、物业共用部位和共用设施设备管理状况等提供专业评估监理服务的活动，它可以为物业的利益相关人履行监督权提供有力保障。

北京正邦物业服务评估监理有限公司，作为首批从事物业服务评估监理的企业之一，首次推出《物业服务第三方评估监理实用手册》一书，从专业化的角度对评估监理服务进行详尽、深入的解读。本书全面介绍了物业服务第三方评估监理的概念、特征、产生与发展、工作内容以及工作流程等，从专业的角度凸显了物业服务评估监理工作独立、客观、公正、严谨、细致、科学、先进的行业特征。

物业服务关乎千家万户，关系民生民计。物业服务第三方评估监理行业，本着独立、客观的工作态度进行评估监理工作，在物业服务费用、物业项目承接查验、物业服务质量等评估工作中做到公开透明，对促进物业服务企业物业服务品质的提升以及为广大业主建立良好、和谐的居住环境和社会环境，有长远的意义。

物业服务第三方评估监理是一项新兴的产业，又是一项社会事业，作为一项新兴朝阳产业，物业服务第三方评估监理行业将获得长足发展，有广阔的发展空间。

冯连清

2016年3月

前 言

经过三十多年的发展，我国的物业服务行业在快速成长，物业服务向着更加精细化、多元化的方向发展，市场环境也在不断优化。但比起国外历史悠久、成熟先进的物业服务，我们还有相当的差距，这种差距需要用超前的眼光、创新的魄力、努力的实践去缩小。借鉴了西方国家的先进经验和做法，北京市住建委率先在物业服务行业引入和培育物业服务第三方评估监理行业，为建设单位、业主、物业服务企业、机关产权单位等相关权利人提供物业项目承接查验、物业服务费用评估、物业服务质量评估等评估监理服务，这是推进物业服务行业创新发展、科学发展、向专业方向发展的一项有力之举，也为我国物业服务行业赶超世界先进水平提供了制度保障。

伴随着物业服务发展的进程，物业服务行业中一些深层次的矛盾和问题也日益凸显，如物业服务费用标准的定价机制不健全，业主或产权单位缺乏物业项目承接查验的知识与能力，物业服务企业无法自证其服务质量的优劣等。物业服务第三方评估监理机构的引入和培育，是站在第三方的立场来进行独立、客观、公正的评估和判断，这对于规范物业服务市场主体行为，预防和解决物业服务中的矛盾纠纷，创建业主或产权单位与物业服务企业之间长期、稳定、和谐的关系有积极的现实意义。

因此，在物业服务第三方评估监理行业兴起之时，在深入研讨物业服务 and 物业服务第三方评估监理理论的基础上，结合公司积累的丰富实践经验，推出本书。本书作为物业服务第三方评估监理的行业书籍，其内容来源于物业服务评估监理工作中的实践经验，其理论基础是北京市人民政府颁布的《北京市物业管理办法》和北京市住房和城乡建设委员会发布的《北京市物业服务第三方评估监理管理办法》及相关的法律法规等。

物业服务第三方评估监理机构所提供的服务与建设单位、广大



业主、物业服务企业、机关产权单位等物业相关利益人息息相关，所以本书针对的读者群体较为广泛，既可作为物业相关利益主体了解物业服务第三方评估监理行业知识的书籍，也可以作为物业服务第三方评估监理机构从业人员的工作参考，还可以为物业相关利益主体在日常生活、工作中遇到的物业服务方面的矛盾纠纷及疑难问题寻求可参考的解决途径。

编者

2016年3月

目 录

第一章 物业服务第三方评估监理行业概述	1
第一节 物业服务第三方评估监理的概念	1
第二节 物业服务第三方评估监理行业的产生与发展	13
第三节 物业服务第三方评估监理规范体系	17
第四节 物业服务第三方评估监理的定位和意义	23
第二章 物业服务第三方评估监理法律法规体系	29
第一节 物业服务第三方评估监理产生的法律依据	29
第二节 物业服务第三方评估监理活动	30
第三节 物业服务第三方评估监理专家	39
第四节 法律责任	40
第三章 物业服务第三方评估监理机构及评估专家	42
第一节 物业服务第三方评估监理机构	42
第二节 物业服务评估监理专家	51
第三节 物业服务第三方从业人员执业道德及行为准则	57
第四节 物业服务第三方从业人员继续教育	61
第五节 物业服务评估监理机构诚信管理	62
第四章 物业项目承接查验评估	68
第一节 物业项目承接查验基础理论	68
第二节 物业项目承接查验工作规范和工作程序	73
第三节 物业项目承接查验工作内容	79
第四节 物业项目承接查验的意义	95



第五章 物业服务费用评估	99
第一节 物业服务费用评估基础理论	100
第二节 物业服务费用评估工作规范和工作程序	101
第三节 物业服务费用测算评估内容	106
第四节 物业服务费用评估的意义	116
第六章 物业服务质量评估	119
第一节 物业服务质量评估基础理论	120
第二节 物业服务质量评估工作规范和工作程序	122
第三节 物业服务质量评估工作内容	125
第四节 物业服务质量评估对物业服务行业的意义	140
第七章 北京市物业服务评估监理协会	142
第一节 物业服务评估监理协会性质及宗旨	142
第二节 职业道德及行为准则	146
第三节 协会会员	149
第四节 协会组织机构	150
第八章 北京市住宅物业服务标准比较	153
第一节 基本要求	153
第二节 共用部位及共用设施设备运行、维修养护	157
第三节 消防安全防范	173
第四节 绿化养护	175
第五节 环境卫生	180
第六节 公共秩序维护	186
第七节 装饰装修管理	188
参考文献	189
物业管理条例（2016年修改）	189
北京市物业管理办法	201



北京市住房和城乡建设委员会关于印发《北京市物业服务第三方 评估监理管理办法》的通知	212
北京市住房和城乡建设委员会关于印发《北京市物业管理行业 专家管理办法》的通知	217
北京市住房和城乡建设委员会关于印发《北京市物业项目承接 查验评估规范（试行）》《北京市物业服务费用评估规范 （试行）》《北京市物业服务质量评估规范（试行）》 的通知	222
关于印发《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》 的通知	238
关于发布北京市物业服务评估监理机构备案程序的通知	256
关于印发《物业承接查验办法》的通知	258
关于印发《北京市物业项目交接管理办法》的通知	265
关于发布北京市地方标准《住宅物业服务标准》的通知	271
国家发展改革委关于放开部分服务价格意见的通知	272
北京市住房和城乡建设委员会关于印发《北京市房屋建筑和 市政基础设施工程竣工验收管理办法》的通知	275
后记	285

第一章 物业服务第三方评估 监理行业概述

在物业服务企业所提供的服务中，物业的利益相关主体关注最多的是物业项目承接查验、物业服务费用以及物业服务质量等物业服务，由此产生的问题也相对集中，比如房屋及附属设施设备接管验收是否合格，物业服务费用标准收取是否质价相符，物业服务质量是否符合物业服务合同的约定，等等。北京市住房和城乡建设委员会（以下简称“北京市住建委”）率先引入物业服务第三方评估监理行业，作为第三方客观公正地评估物业服务行为，对于化解矛盾与纠纷，促进实现质价相符的物业服务市场有实质意义，是解决物业服务企业与物业权益人之间问题的治本之举与长远之策。同时，物业服务第三方评估监理行业也促使物业服务行业不断规范其提供的物业服务，提高物业服务质量，成为物业服务行业向创新化、专业化、精细化、科学化方向发展的助推之力。

何谓物业服务评估监理？简言之，物业服务评估监理是物业服务评估监理机构站在客观、独立、第三方的立场上，对物业项目进行承接查验、对物业服务费用及物业服务质量等物业服务活动作出评估监理。它主要服务于建设单位、物业服务企业、广大业主或有关产权单位等相关利益主体。

本章主要借由相关概念和问题对物业服务第三方评估监理进行概述和解析，并研讨物业服务第三方评估监理形成、发展的过程，阐述物业服务第三方评估监理的意义。

第一节 物业服务第三方评估监理的概念

为深入了解及解析物业服务第三方评估监理，首先要了解物



业、物业管理、物业服务等与之密切相关的概念和问题。

一、物业

(一) 物业的概念

在我国,对“物业”这一概念的法律界定始于宋代,立法中对动产和不动产进行了区分,一般称动产为“物”、“财”或“财务”,称不动产为“业”、“产”或“产业”,进而将“物”和“业”两字连用,形成“物业”一词,作为对于动产和不动产的统称。

现代意义上的“物业”是20世纪60年代由香港传入内地。经过演化,内地对于“物业”一词的含义可以概述为:已建成并投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地。

物业有大有小,它可以是一个完整的住宅区,也可以是其中的一栋楼宇。物业包含各种用途的建筑物类型,如住宅、商业、写字楼、酒店、军队营房、机关办公楼及职工住宅区、学校、工业厂房、银行、影院、体育馆、会展中心,等等。与之相配套的设备、设施和场地是指房屋室内各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、道路。

英语中,与“物业”有关的词有“property”“real property”“real estate”等。“property”的含义是“财产、资产、拥有物、房地产”等,它涉及的范围比“real property”要广,包括“real property”。“real property”与“real estate”的区别在于:“real estate”是指土地及附着在土地上的人工构筑物 and 房屋,而“real property”则是指“real estate”及其所附带的各种权益。即“real property”的范围更为广泛,包括房地产实体本身以及隐含于房地产实体中的各种经济利益和各种权利,如所有权、使用权、租赁权和抵押权等。本书中,我们采用“property”一词来指代“物业”,其涵盖的范围与汉语中的“物业”基本相符。

(二) 物业与房地产、不动产的区别

物业、房地产、不动产三个概念,常常互换使用,三者之间既有联系又有区别。

“房地产”是指房屋、屋基地以及附属的土地。从法律上讲,房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。这里



所说的财产包含着实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利,例如:所有权、使用权、租赁权和抵押权等。

“不动产”一词是指土地及附着在土地上的人工构筑物和房屋。房屋由于位置相对不变,是不可移动的,所以被称作“不动产”。

“房地产”与“不动产”可以说是同一语义的两种表述。房地产倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而不动产的表述则侧重于表明这种财产具有不可移动的独特属性,二者指向同一对象。

物业、房地产、不动产三者的区别主要表现在:

1. 称谓领域不同

就一般情况而言,“不动产”惯常使用于民法领域,“房地产”则常见于经济法、行政法及商事实务中,而“物业”是房地产领域中对于单元性房地产的称谓。

2. 适用范围不同

“房地产”与“物业”在某些方面可通用(如基于狭义房地产概念),但“物业”一般多指一个物业管理区域的物业项目或一个独立的物业服务企业的称谓,而“房地产”是指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产。

3. 概念外延不同

一般而言,“房地产”概念的外延包括房地产的投资开发、建造、销售、售后服务等整个过程。“物业”有时也可用来指代某项具体的房地产项目,它是指房地产的交易、售后服务这一使用阶段后的过程。房地产是可以以单纯的地产、单纯的房产以及房地产三种形式结合起来而存在的,而对于物业来说,一块土地如不经过开发,则不能被称为“物业”,只有被开发后连同附属的建筑物一起才统称为“物业”。

(三) 物业的属性

物业的属性包括自然属性和社会属性。

1. 物业的自然属性

物业的自然属性又称为物业的物理属性,是指与物业的物质实体和物理形态相联系的性质。它是物业社会属性的物质内容和物质



基础，主要表现在：

（1）物业的二元性

绝大多数情况下，物业是土地和建筑物的统一体，兼有土地和建筑物两方面的物质内容，即表现为二元性。建筑物是建造在土地上的，成为土地的附属物，而土地的效用则借助于建筑物得以发挥。

（2）物业的有限性

土地资源是有限的，人类可以用作兴建建筑物的优良建筑地段有限，只能在有限的土地上开发建设有限的物业。因此，要充分发挥每一物业的功能和价值，为社会、为人类创造财富。

（3）物业的固定性

物业的固定性主要是指物业空间位置的不可移动性。地球上任何一块土地，其位置是固定不变的。建筑物及其附属设施均建在土地上，与土地牢固地连接在一起，因而也就有了固定的位置。物业的固定性，决定了其独特的自然、经济特点，形成物业产品的多样性或单件性，即一般不可能找到完全相同的物业。

（4）物业的耐久性

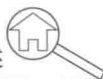
建筑物一旦形成，在正常情况下，其物理寿命可达数十年甚至上百、几百年，可供人们长期使用。所以，物业既可以一次性出售，也可以通过出租的方式零星出售，一边流通、一边消费；其价值可以一次性收回，也可以在较长一段时期内收回。

2. 物业的社会属性

物业的社会属性也称为物业的经济属性，是经过一定历史阶段，人们对物业实体加以利用后而赋予它的新属性，是在自然属性基础上形成的属性。主要包括以下内容：

（1）物业的权属性

物业的权属性是指物业在法律上有着明确的权属关系。相对于地产，物业权属的重要性尤为显著。物业的固定性使得物业交易只能以其产权为交易目的，即在市场上可以流转的只能是与物业实体有关的各种权利，而不是物业实体本身。因此，对物业权属的界定以及相关法律法规的制定，是物业交易顺利进行的重要保障，而且，经济越发达，人们在物业方面发生的关系越多，需要创设的物业权利



也越多。物业权利体系主要包括所有权和使用权以及由此派生出的转让权、出租权、抵押权、典当权和地役权等他项权利,形成一组权利的集合,不同的权利状况对物业价值有不同的影响。

(2) 物业的商品性

物业的商品性是由物业的价值和使用价值所决定的。除了作为自然物的土地外,现实中的物业均凝结了人类的劳动,因而物业具有价值;作为自然物的土地,虽然不是人类的劳动产品,但由于土地所有权的存在,使其具有了一定的经济价值。特定的物业都具有满足人类某种需要的属性,这就是物业的使用价值。物业的买卖、租赁、抵押等交易活动必须遵循价值规律,使物业的价值和使用价值得以充分体现,同时也就实现了物业的商品性。

(3) 物业的稀缺性

物业的稀缺性主要指相对于不断增长的人口以及人类不断增长的物业需求而言,物业的供应是不足的。随着城市人口数量的不断增长以及人们生活水平的不断提高,人们对物业的需求也日益增长,这既表现为数量方面的增加,也表现为质量方面的提高。但是,土地数量的有限性和位置的固定性等自然属性决定了物业的供应不能完全满足人类的上述需求,从而形成物业供应方面的相对不足。物业的稀缺性也成为物业交易价格居高不下的一个重要原因。

(4) 物业的保值性和增值性

物业的保值性是指投入物业的资金增值速度能抵消货币的贬值速度;而物业的增值性是指物业的耐久性使其不仅可以保存价值,而且随着时间的推移,其价值还可以自然增值。物业能够保值增值的属性已经为越来越多的物业相关权益人所重视,同时也可以作为评价物业服务企业提供物业服务好坏的标准之一。

二、物业管理与物业服务

(一) 物业管理的概念

物业管理有广义和狭义之分。广义的物业管理既包括政府部门的行政管理和行业管理,又包括企业化专业化的管理,还包括个人的、分散的、自发性的房屋管理,并涉及物业生产、交换、分配、消费的各个环节;狭义的物业管理仅指企业主要针对物业的消费环



节对物业所做的维修、养护、管理。现在国家立法规范、政府倡导、传媒广泛报道的实际上是一种狭义的物业管理，是借鉴香港等地的经验，适合于市场经济体制和现代物业产权特点及新时期房地产生产、消费需求的一种新型的房屋管理模式。

国务院 2003 年 6 月 8 日颁布、2007 年 8 月 26 日修订发布的《物业管理条例》第二条明确规定了狭义意义上的物业管理：“本条例所称物业管理，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。”

这一概念可以从三方面理解：

(1) 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；

(2) 物业管理活动的基础是物业服务合同；

(3) 物业管理的内容是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护。

物业管理是一种合约式、企业化、专业化、社会化的管理。其管理的对象是物业，服务的对象是物业相关权益人。所以，物业管理又叫作“物业服务”。本书主要使用“物业服务”这一名称。

(二) 物业管理与物业服务的区别与联系

物业管理本身是一种平等主体之间的委托合同关系，而非上下级之间的行政管理关系，将“物业管理”改称为“物业服务”，实则是对物业服务性质的确认和回归。

2007 年 3 月 16 日颁布的《物权法》提出“物业服务企业”这一概念，将物业服务企业在观念上从过去“管理者”的角色逐步转化为“服务者”的角色，以法律的形式明确了物业服务企业的定位，这同时标志着物业服务行业服务时代的来临。

物业管理与物业服务既有联系又有区别，主要表现在：

1. 物业管理对象是物业，而物业是属于业主所有的。物业管理是指业主对区分所有建筑物共有部分以及建筑区划内共有建筑物、场所、设施的共同管理，或者委托物业服务企业、其他管理人



对业主共有的建筑物、设施、设备、场所、场地进行管理的活动，是与物业的完好性、保值增值密切相关的。物业服务企业能够提供质价相符的服务，就是对物业相关权益人最好的服务。物业管理寓管理于服务之中，管理本身就是一种对物即物业设施设备提供的服务。

2. 物业服务之中包含管理。要为物业相关权益人提供质价相符的物业服务，就必须做好物业管理。房屋是物业相关权益人的财产所在地和居住地，所以物业服务的重中之重，就是把物业管理好。例如，维修保养服务本身就是管理的一方面内容；再如，秩序安全服务也是通过良好的治安实现。所以，物业服务又是寓于物业管理之中的，物业服务本身也离不开良好的物业管理。

3. 物业管理是手段，物业服务是目的。物业管理中的管理如果离开了服务，就失去了目的；而物业服务离开了管理这一手段，也起不到保证物业服务水平的作用。所以，物业管理和物业服务不是对立的，而是统一的，二者是融为一体的。物业服务企业应当摆正自己在物业服务过程中的社会角色，增强服务意识，为物业相关权益人提供专业化的物业服务，提升自己的服务品质。

（三）物业服务的商品属性

商品是用于交换的劳动产品，商品都具有价值和使用价值，这二者是商品的根本属性。物业服务是一种居民型服务商品，同样具有价值和使用价值。

1. 物业服务以其自身的客观存在来满足消费者的日常需要。体现了物业服务是有用的，而有用性就使其具有了使用价值。使用价值是物业服务商品的基本内容，同时也是社会物质财富的表现形式。

物业服务使用价值的一个重要功能，就在于充当了物业服务交换价值的物质载体。交换价值是价值的外在表现形式。物业服务商品的特殊功能体现在节约时间和提高效率上。它为物业相关权益人节约了生产时间、工作时间和休闲时间，并提高了他们的生产效率、工作效率和休闲效率，如果业主都进行“自扫门前雪”式的自我管理和服务，不仅会影响自己的工作和生活，降低自己的生活品质，