

物业管理法律法规

Laws and Regulations of Property Management

岳娜 刘湖北 主编

胡万平 梁依华 周向群 马雅玲 副主编

Laws and Regulations of Property Management



清华大学出版社 · 北京交通大学出版社

物业管理法律法规

岳 娜 刘湖北 主 编

胡万平 梁俊华 周向群 马雅玲 副主编

清华大学出版社

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书根据中华人民共和国《物权法》、新修订的国务院《物业管理条例》及最高人民法院的两个司法解释,全面、系统地介绍了物业管理实施过程中所涉及最新的法律、法规及相关条款的基本知识,并穿插了大量的典型法律案例解析。主要内容分上下篇:上篇为物业管理法规理论,下篇为物业管理法规应用。每章后面均附有小结、相关链接和复习思考题。复习思考题包括法律基本知识题和案例分析题两类,以便于读者对物业管理法律法规基本知识的理解、掌握和运用。

本书主要作为高等院校的物业管理、工程管理、房地产经营与管理等相关专业的教学用书,也可供物业管理从业人员培训、学习、参考之用。此外,本书对物业服务企业、业主、房地产开发商、物业管理行政主管部门、从事物业管理法律研究工作的人员及律师、法官具有参考价值。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法律法规/岳娜,刘湖北主编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2011. 6

ISBN 978-7-5121-0572-0

I. ①物… II. ①岳… ②刘… III. ①物业管理-法规-中国 IV. ①D922.181

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第093260号

责任编辑:谭文芳 特邀编辑:李晓敏

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:15.25 字数:352千字

版 次:2011年6月第1版 2011年6月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0572-0/D·93

印 数:1~4000册 定价:31.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

序

2006年年底我在重庆讲学时，第一次遇见岳娜老师，那时她是作为一名学员在听课。课后的交流，使我感到她是一名对物业管理理论研究有着热情和激情的学者。记得20世纪90年代初我在广州和深圳对物业管理发展现状进行调研时，一位物业公司老总明确地告诉我：“物业管理没理论。”他认为，物业管理是一个操作性很强的行业，根本没有什么理论可言。但我认为：任何行业，如果没有理论的指导，这个行业很难有发展前途。

随着物业管理行业的发展，有关物业管理理论研究和实务操作的书籍从空白到相继出版几十本。我们知道，市场经济是法制经济，它需要通过一系列的法制建设来规范经济运行的秩序。物业管理行业的蓬勃发展，客观上也要求用物业管理法制来加以规范。所以，物业管理的研究，不但要有理论的研究，更要在法制建设过程中对实务运作进行探讨。今天，拜读了岳娜、刘湖北两位20世纪60年代出生的中青年学者撰写的这本《物业管理法律法规》，颇感受益。该书从物业管理法制建设的角度，系统地介绍了物业管理实施过程中所涉及的法律、法规及相关条款的基本知识及其实务，穿插了大量的典型案例解析，反映了最新的法律法规建设和司法精神，值得一读。

我一直坚持这样的想法：作为专业化的物业管理，它并非像人们想像的那么简单。它不是理念的产物，而是源于实践，又适用于实践的活的管理机体。它随实践的需要而产生，随实践的发展而演化。在这个发展和演化过程中，物业管理的法律法规也在不断完善。很荣幸能为该书作序，也非常高兴能把这本书推荐给物业管理行业的朋友们，并衷心地希望中国物业管理行业能在一个法制健全的环境中健康发展。

上海市物业管理行业协会副秘书长
王青兰

前 言

随着我国物业管理业不断的完善，规范物业管理业的法律、法规也逐渐地健全。依据这些法律、法规，原建设部及各地房地产行政主管部门也相继出台了一些部门规章及规范性文件。为了使物业从业人员更好地掌握物业管理法律法规的理论，并能够解决现实中出现的大量的物业管理纠纷，编写了这本《物业管理法律法规》。

本书根据《中华人民共和国物权法》、新修订的国务院《物业管理条例》及最高人民法院的两个司法解释，全面、系统地介绍了物业管理实施过程中所涉及的法律、法规及相关条款的基本知识，并穿插了大量的典型法律案例解析，尽力反映目前最新的物业管理法规建设进展和司法精神。主要内容分上下篇：上篇为物业管理法规理论，第一章至第四章。下篇为物业管理法规应用，第五章至第十章。每章后面均附有本章小结、相关链接和复习思考题。复习思考题包括法律基本知识题和案例分析题两类，便于读者对物业管理法律法规基本知识的理解、掌握和运用。书后还附有物业管理的相关法律法规文本。

本书主要作为高等院校的物业管理、工程管理、房地产经营与管理等专业的教学用书，也可供物业管理从业人员培训、学习、参考。同时本书对物业服务企业、业主、房地产开发商、物业管理行政主管部门、从事物业管理法律研究工作的人员及律师、法官具有参考价值。

本书由岳娜、刘湖北任主编，胡万平、梁俊华、周向群、马雅玲任副主编，李娜、梁海明、林澜、屈立新均参与编写，陕西锦江物业管理有限公司杨新昌顾问、西安紫薇物业管理有限公司李刚总经理、西安中新嘉业物业管理服务有限公司宋军平总经理、西安长庆物业管理有限公司李敏光总经理等提供了大量的案例，最后由岳娜统一修订、定稿。写作过程中，参考了许多学者的著作、教材和论文，在此致以深深的谢意。同时，衷心感谢北京交通大学出版社领导和编辑给予的大力支持和帮助。由于时间和水平所限，书中错误和不妥之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

岳娜
2011年4月

目 录

上篇 物业管理法规理论

第一章 物业管理法规概述	3
一、物业管理法规的概念	4
二、物业管理法规的原则	5
三、物业管理法规的地位	6
四、物业管理法规的作用	7
五、物业管理法规调整的对象	8
六、物业管理立法发展阶段	9
本章小结	11
相关链接	14
复习思考题	15
第二章 物业管理法律规范	18
一、物业管理法律规范的概念	20
二、物业管理法律规范的意义	20
三、物业管理法律规范的结构	20
四、物业管理法律规范的类型	21
五、物业管理法律规范的表现形式	26
本章小结	29
相关链接	29
复习思考题	32
第三章 物业管理法律关系	34
一、物业管理法律关系的概念	35
二、物业管理法律关系的特征	35
三、物业管理法律关系的构成要素	37
四、物业管理法律关系的种类	40
五、物业管理法律关系的意义	43
本章小结	45
相关链接	45
复习思考题	48

第四章 物业管理法律责任	49
一、物业管理法律责任的概念	50
二、物业管理法律责任的特征	50
三、几种具体情况下的法律责任	54
四、物业管理法律责任的种类	57
本章小结	70
相关链接	70
复习思考题	72

下篇 物业管理法规应用

第五章 物权法在物业管理中的法律规定	77
一、建筑物区分所有权	78
二、《物权法》在物业管理中的法律规定	87
三、《物权法》中的名词解释	95
本章小结	98
相关链接	98
复习思考题	100
第六章 解决物业管理纠纷的法律途径	101
一、物业管理纠纷的概念和特征	102
二、物业管理纠纷的种类	103
三、物业管理纠纷处理的原则	104
四、物业管理纠纷的处理方式和程序	105
五、区分几种不同性质的物业管理纠纷时应注意的几个问题	111
六、物业管理纠纷的起因及其特点	112
七、物业管理各阶段易发纠纷类型及处理	118
本章小结	124
相关链接	125
复习思考题	126
第七章 业主及相关物业法律文件	128
一、管理规约	129
二、业主委员会章程	139
三、业主大会议事规则	146
四、物业承接查验	148
本章小结	152
相关链接	152

复习思考题·····	154
第八章 物业服务法律合同 ·····	156
一、物业服务合同概述·····	157
二、物业服务合同的基本内容·····	161
三、物业服务合同的订立与效力·····	166
四、物业服务合同的履行、变更和终止·····	169
五、物业服务合同责任·····	172
本章小结·····	174
相关链接·····	175
复习思考题·····	182
第九章 物业管理相关法律法规应用 ·····	184
一、中华人民共和国民法通则·····	185
二、物业服务收费管理办法·····	191
三、物业服务企业资质管理办法·····	196
四、房屋建筑工程质量保修办法·····	199
五、住宅室内装饰装修管理办法·····	201
六、住宅专项维修资金管理办法·····	204
本章小结·····	211
相关链接·····	212
复习思考题·····	213
第十章 解读国务院《物业管理条例》 ·····	215
一、两项书面合同·····	217
二、业主的四项权益·····	218
三、物业服务企业的七项权益·····	219
四、六项禁止行为·····	222
五、授权四项规定·····	223
六、十三种情况下的法律责任·····	224
七、十项基本制度·····	228
本章小结·····	232
相关链接·····	232
复习思考题·····	233
参考文献 ·····	236

上 篇

物业管理法规理论

第一章 物业管理法规概述

教学目标

1. 理解物业管理法规的概念、地位及作用；
2. 掌握物业管理法规的原则；
3. 了解物业管理立法发展阶段；
4. 熟知物业管理法规的调整对象。

【案例导入】

案例 1 抽油烟机排烟口引发的相邻关系

【案情介绍】

上海宝山区淞滨路一个临街巷内，赵先生与孙某相邻，赵先生准备开一家沪菜饭馆，他便在自家的房顶上安装了一个大型抽油烟机，排烟口正好对准孙某家的窗口，孙某住房的一侧窗户恰好与赵先生墙体相邻，两者相距约有 1 米，中间形成一条窄道，虽不走人，但一直是孙某家的主要通风通道。

赵先生的沪菜饭馆正式营业后，孙某发现自家房间里总有股油烟味，且一旦开窗通风，油烟味更大，孙某便找赵先生商量解决油烟排放问题，赵先生置之不理。不得已，孙某只好向法院起诉，要求赵先生改建油烟机的排烟口，赔偿精神损失费人民币 2000 元。

【案情结果】

上海宝山区人民法院受理此案后先主持双方进行调解，但因双方分歧较大，调解无效，上海宝山区人民法院判决如下。

被告赵先生的沪菜饭馆排放废气的行为已构成对原告孙某合法权益的损害。根据《民法通则》第 18 条的规定：“不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理通风、通行等方面的相邻关系。给相邻各方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害、排除妨碍、赔偿损失。”《物权法》第 83 条规定：“业主应当遵守法律、法规及管理规约，业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。”法院要求被告赵先生停止使用沪菜饭馆的排油烟机，直到进行相应处理、不影响原告通风为止。

判决宣告后，双方当事人都表示服从该判决。

【案情点评】

本案中主要涉及相邻关系的两个方面。

1. 相邻通风关系

相邻通风权是指房屋的所有人或使用人所享有通过门窗保证其室内与室外空气的流通和正常开关窗户进行室内外空气交换的权利。在实践中，相邻一方的下列行为应视为是对他方通风权的侵犯。

(1) 因相邻一方建造房屋或其他设施时未与相邻他方的窗户保证适当距离、相距太近而使相邻他方室内空气通风不畅；或阻挡了相邻他方之窗户而使其无法通风的。

(2) 因相邻一方的树枝等延伸到相邻他方窗前，阻碍相邻他方室内空气流通的。

(3) 因相邻一方长期存在的原因而迫使相邻他方无法正常开启窗户，如相邻一方在靠近相邻他方窗户处修厕所，设置畜栏或在他方窗下堆放垃圾等；或相邻一方不断制造异味，排放污浊空气、冷气、热气、有害气体，致使他方只好紧闭窗户。对于此类情况，如相邻一方的行为超过国家规定标准，可按环保问题引起的相邻关系纠纷处理；不够国家规定标准的相邻一方的不良行为，可按侵犯相邻他方通风权来处理。

2. 相邻环保关系

相邻环保关系中的相邻双方因环境问题发生的权利、义务关系，即相邻一方在自己疆界内经营业务或行使其他权利时，对另一方负有的，可请求其采取必要的防止污染周围环境、危害人身、财产安全的义务和另一方对其疆界外的人享有的，可请求采取必要的防止污染环境的措施的权利的关系。通常业主、住户个人因相邻而发生的纠纷，主要是由于噪声、油烟、有毒物、放射物、修建厕所、畜栏等散发的臭气引起的。

本案涉及相邻关系，从权利的角度可称为相邻权。所谓相邻权，是指相互毗邻的不动产所有权人、用益物权人和占有人之间在行使所有权或使用权时，因行使权力的延伸或限制而享有的在他人不动产上的权利。

正确地处理相邻关系，必须遵守《物权法》、《民法通则》的原则。这些原则，既是相邻各方正确行使相邻权、妥善处理相邻关系的原则，同时也是人民法院正确处理相邻纠纷的原则。

物业服务企业在处理相邻关系时只有相互协调、调解的义务和责任，物业服务企业协调、调解不成的，应该由当事人向政府主管部门请求行政处理或直接按照法律程序诉讼或仲裁。

一、物业管理法规的概念

物业管理法规有狭义与广义之分。狭义的物业管理法规，人们一般理解为规范物业管理

的某一个具体法律文件，如 1994 年 3 月原建设部颁布的《城市新建住宅小区管理办法》，2003 年 6 月国务院颁布的《物业管理条例》（2007 年 10 月修订并实施）。广义的物业管理法规，是指调整物业管理关系的法律规范的总和，包括了对物业管理关系进行调整的所有法律规范，如包括宪法规范、民法规范、经济法规范、行政法规范、刑法规范等，还包括国务院及中央各部委颁布的条例、规章、规定等，甚至还包括各地方人大和政府颁布的地方性法规与地方规章等。

本书采用的是广义的物业管理法规，可以从以下两个方面来理解广义的物业管理法规：一是物业管理关系复杂，涉及面很广，迄今为止，我国乃至世界各国还没有出现一部全面的、以“物业管理法规”命名的法律；二是调整物业管理关系的这些法律规范分布于多项法律、法规、规章之中。

二、物业管理法规的原则

物业管理法规的原则由当事人地位平等原则、保障物业合理使用原则、保护当事人合法权益原则和物业管理业健康发展原则四部分构成。

1. 当事人地位平等原则

（1）依据我国物权法关于建筑物区分所有权法律制度，业主、业主委员会与物业服务企业构成建筑物区分所有权人、区分所有建筑物管理人与区分所有建筑物管理服务人之间平等的法律关系。

（2）依据合同法的法律规定，按照物业管理服务合同构成合同当事人之间平等的法律关系。

（3）依据消费者权益保护法的法律规定，构成消费者与经营者之间的平等的法律关系。

（4）依据经济服务法的相关法律规定，构成服务与被服务之间的平等的法律关系。

2. 保障物业合理使用原则

物业管理是城市管理和房地产开发经营的重要组成部分，一方面，良好的物业管理对于树立城市形象，改善城市投资环境等方面都有着积极的作用；另一方面，保持物业和附属设施的完好，不仅能够提高居民的居住生活质量，而且可以使房屋保值、增值。因此，管理好、使用好、经营好物业，对城市的发展、社会的进步都具有极为重要的意义。保障物业的合理使用，从大的方面讲，是加强城市管理的一部分；从小的方面讲，可以为居民创造整洁、文明、安全、生活方便的居住环境，物业管理的推进与发展，改革了我国的城市管理体制和房地产管理体制，改善了广大居民的生活、工作环境，推动了两个文明建设。

3. 保护当事人合法权益原则

保护公民和法人的合法权益，是我国物业管理法规的重要任务。因为，公民和法人的合

法权益是其进行物业交易和正常生产、生活的前提和基础，同时，保护权利人的合法权益也是维护正常的物业管理市场秩序、促进社会主义市场经济发展的必要条件。

① 任何公民和法人的合法权益均受到法律的保护，毫不例外。

② 当公民和法人的合法权益受到非法侵犯时，都有权依法通过各种救济途径实现自己的权利，包括依法向人民法院提起诉讼。

③ 任何公民和法人都不得非法侵害其他公民或法人的合法权益，否则，就要承担相应的法律责任。

4. 物业管理业健康发展原则

物业管理法规不可能对所有的物业管理法律问题作出具体规定。目前我国的物业管理立法和司法落后于物业管理市场经济的发展，难以适应日益出现的纷繁复杂的经济活动的需要，物业管理立法有待于进一步健全、完善。如果在实际生活中，遇到物业管理法规没有规定的问题，就要遵循市场经济规律，用市场经济观念判断哪些行为有利于物业管理业的发展，哪些行为不利于物业管理业的发展，凡是有利于物业管理业健康发展的行为，应予以支持和保护。

三、物业管理法规的地位

物业管理法规作为我国社会主义法律体系的一个组成部分，它既具有民事性质的规范，又具有行政性质的规范。前者如物业买卖、租赁、抵押、物业管理合同等市场行为的规定；后者如物业权属登记、物业管理合同备案、物业服务企业资质审批等行政行为的规定。纵观物业管理法规的全部规范，我们认为，其主要性质为民法，并受经济法、行政法的规制，是一个综合性的法律体系。

虽然我国物业管理法规的名称冠以“管理”二字，但这种管理不同于传统意义上的房地产管理。该项管理明显具有行政隶属管理性质。产权人、使用人可以通过市场招标的方式来选择管理单位，同时也有权按照一定的法律程序撤换管理单位。确定物业管理单位后，就要通过协商，规定双方的权利和义务，按照规则办事。反之亦然，作为物业管理单位也可以从自身发展考虑，选择合适的物业管理区域进行管理。经济法是着眼于从社会整体利益出发、国家依法管理和协调国民经济运行关系的。

物业管理关系中虽然也有国家对经济生活的调整，但物业管理关系中更多的是平等主体之间的关系，国家对物业管理行为的干预是为了保证物业管理关系中平等主体的权利义务得以实现。而民法是调整平等主体的公民之间、法人之间、公民和法人之间的财产关系和人身关系的法律规范的总称。物业管理法规是一个以民法为核心，并以行政法、经济法为保障的综合性的法律体系。

四、物业管理法规的作用

市场经济是法制经济，它需要通过一系列的法律、法规、规章来规范经济运行的秩序。物业管理业的蓬勃发展，客观上要求用物业管理法规来加以规范、推动和保障。物业管理法规的作用是指该法的功能实际发挥而对物业管理社会关系秩序产生的现实影响效果或社会效应。加强物业管理法制建设，对我国现代化的历史进程，对人民群众日常生活秩序，对业主群体的合法权益等有着十分重要的作用。

1. 有利于维护物业管理市场秩序

我国的物业管理市场正处起步阶段，市场管理还很薄弱，问题很多。首先，物业产权关系不明晰。受物业产权人的委托实行物业管理服务，应以产权明晰为管理的基础。但是很多住宅小区房屋的共用部位、共用的设施设备及小区配套的房屋、设施设备、道路、场地等产权界定尚未明确，责、权、利难以界定，给物业管理和收费带来困难。其次，物业建设和管理（以下简称建管）之间缺乏有效衔接。一些开发项目在规划设计、施工阶段遗留下较多的问题，建管脱节造成物业管理先天不足。有的工程质量低劣，有的配套设施不完善，有的开发建设单位在商品房促销时，对物业管理作出不切实际的承诺，对后续的管理带来困难。最后，业主与物业服务企业双向选择的机制尚未建立。在大多数地区，物业管理的市场环境没有形成。因此，为了维护物业管理市场秩序，应当通过法律的形式，规范各市场主体的权利和义务，保障物业管理市场的健康发展。

2. 有利于保障物业管理权利人合法权益

物业管理权益是一个统一的、多层次的整体。从现有的物业管理权益来看，主要包括以下权益：物业所有权、物业使用权、物业抵押权、物业租赁权等。物业管理权利人包括国家（有时作为特殊民事主体）、公民、法人和其他组织等。物业在现阶段既是重要的生产资料，又是必需的生活资料，因此，成为人们最重视、最宝贵的一种财产形式，也是人们乐于选择的投资对象。国家为了维护物业所有人或者使用人的利益，也为了维护社会稳定，在物业管理法规中规定了许多维护物业管理权益的制度。比如，为规范物业管理服务收费，明确了物业管理收费的定价原则、定价方式和价格构成。

3. 有利于为优质服务创设保障，为解决纠纷提供依据

物业管理的核心内容是物业服务企业为业主提供满意的人居服务。物业管理服务质量的优劣直接关系到能否创建和保持安全舒适的人居环境。物业管理法既是业主和物业服务企业约定权利义务的法律依据，也是业主和物业服务企业的行为准则。业主所享的权利与物业服务企业提供的服务既不能违约，更不能违法。在遵纪守法的前提下，业主和物业服务企业都必须严格履行合同约定。物业服务企业应为业主提供满意的管理和服务。

物业管理法规在业主与物业服务企业之间因合同的订立与履行发生纠纷时，也是人民法

院进行审判的依据。任何法律都有预测的功能，据此，双方在签订合同时即应本着审慎的态度，保证订约时意思表示真实、合同内容合法，合同条款缜密。可见，物业管理法规尚有为纠纷解决提供法律依据的作用与功能。

五、物业管理法规调整的对象

物业管理法规调整的对象包括民事性质的物业管理关系和行政管理性质的物业管理关系。具体内容包括以下几项。

1. 物业财产关系

财产关系是指在物质资料生产、分配、流转和消费过程中所形成的以财产为直接内容的经济关系，财产关系体现在法律上就是财产权利。财产权包括物权、债权、知识产权等，物业的所有权和使用权属于财产权利，是财产权中物权的表现形式，它们是物业管理活动的基础。物业财产关系，实际上就是指物业权属关系。在物业权属关系中，不仅有土地的所有权和使用权、房屋的所有权和使用权，还包括一种特殊的所有权和使用权关系——建筑物区分所有权。

2. 物业建设和经营关系

物业管理同物业形成的全过程，即投资决策、规划设计、工程建设、房屋营销等各个阶段均有着不可分割的联系。物业管理的早期介入可以从项目的定位、规划设计的完善、建设质量的提高、销售办法的制定等方面为物业建设和经营提供完整的全方位的帮助。物业服务企业要根据早期介入的内容，明确不同时期的工作重点。因此，要想在早期介入过程中发挥好作用，物业服务企业必须配备有相应的专业人才，尤其是必须精通各环节涉及的相关法律制度的法律人才。这一环节对于房地产开发企业、物业服务企业及业主来说，都是非常重要的。

3. 城市物业管理关系

城市物业管理关系包括委托合同关系和多方法律行为两种。委托合同关系即物业所有人（业主）、使用人与物业服务企业之间，基于物业管理委托合同而发生的关系。城市物业管理关系基于委托主体的不同，分为业主委员会与物业服务企业的物业管理关系、房地产开发企业与物业服务企业的物业管理关系。物业管理中的多方法律行为是指业主之间根据有关法律、法规的规定，通过民主协商等程序，对整个物业管理中的重要问题进行协商达成合意的行为。

4. 物业行政管理关系

物业行政管理关系是指政府在对物业管理活动、物业服务企业进行的管理时，在政府有关部门与物业服务企业、业主或非业主使用人及业主委员会之间形成的管理与被管理的关系。政府对物业管理市场的管理主要立足于宏观管理，通过物业管理法律规范来实现管理目标，

其基本职能和作用是把物业管理市场置于法律规范监督之下，为物业管理市场充分发挥功能创造良好的外部环境，使物业管理法制化、规范化。因此，国家对这一领域的行政干预十分必要。

六、物业管理立法发展阶段

中国物业管理行业诞生于1981年，在经过了20多年风风雨雨的发展后，走出了一条辉煌之路。29年来的物业管理及其立法发展大致经历了以下4个阶段。

1. 探索和起步阶段（1981年3月至1994年3月）

1981年3月10日全国第一家物业服务企业——深圳市物业服务企业的成立，在我国率先对计划经济条件下形成的传统房产管理体制进行了改革，开始了对物业管理新体制的探索和实践，拉开了我国物业管理的帷幕，标志着我国物业管理的诞生。走在全国物业管理前列的深圳市创下了数个第一：第一个对商业写字楼实行物业管理；第一个完成房管所向物业服务企业的改制；第一个进行物业管理规范化试点；第一个开展物业管理培训，实行持证上岗；第一个开始通过招投标选聘物业服务企业；第一个实行内部物业管理招投标；第一个对物业管理员工实行淘汰制；第一个成立物业管理协会。

2. 规模化发展阶段（1994年4月至1999年4月）

1994年3月23日原建设部33号令《城市新建住宅小区管理办法》颁布，于1994年4月1日施行。这是全国第一个有关物业管理方面的法规规定：“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。规模化发展阶段的特点由以下7个方面组成。

（1）物业管理立法明显加快。国家有关部门制定了一系列有关物业管理的规章和规范性文件，如国务院《关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》（国发〔1998〕23号），国家计划委员会、原建设部《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》（计价费〔1996〕266号），原建设部、财政部《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》（建住房〔1998〕213号），财政部《物业服务企业财务管理规定》（财基字〔1998〕7号），原建设部《物业服务企业资质管理试行办法》（建住房〔1999〕261号），原建设部、国家工商行政管理局《物业管理委托合同示范文本》（建房〔1997〕263号），原建设部《前期物业管理服务协议示范文本》（建住房〔1999〕246号）等。与此同时，各地在物业管理立法方面也进行了积极的探索。陕西、上海、天津、重庆、广东、广西、海南、湖南、江西、河南等20多个省市制定了物业管理条例，其他省市也普遍颁布了物业管理办法。上述法规、规章和规范性文件对于指导各地物业管理实践起到了良好的作用，也为国务院《物业管理条例》的起草提供了条件。

（2）物业管理队伍迅速壮大。截至2009年年底，全国物业管理的覆盖面已占物业总量

的63%，经济发达的城市已达85%以上，深圳、上海等城市已超过95%；物业服务企业总数超过5万家，从业人员超过600多万人。

(3) 地方物业管理立法步伐加快。《深圳经济特区住宅区物业管理条例》(全国第一部地方性物业管理法规)首创全国物业管理地方立法之先河，对物业管理尽快走上依法管理的轨道起到了至关重要的作用。继而各省、市人大都出台了物业管理条例和相关配套的法规条款。

(4) 物业管理协会成立。1993年6月，深圳市成立了全国第一家物业管理协会，以后各地相继成立了物业管理协会，为国家物业管理协会的创建奠定了基础，中国物业管理协会也于2000年正式成立。

(5) 原建设部组织召开了重要的会议。1995年8月30日，原建设部在青岛召开了全国物业管理工作会议座谈会；同年12月3日在人民大会堂召开了全国城市物业管理优秀住宅小区总结表彰大会；1997年6月7—9日，在大连召开了全国物业管理工作会议现场会；2000年5月10—13日在西安召开了西北五省市物业管理论坛会；之后，全国各省市在原建设部的指导下多次召开了物业管理现场会议等。

(6) 出版了一大批著作和期刊。由原建设部主编出版了物业服务企业从业人员培训系列教材，各大出版社纷纷出版物业管理方面的参考书、教科书等，如中国建筑工业出版社出版的高职高专物业管理专业系列教材，极大地推动了理论的指导，有关物业管理理论研究和实务操作的书籍也相继出版。

(7) 全国许多高校成立和申报了物业管理专业。随着物业市场的不断发展，与其他行业一样，它正经历着从不成熟向逐渐成熟发展的过程，我国规范物业管理业的法律、法规也逐渐在健全和完善之中，这就需要一大批人才，既要懂得理论方面知识，又要指导实践工作。

3. 物业管理市场形成与发展阶段(1999年5月至2003年8月)

1993年，深圳积极探索物业管理招投标问题，以加速推进物业管理竞争机制。首先，深圳市住宅局建造的一个大型住宅区“莲花北村”物业管理采取了招投标的方式。1994年1月10日，对中国物业管理发展有着重大影响的决标成功，深圳市万厦居业物业管理有限公司中标，获得该项目的物业管理权。1995年，在全国物业管理优秀示范住宅小区的评比过程中，深圳“莲花北村”获得总分第1名的好成绩。

1999年5月23日，原建设部在深圳市召开了全国物业管理工作会议，主题是力争在全国范围内推广物业管理实行招投标制度。此次工作会议加快了我国物业管理市场培育步伐，物业管理招投标项目明显增多，各项配套政策进一步完善。深圳市长城物业公司中标北京回龙观是全国规模最大的一次，万科物业公司接管原建设部机关大院，为国家机关实行物业管理起了带头作用。

2003年8月以前，物业管理市场在全国各地已纷纷形成了自己独特的市场，在各省市不断完善地方物业管理条例的基础上，也出台了一系列相关配套的规章、文件和章程，如《陕西省物业管理条例》于2000年1月1日实施。随之，《陕西省物业服务收费管理办法》、