

■ 全国物业管理师执业资格考试复习指南

物业管理 基本制度与政策

中国物业管理协会培训中心 编著

中国建筑工业出版社

全国物业管理师执业资格考试复习指南

物业管理基本制度与政策

中国物业管理协会培训中心 编著

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理基本制度与政策/中国物业管理协会培训中心
编著. —北京: 中国建筑工业出版社, 2007

(全国物业管理师执业资格考试复习指南)

ISBN 978-7-112-09105-8

I. 物… II. 中… 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. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 047252 号

责任编辑: 郑淮兵

责任设计: 郑秋菊

责任校对: 安 东 兰曼利

全国物业管理师执业资格考试复习指南

物业管理基本制度与政策

中国物业管理协会培训中心 编著

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

新华书店经销

北京天成排版公司制版

北京市彩桥印刷有限责任公司印刷

开本: 787×960 毫米 1/16 印张: 9.24 字数: 186 千字

2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第一次印刷

印数: 1—15 000 册 定价: 20.00 元

ISBN 978-7-112-09105-8

(15769)

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)

本社网址: <http://www.cabp.com.cn>

网上书店: <http://www.china-building.com.cn>

前 言

根据人事部、建设部印发的《物业管理师制度暂行规定》和《物业管理师资格考试实施办法》，物业管理师资格实行全国统一大纲、统一命题的考试制度，建设部组织专家编写了《全国物业管理师执业资格考试大纲》，并经人事部审定通过。

该《大纲》包括《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》、《物业管理综合能力》和《物业经营管理》4个科目。每个科目均从我国物业管理行业发展现状的实际出发，针对物业管理师应具备的知识结构、素质和专业技能，提出了掌握、熟悉和了解三个层次的要求。其中，要求“掌握”的是本专业必备的重要内容，要求“熟悉”的是与本专业密切相关的比较重要的内容，要求“了解”的是相关的一般性内容。考试大纲既是考试命题的指导性文件，也是从事物业管理的专业管理人员复习备考的依据。

为配合人事部、建设部关于全国物业管理师执业资格考试以及物业管理企业内部培训的需要，让更多的物业管理从业人员及相关人员受益，中国物业管理协会培训中心特组织有关专业人员，编著了《全国物业管理师执业资格考试复习指南》，共4本，包括《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》、《物业管理综合能力》和《物业经营管理》。

本书按照《全国物业管理师执业资格考试大纲》的要点说明，提

炼了参考教材中重点知识，还精心设计了部分单选和多选习题，以帮助大家掌握考试大纲所要求的要点内容，提高考试的信心和能力。

本书由三部分组成：第一部分是考试目的与基本要求；第二部分是复习要点；第三部分是精选习题及参考答案。本书是参加全国物业管理师执业资格考试人员的应试辅导书，也是物业管理企业内部培训很好的参考资料，同时也为物业从业人员的理论知识及专业素质方面的系统性学习提供了参考。

由于时间及篇幅所限，对于本书不足之处，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国物业管理协会培训中心

目 录

第一章 物业管理概述	1
第一部分：考试目的与基本要求	1
第二部分：复习要点	1
一、《条例》对物业管理的定位	1
二、物业管理的特征	2
三、物业管理的市场化特征	2
四、市场原则作为物业管理活动的前提条件	2
五、我国物业管理的产生和发展	3
六、我国改革开放前城镇住房制度的主要特征	4
七、物业管理在社会经济中的地位和作用	4
八、我国物业管理制度建设的历史沿革	6
九、政府在我国物业管理发展中的特殊地位	10
十、《条例》颁布前物业管理制度建设的主要特点	11
十一、《城市建设住宅小区管理办法》	11
十二、《条例》颁布后物业管理制度建设的主要特点	12
十三、《条例》的指导思想	12
十四、《条例》创设的法律制度及其内容	13
十五、《条例》的主要内容	15
十六、《条例》法律责任的特点	16

十七、《条例》确立的基本法律关系	17
第三部分：精选习题及参考答案	19
一、单项选择题	19
二、多项选择题	22
三、参考答案	26
第二章 物业管理服务	27
第一部分：考试目的与基本要求	27
第二部分：复习要点	27
一、物业管理服务的特点	27
二、物业管理服务的内容	29
三、物业服务合同约定以外的服务	30
四、物业管理服务标准	30
五、物业服务收费的原则	31
六、物业服务收费的定价形式	32
七、物业服务费用的计费方式	32
八、物业服务费用的成本构成	33
九、实行酬金制的物业管理企业的义务	33
十、物业服务费的缴纳和督促	34
十一、物业管理企业代收代交各项公用事业费用的规定	35
十二、物业服务合同的主要内容	36
十三、物业管理资料移交应注意的要点	38
十四、前期物业服务合同的主要条款	38
十五、前期物业服务合同的特征	41
十六、前期物业服务合同的时效	41

十七、物业管理企业的义务	42
十八、物业管理企业的责任	46
十九、物业使用和维护的相关法律法规	47
二十、利用公用部位、公用设施设备进行经营的相关规定	48
二十一、业主装饰装修房屋的规范	49
第三部分：精选习题及参考答案	50
一、单项选择题	50
二、多项选择题	55
三、参考答案	59

第三章 物业管理的基本制度	60
第一部分：考试目的与基本要求	60
第二部分：复习要点	61
一、业主的权利	61
二、业主的义务	61
三、业主大会的组成	62
四、业主大会的性质	62
五、成立业主大会的限制和选择	62
六、业主大会的筹备	62
七、筹备业主大会的工作要求	63
八、业主大会的成立	63
九、业主大会的职责	64
十、召开业主大会临时会议的三种情况	64
十一、业主大会的表决规则	64
十二、业主委员会的性质	65

十三、业主委员会的职责	65
十四、业主委员会的备案	65
十五、业主委员会委员的资格条件	65
十六、业主委员会委员的资格终止	66
十七、业主委员会会议的规范	66
十八、业主大会、业主委员会的限制要求	66
十九、业主公约的性质	67
二十、业主公约的主要内容	67
二十一、业主公约的作用	67
二十二、业主公约的法律效力	67
二十三、业主临时公约制定的主体	68
二十四、业主临时公约的主要内容	68
二十五、业主临时公约的违约责任	68
二十六、《条例》关于业主临时公约的规定	68
二十七、业主使用物业应当遵守的规则	69
二十八、前期物业管理招投标的原则	70
二十九、前期物业管理招投标的特殊性	70
三十、前期物业管理招投标的强制性规定	71
三十一、前期物业管理招标文件的内容	71
三十二、物业管理招标的备案	71
三十三、物业管理投标文件的内容	72
三十四、物业管理招标程序规则	72
三十五、物业管理评标专家名册	73
三十六、物业管理评标委员会	73
三十七、物业管理招投标的中标和备案	73

三十八、违反前期物业管理招标投标规定的法律责任	74
三十九、我国实行物业承接查验制度的现实性	74
四十、物业承接查验的内容	75
四十一、建设单位应当移交的物业管理资料	76
四十二、物业的保修责任	76
四十三、房屋的保修范围和期限	76
四十四、物业管理企业资质管理的必要性	77
四十五、物业管理企业的资质等级	77
四十六、《条例》关于不同资质等级企业承接项目的规定	79
四十七、资质证书的颁发和管理	79
四十八、物业管理企业资质等级的核定	79
四十九、物业管理企业违规行为的行政处罚	80
五十、物业管理职业道德的主要内容	80
五十一、建立物业管理人员职业资格制度的现实性	81
五十二、物业管理师资格考试	81
五十三、物业管理师的注册	82
五十四、物业管理师的继续教育	82
五十五、物业管理师的执业能力	83
五十六、物业管理师的执业范围	83
五十七、住宅专项维修资金的作用	83
五十八、住宅共用部位共用设施设备的种类	83
五十九、商品住宅专项维修资金的交存方式	84
六十、售后公有住宅专项维修资金的交存方式	85
六十一、住宅专项维修资金的使用	85
六十二、禁止从住宅专项维修资金中列支的费用	86

六十三、住宅专项维修资金代收代管单位的义务	86
六十四、财政部门的监管职责	87
六十五、挪用住宅专项维修资金的法律风险	87
第三部分：精选习题及参考答案	87
一、单项选择题	87
二、多项选择题	95
三、参考答案	107

第四章 房地产相关制度与政策

第一部分：考试目的与基本要求	109
第二部分：复习要点	109
一、房地产领域的现行法规体系	109
二、房地产开发项目的规划设计管理	110
三、城市规划与房地产开发项目的关系	110
四、房地产开发项目管理应遵循的制度	111
五、建筑工程质量管理制度	112
六、房地产开发的施工许可证制度	113
七、工程竣工验收备案制度	113
八、房地产项目转让的条件	114
九、房地产项目转让的程序	115
十、禁止房地产转让的规定	115
十一、商品房预售的条件	116
十二、商品房现售的条件	116
十三、商品房销售合同的主要内容	117
十四、《住宅质量保证书》的要求和主要内容	117

十五、《住宅使用说明书》的要求和主要内容	118
十六、房屋租赁合同的主要条款	119
十七、禁止房屋租赁的规定	120
十八、房屋租赁登记备案	120
十九、设立房地产中介服务机构应具备的条件	121
二十、房地产中介服务合同的主要内容	121
二十一、房地产中介活动中禁止的行为	122
二十二、房地产抵押程序	122
二十三、不得设立抵押权的房地产	123
二十四、房地产抵押合同	123
二十五、房地产抵押登记	124
二十六、房地产权属登记的种类	124
二十七、房地产权属登记的要求	125
二十八、房地产权属房屋登记管理制度的种类	125
二十九、房地产权属登记的作用	127
三十、房屋权属证书的种类	127
三十一、房屋权属登记程序	127
三十二、异产毗连房屋及其使用规则	128
三十三、危险房屋造成损害事故的法律責任	128
三十四、公有住宅售后的维修养护责任	129
第三部分：精选习题及参考答案	129
一、单项选择题	129
二、多项选择题	134
三、参考答案	141

第一章 物业管理概述

第一部分：考试目的与基本要求

考试目的：本部分的考试目的是测试应考人员对物业管理的作用、特征和《物业管理条例》（以下简称《条例》）核心内容的掌握程序，以及对我国物业管理的产生、发展和制度建设的熟悉程度。

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：物业管理的产生和发展，我国物业管理制度建设的历史沿革。

第二部分：复习要点

一、《条例》对物业管理的定位

《物业管理条例》明确规定：物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理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中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。

因此社会化、专业化、市场化是物业管理的三个基本特征。

三、物业管理的市场化特征

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，业主通过招标投标选聘物业管理企业，由物业管理企业来具体实施。物业管理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。

四、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：

一是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；

二是强调物业管理活动必须纳入市场秩序。物业管理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，以及业主与物业管理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，无论业主或物业管理企业，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，推动物业管理企业依法经营，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。

五、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——深圳市物业管理公司挂牌成立，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，由物业管理公司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管理企业信用档案系统，有力促进了物业管理行业的诚信建设，推动物业管理企业规范运作。

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。

据统计，截止到2005年底，我国物业管理企业总数已超过3万家，从业人员突破300万。

六、我国改革开放前城镇住房制度的主要特征

我国改革开放前的城镇住房制度主要呈现三个特征：

- 一是住房投资由国家 and 国有企业统包；
- 二是住房分配采取实物分配；
- 三是住房消费采取福利低租金和国家包修包养制度。

七、物业管理在社会经济中的地位和作用

党的十六大确立了全面建设小康社会的宏伟目标。物业管理作为一个新兴的行业，在实现全面建设小康社会的目标中，可以发挥以下重要的作用：

（一）有利于促进经济增长

住房消费是今后相当长一段时期居民消费的热点，以住宅为主的

房地产业是全面建设小康社会时期国民经济增长的持续推动力。

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：一是购房消费支出；二是家庭装饰装修、家具家电等消费支出；三是使用过程中的水、电、气、暖等方面的长期消费支出；四是房屋大、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。国际经验表明，人均 GDP 跨过 800 美元之后，住房面积将持续增长，居住质量将快速提高。在人均住房建筑面积达到 35m^2 、人均 GDP 达到 3000 美元之前的相当长的一段时期，都是住房面积提高和居住质量改善阶段。目前，我国城镇居民人均住房建筑面积超过 26m^2 ，住房严重短缺问题基本解决，居民住房需求进入面积增加与质量提高并重，从单纯的生存型需求向舒适型需求转变的新阶段。提高居住质量，要有良好的物业管理，提供房屋及其设施设备的维修养护、绿化、保洁等专业性服务，创造安全舒适的居住环境。

（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备。当前我国正处于城镇化高速发展时期，农村劳动力向非农产业的转移、农村人口向城镇的转移是世界历史上最大规模的就业和人口转移，随着住宅建设的持续快速发展以及旧住宅区物业管理范围的不断扩大，物业管理将保持快速发展，对增加就业仍将起到积极的推动作用。