

注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测(2014版)

注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编著

物业管理 基本制度与政策

2011-2013年考情透视
2011-2013年真题精析



NLIC2970976607

紧随2014年官方权威教材；吃透最近三年考试真题；
精析历年题型、题量、分值和分布；密押2014年试题权威试卷

4年考纲依据全真实测
4年动向权威精准把脉



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测(2014版)

注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编著

物业管理 基本制度与政策

2011-2013年考情透视
2011-2013年真题精析



NLIC2970976607



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理基本制度与政策/注册物业管理师执业资格考试命题研究中心编著. —2 版. —北京: 中国经济出版社, 2014. 4

(注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测: 2014 版)

ISBN 978 - 7 - 5136 - 3142 - 6

I. ①物… II. ①注… III. ①物业管理—规章制度—中国—资格考试—自学参考资料②物业管理—经济政策—中国—资格考试—自学参考资料 IV. ①F299. 233. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 045572 号

责任编辑 夏军城
责任审读 贺 静
责任印制 马小宾
封面设计 任燕飞装帧设计工作室

出版发行 中国经济出版社
印 刷 者 三河市佳星印装有限公司
经 销 者 各地新华书店
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 12. 25
字 数 283 千字
版 次 2014 年 4 月第 2 版
印 次 2014 年 4 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 3142 - 6
定 价 36. 00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

注册物业管理师执业资格考试实战辅导及权威预测丛书

编写委员会

主 编：梁龙凤

副主编：刘 可 赵 祺

委 员：刘海晖 刘春来 薛艳军 梁龙凤 林 伟
张石磊 张领山 刘 可 牛惠峰 黄 涛
王洪波 刘 欣 郑春晓 孙 强 朱 伟
赵 祺 李佳凝 张国霞 刘 敏 倪振兴

前 言

2005年11月16日,国家人事部和建设部制定并颁布了《物业管理师制度暂行规定》、《物业管理师资格考试实施办法》和《物业管理师资格认定考试办法》,这三个文件实施后,物业管理师资格正式纳入了国家专业技术人员职业资格系列。近几年来,随着社会对物业管理师需求的增加,参加该项考试的人数逐年递增,竞争也日趋激烈。

为了帮助考生在短时间内有的放矢地复习应考,我们特组织有关专家编写了这套物业管理师执业资格考试辅导丛书(以下简称“本丛书”)。根据考试特点和考纲要求,本丛书分为四册:《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》。

本丛书紧扣最新物业管理师执业资格考试大纲,从考生的实际需要出发,围绕“夯实基础,掌握重点,突破难点,稳步提高”这一理念进行编写。其特点主要体现在以下几方面:

1. 图析考点,清晰直观

本丛书将考点图表化,强调系统化、网络化的思维模式,对考试大纲要求掌握的考点逐个进行讲解,便于考生理解和记忆。表格编制科学、内容精练,对重点内容点准、点透,举一反三。

2. 围绕大纲,内容全面

针对最新考试大纲所指定的内容进行科学的阐释,同时精选了最新的考试真题并对其进行了解析。此外,本丛书还从考试大纲要求出发,结合命题规律,精心编写了两套权威预测试卷,题目设置权威、合理,答案解析全面、准确,能使考生达到实战的目的。

3. 结构合理,逻辑严谨

本丛书每册图书均按“历年考情分析”、“考点透视”、“历年高频真题精析”、“强化重点练习”、“参考答案及详解”、“权威预测试卷”的结构进行编排。其中,“考点透视”——将每章考点以图表的形式罗列出来,内容逻辑结构与主教材保持一致;“历年高频真题精析”——精选每章内容在近年考试中反复出现的重点题型,并进行深度解析;“权威预测试卷”——帮助考生熟悉题型,加深记忆,拓展解题思路,巩固复习效果。

本书涵盖内容广泛,虽经全体编者反复修改,但因时间和水平有限,书中难免有疏漏和不当之处,敬请读者指正。

编 者

目 录

备考指南	1
第一章 物业管理概述	7
【历年考情分析】	7
【考点透视】	8
【历年高频真题精析】	13
【强化重点练习】	18
【参考答案及详解】	20
第二章 物业管理服务	22
【历年考情分析】	22
【考点透视】	23
【历年高频真题精析】	32
【强化重点练习】	42
【参考答案及详解】	44
第三章 物业管理的基本制度	46
【历年考情分析】	46
【考点透视】	47
【历年高频真题精析】	67
【强化重点练习】	84
【参考答案及详解】	88
第四章 业主的建筑物区分所有权	91
【历年考情分析】	91
【考点透视】	92
【历年高频真题精析】	94
【强化重点练习】	100
【参考答案及详解】	101

第五章 房地产相关制度与政策	102
【历年考情分析】	102
【考点透视】	103
【历年高频真题精析】	124
【强化重点练习】	131
【参考答案及详解】	135
权威预测试卷	138
权威预测试卷(一)	138
权威预测试卷(二)	147
权威预测试卷参考答案及解析	157
权威预测试卷(一)	157
权威预测试卷(二)	163
附 录	170
2013 年全国物业管理师执业资格考试真题	170

备考指南

物业管理师执业资格考试每年举行一次,考试成绩实行2年为一个周期的滚动管理办法,参加全部4个科目考试的人员必须在连续两个考试年度内通过全部科目;符合《物业管理师制度暂行规定》有关报名条件,并于2004年12月31日前,评聘工程类或经济类高级专业技术职务,且从事物业管理工作满10年的人员,可免试《物业管理基本制度与政策》、《物业管理经营管理》2个科目,只参加《物业管理实务》、《物业管理综合能力》2个科目的考试,免试部分科目的人员必须在一个考试年度内通过应试科目。

一、考试题型、题量、试卷分值、合格标准

《物业管理基本制度与政策》的考试题型、题量、试卷分值、合格标准如下表所示:

考试题型	考试题量	试卷分值	合格标准
单项选择题	60	60分	60分
多项选择题	20	40分	

二、复习指南

物业管理师执业资格考试是以能力为本的考试,考试难度也在逐年的增加,考生想要顺利通过考试,除了要在掌握物业管理专业知识的基础上加强分析问题、解决问题的能力培养外,还应掌握相关的复习技巧。

1. 研读考试大纲,熟悉重点、难点

考试大纲是考生发现命题点的重要途径,因此,考生应认真、反复阅读考试大纲的内容,吃透考试大纲要求的考试范围和要点,然后将这些要求用不同符号或不同颜色的笔在考试指定教材中做好标记,以便在学习中准确把握重点、难点。

2. 网罗历年真题,把握命题趋势

对考生来说,历年考试真题是了解考试命题趋势和动态的重要“窗口”,因此考生应网罗这几年尤其是近两年的考试真题,学会从这些真题中整理出常考、必考的内容。这就要求考生在收集真题的基础上,在指定教材中找到每一题的出处,同时标记是哪一年的考题,最终发掘出近年考试发生的变化及未来趋势。

3. 总结命题考点,复习主次分明

考生要根据教材中标记的历年考题,统计各章节内容在历年考题中所占的分值,同时结合考试大纲,罗列出反复出现的考点及从未出现的内容,以便在复习过程中能够分清主次,做到心中有数。

4. 全面通读教材,掌握内在联系

物业管理师执业资格考试考查的知识点以记忆性的为主,因此考生一定要安排好通读教材的时间。在这里强调对教材的通读,是要突出全面理解和融会贯通。此外,在准确把握文字背后的复杂含义的基础上,还要注意不同章节的内在联系,能够从整体上对应考试科目做到全面、系统的掌握。

5. 突击重要考点,灵活应对变化

考生在对教材全面通读的基础上,更要注意抓住重点进行复习。每门课程都有其必考知识点,这些知识点在每年的试卷上都会出现,只是命题的形式不同,万变不离其宗。因此,对于重要的知识点,考生一定要熟练掌握,并且能够举一反三,做到以不变应万变。

三、答题技巧

1. 单项选择题

(1) 直接选择法

此种方法适用于考生掌握基本知识、基本理论比较扎实,或题目比较简单,很快就能选出符合题目要求的正确答案的题目。例如下面这道题:

物业服务企业与业主之间基于物业服务合同形成交易关系,双方交易的标的是()。

【2012年真题】

A. 物化成果

B. 物业管理服务

C. 特约服务

D. 专项服务

对于这样的题目,就可以采用直接选择法,根据考生所掌握的知识,能够马上判断出正确答案为B项。

(2) 逐一排除法

此种方法适用于题目有一定的难度,或考生对答案模棱两可的题目。遇到这种题目,考生在仔细阅读题干后,分析四个答案,先排除明显不符合命题要求的答案,然后对剩余答案再进行逐一排除,最后选出正确的答案。例如下面这道题:

下列费用中,计入物业服务费成本或支出的是()。【2011年真题】

A. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用

B. 物业服务人员的奖金

C. 物业共用部位、共用设施设备的大中修费用

D. 物业共用部位、共用设施设备的更新改造费用

对于这样的题目,采用直接选择法无法得到答案,就可以采用逐一排除法。阅读题干后,分析给出的四个答案:物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用,应当通过专项维修资金予以列支,不得计入物业服务支出或者物业服务成本,故排除B、C、D项。由此可知,本题的正确答案为A。

2. 多项选择题

(1) 直接选择法

房地产开发企业、房地产中介服务机构发布商品房销售宣传广告,应当执行《广告法》、《房地产广告发布暂行规定》等有关规定,广告内容必须()。【2012年真题】

A. 权威

B. 真实

C. 合法

D. 科学

E. 准确

根据教材内容可知,房地产开发企业、房地产中介服务机构发布商品房销售宣传广告,应当执行《广告法》、《房地产广告发布暂行规定》等有关规定,广告内容必须真实、合法、科学、准确。故正确答案为 BCDE。

(2) 逐一排除法

物业保安人员,在执勤巡逻中遇到正在实施的不法行为时,正确的处理措施有()。

【2011 年真题】

A. 将有关情况及时报告当地公安机关

B. 可以视情搜查身体并扣押合法证件

C. 迅速制止不法行为

D. 可以视情限制行为人人身自由

E. 不得辱骂、殴打行为人

对于这样的题目,就要采用逐一排除法来做。保安人员在值勤巡逻中,遇到正在实施的不法行为时,应迅速制止;在门卫勤务中,当发生群体性事件,干扰、破坏客户单位正常的生产、生活、工作秩序时,应将有关情况及时报告客户单位或当地公安机关。同时,物业保安人员不得剥夺、限制公民人身自由;不得搜查他人的身体或者扣押他人合法证件、合法财产;不得辱骂、殴打他人或者教唆殴打他人。故排除 B、D 项,正确答案为 ACE。

四、考试要点分布表

为了让考生更好地掌握考试内容,我们根据考试大纲和教材内容,结合历年考试命题情况,对教材各章考点分布进行了分析整理,供考生参考,见下表:

考试要点分布表

章 节	考试要点
第一章	1. 《物业管理条例》对物业管理的定位 2. 物业管理的特征 3. 物业管理的市场化特征 4. 市场原则作为物业管理活动的前提条件 5. 我国物业管理的产生和发展 6. 我国改革开放前城镇住房制度的主要特征 7. 物业管理在社会经济中的地位和作用 8. 我国物业管理制度建设的历史沿革 9. 政府在我国物业管理发展中的特殊地位 10. 《物业管理条例》颁布前物业管理制度建设的主要特点 11. 《城市新建住宅小区管理办法》 12. 《物业管理条例》颁布后物业管理制度建设的主要特点 13. 《物业管理条例》的指导思想 14. 《物业管理条例》创设的法律制度及其内容 15. 《物业管理条例》的主要内容 16. 《物业管理条例》法律责任的特点 17. 《物业管理条例》确立的基本法律关系

续表

章 节	考试要点
第二章	1. 物业管理服务的特点 2. 物业管理服务的内容 3. 物业服务合同约定以外的服务 4. 物业管理服务的标准 5. 物业服务收费的原则 6. 物业服务收费的定价形式 7. 物业服务费用的计费方式 8. 物业服务费用的成本构成 9. 实行酬金制的物业管理企业的义务 10. 物业服务费的缴纳和督促 11. 物业管理企业代收代交各项公用事业费用的规定 12. 物业服务合同的主要内容 13. 物业管理资料的移交 14. 前期物业服务合同的主要条款 15. 前期物业服务合同的特征 16. 前期物业服务合同的时效 17. 物业管理企业的义务 18. 物业管理企业的责任 19. 物业使用和维护的相关法律规范 20. 利用共用部位、共用设施设备进行经营的相关规定 21. 业主装饰装修房屋的规范
第三章	1. 业主的权利 2. 业主的义务 3. 业主大会的组成 4. 业主大会的性质 5. 成立业主大会的限制和选择 6. 业主大会的筹备 7. 筹备业主大会的工作要求 8. 业主大会的成立 9. 业主大会的职责 10. 召开业主大会临时会议的三种情况 11. 业主大会的表决规则 12. 业主委员会的性质 13. 业主委员会的职责 14. 业主委员会的备案 15. 业主委员会委员的资格条件 16. 业主委员会委员的资格终止 17. 业主委员会会议的规范 18. 业主大会、业主委员会的限制性要求 19. 业主公约的性质 20. 业主公约的主要内容 21. 业主公约的特殊作用 22. 业主公约的法律效力 23. 业主临时公约的特殊主体 24. 业主临时公约的内容

续表

章 节	考试要点
第三章	25. 业主临时公约的违约责任
	26. 《物业管理条例》关于业主临时公约的规定
	27. 业主使用物业应当遵守的规则
	28. 前期物业管理招投标的原则
	29. 前期物业管理招投标的特殊性
	30. 前期物业管理招投标的强制性规定
	31. 前期物业管理招标文件的内容
	32. 物业管理招标的备案
	33. 物业管理投标文件的内容
	34. 物业管理招标的程序规则
	35. 物业管理评标专家名册
	36. 物业管理评标委员会
	37. 物业管理招投标的中标和备案
	38. 违反前期物业管理招投标规定的法律责任
	39. 我国实行物业管理招投标规定的法律责任
	40. 物业承接查验的内容
	41. 建设单位应当移交的物业管理资料
	42. 物业的保修责任
	43. 房屋的保修范围和期限
	44. 物业管理企业资质管理的必要性
	45. 物业管理企业的资质等级
	46. 《物业管理条例》关于不同资质等级企业承接项目的规定
	47. 资质证书的颁发和管理
	48. 物业管理企业资质等级的核定
	49. 物业管理企业违规行为的行政处罚
	50. 物业管理职业道德的主要内容
	51. 建立物业管理从业人员职业资格制度的现实性
	52. 物业管理师资格考试
	53. 物业管理师的注册
	54. 物业管理师的继续教育
	55. 物业管理师的执业能力
	56. 物业管理师的执业范围
	57. 住宅专项维修资金的作用
	58. 住宅共用部位共用设施设备的种类
	59. 商品住宅专项维修资金的交存方式
	60. 今后公有住宅专项维修资金的交存方式
	61. 住宅专项维修资金的使用
	62. 禁止从住宅专项维修资金中列支的费用
	63. 住宅专项维修资金代收代管单位的义务
	64. 财政部门的监管职责
第四章	1. 建筑物区分所有权的作用
	2. 建筑物区分所有权的构成
	3. 行使专有部分所有权的相关规定
	4. 住宅改变为经营性用房的条件
	5. 行使共有部分所有权的相关规定
	6. 道路、绿地、物业管理用房等所有权归属

续表

章 节	考 试 要 点	页 数
第四章	7. 车位、车库的所有权归属 8. 业主共同决定事项的范围 9. 业主共同决定事项的表决规则 10. 业主大会和业主委员会的设立 11. 业主大会和业主委员会的决定效力 12. 业主大会和业主委员会的处置权 13. 建筑物及其附属设施维修资金的所有权归属与使用 14. 管理费用分摊与收益分配 15. 建筑物及其附属设施的管理形式 16. 业主对物业服务企业的监督权 17. 业主的诉讼权利	25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37
第五章	1. 房地产领域的现行法规体系 2. 房地产开发项目的规划设施管理 3. 城市规划与房地产开发项目的关系 4. 房地产开发项目管理应遵循的制度 5. 建筑工程质量管理体系 6. 房地产开发的方程式许可证制度 7. 工程竣工验收备案制度 8. 房地产项目转让的条件 9. 房地产项目转让的程序 10. 禁止房地产转让的规定 11. 商品房预售的条件 12. 商品房现售的条件 13. 商品房销售合同的主要内容 14. 《住宅质量保证书》的要求和主要内容 15. 《住宅使用说明书》的要求和主要内容 16. 房屋租赁合同的主要条款 17. 禁止房屋租赁的规定 18. 房屋租赁登记备案 19. 设立房地产中介服务机构应具备的条件 20. 房地产中介服务合同的主要内容 21. 房地产中介活动中禁止的行为 22. 房地产抵押程序 23. 不得设定抵押权的房地产 24. 房地产抵押合同 25. 房地产抵押登记 26. 房地产权属登记的种类 27. 房地产权属登记的要求 28. 房地产权属登记管理制度的种类 29. 房地产权属登记的特殊性 30. 房屋权属证书的种类 31. 房屋权属登记程序 32. 异产毗连房屋及其使用规则 33. 危险房屋造成损害事故的法律責任 34. 公有住宅售后的维修养护责任	38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000

【附录】

《物业管理条例》 1.1

《物业管理条例》 1-1 章

第一章 物业管理概述

【历年考情分析】

本章为基础性章节,对物业管理的基础知识做了全面的介绍,考生应在理解的基础上加深记忆。《物业管理条例》的立法指导思想、立法过程中遵循的原则、颁布前后的相关制度建设是本章考核的重点,不同制度的相关内容及影响,在近几年的考试中出现频率是比较高的,是应该重点掌握的内容。另外,物业管理的概念、特征、社会化的必要条件等基本知识点虽然简单,但也是常考的内容,考生不应忽视对于这些基本知识的掌握。本章所包含的知识点虽然不太多,但都属于基础性内容,考生应熟练掌握相关内容。

2011—2013 年考试题目、分值、考点分布表

年份	单项选择题		多项选择题		考点分布
	题量	分值	题量	分值	
2011 年	5	5	2	4	物业管理的概念;物业管理的特征;《物业管理条例》创设的法律制度;物业管理的市场化特征
2012 年	3	3	2	4	物业管理的特征;《物业管理条例》创设的法律制度;《物业管理条例》的指导思想和立法原则
2013 年	8	8	3	6	物业管理的概念;《物业管理条例》确立的基本法律关系;《物业管理条例》的指导思想和立法原则;物业管理的市场化特征;物业管理的特征;《物业管理条例》创设的法律制度
合 计	16	16	7	14	

【考点透视】

1.1 物业管理的概念

表 1-1 物业管理的概念

项 目	内 容
对《物业管理条例》所称物业管理定义的理解	(1) 物业管理是由业主通过选聘物业管理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物业进行维修、养护、管理,对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护
《物业管理条例》调整的范围	(1) 《物业管理条例》既调整住宅物业的物业管理活动,也调整非住宅物业的物业管理活动 (2) 《物业管理条例》的适用范围,既包括城市,也涵盖乡村
物业管理的市场化特征	(1) 房地产物质形态的演变导致了物业财产状况的演变 (2) 多元化的物业权属状况要求物业管理形式与之相适应 (3) 物业管理活动应当遵循市场原则 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 ② 强调物业管理活动必须纳入市场秩序 (4) 非市场性的房屋管理不属于物业管理

1.2 物业管理的特征

表 1-2 物业管理的特征

项 目	内 容
社会化	物业管理社会化有两个基本含义: (1) 物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业 (2) 物业管理企业要到社会上去寻找可以代管的物业
专业化	指的是由物业管理企业通过合同或契约的签订,按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业化管理
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管理企业,由物业管理企业来具体实施。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现

1.3 城镇住房及住房制度改革

表 1-3 城镇住房及住房制度改革

项 目	内 容
我国住房的发展情况	(1) 1949 年中华人民共和国成立后,国家对城市房地产确立了逐步实行国有化的政策 (2) 建国后的五十多年中,公有住宅的总量经历了一个由小到大、再由大到小的演变过程 (3) 改革开放以后,国家确立了住房商品化方针:①大力发展商品房销售;②按照住房制度改革政策向职工和居民出售公有住房 我国物业管理是在城市房地产综合开发和住房制度改革背景下,通过实行住房商品化制度而逐渐发展起来的

续表

项 目		内 容
改革开放前的城镇住房制度		主要呈现三个特征: (1)住房投资由国家 and 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
住房商品化制度	建立并扶持商品房市场	1978 年以后,随着我国经济体制改革逐步展开,房地产领域进行了三项改革,一是城镇住房制度改革;二是城市土地使用制度改革;三是房地产生产方式改革 房地产生产方式经历长时期的改革发展,综合开发后的住宅小区呈现三个特点:一是数量多;二是规模大;三是建筑水平与配套设施设备得到突破性的提升
	城镇住房制度改革	(1)早在 1979 年,国家就开始逐步推行城镇住房制度改革,开始实行向居民售房的试点 (2)1994 年,国务院下发了《关于深化城镇住房制度改革的决定》,全面开展公有住房向居民和职工出售工作 (3)1998 年,国务院发布了《进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》,取消住房实物分配,开始实施住房分配货币化

1.4 我国物业管理的产生与发展

表 1-4 我国物业管理的产生与发展

项 目		内 容
产生		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 随后,南方一些沿海城市也相继成立物业管理公司。广州东华实业股份有限公司 1984 年征地开发的五羊村,也是实行专业化物业管理较早的一个小区 对党政机关、事业单位和企业的干部职工居住较为集中的房屋进行物业管理,获得成功经验的是深圳市莲花二村。由此,我国城镇房屋管理开始逐步走上专业化的物业管理道路
发展		我国第一家专业化物业管理公司成立,标志着我国在物业管理道路上迈出了第一步。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 (1)建设部在认真总结深圳和广州经验的基础上,于 1994 年颁布了《城市新建住宅小区管理办法》 (2)青岛市委、市政府于 1994 年制定了住宅小区实施物业管理“一年试点、三年普遍推开”的目标 (3)1995 年,建设部在青岛召开了全国第一次物业管理工作会议,推广青岛对住宅小区实施物业管理的经验 (4)1997 年,建设部在大连召开了全国第二次物业管理工作会议,推广大连整治改造旧住宅小区,推进物业管理的经验 (5)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 (6)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 (7)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

1.5 物业管理在社会经济中的地位与作用

表 1-5 物业管理在社会经济中的地位与作用

项 目	内 容
有利于促进经济增长	随着城镇住房制度改革的重突破,居民住房消费的积极性得到充分调动,促进了居民消费结构转型,也促进了房地产业的持续快速增长,对国民经济增长起到了重要的推动作用 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
有利于提高人民群众居住质量	提高居住质量,既要靠住宅建设的科技进步,大力推进住宅产业现代化,提高住宅规划、设计和建设水平,也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
有利于增加就业	物业管理吸纳的劳动力中大部分来自企事业单位下岗分流人员、农村剩余劳动力及部队复转军人等,对于缓解农村剩余劳动力向非农产业的转移和产业结构调整中的就业矛盾作出了重要贡献
有利于维护社区稳定	通过规范社区建设与物业管理各主体之间的关系,整合资源,可以推进物业管理与社区建设的协调发展,形成推进社区建设的整体合力,既有利于为居民创造良好的居住环境,也有利于促进社区安定和社区精神文明建设
有利于推动房地产业的良性发展	良好的物业管理可以提升房地产的价值,低劣的物业管理或没有物业管理,必然会直接或间接地影响房地产的保值、增值 物业管理作为房地产开发活动的后继延伸,对提高房地产开发项目的品牌效应,促进房地产开发的良性循环,提高城市建设和城市管理的专业化和现代化,都有着重要意义

1.6 《物业管理条例》颁布前的物业管理制度建设

表 1-6 《物业管理条例》颁布前的物业管理制度建设

项 目	内 容
特 点	(1) 借鉴性,主要借鉴新加坡、香港特区等国家和地区的先进经验 (2) 过渡性,主要考虑传统房管模式的根深蒂固,采取渐进式的方法进行改革 (3) 针对性,主要是针对当时当地物业管理实践中出现的问题,选择应对性的政策和办法
全国性的法规政策	《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) 明确了物业管理企业的权利与义务 (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) 针对物业管理企业的违规行为规定了行政处罚措施