



高等院校房地产系列规划教材

物业管理理论与实务

REAL ESTATE

主编 臧炜彤



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

高等院校房地产系列规划教材

物业管理理论与实务

主 编 臧炜彤

副主编 崔 琦 李 枫

参 编 王 芳 张 巍 张丽丽

主 审 于立君



机械工业出版社

本书从物业管理基本理论入手,全面系统地介绍了物业管理的基础理论知识,涵盖了物业管理方面的最新法律法规,并密切结合物业管理实践,对物业管理各阶段的内容和日常工作进行了详尽的论述,使学生能够清楚掌握物业管理全流程和具体开展工作的实际操作。全书共分十一章,主要内容包括:物业管理概述、业主和业主大会、物业服务企业、物业管理招标投标与物业服务合同、早期介入与前期物业管理、物业管理日常基础工作、物业服务企业的财务管理、物业服务企业客户关系管理、物业服务企业品牌管理和质量管理、物业服务企业风险管理与保险管理、物业管理的未来发展趋势。本书还特别融入了国家注册物业管理师执业资格考试的内容,增强了实用性。

本书主要作为高等院校工程管理、房地产开发与管理、物业管理、工商管理等专业的本科教材,也可以作为物业服务企业培训、物业管理人員日常工作及执业资格考试的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/臧炜彤主编. —北京:机械工业出版社, 2015. 7
高等院校房地产系列规划教材
ISBN 978-7-111-50681-2

I. ①物… II. ①臧… III. ①物业管理 - 高等学校 - 教材 IV.
①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第142867号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)
策划编辑:冷彬 责任编辑:冷彬 林静 任正一
版式设计:霍永明 责任校对:赵蕊
封面设计:张静 责任印制:李洋
三河市宏达印刷有限公司印刷
2015年8月第1版第1次印刷
184mm×260mm·17.75印张·424千字
0001—3000册
标准书号:ISBN 978-7-111-50681-2
定价:36.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线:010-88379833

机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:010-88379649

机工官博:weibo.com/cmp1952

教育服务网:www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

金书网:www.golden-book.com

前 言

自2007年以来,随着我国《物权法》的颁布实施和《物业管理条例》的修订,物业管理行业相关政策法规频频出台,行业发展日趋规范,行业规模快速壮大,管理覆盖面持续扩大,对促进社会和谐、推动经济发展、吸纳就业和加强城市管理发挥了重要作用。当然,在物业管理行业快速发展的同时也暴露出诸多问题,如:行业总体还处于低水平运行状态,没有得到社会各界应有的重视;成本持续上涨与物业服务费多年不变的尴尬对立局面仍然普遍存在;从业人员整体素质偏低,高端人才匮乏,人员流失严重;经营理念滞后,管理方式粗放,物业服务企业的经济运营和盈利空间十分狭窄,服务内容和质量与业主要求相比还有较大差距,质价不符现象屡见不鲜。面临国家经济和科技快速发展的新时期,物业服务企业必须理清发展思路,探索转型途径,逐步带动全行业由劳动密集型向知识密集型、由传统物业服务向现代服务业转型升级,加快推进全行业的市场化进程,不断提升物业服务品质,积极探索多元化共赢发展模式。

为了适应我国物业管理行业的转型发展,满足社会对物业管理人才的迫切需求,我们联合多位具有丰富教学和实践经验的教师,合作编写了这本《物业管理理论与实务》。本书以物业管理理论为基础,以拓宽物业管理未来发展为新方向,以国家陆续出台的物业管理相关政策法规为法律依据,特别对近年来更新、废止的法律法规作出及时调整,并紧密结合国家2014年新版注册物业管理师考试大纲和参考教材的内容,科学、系统地论述了物业管理的基本理论与实践各个环节的相关内容。

本书由臧炜彤担任主编并负责全书的统稿工作。具体编写分工如下:第一、二、四章由崔琦(长春工程学院)编写;第三、五、十一章由臧炜彤(吉林建筑大学)编写;第六章由崔琦、张丽丽(吉林建筑大学城建学院)编写;第七章由臧炜彤、张巍(长春工程学院)编写;第八、十章由李枫(吉林建筑大学)编写;第九章由王芳(吉林建筑大学城建学院)编写。

本书由长春工程学院于立君教授担任主审。她在审稿过程中提出了宝贵的修改意见,对提升本书的编写质量起到了很大的推动作用,在此深表感谢。

本书在编写过程中参考了众多专家、学者的相关著作,在此对相关作者表示最诚挚的谢意。

由于编者水平有限,书中难免存在疏漏和不妥之处,敬请专家和读者批评指正。

编者

目 录

前言

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理的概念和特征	1
第二节 我国物业管理的产生和发展	4
第三节 物业管理服务的特点和主要内容	10
第四节 物业管理的基本理论	22
第二章 业主和业主大会	30
第一节 业主	30
第二节 业主大会	33
第三节 业主委员会	37
第四节 临时管理规约和管理规约	41
第三章 物业服务企业	47
第一节 物业服务企业概述	47
第二节 物业服务企业资质管理制度	53
第三节 物业管理从业人员	56
第四章 物业管理招标投标与物业服务合同	65
第一节 物业管理招标投标概述	65
第二节 物业管理招标	68
第三节 物业管理投标	74
第四节 物业管理方案	80
第五节 物业服务合同	85
第五章 早期介入与前期物业管理	95
第一节 早期介入	95
第二节 物业项目的承接查验	101



第三节	前期物业管理	108
第四节	物业项目的入住管理与装修管理	115
第六章	物业管理日常基础工作	139
第一节	房屋及设施设备管理	139
第二节	物业环境管理	158
第三节	物业公共秩序管理	168
第七章	物业服务企业的财务管理	177
第一节	物业服务企业财务管理概述	177
第二节	物业服务费	180
第三节	住宅专项维修资金	190
第八章	物业服务企业客户关系管理	195
第一节	物业服务企业客户关系管理概述	195
第二节	客户沟通	197
第三节	客户投诉管理	204
第四节	客户满意管理	208
第九章	物业服务企业品牌管理和质量管理	214
第一节	物业管理品牌概述	214
第二节	物业管理品牌形象策划与传播	221
第三节	物业服务企业质量管理	225
第十章	物业服务企业风险管理与保险管理	231
第一节	物业服务企业风险管理的内容	231
第二节	物业管理中的紧急事件	238
第三节	物业管理保险	240
第十一章	物业管理的未来发展趋势	247
第一节	物业经营管理概述	247
第二节	绿色建筑与绿色物业管理	261
第三节	信息技术在物业管理未来发展中的应用	267
参考文献	276



第一章

物业管理概述

第一节 物业管理的概念和特征

一、物业管理的概念

在2007年8月26日颁布的《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》(以下简称《条例》)第二条中对物业管理下了定义: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,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

业主是物业的所有权人,有权根据不同情况,对建筑物及其附属设施选择不同的管理方式:一是业主自己进行管理;二是将不同的服务内容分别委托给不同的专业服务企业;三是统一委托物业服务企业提供综合管理服务。在尊重业主自主选择权的前提下,国家提倡按照市场规则推行委托专业的物业服务企业实施物业管理(即《条例》所规定的物业管理),这是现阶段我国物业管理政策的基本导向。具体来说,我们可以从五个方面理解物业管理的概念。

1. 物业管理活动的主体是业主和物业服务企业

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进行的一项交易。在物业管理活动中,涉及的各方主体有业主、建设单位、物业服务企业、政府行政主管部门、市政公用设施部门等,但是从物业管理的实质来看,最重要的主体是业主和物业服务企业,双方构成了被服务与服务的平等的民事法律关系。

2. 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

虽然法律并不强制业主必须选择物业服务企业来管理物业,但是业主选聘物业服务企业本身就是行使自主权的一种方式,应当受到法律保护。同时,将业主选聘物业服务企业作为物业管理活动的前提条件,就是将物业管理与传统意义的行政管房模式区分开,强调物业管理是一种市场行为、市场关系和市场活动,必须遵守市场规则。



3. 物业管理活动的依据是物业服务合同

物业管理作为一种市场行为，是通过物业服务合同的签订和履行得以实现的。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权利义务关系的协议，它是物业管理活动产生的法律依据。物业服务企业根据物业服务合同的约定提供物业管理服务，业主根据物业服务合同明确的收费标准交纳相应的物业服务费用。

4. 物业管理的物质对象是物业

从物业管理的角度来说，物业是物业管理的物质对象。物业一词译自英语 property 或 estate，由香港传入沿海、内地，其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。物业是指已经建成并投入使用的各类房屋以及与之相配套的设备、设施和场地。物业可大可小，一个单元住宅可以是物业，一座大厦也可以作为一项物业，同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

5. 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。主要有两个方面：一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；二是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。

除此之外，物业服务企业可以接受业主和使用人的特别委托，为其提供物业服务合同约定以外的服务项目；也可接受供水、供气、供热等公用事业单位的委托，有偿为其向业主代收有关费用。

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，是一种与房地产综合开发，与现代化生产方式相配套的综合性管理；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。按照社会产业部门划分的标准，物业管理属于第三产业。社会化、专业化、市场化是物业管理的三个基本特征。

（一）物业管理的社会化

物业管理的社会化，指的是摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制，由多个产权单位、产权人通过业主大会选聘一家物业服务企业。物业管理社会化有两个基本含义：一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业；二是物业管理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。

（二）物业管理的专业化

物业管理的专业化可以从两个方面认识：一是物业管理由专门的物业服务企业通过合同的签订，按照产权人和使用人的意愿和要求去实施专业化的管理；二是物业管理中的各项专业服务的科技含量不断提高，使物业管理越来越强烈地体现出专业化的趋势。专业化主要体现在物业服务企业应具备专业的人员、专业的组织机构、专业的生产工具、专业的管理方法；要求物业服务企业运用先进的维修养护技术，实施房屋及其设施设备的运行、维修和养护工作。物业管理的专业化，要求建立市场准入制度，物业服务企业承接物业项



目必须具备一定的资质等级，从业人员执业必须具备一定的职业资格。物业服务企业资质管理制度和物业管理师制度，是物业管理专业化的两大制度基础。

（三）物业管理的市场化

物业管理的市场化是物业管理最主要的特点。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。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，业主通过招标和投标选聘物业服务企业，由物业服务企业来具体实施。物业服务企业是按照现代企业制度组建并运作，具有明确的经营宗旨和管理章程，实行自主经营、独立核算、自负盈亏，能够独立承担民事责任的企业法人。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。在这样一种新的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场，业主有权选择物业管理单位，物业服务企业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。

三、物业管理的作用

（一）实施物业管理有利促进经济增长，有利于增加就业

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。1998年以来，随着城镇住房制度改革的重大突破，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。但是目前我们所认识到的居民住房消费，仅仅是居民购买住房这一个方面的消费。实际上，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。

据测算，在50年的住房使用期内，包括房屋大、中修及设施设备改造和其他服务消费的累计支出贴现后，与购房当年住房价格的比例为1:1，砖混结构住房为1.5:1。因此物业管理不但有利于刺激居民购房积极性，其本身也对扩大消费、拉动经济增长有重要作用。物业管理的覆盖面不断扩大，促使物业管理就业容量大，对扩大就业具有重要作用。

（二）实施物业管理有利于树立城市形象，改善城市人居环境

物业管理是改善居民工作与生活环境、提高居住水平的基础工作，具有树立城市形象、完善城市功能的作用。居民工作、生活环境的完善和居住水平的提高是城市生活水平和消费水平提高的基本前提。现代化的城市需要高质量的管理服务，运作良好的大厦设施，有助于工作效率的提高；称心如意的居住环境，有助于人际关系的调和。住宅社会学研究表明，良好的环境不仅能减少烦恼、焦虑、矛盾、摩擦，乃至某些危害社会的不轨行为，还会形成互助、互谅的社会风气，促进人们的身心健康，促使人们积极上进。这一切是社会稳定、经济增长和城市发展所必须具备的前提条件。物业管理正是顺应了这一要求而产生和发展起来的。

物业管理的目的是为业主创造一个整洁、舒适、安全、宁静、优雅的工作和生活环境，并且其基准还应随着社会的不断进步而逐步拓展和提升。人们生活水平的提高、生活内容的充实和丰满，无论从物质上还是精神上都离不开工作和生活环境的优化和美化。高



质量的物业管理不仅是单纯的技术性保养和事务性管理，而且还要在此基础上为业主创造一种从物质到精神，既具有现代城市风貌，又具有个性特色的工作和生活环境，形成一个以物业为中心的“微型社会”；既可充分发挥物业的功能，又能在充分保障业主合法权益的同时，增加业主的睦邻意识，创造相互尊重、和乐共处的群居关系。因此，高质量的物业管理既可以改变城市风貌、改善人们的工作和生活环境，又能提高人们的精神文明素质和现代化城市意识，为树立城市形象、完善城市功能起积极推动作用。

（三）实施物业管理，有利于保障物业的合理使用，促进物业的保值、增值

对房地产开发商来说，重视售后的物业管理，才能使自己的房地产开发业形成一个完整的运作系统，并可望得到较好的发展。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。房地产消费是一个漫长的时期，这一时期中，不仅房地产价值与物业维修保养好坏有直接关联，而且房地产市场价格也随着物业品牌的优劣而随时升降。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。

（四）实施物业管理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。物业管理企业对于维护社区环境和秩序具有积极作用。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精神文明建设。

第二节 我国物业管理的产生和发展

一、物业管理的起源

物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时正值资本主义上升时期，在城市化迅猛发展的形势下，大量农村人口涌入城市，但城市房屋供给跟不上人口的激增，造成严重的房荒。由于当时房屋管理混乱，居住环境恶劣，引起大量事端。一位名叫阿克维娅·希尔的女士为在其名下出租的房屋制定了一套行之有效的管理办法，引导并要求租户严格遵守。阿克维娅·希尔女士实施规范的物业管理后，住房秩序和居住环境有了明显的改善，社会其他人士也纷纷效仿，并取得政府的关注。随后英国还成立了非营利性行业组织——皇家特许屋宇经理学会，以英国为起源地，在一个多世纪时间里，物业管理在世界各地逐渐推行开来。

随着物业管理发展，20世纪初，美国也成立了第一个行业协会——芝加哥建筑管理人协会。行业自治组织的成立，既标志着物业管理行业的成熟，又有力地推动了物业管理行业的有序发展。此后，物业管理日益被业主和政府重视，逐渐发展成为一个新型的服务行业。

二、我国物业管理的产生

我国的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。



1949年中华人民共和国成立后，国家对城市房地产逐步实行国有化的政策。一方面，大量城市房屋经过私房社会主义改造运动转化为国有；另一方面，政府和国有企业又建造大量的住房提供给居民和职工租用，形成了具有中国特色的公有住宅体系。除国有单位自行经营管理的房屋外，政府房地产行政主管部门还直接经营管理一部分公房，出租给居民使用，由房管所具体负责管理和养护。新中国成立后的60多年里，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。新中国成立初期，私房总量远远大于公房总量。城市私房国有化改造以后，城市公有住宅数量又远远大于私有住宅。改革开放以后，国家确立了住房商品化方针，一方面，大力发展商品房市场；另一方面，积极鼓励和支持向职工和居民出售公有住房，私有住宅数量又迅速超过公有住宅。长期以来，我国房屋管理一直采取福利型的行政管理模式，这种管理模式符合当时城镇住房制度的要求。

1978年以后，随着我国经济体制改革的逐步展开，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。城镇住房制度改革是经济体制改革的重要组成部分。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。1994年，国务院下发了《国务院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。1998年，国务院发布了《国务院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。同时，提出经济适用住房建设的方针和政策，为中低收入居民购房铺平了道路。国家通过提高工资、给职工发放住房公积金和住房补贴，鼓励职工到房地产市场购买住房，为建立商品房市场和推进住房商品化奠定了基础。房地产生产方式改革，就是改变国家统一投资、统一分配、统一修缮管理的统包统支制度，发挥国家、企业和个人的积极性，推行“统一规划、合理布局、综合开发、配套建设”的综合开发模式，建立并完善商品房市场。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。随着商品房市场的建立和完善，居住区规划布局日臻合理，配套设施日益完善，为下一步推行物业管理创造了有利条件。

随着住房商品化进程的加快，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。为此，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，深圳市第一家从事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。当时，深圳经济特区房地产公司开发了一个名为“东湖丽苑”的外销商品房小区，针对该小区的商品房被多家单位和个人购买后形成的产权多元化格局，深圳市物业管理公司按照社会化、专业化的管理原则和市场化的经营方式，对住宅小区实施统一管理。东湖丽苑小区在物业管理方面的探索，开始了房屋管理工作从政府行为改变为企业行为、房屋管理费用从政府补贴为主到企业自负盈亏的有益尝试，为特区乃至全国房屋管理工作的改革提供了成功的经验。随后，南方一些沿海城市也相继成立物业管理公司。从此，我国物业管理逐步走上了专业化的道路。

三、我国物业管理的发展

第一家专业化物业管理公司的成立，标志着我国内地物业管理的诞生。1994年，深圳市人民代表大会颁布了全国第一部物业管理地方性法规——《深圳经济特区住宅区物业管理条例》，是首次以地方立法的方式对物业管理进行制度规范。



在认真总结深圳和广州两地经验的基础上，建设部于1994年颁布了《城市新建住宅小区管理办法》（建设部第33号令），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，由物业服务公司统一实施专业化管理”“房地产开发企业在出售住宅小区前，应当选聘物业服务公司承担小区的管理，并与其签订物业服务合同”“住宅小区应当成立住宅小区管理委员会，在房地产行政主管部门指导下，由住宅小区内房地产产权人和使用人选举的代表组成，代表和维护住宅小区内房地产产权人和使用人的合法权益”，并对管委会、物业服务公司的权利、义务，物业服务合同内容以及物业管理相关各方的法律责任等作出了规定。《城市新建住宅小区管理办法》为确立我国物业管理新体制指明了方向。

从1995年开始，建设部还在全国开展了城市物业管理优秀示范小区和优秀市长的表彰活动，激发了各地提高物业管理水平的热情，取得了丰硕成果。截至2013年，据不完全统计，全国共有2362个物业项目（其中住宅小区1333个，大厦980个，工业区49个）取得全国物业管理示范（优秀）住宅小区（大厦、工业区）的称号。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。

2003年，国务院颁布《物业管理条例》，标志着我国物业管理进入了法制化和规范化发展的新时期，以《条例》确立的七大基本制度为基础，相继制定一系列的配套法规政策，全国60多个省、自治区和城市制定了物业管理的地方性法规政策。经过十年时间的努力，我国基本建立起一个内容全面、结构合理、科学规范、特色鲜明的物业管理政策法规体系。2007年3月，《物权法》颁布，明确了业主对区分所有建筑物的共同管理权，奠定了物业管理的民事法律基础。

四、我国物业管理制度的历史沿革

物业管理制度建设，在物业管理发展进程中发挥着极其重要的作用，我国物业管理的产生和发展，始终离不开政府主管部门的推动引导和监督管理。在物业管理的行政监管中，政府的主要职能，就是开展制度建设，通过制定相关法律、法规和政策来实施对物业管理市场的指导和监督。在我国整个物业管理制度的建设中，主要以《条例》和《物权法》的颁布为标志划分为三个阶段。

（一）《条例》颁布前的物业管理制度建设（2003年以前）

从20世纪90年代初到《物业管理条例》颁布前，对于物业管理这一新生事物，无论国家还是地方都尝试通过制度建设加以推动和规范。这一阶段的物业管理政策法规主要体现在以下特点：一是借鉴性，主要借鉴新加坡、我国香港特区等国家和地区的先进经验；二是过渡性，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；三是针对性，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方法。

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。

1. 城市新建住宅小区管理办法

个人购房比例的迅猛增加致使住房产权多元化格局迅速形成，原有住房维修管理体制已经难以适应情况变化，业主与开发商及其维修管理机构的矛盾日益突出。在认真总结一些地区物业管理基本做法与经验的基础上，建设部于1994年3月23日颁布了《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。

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《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。

3. 物业管理从业人员培训合格上岗制度

针对物业管理从业人员素质普遍偏低的状况，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《关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位培训合格上岗制度的通知》，通知主要包括：

第一，关于物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位培训合格上岗实施办法。实施办法对培训目标、培训对象、培训内容、培训方式、教材、考试内容、考试方法、岗位合格证书的颁发与管理、组织领导等都作了明确规定。实施办法特别强调，岗位培训质量持证上岗工作的关键，建设部要求各地要高度重视培训质量，严格把关，防止走过场，保证物业管理岗位培训收到实效。

第二，物业管理企业经理岗位规范。物业管理企业经理岗位规范包括三个内容：一是岗位必备知识，二是岗位必备能力，三是培训教学计划。

第三，物业管理企业部门经理、管理员岗位规范。物业管理企业部门经理、管理员岗位规范也包括三个内容：一是岗位必备知识，二是岗位必备能力，三是培训教学计划。



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。

4. 《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》

为规范物业管理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管理服务收费的主管机关、收费应当遵循的原则、收费价格形式、物业管理服务费用的构成、代办性质的服务收费管理,以及违反《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》应当给予的行政处罚,都作了明确规定。该办法还要求各级政府物价部门会同物业管理行政主管部门加强对物业管理服务收费的监督和指导。《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》实施后,对维护物业管理正常收费秩序发挥了重大作用。

5. 《物业管理企业财务管理规定》

为规范物业管理企业财务管理行为,有利于企业公平竞争,加强财务管理和经济核算,财政部1998年颁布了《物业管理企业财务管理规定》,该规定结合物业管理企业的特点及其管理要求,从代管基金、成本、费用、营业收入和利润等方面具体规范物业管理企业的财务管理行为。

6. 《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》

为保障住房售后的维修管理,维护住房产权人和使用人的共同利益,建设部、财政部于1998年11月印发了《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》,该办法规定:凡商品住房和公有住房出售后都应当建立住宅共用部位共用设施设备维修基金,专项用于保修期满后的大修、更新和改造。为了保证维修基金的安全,该办法规定维修基金应当专户存储、专款专用,严禁挪作他用。同时,还详细规定维修基金的缴交、代管和监管等方面的内容。

7. 《物业管理企业资质管理试行办法》

在物业管理迅猛发展形势下,众多物业服务企业应运而生,其中一些企业在资质、人员、经验和物质条件方面,难以适应所承接物业管理项目的需要,从而给物业管理市场造成一定危害。为规范物业管理市场秩序,加强对物业服务企业经营活动的管理,1999年建设部印发了《物业管理企业资质管理试行办法》,要求从事物业服务的企业必须按照该试行办法的规定,申请企业资质评定,然后才能依法运营。经过几年的试行,发挥了良好的效果,物业服务企业基本纳入行业管理,物业管理市场也基本得到稳定。

8. 《住宅室内装饰装修管理办法》

为加强住宅室内装饰装修管理,保证装饰装修工程质量和安全,维护公共安全和公共利益,2002年3月建设部发布了《住宅室内装饰装修管理办法》(建设部令第110号)。该办法明示了装饰装修活动的禁止行为,明确了装修人、装饰装修企业、物业管理企业以及相关行政管理部门在装饰装修活动中的法律关系和法律责任,规定了装饰装修管理服务协议和装饰装修合同的主要内容。该办法是物业管理企业提供装饰装修管理服务的法规依据,对规范装饰装修行为起到了重要作用。

上述规定有的已经废止,有的仍然在物业管理领域里发挥着重要作用。

(二)《条例》颁布后到《物权法》颁布前的物业管理制度建设(2003年到2007年)

2003年6月8日,《物业管理条例》正式颁布,这标志着我国物业管理法制建设进入



新阶段。针对我国物业管理活动中存在的各种问题，为了规范物业管理活动，维护物业管理当事人的合法权益，《条例》确立了七项物业管理的基本制度：业主大会制度、管理规约制度、前期物业管理招标投标制度、物业承接查验制度、物业服务企业资质管理制度、物业管理专业人员职业资格制度、住宅专项维修资金制度。

《条例》颁布后，国务院有关部门和地方各级政府及房地产主管部门纷纷开展相应政策的立、改、废工作，全国上下掀起物业管理制度建设的新高潮。这一阶段物业管理政策法规主要体现出以下特点：一是配套性，主要是以《条例》的配套性文件和实施细则的方式出现，以贯彻落实《条例》为基本指针；二是经验性，主要是总结物业管理实践的经验教训，有针对性地作出制度安排；三是操作性，主要是将《条例》中的基本制度和原则规定予以细化，使其在现实操作层面上得以实施。

《条例》颁布后，制定的全国性政策法规主要有：

- 1) 2003年6月，建设部发布《业主大会规程》。
- 2) 2003年6月，建设部发布《前期物业管理招标投标管理暂行办法》。
- 3) 2003年11月，国家发展和改革委员会、建设部发布《物业服务收费管理办法》。
- 4) 2004年1月，中国物业管理协会制订《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》。
- 5) 2004年3月，建设部发布《物业管理企业资质管理办法》。
- 6) 2004年7月，国家发展和改革委员会、建设部发布《物业服务收费明码标价规定》。
- 7) 2004年9月，建设部发布《业主临时公约（示范文本）》和《前期物业服务合同（示范文本）》。
- 8) 2005年11月，人事部、建设部发布《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》。

（三）《物权法》颁布后的物业管理制度建设（2007年至今）

2007年3月，全国人大通过了《中华人民共和国物权法》，2007年10月1日实施，《物权法》第六章“业主的建筑物区分所有权”的有关规定，对业主共同管理建筑物及其附属设施中的权利义务作出了具体规定。为维护国家法律制度的统一，根据《物权法》第六章的有关规定，国务院于2007年8月公布了《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》。与此同时，以《物权法》为指针，物业管理的政策法规开始了新一轮的修改和完善。这一阶段物业管理政策法规主要体现以下特点：一是协调性，主要是强调制度建设要与上位法保持一致，以避免法律适用的冲突，保证国家法制统一；二是引导性，主要是政府从改善民生和发展经济出发，着力制定指导和支持物业服务业发展的产业政策；三是创新性，主要是在总结物业管理发展30年经验基础上，进行符合市场规律和行业特征的制度创新。

《物权法》颁布后，主要制定了以下全国性的物业管理政策法规：

- 1) 2007年9月，国家发展改革委、建设部发布《物业服务定价成本监审办法（试行）》。
- 2) 2007年12月，建设部、财政部发布《住宅专项维修资金管理办法》。
- 3) 2009年9月，最高人民法院发布《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》和《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》。
- 4) 2009年12月，住房和城乡建设部发布《业主大会和业主委员会指导规则》。
- 5) 2010年10月，住房和城乡建设部发布《物业承接查验办法》。



6) 2014年1月,住房和城乡建设部发布《物业管理师继续教育暂行办法》。

到2014年,一个内容全面、结构合理、科学规范、特色鲜明的物业管理法规体系已初步形成。

第三节 物业管理服务的特点和主要内容

一、物业管理服务的特点

(一) 物业管理服务的公共性和综合性

物业管理是物业服务企业与业主之间基于物业服务合同形成的交易关系,双方交易的标的物是物业服务。与一对一的交易关系不同的是,物业管理必须面对众多的服务对象,开展房屋及配套的设施设备和相关场地的维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和公共秩序,重点是物业的共用部位和共用设施设备。在建筑物区分所有的情况下,物业的共用部位和共用设施设备不为单一的业主所有,而是由物业管理区域内的全体业主或部分业主共同所有,使得物业管理服务有别于为单一客户提供的个别服务,具有为某一特定社会群体提供服务产品的公共性。

从物业服务合同的内容来看,物业服务企业与业主约定的物业管理事项具有综合性,不仅包括对物业共用部位和共用设施设备进行维修、养护,而且包括对物业管理区域内绿化、清洁、交通等秩序的维护,这就使得物业管理服务有别于业主与专业公司之间的专项服务业务委托。

(二) 物业管理服务受益主体的广泛性和差异性

物业管理服务的公共性决定了其受益主体的广泛性和差异性,这是物业服务合同区别于一般委托合同的一个显著特点。首先,物业服务合同中服务内容、服务标准、服务期限、双方当事人的权利和义务违约责任等约定,必须是全体业主的合意。但对于业主群体来讲,很难实现所有业主认识完全一致,总会有部分业主或个别业主持有异议。因此,必须从业主整体利益出发,按照少数服从多数的原则决定物业管理服务事项,然后再以全体业主的名义,与物业服务企业签订物业服务合同。其次,每个业主对物业服务企业履行物业服务合同的认识也是不一致的,有的业主对服务表示满意,有的业主则不满意,这就给客观评价物业服务质量带来一定困难。在此情况下,物业服务合同成为衡量物业服务企业是否正确履行义务的检验标准,这就要求物业服务企业和业主尽可能细化物业服务合同,对服务项目、服务标准、违约责任等方面的约定尽可能具体、明确、完备。同时,物业服务企业还应当经常进行客户调查,及时掌握大多数业主的普遍需求,客观评价服务效果,不断提升服务质量,以保证受益群体满意度的最大化。

(三) 物业管理服务的即时性和无形性

一般有形商品的生产、储存、流通和消费环节彼此独立且较为清晰,而物业管理服务并不存在储存和流通环节,且生产和消费处于同一过程之中,服务产品随时生产、随时消费,这就使得物业服务企业必须随时满足业主客观上存在的物业服务需求。物业管理服务的即时性,对物业服务企业的服务质量控制能力提出了很高的要求,一旦相关服务满足不了业主的消费需求,就很难有效地予以纠正和弥补。



物业管理服务的无形性源于其服务产品的特征，由于服务的无形性，使得作为物业服务消费者的业主，难以像有形产品的消费者那样感到物业服务的真实存在，对于服务消费意识较薄弱的部分业主，难以产生物有所值的感觉。物业服务的无形性还使物业服务的质量评价变得困难和复杂，因为物业服务企业的服务品质难以用精确标准去衡量，更多依赖于业主的主观评判。

（四）物业管理服务的持续性和长期性

一方面，与一次性交易行为不同，物业管理服务的提供是一个持续的不间断的过程。在短则一年，长则若干年的合同有效期内，物业服务企业必须保证物业共用部位的长时间完好和共用设施设备的全天候运行，在物业服务合同有效期内的任何服务中断，都有可能引起业主的投诉和违约的追究。另一方面，在现行法律制度下，业主解聘和选聘物业服务企业的程序较为复杂，而且必须达到法定的表决比例，物业服务交易的解约难度较大。物业管理服务的持续性和更换物业服务企业的巨大成本，使得物业服务合同的期限一般较长，这对保持物业服务质量的稳定和改善客户关系较有利，同时也要求物业服务企业必须长时间接受客户的监督和考验。

二、物业管理服务的主要内容

（一）物业管理服务

物业管理服务，是指业主与物业服务企业通过物业服务合同约定的公共性基础服务。概括地说，包括以下两个方面的内容：一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；二是维护相关区域内的环境卫生和秩序。

具体地说，物业管理服务主要包括以下内容：

- 1) 房屋共用部位的维修、养护与管理。
- 2) 房屋共用设施设备的维修、养护与管理。
- 3) 物业管理区域内共用设施设备的维修、养护与管理。
- 4) 物业管理区域内的环境卫生与绿化管理服务。
- 5) 物业区域内公共秩序、消防、交通等协管事项服务。
- 6) 物业装饰装修管理服务。
- 7) 特约服务和延伸服务。
- 8) 物业服务合同中约定的其他服务。

（二）物业服务合同约定以外的服务

物业服务合同的标的是物业服务企业提供的公共性物业服务，物业服务的对象是物业管理区域内的全体业主。对每一个业主而言，依据物业服务合同享受的服务应当是统一的。然而，由于每个业主都是独立的民事主体，除了全体业主共同需求之外，单个业主自然会有自身的特殊需求。例如，代为照顾老人、接送孩子，提供家政服务等等，由于这样的需求无法通过业主大会与物业服务企业订立的物业服务合同解决，那么有需求的业主可以与物业服务企业就该事项另行订立协议，物业服务企业为其提供物业服务合同之外的特约服务项目，费用由双方约定。

《条例》第四十四条规定：物业服务企业可以根据业主委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务报酬由双方约定。据此，物业服务合同约定以外的服务应注意以下几点：