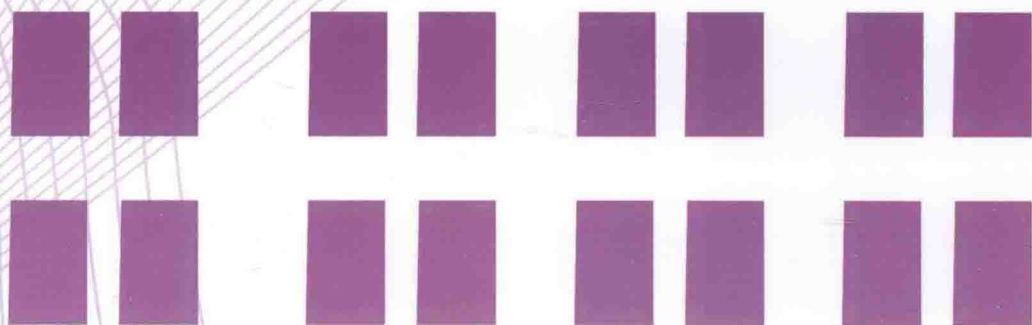


主 编 薛大龙
副主编 曾学权

51CTO.com

技术成就梦想



注册物业管理师考试 辅导教程

物业管理 基本制度与政策



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

注册物业管理师考试辅导教程

物业管理基本制度与政策

主 编 薛大龙

副主编 曾学权

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

《物业管理基本制度与政策》是根据最新的注册物业管理师考试大纲编写的，书中的“考点梳理”是作者针对该科考试自首次开考至今所有考过的内容进行梳理后，得出的高频考点，并增加了最新要求的内容；“真题解析”是将最近历年的考试真题进行了分类后，梳理出典型题目放在每章的后面，并进行了解析，使考生能够通过试题练习，更好地理解考试重点。

本书由注册物业管理师考试辅导教程编委会主任薛大龙教授担任主编。薛老师作为业内名师，具有12年面授经验、主编出版书籍50余种，曾在全国范围内讲授公开课600多次，企业内训超过1000家。作为考试规则研究者，薛老师非常熟悉命题要求、命题形式、命题难度、命题深度、命题重点及判卷标准等。

本书作为考生备考注册物业管理师考试的学习教材，也可供各类培训班使用。考生可通过学习本书，掌握考试的重点，并通过历年真题及解析，熟悉试题形式及解答问题的方法和技巧等。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

物业管理基本制度与政策 / 薛大龙主编. —北京：电子工业出版社，2014.8

注册物业管理师考试辅导教程

ISBN 978-7-121-23662-4

I. ①物… II. ①薛… 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 141624 号

策划编辑：祁玉芹

责任编辑：鄂卫华

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：中国电影出版社印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：787×1092 1/16 印张：11.5 字数：280 千字

版 次：2014 年 8 月第 1 版

印 次：2014 年 8 月第 1 次印刷

定 价：28.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

注册物业管理师考试辅导教程编委会

主 任：薛大龙

副主任：王家亮 曾学权

编 委：（排名不分先后）

张 莹 战培芝 陈 崎 王宏宇

张 珂 迟博麒 王 安 何鹏涛

赵学军 吴春杰 李 刚 周鸣乐

李莉莉

前言

PREFACE

最新版《物业管理师制度暂行规定》要求：物业管理师，是指经全国统一考试，取得《中华人民共和国物业管理师资格证书》，并依法注册取得《中华人民共和国物业管理师注册证》，从事物业管理工作的专业管理人员。国家对从事物业管理工作的专业管理人员，实行职业准入制度，纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划。中华人民共和国住房和城乡建设部（本书简称“住建部”，2008年3月前称“建设部”）、中华人民共和国人力资源和社会保障部（本书简称“人社部”，2008年3月前称“人事部”）共同负责全国物业管理师职业准入制度的实施工作，并按职责分工对该制度的实施进行指导、监督和检查。物业管理师资格实行全国统一大纲、统一命题的考试制度，每年举行一次。

物业管理师资格考试合格，由人社部、住建部委托省、自治区、直辖市人民政府人事行政部门，颁发由人社部统一印制，人社部、住建部用印的《资格证书》。该证书在全国范围内有效。取得《资格证书》的人员，经注册后方可以物业管理师的名义执业。住建部为物业管理师资格注册审批机构，省、自治区、直辖市人民政府房地产主管部门为物业管理师资格注册审查机构。取得《资格证书》并申请注册的人员，应当受聘于一个具有物业管理资质的企业，并通过聘用企业向本企业工商注册所在省的注册审查机构提出注册申请。

物业管理项目负责人应当由物业管理师担任。物业管理师只能在一个具有物业管理资质的企业负责物业管理项目的管理工作。取得《资格证书》的人员，用人单位可以根据工作需要聘任经济师职务。第一次进行全国统一开考的物业管理师考试始于2010年，由于起始时间较晚，积累了大量期盼获得物业管理师证书的考试人员，目前注册物业管理师考试的全国平均通过率一般在20%左右。物业管理师考试范围较泛，同时具有一定的深度，考生仅看参考教材很难通过考试，需要掌握考试规律，掌握考试重点，掌握考试技巧，因此本书应运而生，本书收入了2010年—2013年的考试真题，并且做了详细的解析，包括知识点和答题方法的解析，对考生参加物业管理师的考试有很大的帮助。

《注册物业管理师考试辅导教程》系列书籍的编写结合真题，结合考试重点，力求让考试能够把知识点和考试技巧同时掌握，全套共有四本，分别是：《物业管理基本制度与政策》、《物业经营管理》、《物业管理实务》、《物业管理综合能力》。其“考点梳理”是作者针对该科考试自首次开考至今所有考过的内容进行梳理后，得出的高频考点，力求重点突出，



简单明了；其“真题解析”是将最近历年的考试真题进行了分类后，梳理出典型题目放在每章的后面，并进行了详细的解析，使考生能够通过试题，更好地理解考试重点，而且注重教会考生如何做题，如何把知识点和考试技巧结合在一起轻松作对题目，每一道题的解析都包含着做题的思路，考生如果能掌握解题的方法，备考事半功倍。

《物业管理基本制度与政策》由注册物业管理师考试辅导教程编委会主任薛大龙教授担任主编。薛老师作为面授名师，具有 12 年面授经验、主编正式出版书籍 50 余种，曾在全国范围内讲授公开课 600 多次，企业内训超过 1000 家。作为考试规则研究者，薛老师非常熟悉命题要求、命题形式、命题难度、命题深度、命题重点及判卷标准等。

《物业管理基本制度与政策》由注册物业管理师考试辅导教程编委会副主任曾学权担任副主编。曾学权先生为北京国软信息技术研究中心高级研究员、资深物业管理专家，他在具有丰富物业管理经验的同时，还具有深厚的理论功底，尤其对近年的物业管理师考试命题及方向研究透彻。

物业管理师的在工作中常用到的一些法律法规和标准，这些法律法规和标准也是参加物业管理师考试中的必考内容，如《物业管理条例》、《物业服务企业资质管理办法》、《物业管理师制度暂行规定》、《物业管理师资格考试实施办法》、《住宅专项维修资金管理办法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《房屋建筑工程质量保修办法》等。作者将这些文件进行了整理，读者可以在以下 2 个网站进行下载学习：<http://www.phei.com.cn>（电子工业出版社），<http://www.guoruan.org.cn>（北京国软信息技术研究中心）。

本书作为考生备考注册物业管理师的学习教材，也可供各类培训班使用。考生可通过学习本书，掌握考试重点，并通过历年真题及解析，熟悉试题形式及解答问题的方法和技巧等。

在本书出版之际，要特别感谢命题专家们，编者在本书中引用了历年典型的考试原题。另外在本书的编写过程中，参考了许多相关的文献和书籍，编者在此对这些参考文献的作者表示感谢。

感谢电子工业出版社祁玉芹老师和张瑞喜老师，两位老师在本书的策划、选题的申报、写作大纲的确定，以及编辑出版等方面，付出了辛勤的劳动和智慧。

由于时间仓促，书中难免存在错漏和不妥之处，如果读者发现书中的错误，请发邮件到作者电子邮箱 PYXDL@163.COM，编者诚恳地希望读者们的不吝指正和帮助，并表示感激。

编 者

2014 年 7 月

目录

CONTENTS

第 1 章 物业管理概述	1
1.1 物业管理的概念	1
1.1.1 考点梳理	1
1.1.2 真题解析	3
1.2 我国物业管理的产生与发展	5
1.2.1 考点梳理	5
1.3 我国物业管理制度的历史沿革	9
1.3.1 考点梳理	9
1.4 《物业管理条例》	12
1.4.1 考点梳理	12
1.4.2 真题解析	18
第 2 章 物业管理服务	21
2.1 物业管理服务的特点和内容	21
2.1.1 考点梳理	21
2.1.2 真题解析	29
2.2 物业服务收费及定价成本监审	31
2.2.1 考点梳理	31
2.2.2 真题解析	37
2.3 物业服务合同	42

2.3.1	考点梳理	42
2.3.2	真题解析	50
2.4	物业使用与维护	52
2.4.1	考点梳理	52
2.4.2	真题解析	54
第 3 章	物业管理的基本制度	55
3.1	业主大会制度	55
3.1.1	考点梳理	55
3.1.2	真题解析	63
3.2	管理规约制度	70
3.2.1	考点梳理	70
3.2.2	真题解析	75
3.3	前期物业管理招投标制度	77
3.3.1	考点梳理	77
3.3.2	真题解析	82
3.4	物业承接验收制度	85
3.4.1	考点梳理	85
3.4.2	真题解析	86
3.5	物业管理企业资质管理制度	88
3.5.1	考点梳理	88
3.5.2	真题解析	92
3.6	物业管理从业人员职业资格制度	95
3.6.1	考点梳理	95
3.6.2	真题解析	102
3.7	住宅专项维修资金制度	104
3.7.1	考点梳理	104
3.7.2	真题解析	110

第 4 章 建筑物区分所有权	115
4.1 业主的建筑物区分所有权	115
4.1.1 考点梳理	115
4.1.2 真题解析	118
第 5 章 房地产相关制度与政策	123
5.1 房地产与房地产业管理制度简介	123
5.1.1 考点梳理	123
5.2 房地产开发经营管理	124
5.2.1 考点梳理	124
5.2.2 真题解析	130
5.3 房地产转让管理	132
5.3.1 考点梳理	132
5.3.2 真题解析	135
5.4 商品房销售管理	135
5.4.1 考点梳理	135
5.4.2 真题解析	141
5.5 房屋租赁管理	144
5.5.1 考点梳理	144
5.5.2 真题解析	148
5.6 房地产中介服务	149
5.6.1 考点梳理	149
5.6.2 真题解析	151
5.7 房地产抵押管理	151
5.7.1 考点梳理	151
5.7.2 真题解析	155
5.8 房地产权属登记	156
5.8.1 考点梳理	156

5.8.2 真题解析.....	160
5.9 房屋维修养护管理.....	161
5.9.1 考点梳理.....	161
附录 物业管理条例.....	167
参考文献.....	174

第1章

物业管理概述

1.1 物业管理的概念

《物业管理条例》(以下简称为《条例》)是中国物业管理师执业的基本准则和依据,而条文的具体内容则是物业管理师考试命题工作中的高频考点,考生必须要熟练掌握。《物业管理条例》全文见附录。



1.1.1 考点梳理

一、物业管理的概念

《物业管理条例》第二条明确规定: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。

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

对于房屋等建筑物的管理,一是业主有权选择适合自己的方式来管理自己的物业;二是业主也可以将不同的服务内容委托给不同的专业公司;三是业主还可以选聘物业管理企业进行管理。

《条例》调整和规范的范围仅限于业主选聘物业管理企业所进行的物业管理服务活动。业主自行管理,可行使对建筑物的占有权、使用权、收益权、处分权,并对建筑物的维修养护管理。

业主委托专业公司提供专项服务,业主和专业公司之间是委托服务合同关系,应当按照《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)等相关法律、法规的规定来执行。

2. 物业管理活动的基础是物业服务合同

物业管理活动是业主和物业管理企业就物业管理服务为标的所进行的一项交易。交易的双方为合同的主体。它是业主和物业管理企业订立的关于双方在物业管理活动中的权利义务的协议。确立业主和物业管理企业之间被服务者和服务者的关系,明确物业管理活动的基本内容,提供对应的物业管理服务,业主根据物业服务合同交纳相应的物业服务费用,双方是平等的民事法律关系。



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

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，包括物业管理企业提供的清洁卫生、安全防范、装饰装修等服务。

另外物业管理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专项服务项目；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、《物业管理条例》调整的范围

(1) 《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。主要规范的是居住物业（住宅物业）的物业管理活动；对于写字楼、商场等非住宅物业的物业管理活动，是参照居住物业的有关规定执行。《条例》规定住宅物业的建设单位需通过招标投标方式来选择物业管理企业，而对非住宅物业的建设单位，没有要求。《条例》第五十四条规定住宅物业应当建立专项维修资金制度，而对非住宅物业也未做强制性规定。

(2) 《条例》的适用范围，既包括城市，也涵盖乡村。

三、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。物质状态的变化导致产权所有关系的变化。房地产权属已经由独立的产权主体向共有的产权主体转化。目前，除少数情况外，建筑物及配套的设施、设备以及用地，基本已被多个产权人区分所有，其中的每个产权人仅享有部分产权并承担专有部分的管理修缮义务，全体业主对物业共有部分共同承担着维护责任。

(2) 多元化的物业权属状况要求物业管理形式与之相适应。在共有产权状态下，任一关系到全体业主权益的决定，都必须取得多数业主的同意，按照民主集中制原则通过一定的形式表达各自意愿，共同决定对共有财产的管理和共同利益的平衡，然后委托物业管理企业依据业主的共同契约，为业主提供管理与服务。

(3) 物业管理活动应当遵循市场原则。实施物业管理的情况下，业主的物业管理职能从物业管理权限中分离，全体业主享有物业管理的决策权，管理职能交由物业管理企业实施，并由其完成物业的维修养护，并维护全体业主的共同权益。

业主通过市场选聘物业管理企业，并和物业管理企业在平等、自愿、等价有偿、诚实信用的基础上，签订物业管理服务合同，履行合同约定的权利和义务。

将市场原则作为物业管理活动的前提条件。一是强调业主在市场活动中业主作为物业的主人，具有充分的自主选择权。二是强调物业管理活动必须纳入市场秩序，物业管理企业与业主之间所承担的违约责任，必须在物业服务合同中做出明确约定。

(4) 非市场性的房屋管理不属于物业管理。有些非住宅建筑，产权情况比较简单，没有按照企业经营规则独立核算自负盈亏，人、财、物由上级单位支配和调动，与上级单位没有建立物业服务合同关系。保留着行政管房的本质特征，它不是一种市场关系，不属于《条例》调整的范畴。

《条例》将业主选聘物业管理企业,并和物业管理企业签订物业服务合同,作为物业管理活动的前提条件,强调物业管理是一种市场行为、市场关系、市场活动,必须遵守市场规则。

四、物业管理的特征

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。

(1) 社会化。物业管理社会化有两个含义: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,是实现物业管理社会化的必要条件。

(2) 专业化。物业管理的专业化,要求物业管理企业必须具备一定的资质等级,要求物业管理从业人员必须具备一定的职业资格。专业化管理要求:有专业的人员配备;有专门的组织机构;有专门的管理工具设备;有科学、规范的管理措施与工作程序;运用现代先进的维修养护技术实施专业化的管理。物业管理专业化是现代化大生产专业分工的必然结果。

(3) 市场化。市场化是物业管理最主要的特点。市场竞争机制下,物业管理的属性是经营,商品是劳务,方式是等价有偿。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。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。



1.1.2 真题解析

🔥 2011-1 我国物业管理的三个基本特征是()。

- A. 社会化、专业化、市场化
- B. 社会化、专业化、企业化
- C. 社会化、集中化、市场化
- D. 社会化、现代化、企业化

试题分析: 社会化,指物业的所有权人到社会上选聘物业企业和物业企业到社会上寻找物业项目。专业化,指物业公司必须要有从业资质才可以管理物业项目,从业人员要持证上岗。市场化,是物业管理最主要的特点。

参考答案: A

🔥 2011-2 关于物业管理的说法,错误的是()。

- A. 物业管理属于第三产业
- B. 物业管理是服务性行业
- C. 物业管理属于房地产行业
- D. 物业管理的性质是公益性的公共服务活动

试题分析: 物业管理活动为有偿服务,非公益性质。

参考答案: D

🔥 2011-3 物业管理的市场化特征集中体现在等价有偿和()。

- A. 政府调控
- B. 业主决策



C. 企业决策

D. 双向选择

试题分析：双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。

参考答案：D

🔥 2011-44 关于管理建筑物及其附属设施的说法，错误的是（ ）。

A. 业主不可以自行管理

B. 业主可以委托物业服务企业管理

C. 业主可以委托专业服务企业分项管理

D. 业主可以委托其他管理人管理

试题分析：物业管理的三种方式之一是可以自行管理，也可以委托他人分项或者统一管理。

参考答案：A

🔥 2012-1 物业管理社会化的必要前提是（ ）。

A. 具有专业人员

B. 物业的所有权、使用权与经营管理权相分离

C. 具有现代化设备

D. 有优质的服务供应

试题分析：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。

参考答案：B

🔥 2012-2 物业管理的本质是提供一种（ ）。

A. 及时维修

B. 统一管理

C. 无偿服务

D. 有偿服务

试题分析：物业管理活动中业主根据物业服务合同交纳相应的物业服务费用——有偿。

参考答案：D

🔥 2013-1 物业管理条例，规定物业管理活动基础是（ ）。

A. 土地使用权出让协议

B. 商品房买卖合同

C. 房屋租赁合同

D. 物业服务合同

试题分析：物业管理活动的基础是物业服务合同

参考答案：D

🔥 2013-4 物业管理社会化的必要条件是（ ）。

A. 现代化大生产的社会专业分工

B. 物业的所有权、使用权与经营管理权相分离

C. 物业服务企业成为独立承担民事责任的企业法人

D. 有健全的市场机制和良好的市场秩序

试题分析：物业的所有权、使用权与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是实现物业管理社会化的必要条件。

参考答案：A

 2013-5 业主与物业服务企业应当在等价有偿、诚实信用和（ ）的基础上签订物业服务合同

- A. 公开合法
- B. 有序竞争
- C. 平等自愿
- D. 民主协商

试题分析：业主通过市场选聘物业管理企业，并和物业管理企业在平等、自愿、等价有偿、诚实信用的基础上，签订物业管理服务合同，履行合同约定的权利和义务。

参考答案：C

 2013-6 物业管理的专业化，要求物业服务企业有专业的人员、专门的机构、专门的管理工具和（ ）等。

- A. 规范的管理措施
- B. 统一的收费标准
- C. 超值的服务模式
- D. 公开的服务承诺

试题分析：专业化管理要求是指有专业的人员配备；有专门的组织机构；有专门的管理工具设备；有科学、规范的管理措施与工作程序；运用现代管理科学和先进的维修养护技术实施专业化的管理。

参考答案：A

 2011-61 将市场原则作为物业管理活动的前提条件，其主要目的在于强调（ ）。

- A. 业主在市场活动中的自主权
- B. 尊重和维护业主的财产权利
- C. 物业服务企业的社会责任
- D. 物业管理活动必须纳入市场秩序
- E. 物业管理在社会经济中的地位与作用

试题分析：市场化原则一是强调在市场活动中业主作为物业的主人，具有充分的自主选择权。二是强调物业管理活动必须纳入市场秩序，物业管理企业与业主之间所承担的违约责任，在物业服务合同中必须做出明确约定。

参考答案：A、D

1.2 我国物业管理的产生与发展



1.2.1 考点梳理

一、物业管理的起源与发展

物业管理起源于19世纪60年代的英国。由于当时房屋管理混乱，居住环境恶劣，引起大量事端。一位名叫奥克维娅·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。奥克维娅·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。

19世纪末20世纪初,美国经济迅速发展,为楼宇所有业主提供专业性和技术性的楼宇管理和维修养护工作的专业化物业管理机构诞生。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、城镇住房及住房制度改革

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。

(一) 我国城镇住房的发展情况

1949年中华人民共和国成立后,我国实行房屋国有化的政策。大量城市私房经过社会主义改造转化为国有,政府和国营企业又建造大量的住房提供给居民和职工租用,形成了中国特色的公有住宅体系(包括非住宅公房)。政府房管所还直接经管一部分公房,出租给居民使用,并具体负责管理和养护。

改革开放以后,国家确立了住房商品化方针,大力发展商品房销售,并按照住房制度改革政策向职工和居民出售公有住房。

(二) 改革开放前的城镇住房制度

1949年中华人民共和国成立后,我国房屋管理一直采取福利型的行政管理模式的城镇住房制度,是国家在解决城镇居民住房方面实行的基本政策和制度。主要包括:城镇住宅建设投资方式、住房分配方式、住房管理方式、住房消费方式、住房交换关系等方面经济关系的总和构成城镇住房制度。

改革开放前的住房制呈现三个特征:(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。

住房由国家 and 国有企业统包,其弊端表现在建设资金有投入无回收,制约了住宅建设的发展,住房供应极其短缺,人均住房面积下滑。收取的房租过低,入不敷出无法维持房屋的维修养护、改造,危及群众的居住安全。

(三) 住房商品化制度

1. 建立并扶持商品房市场

1978年后房地产领域进行了三项改革:(1)城镇住房制度改革。(2)城市土地使用制度改革。(3)房地产生产方式改革。

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”的建设方针综合开发模式,建立并完善商品房市场。

在长期综合开发后,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。

2. 城镇住房制度改革

城镇住房制度改革是经济体制改革的重要组成部分。1979年,国家开始实行向居民售房试点改革。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。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。同时,提出经济适用住房建设方针和政策,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,全面实现了住房商品化秩序。

三、我国物业管理的产生

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。按照社会化、专业化的管理原则和企业经营的方式,对住宅小区实施专业管理,为业主提供有偿服务,收取相应的服务费用,建立了“独立核算、自负盈亏、自我发展、自我完善”的运行机制。使房屋管理工作从政府行为改变为企业行为,使房屋管理从政府补贴为主到自负盈亏,为特区乃至全国房屋管理工作的改革提供了成功的经验。

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。从1986年第一批住户入住,五羊村就成立了广州东华物业管理公司,为居民提供各种公共服务、专项服务和特约服务,并承担公共设施的管理和维护。

深圳市莲花物业管理公司管辖党政机关、事业单位住房莲花二村住宅区。该物业公司勇于开拓、锐意改革,在实践中既吸取香港房屋管理的成功经验,又借鉴国内房管所房屋管理的丰富经验,努力开创一流的管理、一流的服务,探索出了一条自我运转、自我发展、自我完善、社会效益和经济效益相统一的房屋管理成功经验。1992年,莲花二村被评为“国家示范文明住宅小区”。

四、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》。深圳市开始积极探索物业管理招标投标制度。1994年,深圳市万厦居业公司获得了莲花北村小区的物业管理权。

1994年建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,确立了物业管理新体制。规定“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式,并与物业管理公司签订物业管理合同由其统一实施专业化管理”。“住宅小区应当成立住宅小区管理委员会,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、物业管理公司的权利、义务,物业管理合同内容以及物业管理相关各方违规的处罚等做出了规定。

1995年,建设部在青岛召开了全国第一次物业管理工作会议。1995年建设部开始在全国开展城市物业管理优秀示范小区和优秀市长的表彰活动。全国优秀示范小区评比中,莲花北村获得了全国物业管理优秀示范小区第一名。

1996年,深圳市用旧小区鹿丹村作为试点,进行物业管理招标投标,经过激烈竞争,深