

中国物业管理师执业资格考试参考教材

WYGL

物业管理基本制度与政策

中国物业管理协会 编写

中国建筑工业出版社

中国物业管理师执业资格考试参考教材

物业管理基本制度与政策

中国物业管理协会 编写

张景伊 陈 伟 主编

中国建筑业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理基本制度与政策/中国物业管理协会编写;张景伊,
陈伟主编. —北京:中国建筑工业出版社, 2006

中国物业管理师执业资格考试参考教材

ISBN 7-112-01977-X

I. 物… II. ①中… ②张… ③陈… III. ①物业管理—
规章制度—中国—资格考核—教材 ②物业管理—经济政策—
中国—资格考核—教材 IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 089784 号

中国物业管理师执业资格考试参考教材

物业管理基本制度与政策

中国物业管理协会 编写

张景伊 陈 伟 主编

*

开本: 787×960 毫米 1/16 印张: 21¼ 字数: 438 千字

2006 年 8 月第一版 2006 年 8 月第一次印刷

印数: 1—30, 000 册 定价: 35.00 元

ISBN 7-112-01977-X

(14377)

版权所有 翻印必究

请考生注意识别本书防伪标签:



本标签表面采用珠光变色技术, 通过变换
视角, 可看到“查询真伪”四字。拨打查询
热线电话, 核对刮开涂层后显现的 20 位数字,
可知本书真伪。举报电话: (010)88083105。

中国物业管理协会

地址：北京市三里河路 15 号中建大厦 B 座 9003 室

邮编：100037

电话：(010)88083105 88083107

传真：(010)88082258

网址：<http://www.ecpmi.org.cn>

中国物业管理师执业资格考试 参考教材编审委员会

名誉主任：刘志峰

主任：谢家瑾

副主任：沈建忠 陆克华 姜万荣 徐俊达 王玉平
陈伟

委员：(以姓氏笔画为序)

刁向明	马象林	马永光	仇慎谦	王军
王鹏	王殿武	王晓瑜	王明炫	田在玮
冯占雄	刘德军	刘洪玉	刘金联	刘少为
刘勇	任宏	任景全	许怀云	许建华
许新民	仲伟斌	朱志刚	陈藹贫	陈晨苗
陈家豪	陈庆芳	陈之平	陈智勇	杜挺
何从华	何华荣	李萍	李琮才	李文洁
李越	沈大鹏	吴德仁	吴建设	张年
张广云	张继刚	张景伊	张宣文	邹劲松
季如进	罗小钢	郑良雨	周士冲	周心怡
贵振富	赵成	柴强	桑卫京	翁国强
黄嘉辉	黄隆规	梁建	董贤钧	韩朝
彭安绪	彭先成	曾艳	蔡任重	蔡兴发
穆汉卿	薛福志	藏小军		

目 录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理的概念	1
一、物业管理的概念	1
二、物业管理的特征	5
第二节 我国物业管理的产生与发展	6
一、物业管理的起源与发展	6
二、城镇住房及住房制度改革	7
三、我国物业管理的产生	8
四、我国物业管理的发展	10
五、物业管理在社会经济中的地位与作用	11
第三节 我国物业管理制度的历史沿革	14
一、《条例》颁布前的物业管理制度建设	15
二、《条例》颁布后的物业管理制度建设	18
第四节 《物业管理条例》	19
一、《条例》的立法过程	19
二、《条例》的指导思想和立法原则	22
三、《条例》创设的法律制度	23
四、《条例》主要内容简介	25
五、《条例》确立的基本法律关系	31
复习思考题	33
第二章 物业管理服务	35
第一节 物业管理服务的特点和内容	35
一、物业管理服务的特点	35
二、物业管理服务的内容	36

三、物业管理服务标准	38
第二节 物业服务收费	45
一、物业服务收费原则	45
二、物业服务收费管理	47
第三节 物业服务合同	53
一、物业服务合同	54
二、前期物业服务合同	56
三、物业管理企业的义务	59
四、物业管理企业的责任	63
第四节 物业使用与维护	64
一、公共建筑和共用设施规划用途不得擅自改变	65
二、物业管理区域内的道路场地不得擅自占用与挖掘	65
三、公用事业单位应当依法履行相关管线和设施设备的维修养护责任	66
四、业主装饰装修房屋应当依法规范	66
五、利用物业共用部位、共用设施设备经营应当遵守有关规定	67
复习思考题	68
第三章 物业管理的基本制度	69
第一节 业主大会制度	69
一、业主	70
二、业主大会	74
三、业主委员会	77
四、限制性规定	81
第二节 业主公约制度	81
一、业主公约	82
二、业主临时公约	83
第三节 前期物业管理招投标制度	89
一、前期物业管理招标投标的概念、意义和原则	90
二、前期物业管理项目招标规则	91
三、物业管理项目投标规则	94
四、开标、评标和中标	95
五、违反前期物业管理招标投标规定的法律责任	96
第四节 物业承接查验制度	97

一、物业承接查验制度的意义	97
二、物业承接查验的内容	98
三、物业的保修责任	99
第五节 物业管理企业资质管理制度	100
一、物业管理企业的性质和地位	100
二、物业管理企业资质管理的必要性	102
三、物业管理企业的资质等级	103
四、物业管理企业资质等级的管理程序	105
五、物业管理企业违规行为的行政处罚	107
第六节 物业管理从业人员职业资格制度	107
一、物业管理从业人员的职业素质	108
二、物业管理从业人员的职业资格	112
三、物业管理师制度的相关规定	115
第七节 住宅专项维修资金制度	120
一、住宅专项维修资金的交存	120
二、住宅专项维修资金的使用	122
三、住宅专项维修资金的监管	124
复习思考题	125
第四章 房地产相关制度与政策	127
第一节 房地产与房地产业管理制度简介	127
第二节 房地产开发经营管理	128
一、房地产开发企业管理	128
二、房地产开发项目的规划设计管理	131
三、房地产开发的项目管理与建设施工管理	134
第三节 房地产转让管理	136
一、房地产转让的概念	136
二、土地使用权的处理原则	137
三、房地产转让的程序	138
四、房地产转让合同	139
五、禁止转让的规定	140
第四节 商品房销售管理	140
一、商品房预售管理	140

二、商品房现售条件	141
三、商品房销售原则	142
四、商品房销售合同与销售方式	143
五、商品房销售争议的解决规则	145
第五节 房屋租赁管理	147
一、房屋租赁的主要原则	147
二、房屋租赁合同	148
三、禁止性及相关规定	149
四、房屋租赁登记	150
第六节 房地产中介服务	151
一、房地产中介服务的概念	151
二、房地产中介服务人员资格管理	152
三、房地产中介服务机构管理	152
四、房地产中介服务业务管理	153
第七节 房地产抵押管理	154
一、房地产抵押的概念	154
二、房地产抵押的主要原则	155
三、房地产抵押权的设定	156
四、房地产抵押合同	157
五、房地产抵押登记	157
六、抵押房地产的占用、管理与处分	158
第八节 房地产权属登记	159
一、房地产权属登记的概念和作用	159
二、房屋权属登记的种类	161
三、房屋权属证书	163
四、房屋权属登记程序与处理规则	163
第九节 房屋维修养护管理	165
一、城市异产毗连房屋管理	165
二、城市危险房屋管理	166
三、公有住宅售后维修养护管理	168
复习思考题	169
第五章 国外及香港地区物业管理概况	171

第一节 英国物业管理	171
一、住房建设和分配制度	171
二、物业管理类型	171
三、皇家特许屋宇经理学会	172
四、住房管理注册学院	173
第二节 美国物业管理	174
一、物业管理从业人员资格及其培训	175
二、物业管理行业协会的发展概况	178
三、物业管理的发展趋势	180
第三节 日本物业管理	180
一、物业管理协会	180
二、物业管理的特点	183
第四节 新加坡物业管理	183
一、建设资金和物业管理经费	184
二、建屋发展局	186
三、物业管理机构与管理内容	187
第五节 香港物业管理	190
一、房屋的维修、保养与管理	190
二、物业管理的财务安排	194
三、物业管理的法制化	197
四、物业管理人员的培训	201
复习思考题	203
 附录：物业管理行政法规、部门规章、有关文件	 205
物业管理条例	205
物业管理企业资质管理办法	215
前期物业管理招标投标管理暂行办法	220
物业管理师制度暂行规定	227
物业管理师资格考试实施办法	233
物业管理师资格认定考试办法	235
关于实施物业管理师制度职责分工有关问题的通知	238
前期物业服务合同(示范文本)	239
《前期物业服务合同(示范文本)》使用说明	251

物业管理条例 第一章 总则

物业管理条例 第一章 总则

物业管理条例 第一章 总则

第一章 物业管理概述

物业管理条例 第一章 总则

物业管理条例 第一章 总则

第一节 物业管理的概念

物业管理条例 第一章 总则

物业管理条例 第一章 总则

一、物业管理的概念

物业管理条例 第一章 总则

《物业管理条例》(以下简称《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。

(一)对《条例》所称物业管理定义的理解

物业管理条例 第一章 总则

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,业主可以根据不同情况采用不同的方式。从实际情况来看,主要有三种方式:其一是业主自己进行管理;其二是业主将不同的服务内容委托给不同的专业公司;其三是业主选聘物业管理企业进行。《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。当然,这并不意味着业主采用其他方式对建筑物进行管理的行为没有法律约束。就业主自行管理而言,作为建筑物的所有权人,业主可行使对建筑物的占有权、使用权、收益权、处分权,对建筑物的维修、养护、管理属于业主行使所有权的体现,对此,《中华人民共和国民法通则》(以下简称《民法通则》)等法律、法规已有规定。就业主委托专业公司提供专项服务而言,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。《条例》之所以就业主通过选聘物业管理企业实施建筑物管理单独立法,是基于这种方式的特殊性。

必须说明的是,业主有权选择适合自己的方式来管理自己的物业。换言之,是否选聘物业管理企业来对物业实施管理,是业主的权利。《条例》并不强制业主必须选择物业管理企业来实施物业管理,但是,如果业主通过选聘物业管理企业的方式来对物业进行管理,则应当按照《条例》的规定来进行。

2. 物业管理活动的基础是物业服务合同

物业管理活动的实质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。市场经济条件下,交易的进行主要通过合同作为纽带完成,交易的双方也即合同的主体。物业管理作为一项市场行为,也是通过合同才产生的。物业服务合同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。物业服务合同是物业管理活动产生的契约基础。物业管理企业是基于物业服务合同的约定来为业主提供物业管理服务的。物业服务合同确立了业主和物业管理企业之间被服务者和服务者的关系,明确了物业管理活动的基本内容。物业管理企业根据物业服务合同提供物业管理服务,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

物业管理的内容由业主和物业管理企业在物业服务合同中约定。主要有两方面: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,包括物业管理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)《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。从《条例》出台前各地立法情况来看,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,没有专门的法律规定,实践中多是参照居住物业的有关规定执行。在《条例》制定过程中,有一种意见认为居住物业和非居住物业差别甚大,业主对物业服务的要求也不一样,应当分别立法,而《条例》设立的制度均是针对居住物业的物业管理活动而言,因此《条例》应当更名为居住物业条例或者在《条例》中增加专门针对非居住物业的内容。经深入的调研和充分的讨论,这种意见没有被采纳。因为虽然住宅物业和非住宅物业在物业形态、业主的组成、业主对服务的需求、物业管理提供服务的内容和方式等方面确实存在较大差别,但在法律制度方面,两者并无明显不同,无分别立法的必要。至于两者的差别,可以通过物业服务合同来解决。当然,《条例》在某些问题上对两者也作了区分,有些规定就只适用于住宅物业。例如,在前期物业管理阶段,《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,就没有这一要求(第二十四条);同时《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,而非住宅物业则未作强制性规定。

2.《条例》的适用范围,既包括城市,也涵盖乡村。《条例》确立的一些基本制度,既适用于城市的物业管理活动,也适用于乡村的物业管理活动。在《条例》起草过程中,曾几易名称。究其原因,除了前面提到的住宅物业和非住宅物业之争外,城市和乡村之争是另外一个原因。有意见认为,物业管理在我国尚处于起步阶段,目前阶段的物业管理,基本限于城市之内,因此,应当制定城市物业管理条例。另一种意见则认为,虽然从全国情况来看,物业管理确实主要存在于城市,但不可否认的是,在一些比较发达的乡村,物业管理活动已经存在。尤其是在沿海一些经济比较发达的地区,城乡差别已经逐步缩小。同时,并非只有城市才会出现物业管理的需求,对乡村也存在,在广东一些城市的城中村居住区和新农村住宅区都已经实施了物业管理,效果较好。而且随着社会经济的发展和人民生活水平的逐步提高,乡村对物业管理服务的需求将逐渐扩大。如果《条例》只规范城市物业管理活动,那么乡村已经存在和将要出现的物业管理活动将无法可依。这显然不利于物业管理在我国的发展,也不利于发挥物业管理制度良好的社会效益。

(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

房地产是人类赖以生存的基本物质资料,无论生活或是生产经营,都不能与之分离。随着社会生产力的发展和社会资源配置的需要,几千年来单一产权式的房地产形态,已经不再适应经济社会发展的要求。特别是近代建筑科学技术的进步,为节约社会物质资源和改善人类生活条件,不断创造出丰富的建筑形式。目前,设备设施齐全的组团建筑、住宅小区,已经成为现代房地产的主流形态。

物质状态的变化必然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。因此,传统的房屋管理模式不能适应房地产物质形态和权属状况的改变。

2. 多元化的物业权属状况要求物业管理形式与之相适应

在以共有财产形式存在的物业中,由于物业全体共有人对物业共同享有权利并共同承担义务,因此单个业主对全体业主共同享有的权利无权单方面作出决定,同时单个业主也没有义务全额承担应由全体业主共同履行的义务。至此,几

千年来由业主自管自修房屋的管理方式,在当前的物业形态和房屋产权形式下已经无法延续。在共有产权状态下,任何业主的任何一项关系全体业主权益的决定,都必须取得多数业主的同意,否则就会构成对其他业主权利的侵害。解决共有房屋维修养护等各方面事宜的方式只有一条途径,就是业主必须通过一定的形式表达各自意愿,按照民主集中制原则,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

业主管理房产的方式,由自管自修转向委托专业物业管理企业进行,其本质就是业主将自己的物业管理职能从物业管理权限中分离出去,全体业主仍然享有物业管理的决策权,但管理职能交由物业管理企业实施,由物业管理企业按照全体业主的共同意志统一完成物业的维修养护,并维护全体业主的共同权益。

上述物业管理方式的转化,必须通过市场原则来实现,也就是由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,然后各自享有并履行合同约定权利和义务。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。

4. 非市场性的房屋管理不属于物业管理

无论是现在或将来,永远都存在业主自身部门或机构管理自己物业的情况,特别是有些非住宅建筑,产权情况比较简单,业主自身管理的情况很多。其中一些机构管理本单位房屋也采用物业管理形式运作,甚至有的管房机构或部门以物业管理企业名义注册了公司,但是管房机构或部门并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。

这种房屋管理方式仍然保留着行政管房的本质特征,尽管管理方式是合法的、正常的,但并不具备《条例》所要求的由业主选聘并按照物业服务合同履行职责的物业管理本质特征。这种房屋管理方式虽然符合民法关于财产权的规定,财产所有权人有权利也有义务管理好自身的财产,不受他人干涉,从严格意义上讲,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,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、市场活动,必须遵守市场规则。《条例》关于物业管理概念的立法解释,为物业管理概念确定了崭新的内涵,明晰了物业管理活动的本质特征。

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) 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管理企业;变多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理企业的统一管理,在业主大会委托授权的范围内集中实施社会化管理,从而克服旧体制下各自为政、多头管理、相互扯皮、互相推诿的种种弊端,有利于提高整个城市管理的社会化程度,充分发挥住宅小区与各类房屋的综合效益和整体功能,使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

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) 专业化

物业管理的专业化,指的是由物业管理企业通过合同或契约的签订,按照产