

物业管理操作实用手册

(操作卷 上)

主 编 穆汉卿 汤 浩 李仲仁

副主编 曾学林 房春祥 蔡春萌
李 健 张朝德 胡艳曦
陈 强

淮南美術出版社

物业管理操作实用手册

编辑委员会

名誉主编：谢家瑾 国中河 徐俊达 王玉平 劳应勋 陈之泉

房庆方 杜挺 李加林 简文豪

主 编：穆汉卿 汤浩

编委会：(排名不分先后)

田在玮	许新民	邹劲松	王军	郭企敏	任景全
赵富林	周心怡	翁国强	陈庆芳	刘仲国	仲伟斌
王鹏	仇慎谦	马向林	吴建社	陈之平	陈伟
朱志刚	陈巴特尔	姚牧民	周志波	陈晓亚	叶天泉
李文洁	宋健国	鹿蕊麒	黎永昌	徐松明	雷昭新
王友华	王绍平	文靖	艾眉	付俊	冯小丽
伍中俐	孙川	江瑞敏	许健华	何树林	张平安
张玉亭	张军	张跃文	张景春	张朝德	张红喜
张大可	张南平	张学忠	张维伦	李运章	李卓章
李健辉	李健	李越	李子英	杨国贤	杨胜书
邹华	陈红	陈智勇	陈志勇	陈昂鹏	陈家豪
陈照新	陈德芳	陈海铭	陈强	房春祥	徐锋
林伟健	林树青	罗小刚	姚发坤	姚李娟	胡艳曦
姜北京	郭辉星	曹阳	梁健	黄礼泉	黄咏梅
黄家辉	黄涛	曾学林	董贤钧	谢凯	韩朝
韩华	翟穗展	蔡和清	蔡春萌	潘健滨	周在群
耿其中	倪平	宾冰	叶立新	骆惠琼	丁武
戴林章	王培麟	李仲仁			

文字编辑：詹旺珍 高德海 敖杰燕 郭静 谭美宝 张忠梅

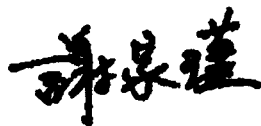
序 言

物业管理在我国还是一个较为年轻的行业，虽然产生在深圳，广州等南方沿海城市已有二十多年，然而在内地启动也只有十年左右的时间，但它的发展速度却十分惊人。据不完全统计，全国已有物业管理企业近三万家，从业人员已经超过 250 万人。但总体上看，管理和操作人员的整体素质尚不能适应行业的发展。

物业管理运作过程涉及的知识面很宽，有行政管理学，心理学、公共关系学、法律学等知识，还有建筑结构学以及设备、设施、水暖、电，煤气，空调、电讯、计算机等工科学技术类知识。让广大从业人员尽快掌握有关知识，提高专业管理和技能水平，以更好地适应行业发展，直接影响到物业管理整体质量的提高，以及物业管理的规范发展。

我们高兴地看到，穆汉卿、汤浩先生集多年物业管理工作经验及专业知识，主编而成《物业管理操作实用手册》。该书是国内目前较为全面、系统地阐述物业管理运作的工具书，具有理论性与实践性并重的特点。该丛书对物业管理的法律法规，招投标的做法与程序，以及物业管理的财务管理等都作了详细的论述，特别是对物业管理涉及的现场日常操作问题，各专业人员的分工，岗位职责，工作程序等写得比较细致、明了，告诉从业人员日常业务工作应该怎样操作，遇到问题如何处理。因此，我认为该丛书对物业管理的行业人员，物业管理企业领导和工作人员都有较大的帮助，也值得教学、研究人员的参考。

中国物业管理协会会长
建设部房地产业司司长
建设部总经济师



2005 年 8 月

前 言

中国物业管理的出现是我国房地产经济市场化的必然产物。作为房地产业的一个重要分支，物业管理所实行的企业化经营、规范化管理、专业化运作、社会化服务的运行机制，适应了现代人们生活及追求高档次居住环境需求，物管行业的发展具有长远的企业效益和社会效益，是一种充满活力的城市朝阳产业。

物业管理在我国几十年来的发展十分迅速，据不完全统计，目前全国的物业管理企业已发展到3万多家，从业人员超过250万人。随着我国物业管理法规逐步完善，社会对物业管理行业的要求越来越高，提高物业管理从业人员的综合素质，加强物业管理企业规范管理及服务工作是物管行业发展的首要途径，也是对未来物管行业管理与服务模式的提升和需要。然而、在科学技术飞速发展的信息时代，知识更替日新月异、希望、困惑、机遇、挑战、随时随地都有可能出现在每一个物管行业人员日常工作之中。抓住机遇、寻求发展、迎接挑战，适应变化的制胜法宝就是学习。——中国物业管理学习起来。

本书正是顺应物业管理发展的这一客观要求而编写，意在为物业管理行业从业人员的实务操作和规范管理提供指导和帮助。本书在编写过程中查阅了大量的物业管理资料，参考了国内外许多优秀的物业管理企业的成功经验，对物业管理的工程管理、招标投标、财务管理、物业管理实务操作进行了系统、详尽的阐述，为物业管理行业从业人员处理实际问题提供了参考的依据，具有极强的可操作性和实用性，不失为物业管理人员参考和借鉴的工具书。

在编写本书的过程中，我们得到了建设部住宅与房地产业司领导及全国行业专家的关心和支持。另外，在本书的编写过程中得到了广东银奥物业管理有限公司、广东银奥企业研究中心的全程支持和协助。在此，一并表示最衷心地感谢。

物业管理在我国正在蓬勃发展，其工作内容和范围还在不断创新、扩大，加之我们水平有限，书中难免有不当之处，我们诚恳欢迎读者、同行批评与指正。

目 录

第一篇 物业管理基本理论

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业与物业管理基本概念	(1)
一、物业	(1)
二、物业管理	(1)
第二节 物业管理的产生与发展	(6)
一、物业管理的起源	(6)
二、香港的物业管理	(6)
三、物业管理在我国的产生与发展	(7)
第三节 物业管理的基本内容	(8)
一、常规性的公共服务	(8)
二、针对性的专项服务	(9)
三、委托性的特约服务	(11)
四、物业管理的经营方式	(11)
第四节 物业管理的基本环节	(13)
一、物业管理的策划阶段	(13)
二、物业管理的前期准备阶段	(14)
三、物业管理的启动阶段	(15)
四、物业管理的日常运作阶段	(17)
第五节 物业管理涉及的有关部门、组织和机构及其相互关系	(18)
一、政府管理部门	(18)
二、房地产开发企业	(19)
三、物业管理企业及专业服务公司	(20)
四、业主大会和业主委员会	(21)
五、参与物业管理的各项机构、组织之间的关系	(22)
第六节 物业管理行业和物业管理市场	(23)
一、物业管理行业的出现与形成	(23)
二、物业管理协会	(24)
三、物业管理市场的涵义与形成	(24)
四、进一步培育和发展物业管理市场	(25)
第二章 物业的早期介入与接管验收	(27)
第一节 物业管理早期介入的现状	(27)

第二节	物业管理早期介入的作用	(27)
第三节	物业管理早期介入的操作程序	(28)
第四节	物业的接管验收	(31)
一、	物业接管验收的作用	(31)
二、	接管验收的方式	(32)
三、	接管验收的原则	(32)
四、	接管验收的内容	(33)
五、	接管验收前的准备工作	(33)
六、	物业接管验收的程序	(33)
七、	接管验收资料的收集整理	(34)
八、	房屋接管验收的标准	(35)
九、	接管验收遗留问题的处理	(38)
十、	接管验收应注意的问题	(39)
第五节	物业的接收与交付使用	(39)
一、	物业的接收	(39)
二、	物业的交付使用	(41)
三、	物业管理前期工作范围及流程	(44)
第六节	物业接管验收工作标准	(45)
第七节	接管验收作业表格	(87)
第三章	房屋设备管理	(163)
第一节	概述	(163)
一、	房屋设备的构成与分类	(163)
二、	房屋设备管理的基本内容要求	(164)
三、	房屋设备的保养与维修	(166)
第二节	给排水设备的管理和维修	(167)
一、	管理范围的界定	(167)
二、	给排水设备的验收与检查	(168)
三、	供水系统管理	(168)
四、	水泵房管理	(169)
五、	排水系统的管理	(169)
六、	给排水设备的修理	(169)
第三节	供电设备管理与维修	(170)
一、	管理范围界定	(170)
二、	掌握设备情况	(171)
三、	制定管理办法	(171)
四、	供电设备的正常维护和保养	(172)
五、	避雷设施的管理	(172)
六、	配电系统过负荷的问题与对策	(173)

第四节 电梯设备管理	(175)
一、电梯的运行管理	(175)
二、电梯的设备管理	(176)
三、电梯的安全管理	(178)
第五节 供暖设备管理	(179)
一、供暖设备管理综述	(179)
二、供暖锅炉房的管理	(181)
三、供暖管网的管理	(183)
四、供暖用户管理	(184)
第六节 其他设备管理	(185)
一、空气调节系统的管理	(185)
二、共用电视天线系统的管理	(187)

第二篇 物业管理公司日常运作管理

第一章 物业管理公司概况	(190)
第一节 物业管理公司简介 (范例)	(190)
第二节 物业管理公司组织架构	(191)
第三节 物业管理公司的工作职责	(191)
第四节 物业管理公司管理目标	(192)
一、物业管理公司经营效率目标	(192)
二、物业管理公司经营质量目标	(193)
三、物业管理公司经营成本目标	(194)
四、物业管理公司计划管理模式 (范例)	(195)
第二章 总经办日常运作管理	(220)
第一节 部门编制	(220)
第二节 部门岗位职责	(220)
一、总经理岗位职责	(220)
二、副总经理岗位职责	(221)
三、总经办主任岗位职责	(221)
四、行政助理岗位职责	(221)
五、人事助理岗位职责	(222)
六、电脑系统管理员岗位职责	(222)
七、总务管理员岗位职责	(222)
八、社区文化管理员岗位职责	(223)
九、总经办计划管理模式 (范例)	(223)
第三节 管理制度	(226)

第1项 员工守则	(226)
第2项 人事管理制度	(233)
第3项 物业管理服务人员培训计划 (范例)	(287)
第4项 行政管理制度	(292)
第四节 运作流程 (参考)	(319)
第五节 运作表格 (参考)	(331)
第1项 人事表格	(331)
第2项 行政表格	(374)
第3项 行政费用预算表	(394)
第六节 管理目标	(405)
第三章 客户服务中心日常运作与管理	(406)
第一节 客户服务中心简介	(406)
第二节 部门编制	(406)
第三节 岗位职责	(407)
第四节 公众制度	(411)
第五节 管理制度	(446)
第六节 运作流程	(500)
第七节 相关表格	(511)
第八节 管理目标	(545)
第四章 客户维修中心日常运作与管理	(546)
第一节 部门编制	(546)
第二节 岗位职责	(546)
第三节 管理制度	(550)
第1项 综合管理制度	(550)
第2项 供配电系统	(608)
第3项 弱电系统	(649)
第4项 消防系统	(664)
第5项 给排水系统	(674)
第6项 空调系统	(689)
第7项 电梯系统	(705)
第四节 运作流程	(723)
第五节 相关表格	(745)
第六节 管理目标	(778)
第五章 公共事务中心日常管理与运作	(779)
第一节 公共事务中心简介	(779)
第二节 公共事务中心编制	(779)

第三节 岗位职责	(780)
第1项 保安、消防、监控	(780)
第2项 清洁、绿化	(785)
第四节 管理制度	(787)
第1项 清洁、绿化	(787)
第2项 治安保卫管理	(816)
第3项 消防监控管理	(839)
第4项 车辆管理	(866)
第五节 运作流程	(875)
第1项 清洁、绿化流程图	(875)
第2项 保安、消防、监控流程图	(890)
第六节 相关表格	(902)
第七节 管理目标	(932)
第六章 车辆管理部	(933)
第一节 部门编制	(933)
第二节 车辆部岗位职责	(933)
第三节 管理制度	(935)
第四节 工作流程	(938)
第五节 相关表格	(947)
第六节 管理目标	(957)
第七章 财务管理	(958)
第一节 部门编制	(958)
第二节 岗位职责	(958)
第三节 物业管理财务管理设定（范例）	(960)
第四节 管理制度	(976)
第五节 运作流程	(1041)
第六节 相关表格	(1048)
第七节 管理目标	(1067)
第八章 社区文化活动及环境社区文化	(1068)
第一节 社区文化的主要内容	(1068)
第二节 社区文化人员配备	(1069)
第三节 社区文化活动场地	(1069)
第四节 社区文化活动经费来源	(1070)
第五节 社区文化活动计划	(1070)
第六节 社区文化操作程序	(1072)
第七节 VI 视觉识别系统简介	(1073)

第八节	社区文化建设记录表	(1074)
第九章	体育会所日常运作管理	(1077)
第一节	体育会所专项管理制度	(1077)
第二节	管理流程	(1100)
第三节	服务质量标准系统	(1102)
第四节	康乐设施收费标准	(1119)
第五节	会员卡收费标准	(1120)
第六节	相关表格	(1121)
第十章	物业管理目标经营管理方案（范例）	(1131)
第一节	目标经营协议书（范例）	(1131)
第二节	目标管理责任书（范例）	(1134)
第三节	部门目标经营方案（范例）	(1146)
第十一章	业主大会和业主委员会	(1152)
第一节	业主与业主大会	(1152)
第二节	业主委员会	(1156)
第三节	业主委员会与物业管理企业的关系与区别	(1160)
第四节	业主委员会在物业管理中的地位和作用	(1162)
第五节	物业管理企业的选聘	(1163)
第六节	业主委员会筹组方案（范例）	(1167)
第十二章	物业管理的创优考评	(1188)
第一节	考评总述	(1188)
第二节	创优考评申报的基本条件及程序	(1191)
第三节	评分细则详释	(1192)
第四节	创建全国物业管理示范大厦迎检资料总目录（范例）	(1204)
第五节	创建全国物业管理示范住宅小区考评资料总目录（范例）	(1251)

第一篇 物业管理基本理论

第一章 物业管理概述

第一节 物业与物业管理基本概念

一、物 业

(一) 物业的含义

“物业”一词是由英语“Estate”或“Property”引译而来的，含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等，这是一个广义的范畴。从物业管理的角度来说，物业是指已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地。各类建筑物可以是一个建筑群，如住宅小区、工业小区；也可以是单体建筑，如一高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦、宾馆、停车场等；同时，物业也是单元房地产的称谓，如一个住宅单位。同一宗物业，往往分属一个或多个产权所有者。相关的设备设施和场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。

(二) 物业的分类

根据使用功能的不同，物业可分为以下四类：

1. 居住物业：包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
2. 商业物业：包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、康乐场所等。
3. 工业物业：包括工业厂房、仓库等。
4. 其他用途物业：如车站、机场、医院、学校等。

不同使用功能的物业，其物业管理有着不同的内容和要求。

二、物业管理

(一) 物业管理的含义

物业管理，是指物业管理企业受物业所有人的委托，依据物业管理委托合同，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，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

物业管理的目的是为了发挥物业的最大使用功能，使其保值增值，并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境，最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。

物业管理企业，通常称为物业管理公司。物业所有人，即产权人，指房屋所有者和土地

使用人,也称为业主。业主可以是个人、集体、国家。

(二) 物业管理的性质

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性管理;是与随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理;是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。按照社会产业部门划分的标准,这种集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体、寓经营与管理于服务之中的物业管理,是一种服务性行业,属于第三产业。

社会化、专业化、企业化、经营型是物业管理的四个基本特性:

1. 社会化

物业管理的社会化指的是它摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,替多个产权人找到了一个总管家;同时也为政府各管理职能部门找到了一个社会总代管。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,在委托授权的范围内集中实施社会化管理,落实各项管理任务和内容,纠正了以往“重建设、轻管理”的思想,改变了“一年新、两年旧、三年破、四年乱”的局面,以克服各自为政、多头管理、互相扯皮、互相推诿的旧体制下的种种弊端,从而有利于提高整个城市管理的水平,以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。同时,物业管理也需要社会的参与和监督。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相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。

2. 专业化

物业管理的专业化,指的是由具备资质的专门的物业管理企业通过委托合同的签订,按照产权人和使用人的意志与要求去实施专业化管理。物业管理企业有专业的人员配备;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。物业管理专业化是现代化大生产的社会专业分工的必然结果。

3. 企业化

物业管理的企业化是相对于传统的行政事业性质福利型的房屋管理而言的,指的是通过组建物业管理企业对物业实行企业化的经营服务管理的过程。其核心是按照现代化企业制度组建物业管理企业并运作。首先,物业管理企业应“真正成为相对独立的经济实体,成为自主经营、自负盈亏的社会主义商品的生产者和经营者,具有自我改造和自我发展的能力,成为具有一定权利和义务的”法人。这是适应社会主义市场经济体制的需要。其次,物业管理行为是一种企业行为。企业以经济手段为主,实行责、权、利相结合的经营责任制。这是在社会主义市场经济体制的条件下,转换房地产管理经营机制的必然结果。

4. 经营型

物业管理的属性是经营,所提供的商品是劳务和服务,它推行的是有偿服务、合理收费。这种经营型的企业化管理,可以减少政府或单位的压力与负担,使各类物业的管理走上以业养业、自我发展的道路,既使房屋的维修养护及设备更新的资金有了来源,又使使用人得到了全方位、多层次的优质服务,获得安全、舒适、可靠的居住与工作环境,从而实现房地产经营的良性循环。

经营型的物业管理必然把物业管理企业推向市场，物业管理企业在激烈的市场竞争机制的作用下，优胜劣汰。

（三）物业管理与传统的房地产管理的区别

物业管理作为城市管理体制的重大改革，与传统的房地产管理相比，从观念上、管理模式上以及在管理的内容、广度和深度上都有着本质的区别，主要体现在以下四个方面：

1. 管理体制不同

传统的房地产管理是在计划机制下由政府或各部门、企事业单位采用行政手段直接进行福利型的封闭式管理，管理单位是终身制。物业管理则是专业化的企业通过市场由业主选择，并且通过合同形式实行在规定期限内的聘用制，用经济手段进行社会化管理的有偿服务。即传统的房地产管理是计划经济体制下的政府行政行为，是福利型的、无偿的；物业管理是市场经济体制下的企业行为，是经营型的、有偿的。

2. 管理内容不同

传统的房地产管理多年来一直以单一的收租养房为主要内容，管理内容单一。实际上由于是福利型的低租金，收了租也养不了房，需要政府的大量财政补贴，盖的房越多，管的房越多，包袱就越重，形成恶性循环。物业管理则是对房屋设备设施等实行多功能、全方位、综合性经营管理与服务，既管物又服务于人，以对物业有形的“物质”（房屋主体、设施设备等的管理为基础，寓管理于服务，以该物业的业主和使用人为核心展开与此相关联的各项服务与管理工作，以人为核心提供精神和物质两方面的服务。物业管理企业通过自身的经营渠道，形成正常的造血功能，以业养业，政府不给补贴，实现资金的良性循环。

3. 所管房屋的产权结构不同

传统的房地产管理，不论是政府还是单位管理的房屋绝大多数是国家或单位所有，是公产，其产权关系单一，使用人仅是承租者而不是产权人，随着住房制度改革的深入和房屋商品化的进程，产权结构发生了根本性变化，国家或单位所占的比重越来越少，以形成国家、单位、个人，包括港、澳、台及外国人拥有产权的产权多元化格局。

4. 管理机制不同

传统的房地产管理是管理者按自身的意志去管理用户，与用户是管理与被管理的关系。用户无法选择管理者，很少有监督权，更谈不上决策权，处于被动地位。物业管理则是产权人和使用人有权通过市场选聘物业管理企业，物业管理企业也有权接受或不接受选聘，双方在完全平等的原则下，通过市场竞争双向选择。签订物业管理委托合同，明确各自的权利、义务，产权人和使用人参与重大事项的决策。物业管理企业与产权人和使用人是委托与被委托、服务与被服务的关系。

（四）物业管理的基本内容

社会化、专业化、企业化及经营型的物业管理最基本的特点是业主的自治自律与物业管理企业统一的专业化的管理相结合。

1. 业主自治自律

业主是物业的主人，掌管着自己财产的占有、使用和支配权。在一宗物业内，每一个业主不仅是自己拥有产权的那部分物业的主人，也是整个物业的主人之一。物业管理的好坏，是全体业主共同的责任，关系到每一个业主和使用人自身的利益。这就要求所有业主都要增强权利意识、自治意识和自律意识，共同参与管理，变被动接受管理为以主人翁的姿态主动

地行使管理权，即建立业主自治自律的管理体制。

首先，业主对自己的财产负责，具有和行使管理权，这是业主自治。其次，在整个物业的使用过程中，全体业主之间还存在着各业主互相之间的邻里关系，既有全体业主共同的利益，即公众利益，又有单个业主各自的利益。公共利益和单个业主利益间有时会发生矛盾，因此，要正确处理好这两者之间的关系。很显然，单个业主的利益要服从公众利益，这就是业主自律。

业主的自治自律有两个关键环节。首先要有一个全体业主共同遵守的业主公约，以此来指导、规范及约束所有业主和使用人的行为，使之共同地自觉地维护公共利益和公共环境；业主公约是所有业主和使用人自律的保证，也是实行业主自治的前提。其次要成立业主委员会，代表广大业主的利益来管理整个物业，并负责选聘物业管理企业；对物业的管理提出具体要求，以合同的形式委托物业管理企业实施物业管理，承担管理责任，协调和监督物业管理企业的具体工作；业主委员会对物业管理企业具有选聘权和解聘权是业主自治的关键。

2. 物业管理企业的统一专业化管理

物业的管理，要确立业主的主人翁地位，在实行业主自治自律的前提下，还必须由物业管理企业实行统一的专业化的管理。这是社会化、专业化、企业化、经营型的物业管理新体制的要求。

物业管理涉及到方方面面，有各种各样的矛盾和关系需要协调和处理，各项管理工作专业性、技术性又很强，要提高物业管理的整体水平，降低物业管理成本费用就必须对物业实行统一的专业化的管理，由物业管理企业来全面负责和承担管理责任，当好物业的“总管家”。需要特别提出的是，在一宗物业（如一个住宅小区）的范围内，应由一家物业管理企业实行统一管理，而不应分割管理，避免出现分散多头的管理形式。

业主的自治自律和物业管理企业统一的专业化的管理相结合是通过业主委员会自主选聘物业管理企业来实现的。两者之间的关系是委托与被委托的关系，是平等的关系。双方的权利和义务通过物业管理委托合同来明确和保障。业主的自治自律使广大业主和使用人以主人翁的身份参与管理，把大家的实际利益、思想感情与物业管理联系起来；专业的物业管理企业是受聘于业主委员会的“总管家”，履行业主委员会赋予的权利并承担管理责任，提供统一的专业化的管理和周到的服务。两者结合在一起，共同实现物业管理的预期目标。这就是物业管理新体制最基本的特点和魅力所在。

（五）用建筑物区分所有权构筑物业管理的基本理论

1. 建筑物区分所有权的构成

建筑物区分所有权的构成包括专有部分所有权、共用部分持分权和因共同关系所形成的成员权。

2. 建筑物区分所有权行使原则

建筑物区分所有权行使原则有：合理原则、整体利益优先原则、多数原则、约定原则。

3. 物业管理责任主体

物业管理责任主体包括有业主、非业主使用人、业主大会及业主委员会、开发建设单位、物业管理企业、政府主管及相关部门、业主的权利义务、非业主使用人的权利义务、业主大会的权利义务、业主委员会的权利义务、开发建设单位的权利义务、物业管理企业的权利义务、政府主管部门的权利义务、政府相关部门的权利义务。

4. 物业管理责任主体的法律地位

- (1) 建筑物区所有权人——业主。
- (2) 区分所有建筑物管理人——业主大会及业主委员会、非业主使用人。
- (3) 建筑物产品质量责任人——开发建设单位。
- (4) 区分所有建筑物管理服务人——物业管理企业。
- (5) 物业管理行政管理人——政府主管及相关部门。
- (6) 合同法——物业管理服务合同当事人的平等关系。
- (7) 消费者权益保护法——消费者与经营者的平等关系。
- (8) 经济（服务）法——服务与被服务之间的平等关系。
- (9) 建筑物区分所有权法（物权法）——区分所有权人管理人、管理服务人之间的平等关系。
- (10) 民法通则——平等的民事主体之间的关系。
- (11) 行政法——政府的行政管理与物业管理民事主体之间的不平等关系。

5. 物业管理基金

物业管理基金包含内容有：物业管理基金的建立；物业管理基金的作用与目的。

物业管理基金的使用与管理；住宅区共用设施专用基金；物业管理本体维修基金。

6. 业主公约

业主公约的基本概念包含有：业主公约的法律地位；业主公约制定原则；业主公约的主要内容与强制性禁止性规定；业主公约签订方式与生效原则；通过业主大会特别议事程序变更、修改业主公约；业主公约的强制登记制度。

7. 业主大会

- (1) 业主大会的法律地位。
- (2) 业主大会的召集。
- (3) 业主大会的职权。
- (4) 业主大会的计票方式。
- (5) 业主大会的一般事项的议决程序。
- (6) 业主大会特别事项的议决程序。
- (7) 业主公约、业主委员会章程变更修改。
- (8) 物业管理服务合同的提前解除。
- (9) 物业建筑物的重要修缮或改良。
- (10) 物业建筑物毁灭后的重建。
- (11) 业主委员会的撤消或重选。
- (12) 区分所有权的强制剥夺。
- (13) 约定专有部分或公用部分的事项。
- (14) 决定全体业主提起诉讼等重大事项。

8. 业主委员会

- (1) 业主委员会的法律地位。
- (2) 业主委员会的产生与设立、登记、整顿、解散。
- (3) 业主委员会章程。

- (4) 业主委员会的任期。
- (5) 业主委员会会议。
- (6) 业主委员会的监督。
- (7) 业主委员会权利义务。
- (8) 业主委员会委员的任职资格。
- (9) 业主委员会诉讼主体资格。
- 9. 物业管理企业与物业管理服务
 - (1) 物业管理企业的法律地位。
 - (2) 物业管理服务合同。
 - (3) 物业管理企业的权利义务。
 - (4) 物业管理的招标投标。
- 10. 物业管理的法律责任
 - (1) 违宪法律责任。
 - (2) 行政法律责任。
 - (3) 民事法律责任：违约责任、侵权责任。
 - (4) 刑事法律责任。

第二节 物业管理的产生与发展

一、物业管理的起源

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时英国工业正处于一个发展的高涨阶段，对劳动力的需求很大。随着大量农村人口的涌入，城市原有各方面的房屋及设施已远远满足不了人口增长的需要，房屋的空前紧张成为一大社会问题。一些开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金租给贫民和工人家庭居住。由于住宅设施极为简陋，环境条件又脏又差，不仅承租人拖欠租金严重，而且人为破坏房屋设施的情况时有发生，严重影响了业主的经济收益。当时有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士为在其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法，要求承租人严格遵守，出人意料地取得了成功，不仅有效地改善了居住环境，而且还使业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来，首开物业管理之先河。从那之后，物业管理工作逐渐被业主和政府有关部门重视，被普遍推广于世界各国，并不断发展成熟。迄今为止，物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分，在国际上十分流行并获得了蓬勃发展，社会化、专业化、企业化、经营型的物业管理已成为一个新型的服务行业。

二、香港的物业管理

香港的物业管理源自英国，但根据当地的情况又有新的发展。在 20 世纪 60 年代，香港经济起飞；人口激增，基础设施落后，住房十分紧张，导致居住环境恶化。香港政府为此开

始修建公共屋村，一些社会人士则成立一些非牟利团体，如“香港房屋协会”，兴建一些廉租屋以缓解中下层市民的居住问题。为管理这些屋村，政府和团体开始从英国引进物业管理人才、管理理论和方法。

目前，香港的物业管理公司分为两类：一类是附属大型发展商的物业管理公司，因为香港政府在批出大量土地给发展商兴建私人屋村的时候，即要求发展商同时承担屋村的管理工作，由发展商成立附属的物业管理公司来管理物业。另一类是物业管理公司不附属任何发展商，独立以专业身份接受业主委托管理物业。

香港在物业管理方面先后制定了《房屋条例》、《多层大厦（业主立案法团）条例》、《建筑物管理条例》等法规，分别由建筑事务监督、消防专员、卫生专员按法律规定定期进行检查和监督，以确保物业管理的各项工作内容能符合有关条例的要求。

三、物业管理在我国产生与发展

现代意义的物业管理在我国起步较晚，是随着改革开放不断深化，市场经济日趋活跃，城市建设事业的迅速发展，房地产综合开发的崛起和房屋管理体制改革的步伐的加快，于 20 世纪 80 年代由沿海地区逐渐兴起的。

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正式成立，开始对深圳经济特区的涉外商品房实施统一的物业管理，同年 5 月 1 日，在广州第一家引进外资兴建的东湖新村物业管理处开业，为该住宅小区业主提供物业管理和服务，这是我国内地物业管理迈出的第一步，标志着这一新兴行业的诞生。随后从深圳到广州，从南方到北方，从沿海到内地，众多城市物业管理公司像雨后春笋般涌现，物业管理呈现出一派蓬勃发展的生机。到 1993 年，深圳市已有专业性的物业管理公司和内设物业管理专业机构的单位逾百家，1993 年 6 月 30 日，成立了全国首家物业管理协会——深圳市物业管理协会，到 2003 年底，据不完全统计，全国已有物业管理公司 7000 余家，从业人员百多万人。

为了探索出一条适应社会主义市场经济的房屋管理模式，建设部在抓建设的同时就注意抓好管理工作，研究房屋管理体制的改革。1989 年 9 月在大庆市召开了第一次全国住宅小区管理工作会议，正式把小区管理工作提到议事日程，并开始着手制定住宅小区管理规章与管理工作的考核标准。1990 年建设部发出了《关于在全国开展住宅小区管理试点工作的通知》，并于同年 6 月在沈阳市召开了全国住宅小区管理试点第一次会议，会议由广州、深圳介绍了两地物业管理情况。在全国部署开展住宅小区管理试点工作，指定了深圳怡景、广州五羊等 13 个住宅小区为国家级试点小区，1992 年 9 月建设部对试点进行考评验收，广州五羊村名列第一。接着又颁布了《全国文明住宅小区标准》。1992 年建设部发出了《全国城市文明住宅小区达标考评办法》和《关于印发〈全国文明住宅小区达标考评实施细则〉的通知》。1993 年 3 月 26 日，由建设部房地产司司长谢家瑾主持，在广东省番禺召开了全国物业管理专家研讨会。这次会议的成果是明确了物业管理必须走社会化、专业化和企业经营的发展方向。1993 年 6 月，建设部、民政部在北京召开了全国首届城市管理工作会议，邀请了广州、深圳两家物业管理企业负责人向来自各地的街道办事处及民政工作负责人介绍了两市的物业管理情况和物业管理服务在城市管理工作中的作用。建设部又连续发布了《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》等一系列法规文件，为加强住宅小区管理提供了依据，引导房屋管理体制一步步走向新的模式。