

★ 辽宁省物业管理从业人员培训教材

物业管理 基本制度

申理 陈欣 主编

WUYEGUANLI
JIBENZHIDU

辽宁人民出版社

★ 辽宁省物业管理从业人员培训教材

物业管理法律基础与案例分析

物业管理基本制度

物业管理项目实务

物业设备设施管理

房屋修缮管理

物业服务企业管理基础

ISBN 978-7-205-06656-7



9 787205 066567 >

定价：35.00元

辽宁省物业管理从业人员培训教材

物业管理基本制度

申 理 陈 欣 主 编

Ⓛ 辽宁人民出版社

© 申理 陈欣 2009

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理基本制度 / 申理, 陈欣主编. — 沈阳: 辽宁人民出版社, 2009.10

辽宁省物业管理从业人员培训教材

ISBN 978-7-205-06656-7

I. 物… II. ①申…②陈… III. 物业管理 - 规章制度 - 中国 - 技术培训 - 教材 IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 189041 号

出版发行: 辽宁人民出版社

地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003

[http:// www.lnpublish.com.cn](http://www.lnpublish.com.cn)

印 刷: 辽宁奥美雅印刷有限公司

幅面尺寸: 170mm × 230mm

印 张: 20 $\frac{1}{4}$

字 数: 371 千字

印 数: 1-5000

出版时间: 2009 年 10 月第 1 版

印刷时间: 2009 年 10 月第 1 次印刷

责任编辑: 王阳春

封面设计: 杨 勇 白 咏

版式设计: 王珏菲

责任校对: 吴艳杰

书 号: ISBN 978-7-205-06656-7

定 价: 35.00 元

辽宁省物业管理从业人员培训 教材编审委员会

主 任	胡 刚	纪 凯	
副主任	王殿武	白 文	李海洋
	邹明达		
委 员	李 强	胡林涛	王自霞
	高照惠	卢炳野	李建军
	李香文	陈德文	井 波
	何国宏	左文华	吴怀忠
	杨文森	黄泽军	鲁 捷
	曲贻胜	齐宝库	陈 欣

本书编写人员

主 编 申 理 陈 欣

副 主 编 王天浩 张国桐 陈 全

参编人员 (以姓氏笔画为序)

王 伟 王经纬 王 晶

田家川 齐 心 张达全

孟庆来 杨洪仲 杜 晔

赵 越 唐卫东 陶 然

黄旻露 曾 红 董明义

序 言

温家宝总理在《政府工作报告》中明确要求：把“大力发展社区商业、物业、家政等便民消费”作为积极扩大内需和拉动经济增长的重要手段。

物业管理不仅使物业保值增值，为业主创造良好的生活、工作和生产环境，而且对扩大社会消费，扩大就业，拉动经济增长，促进社会稳定，提高城市管理和社区管理水平，都具有重大作用。大力发展物业服务业，既是建设和谐社会的长远大计，又是“保增长、保民生、保稳定、促就业”的当务之急。

辽宁省对物业管理高度重视。2001年1月27日，辽宁省九届人大十三次会议审议通过了《辽宁省城市住宅区物业管理条例》，使辽宁省物业管理走上了法制化轨道。2008年11月28日辽宁省第十一届人大常委会第五次会议通过，于2009年2月1日实施的《辽宁省物业管理条例》，补充和细化了国家《物业管理条例》的有关条款，使其更具有操作性，必将加速辽宁省物业管理规范化、法制化的进程。

辽宁省的物业管理服务水平与沿海发达地区相比尚有一定差距，突出表现在物业服务企业应用型人才匮乏，不能适应物业管理发展的需要。物业管理专业人员作为物业管理活动的直接组织者，其物业管理服务水平直接影响物业的保值增值，关系到业主共同利益和社会公共利益。因此，物业管理从业人员的素质亟待提高，物业服务从业人员的职业培训和继续教育至关重要。

物业管理专业性很强，涉及法律、经济、工程及公共关系等多学科。物业管理方兴未艾，从业人员的培训任重道远。我们需要以高等教育为支撑的各类教材、专著以建立物业管理学科体系，培养物业管理的高端人才，更需要实用性的职业培训教材，培养物业管理的应用型人才，以提高辽宁省物业管理行业的整体水平。

为了规范发展物业管理业，贯彻落实《物业管理条例》和《辽宁省物业管理条例》，按照辽宁省住房和城乡建设厅的要求，辽宁省房地产行业协会和沈阳市物业管理协会组织有关专家，编写了这套辽宁省物业管理从业人员培训教材。旨在加大

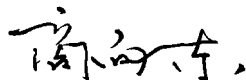
2 物业管理基本制度

对专业人员培训力度,配合国家物业管理从业人员职业资格培训,提高物业管理从业人员素质,做好人才储备,为促进物业行业持续发展创造条件。

本套教材以物业管理项目经理为主要培训对象,紧密结合物业管理服务的实践、突出物业管理项目操作基本知识、基本技能训练,培养项目管理的实际操作能力。本套教材的框架体系参考国家物业管理师资格考试教材,注意了教材与教材之间的独立性和相关性,既讲解基本理论和基本知识,又注意用案例佐证,突出教材的应用性与可操作性。这套教材既是物业管理从业人员实用的工具书和良师益友,也可以作为高等职业教育物业管理专业的辅助教材。

本套教材为辽宁省内物业管理行业培训开端之作,希望以此为基础,行业协会多组织编写物业管理实务类教材,组织行业培训师资队伍,建立物业管理从业人员培训的有效机制。教材的疏漏不足之处,望能结合教学实践不断补充修正。

辽宁省住房和城乡建设厅党组书记



2009年7月

前 言

物业管理自20世纪80年代引进,并在短时间内得以迅速发展,是一种制度变迁,政府主管部门推动和引导的作用不可或缺。具体表现为福利住房管理转变为市场化管理模式,政府要发挥应有的作用;物业管理是城市管理的重要组成部分,城市管理是政府的主要职能,政府必须对物业管理进行适度干预;普通商品房、经济适用房和廉租房的物业管理关系到民生问题,关系到民众的基本生活保障和社会和谐稳定,政府须从全局高度进行必要监管。实践证明,我国物业管理发展的历史在一定意义上是物业管理制度的历史。

本教材为贯彻《辽宁省物业管理条例》,作为辽宁省物业管理从业人员培训系列教材之一,对《物业管理条例》,在坚持民法基本原则和立法规定的原则下,确立的物业管理七项基本制度,作了系统的阐述。

全书共9章。申理、陈欣为主编,王天浩、张国桐、陈全为副主编,第一章由陈欣、陈全、王经纬、唐卫东编写,第二章由王晶编写,第三章由曾红、杨洪仲编写,第四章由赵越、陶然编写,第五章由张国桐、董明义编写,第六章由申理、王天浩、孟庆来编写,第七章由黄旻露、田家川编写,第八章由黄旻露、张达全编写,第九章由齐心、王伟、杜晔编写。申理、陈欣进行统稿,由沈阳行政管理学院孙正教授主审。

本教材结合各地物业行政管理的经验对完善物业管理行政管理体制进行了探索。教材本着“理论教学应体现以应用为目的,以必需、够用为度,实践教学内容应与理论教学相配套,形成完整体系”的原则,把《物业管理条例》和《辽宁省物业管理条例》以及相关的物业管理的基本制度进行了有机整合,旨在培养一批熟悉物业管理基本制度的中层以上管理人才。内容力求系统完整,考虑了一定的前瞻性,叙述深入浅出,每章附有范例,突出案例教学,解决物业管理活动中的实际问题。

2 物业管理基本制度

本教材在编写过程中得到了沈阳市房产局物业管理处、住宅小区管理办公室的大力帮助,提供了大量详实的政策、法规资料及操作规程,在此表达真诚的谢意和敬意。

对参考、引用有关专家学者和业内人士的专著、学术论文,特别是《物业管理基本制度与政策》的编者致以诚挚的感谢。

本教材在探索完善物业管理行政管理体制的理论和实践方面,实为抛砖引玉,作为一种尝试,由于能力和实践经验有限,书中难免有疏漏之处,恳请读者批评指正。

编 者

2009年7月

目 录

序 言	1
前 言	1
第一章 概 论	1
第一节 物业管理的基本概念	1
第二节 物业管理在社会经济中的地位与作用	5
第三节 物业管理的法律规范	8
第四节 物业管理的行政管理与发挥物业管理行业协会作用	19
第二章 物业管理服务	31
第一节 物业管理服务概述	31
第二节 物业服务费	36
第三节 物业服务合同	44
第四节 物业服务争议处理制度	51
第三章 业主大会制度	59
第一节 业主大会制度概述	59
第二节 业主大会的运作规则	68
第三节 业主委员会的运作规则	73
第四节 业主大会和业主委员会与相关机构的关系	78
第四章 管理规约制度	100
第一节 管理规约概述	100
第二节 临时管理规约	108
第五章 前期物业管理招投标制度	120
第一节 前期物业管理招投标概述	120
第二节 前期物业管理招标、投标规则	122

2 物业管理基本制度

第三节	开标、评标和中标	126
第四节	前期物业管理招标投标工作中应注重解决的问题	129
第六章	物业承接查验制度	142
第一节	物业承接查验概述	142
第二节	物业承接查验的主要内容与程序	144
第三节	物业保修责任与开发建设遗留问题处理	148
第七章	物业服务企业资质管理制度	156
第一节	物业服务企业资质管理概述	156
第二节	物业服务企业资质管理的一般规定	159
第三节	物业服务企业诚信档案	165
第八章	物业服务从业人员职业资格制度	173
第一节	物业服务从业人员职业资格制度概述	173
第二节	物业服务从业人员职业素质及培训制度	176
第三节	项目经理执业诚信考核制度	181
第四节	物业管理师制度展望	185
第九章	住宅专项维修资金制度	193
第一节	概述	193
第二节	住宅专项维修资金交存制度	194
第三节	住宅专项维修资金使用制度	199
第四节	住宅专项维修资金补建和续交制度	206
第五节	住宅专项维修资金的管理和监督	207
附 录		227
参考文献		313

第一章 概 论

本章详尽讲解了物业和物业管理的基本概念,系统阐述了物业管理在社会经济中的地位与作用,简要介绍了物业管理活动直接涉及的法律规范的基本内容。同时,着力对物业管理的行政管理和行业管理进行了论述。

第一节 物业管理的基本概念

一、物业

(一) 物业的概念

“物业”这个词原来是粤港方言对房地产的称谓,最早在香港地区普遍使用,自全国第一家物业管理机构——深圳市物业管理公司1981年创立以来,“物业”一词经过20多年的使用和传播,已经逐渐被大家所接受,并且在我国立法中作为固定名词使用。物业是指已建成并经竣工验收投入使用的各类房屋建筑及其附属设施、设备及相关场地。所谓各类房屋,既可以是住宅区,也可以是单体的其他建筑,包括综合商住楼、别墅、高级写字楼、商贸大厦、工业厂房等;所谓房屋附属设施设备和相关场地,是指房屋以外的各种设备,公共市场设施及周围的场地、庭院、道路等。近年来,随着建筑业和服务业的发展,公园、电视塔、码头、水电大坝、游轮、航空母舰改造的游乐场所等也被称之为物业,因此,物业的概念有时被延伸至一定的空间场所。

(二) 物业的分类

物业有各种类型。根据不同的标准,物业有各种分类的方法。如从使用功能上区分,可以分为住宅和非住宅。

住宅物业:指专供居住的房屋,包括别墅、公寓、普通单体住宅区、集体宿舍等。但不包括住宅楼中作为人防用、不住人的地下室等,也不包括托儿所、病房、疗养院、旅馆等具有专门用途的房屋。非住宅物业:指使用用途不是用于居住的房屋和建筑物以及构筑物,包括写字楼、商业楼宇、厂房、医院、学校、医

院、工业园区、机场、车站、码头等。结构相连或具有共有、共用设施设备和附属建筑而为不同产权人所有的物业称为异产毗连房屋。

二、物业管理

（一）物业管理的概念

《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，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

从《条例》所称物业管理定义来看，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。业主有权选择适合自己的方式来管理自己的物业。换言之，是否选聘物业服务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服务企业来实施物业管理，但是，如果业主通过选聘物业服务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。《条例》之所以就业主通过选聘物业服务企业实施物业管理单独立法，是基于这种方式的特殊性。

（二）物业管理的内容

物业管理的内容是由业主和物业服务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。

（三）物业管理的基础

物业管理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服务企业就物业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服务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。物业服务企业根据物业服务合同提供物业服务，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。

三、物业管理的特征

从物业管理在我国近20年的发展来看,其特征主要可以概括为:建立在业主自治基础上的社会化、专业化、市场化。

(一) 社会化。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服务企业;二是物业服务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。物业管理区别于传统的房产管理的最主要特征之一就是社会化。物业管理摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,替多个产权单位、产权人找到一个总管家,由多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理转变为物业服务企业统一管理。

(二) 专业化。物业管理是由业主选聘物业服务企业,依据物业服务合同来进行的一种专业化活动。这里的专业化有三层含义:一是指专门的组织机构,即依法注册并取得专业资质的物业服务企业;二是有专业的人才,如房屋及设施设备的维修,必须配备专业人才;三是有专门的管理工具和设备。物业管理将有关物业的各项专业管理都纳入到物业管理公司的业务范围之内,物业管理公司可以通过设置专门的职能部门来从事相应的管理业务,随着生产力的不断进步,社会分工日趋细化和专业化,物业服务企业也可以将一些专业管理以经济合同的方式委托给相应的专业经营服务公司。

(三) 市场化。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,所提供的商品是服务,方式是等价有偿,业主通过招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。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。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。

四、《条例》规范以外的物业管理模式

《中华人民共和国物权法》(以下简称《物权法》)第八十一条一款规定:“业主可以自行管理建筑物及其附属设施,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。”从这一规定可见,除了《条例》所规范的由业主选聘物业服务企业的方式管理物业以外,其他物业管理模式符合相关法律规定。

（一）社区组织代为管理的物业管理模式

经业主大会决定，对没有选聘物业服务企业进行管理的住宅区（大量是旧住宅区）可以由社区委员会负责管理，由社区组织成立环卫清洁队，负责住宅区的卫生保洁等单项服务。房屋及共用设施设备由房屋产权单位等相关单位负责，其他各项管理工作由各专业部门负责。

（二）业主自助的管理模式

对住宅小区业主要求自行管理的，可由业主委员直接选聘保洁人员、秩序维护员、维修人员等对小区进行管理。

（三）业主委员会聘用物业经理人模式

经业主大会决议，由业主委员会聘请物业管理经理人，负责物业管理工作。物业管理经理人与业主委员会签订合同，直接对业主委员会负责，秩序维护、保洁、维修及管理人员经物业管理经理人考核录用，与业主委员会签订用工合同。

五、保障性住房及旧区物业管理

（一）保障性住房的物业管理

1. 保障性住房的概念

保障性住房，包括经济适用房、廉租房、棚户区改造的回迁房等。经济适用房是指住房设计及其建筑标准上的中小户型、住宅价格相对于市场价格比较适中、成本略低于普通商品房、能够适应中低收入家庭的承受能力的商品房。强调经济性和适用性的使用效果。

廉租住房是通过租赁补贴、实物配租和租金减免三种方式与城镇最低收入家庭的经济承受能力相适应的，对住房困难最低收入家庭实施社会救助的房屋租赁制度。是中国住房保障体系的重要组成部分。

棚户区改造回迁房是指由政府主导、多元融资，对那些结构简陋、设施不配套、房屋质量差、使用年限久、交通不畅通、安全隐患较大城区改造需要拆除的房屋，按政策对被拆迁人提供房屋补偿安置的房屋。

2. 保障性住房的物业管理的特点

保障性住房的对象大部分是城市中的中低收入阶层。因此对保障性住房管理应该成为国家整个住房保障体系的一个有机组成部分，并有其区别于普通住房物业管理的特点：

（1）政府直接提供资金支持。

对于低保户、特困户减免各种费用,充分体现社会公共福利惠及于民的原则。物业服务企业可根据住户要求提供基本的保障性的物业服务内容,并向住户收取少量的管理费(每月几元)。制定服务标准,对达标的物业服务企业由当地政府按照物业面积或户数给予资金补贴。

(2) 物业服务企业可利用住宅区内配套的设施、设备、共用场地、经营用房作为经营性收入用以补贴物业费的不足。

(3) 政府增设物业从业人员的公益性岗位,以降低物业服务成本,政府负责园区内的道路、绿化等共用设施设备的建设及运行费用。

(4) 政府给予税收的优惠政策。

3. 旧区物业管理特点

旧区整治一般是指对20世纪90年代中期以前建成的普通商品房、房改房、单位自管房等住宅,由于年久失修,配套设施不全,环境脏、乱、差,政府制定政策,投入资金进行综合整治改造,以改善住宅区生活环境,提高居民生活质量。

经整治后,具备物业服务企业管理条件的住宅区,通过招投标等形式选择物业服务企业实施统一管理。也可以采取社区代管、业主自行管理、业主委员会聘用经理人等模式。

可以比照保障性住房物业管理的相关政策由各级政府在政策、资金和税收上给予大力扶持。

第二节 物业管理在社会经济中的地位与作用

温家宝总理在2008年《政府工作报告》中指出:将大力发展社区商业、物业、家政等便民消费作为积极扩大内需和拉动经济增长的重要手段。2009年3月召开的全国人大第十一届第二次会议强调,今后一段时期国民经济和社会发展基本目标是“保增长、保民生、保稳定、促就业”。“三保一促”和物业管理直接关联,物业管理行业作为与民生、构建和谐社会息息相关的新兴行业备受国家关注。

随着物业管理覆盖面的不断扩大,居民的物业管理消费性支出逐年增加。居民住房消费用于房屋大、中修及设施设备改造和其他服务消费的累计支出要大大超过购房支出,物业管理不仅直接拉动居民服务性消费支出,还刺激了居民购房积极性,对扩大消费、拉动经济增长产生重大作用。

一、实施物业管理有利于促进经济增长

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