

物业管理 工作指南

WUYE GUANLI
GONGZUO ZHINAN

刘 薇◎主 编
臧炜彤 崔 琦◎副主编



化学工业出版社

物业管理

工作指南

WUYE GUANLI
GONGZUO ZHINAN

刘薇◎主编
臧炜彤 崔琦◎副主编



化学工业出版社

·北京·



本书以物业管理作为讲述对象,依据国家最新颁布的物业管理条例和物权法为基础,结合编者多年的教学实践和物业管理经验,较为科学、系统地论述了现代物业服务全程运作的流程与细节。具体内容包括物业管理基础理论、物业服务企业、业主自治管理、物业管理招标与投标、物业服务合同、早期介入与前期物业管理、物业的承接查验与入住管理、物业服务企业的日常管理工作、物业服务企业客户关系管理及物业管理纠纷的解决与防范。

本书内容翔实,易于操作,实用性强。本书可作为物业服务企业培训、物业管理人员日常工作及职业资格考试的参考用书,也可供物业管理、房地产开发与经营、工程管理、土木工程等专业的师生参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理工作指南/刘薇主编. —北京:
化学工业出版社, 2012.1
ISBN 978-7-122-12247-6

I. 物… II. 刘… III. 物业管理-指南
IV. F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 182690 号

责任编辑:董琳
责任校对:陶燕华

文字编辑:谢蓉蓉
装帧设计:周遥

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印刷:北京市振南印刷有限责任公司

装订:三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张12½ 字数323千字 2012年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:45.00 元

版权所有 违者必究

前 言

物业管理是房地产业发展和住房制度改革的必然产物。随着人们生活水平的提高和房屋产权的多元化，人们对生活居住环境、物业管理与服务、物业的升值与保值都提出了更高的要求，比如房屋的日常维护和修缮等工作要求要由专业的物业服务企业来完成。因此，物业管理涉及千家万户，和百姓的生活与工作息息相关。

为了适应中国物业管理的发展，满足对物业管理人才的需求，本书以物业管理工作为讲述对象，依据国家最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，结合编者多年的教学实践和物业管理经验，较为科学、系统地论述了现代物业服务全程运作的流程与细节。

本书从管理制度、工作规范、管理表格等方面，对物业管理工作进行了全面的阐述，内容翔实，易于操作，实用性强，对于物业服务有着较强的参考和借鉴意义。本书可作为物业服务企业培训、物业管理人员日常工作及职业资格考试的参考用书，也可供物业管理、房地产开发与经营、工程管理、土木工程等专业师生参考。

本书共分十章，具体分工：第一、第四章刘薇（吉林建筑工程学院）；第二章刘薇、李琦（长春日报社）；第三、第六章崔琦（长春工程学院）；第五章臧炜彤（吉林建筑工程学院）、刘黎红（长春工程学院）；第七、第九章臧炜彤；第八章臧炜彤、孙世勇（吉林省水利水电勘测设计研究院）；第十章崔琦、姜勇（长春工程学院）。本书由刘薇任主编，臧炜彤、崔琦任副主编。

在本书的编写过程中，我们查阅了大量的相关书籍和期刊，参考了国内许多学者同仁的著作和国家发布的最新规范，在此对相关作者表示衷心感谢。

由于时间、条件和编者水平限制，书中疏漏和不妥之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

编者

2011 年 10 月

目 录

第一章 物业管理基础理论	1
第一节 物业管理的概念和特征.....	1
一、物业.....	1
二、物业管理的概念.....	1
三、物业管理的特征.....	2
第二节 物业管理的产生和发展.....	3
一、物业管理的起源.....	3
二、中国物业管理的发展历程.....	4
三、我国物业管理制度的历史沿革.....	5
第三节 物业管理的基础理论.....	8
一、物业管理的重要性.....	8
二、物业管理的基础理论	10
第二章 物业服务企业	12
第一节 物业服务企业概述	12
一、物业服务企业的概念和特征	12
二、物业服务企业的经营目标	12
三、物业服务企业的分类	12
第二节 物业服务企业的设立及资质等级	13
一、物业服务企业设立	13
二、物业服务企业的资质审批及管理	14
第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置	16
一、物业服务企业的常见模式	16
二、物业服务企业组织机构设置的考虑因素	16
三、物业服务企业机构设置应遵循的原则	17
四、物业服务企业机构设置的程序	17
五、物业服务企业的组织形式	18
六、物业服务企业的机构设置	20
七、物业服务企业的权利与义务	21
第四节 物业管理师执业资格	21
一、注册物业管理师的发展历程	21
二、物业管理师执业资格考试	22
三、物业管理师注册	23
四、物业管理师的执业	24
第三章 业主自治管理	26
第一节 业主	26
一、业主的概念	26

二、物业使用人	26
三、业主的权利	26
四、业主的义务	28
第二节 业主大会与业主委员会	28
一、业主大会	28
二、业主委员会	30
三、关于业主大会、业主委员会的限制性规定	32
第三节 管理规约	33
一、管理规约	33
二、临时管理规约	34
第四章 物业管理招标与投标	35
第一节 物业管理招投标概述	35
一、招投标的概念	35
二、我国招投标的兴起	35
三、我国工程招投标发展的意义	35
四、我国招投标的法律、法规框架	36
五、招投标制度与中国物业管理的发展	37
六、物业管理招投标的特点	38
七、物业管理招投标的基本要求与原则	39
第二节 物业管理招标	40
一、物业管理招标	40
二、物业管理招标的类型	40
三、物业管理招标的方式	41
四、物业管理招标的内容	41
五、物业管理招标的条件与程序	42
第三节 物业管理投标	46
一、物业管理投标	46
二、物业管理投标的条件	46
三、物业管理投标的程序	46
四、投标的策略及技巧	49
第五章 物业服务合同	52
第一节 合同概述	52
一、合同的概念和特征	52
二、合同的订立	52
三、合同的形式	54
四、合同的构成要件	55
五、合同的内容	55
第二节 前期物业服务合同	55
一、前期物业服务合同的概念	56
二、前期物业服务合同的特征	56
三、前期物业服务合同的时效	56
四、前期物业服务合同的主要内容	56

五、签订前期物业服务合同应注意的事项	57
第三节 物业服务合同	57
一、物业服务合同的概念	57
二、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别	58
三、物业服务合同的签订	58
四、物业服务合同的终止	59
第六章 早期介入与前期物业管理	60
第一节 早期介入	60
一、早期介入的概念	60
二、早期介入的必要性	60
三、早期介入的作用	60
四、早期介入的内容	61
第二节 前期物业管理	65
一、前期物业管理的概念	65
二、前期物业管理的特点	65
三、物业管理项目前期运作	66
四、工程质量保修	66
五、前期沟通协调	66
第七章 物业的承接查验与入住管理	68
第一节 物业的承接查验	68
一、物业承接查验的概念	68
二、新建物业承接查验	68
三、物业管理机构更迭时的承接查验	70
第二节 物业的入住与装修管理	72
一、入住	72
二、物业装修管理	77
第八章 物业服务企业的日常管理工作	93
第一节 房屋及设施设备管理	93
一、房屋及设施设备管理的种类和构成	93
二、房屋及设施设备管理与维修的特点	95
三、房屋及设施设备管理的要求	96
四、物业设施设备运行维修管理	98
第二节 物业环境管理	101
一、物业环境管理的概念和任务	101
二、清洁卫生管理	101
三、物业环境绿化管理	110
四、卫生虫害防治	112
五、物业环境污染与防治	113
第三节 物业管理区域公共秩序管理	115
一、物业管理区域公共安全防范管理	115
二、物业管理区域消防管理	117
三、物业管理区域车辆管理	119

第四节 物业服务企业的财务管理	120
一、物业服务企业营业收入	121
二、物业服务企业的成本费用和税费	121
三、物业管理服务利润	122
四、物业服务费	122
五、住宅专项维修资金	123
第九章 物业服务企业客户关系管理	127
第一节 物业服务企业客户关系管理概述	127
一、客户关系管理的含义	127
二、物业服务企业实施客户关系管理的必要性	127
三、物业服务企业客户关系管理系统的设计和功能	128
第二节 客户沟通	129
一、客户沟通的概念与内容	129
二、物业服务企业进行客户沟通的准备工作	130
三、物业服务企业沟通的方法与管理	130
四、物业服务企业与客户沟通的注意事项	131
五、物业管理实践中的沟通操作	132
第三节 处理客户投诉的程序和技巧	133
一、物业管理投诉产生的原因和类型	133
二、正确对待物业管理投诉的意义	133
三、物业管理投诉处理的要求和技巧	134
四、物业管理投诉处理的程序	134
第四节 客户满意度调查	135
一、客户满意度	135
二、客户满意度调查	136
第十章 物业管理纠纷的解决与防范	140
第一节 处理物业管理纠纷的法律依据	140
一、物业管理纠纷的概念和类型	140
二、处理物业管理纠纷的法律依据	141
第二节 物业管理纠纷的解决与防范	141
一、协商	141
二、调解	142
三、仲裁	144
四、诉讼	146
五、物业管理纠纷的防范	149
第三节 物业管理纠纷的诉讼时效	149
一、诉讼时效的概念	149
二、诉讼时效的种类	149
附录一 物业管理条例	151
附录二 2007 年《物权法》第六章	157
附录三 物业服务企业资质管理办法	159
附录四 住宅专项维修资金管理办法	162

附录五	物业服务定价成本监审办法（试行）	167
附录六	最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释	169
附录七	最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体适用法律若干问题的解释	171
附录八	物业承接查验办法	173
附录九	业主大会和业主委员会指导规则	177
附录十	普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）	183
附录十一	住宅室内装饰装修管理办法	188
参考文献		192

第一章 物业管理基础理论

第一节 物业管理的概念和特征

一、物业

（一）物业的含义

“物业”一词来源于英语 Real Property 或 Real Estate，译为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，原是我国香港、澳门、广东地区对房地产的俗称，后逐步上升为规范化术语。“物业”的含义是指已经建成并具有各类价值（经济价值和使用价值）的土地、房屋及其附属市政、公用设施、毗邻场地等。在中国，物业特别指进入消费领域的房地产。

物业可大可小，可以是群体建筑物，如住宅小区，也可以是单体建筑物，如科技大厦、单体高层写字楼。物业还可根据区域空间作相对分割，如大物业可以划分为小物业，整个住宅小区中的某住宅单位可称为物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。

在中国，一个完整的物业，至少应包括以下几部分。

（1）房屋建筑 包括居住、商业、工业等各种用途的房屋建筑。

（2）配套设备 指房屋建筑中配套的专用机械、电器等设备，如电梯、空调、备用电源等。

（3）配套设施 指与房屋建筑相配套的公用管线和公建设施，如上下水管、消防栓、强电（供变电）线路、弱电（通信等）线路、路灯，以及室外公共设施（如幼儿园等）。

（4）相关场地 指开发待建或露天堆放货物的地方，包括建筑地块、庭院、停车场等。

（二）物业的分类

根据使用功能的不同，物业可分为以下 4 类。

（1）居住物业 包括经济适用住房、廉租住房等保障性住宅小区；商品房住宅小区、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、娱乐场所等。

（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、物业管理的概念

（一）物业管理的含义

根据 2007 年 8 月 26 日《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》（以下简称《条例》）第二条对物业管理下了定义：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。

（二）对《物业管理条例》所称物业管理定义的理解

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

业主对于房屋等建筑物的管理，主要有三种方式：第一种方式是业主自己进行管理；第二种方式是业主将不同的服务内容委托给不同的专业公司；第三种方式是业主选聘物业服务企业进行物业管理。《物业管理条例》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。

需要说明的是，业主有权选择适合自己的方式来管理自己的物业。《物业管理条例》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形式来对物业进行管理，则应当按照《物业管理条例》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服务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。物业服务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、物业管理的特征

物业管理实际上是房地产开发的延续和完善，是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性服务方式。物业管理既是房地产经营管理的重要组成部分，又是现代化城市管理不可缺少的一环。

（1）涉及领域广泛 物业管理，就是专业服务企业运用先进的科学管理方法，依靠有关专业技术，依据相关法律和契约，以房地产管理为中心，向房屋产权所有人或使用人提供安全、舒适、方便的生活环境的经营性综合服务。物业管理服务与其他消费服务有着显著差异，那就是物业管理涉及相当广泛的领域。既涉及物业的开发与建设，更涉及物业的运行使用；既包含管理，也包含服务；既具有专业性，又具有社会性。这多种属性和特征决定了物业管理的工作量大、工作内容繁杂、工作难度大。

（2）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委托合同的签订，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。这种专业化属性就要求物业管理要由经过资质认证的物业服务企业，要求物业管理从业人员必须具备一定的职业资格。在专业人才、专业设备、规范程序和严格管理下进行专业化物业管理。物业管理的专业化是社会分工的必然结果，也是产权人或使用人对物业管理的要求。如果物业服务企业本身或管理过程不专业，就达不到业主要求。

(3) 物业管理的社会化 物业管理的社会化也可以从两个层次理解:第一个层次是物业服务企业与业主、房产开发商、各类专业咨询服务机构、各种专业服务公司均产生各种法律上的委托关系,这种委托关系需要以合同的形式,对各方的权利、义务、责任加以明确;第二个层次是物业服务企业与居委会、街道办事处等社区管理部门,与市政、交通、园林、环保等政府职能部门由于职能上的分工和交叉,也必然地发生这样那样的分工与合作。可以说,物业管理这条线串联起众多相关部门,这些部门有的是经济组织,有的是社会组织,还有志愿者组成的中介组织。成分的复杂性、利益取向的多样性使物业管理工作多样化。

(4) 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。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,业主通过招投标选聘物业服务企业,管理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。

(5) 物业管理的企业化 现今的物业管理已完全打破传统的行政事业性质福利型的房屋管理体制,彻底进入企业化经营、服务、管理的过程。物业管理的企业化属性要求物业服务企业应完全按照现代企业制度要求组建并规范运作,完全按照市场规则提高自身的生存能力和竞争力。这种单位体制的变化会使诸多物业管理企业不适应,转型时期的物业管理企业不仅要在竞争激烈的市场中求生存,更要在传统和市场观念的冲击中重新定位自己的发展理念。

(6) 物业管理具有“服务”与“管理”双重性质 物业管理说是“管理”,实际上是“服务”,是通过向房产所有人和使用人提供全方位的服务,来体现物业管理企业的管理水平及企业价值;同时,在服务过程中,物业服务企业又必须应用相应的管理手段,否则,服务也会变形和打折扣。物业管理的客体是物业,服务对象是人,是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动。所以,物业管理属于第三产业,是一种服务性行业。物业管理的性质也比较明确,主要是“服务性”的,寓管理、经营于服务之中。

第二节 物业管理的产生和发展

一、物业管理的起源

现代物业管理的雏形可以追溯到 19 世纪 60 年代的英国。当时的英国正值工业发展时期,城市化进程加快,大量农村人口涌入工业城市,而城市建设则跟不上人口的急剧膨胀,造成了严重的房荒。当时一些房地产开发商相继修建了一些简易住宅以低廉租金租给工人家庭居住。由于人口高度密集,居住环境恶劣,人为破坏时有发生,租金拖欠严重,业主的经济利益难以得到保障。这时,有一位叫奥克托维娅·希尔的女工为改变自己物业出租时的这种恶劣现象,深思熟虑,制订并实施了一套行之有效的管理方法,从而在一定程度上改善了居住环境。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盈利性行业组织——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。

到了 19 世纪 90 年代,物业管理有实质性的发展。此时,美国等一些西方国家经济迅速发展,建筑技术不断进步,安有电梯的高层建筑出现了。这类建筑附属设备较多,结构复杂,多为多个业主共有,其日常维修、管理工作量大、技术性强,于是开始出现了专业的物业管理机构。而物业管理的行业组织的出现,则要归功于芝加哥摩天大楼的所有者和管理者乔治·A·霍尔特,他认识到物业管理人员应当经常性地聚在一起相互学习,同时又交流信息。于是,便产生了“芝加哥建筑物管理人员组织(Chicago Building Managers Organization, CBMO)”这样一个物业管理的早期组织。该组织于 1908 年举行了第一次全国性会议,与会者达 75 人,宣告了世界上第一个专门的物业管理行业组织的诞生。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。在以后的几年内,这个组织先后在华盛顿等若干城市举行年会,并推动了一个全国性的组织“建筑业主组织(Building Owners Organization, BOO)”的成立,并在这两个组织的基础上组建了“建筑业主与管理人员协会(Building Owners and Managers Association, BOMA)”。这是一个地方性和区域性组织的全国联盟。后来,类似的组织也在加拿大、英国、南非、日本、澳大利亚等国纷纷成立。于是,该组织也就更名为“国际建筑业主与管理人员协会(Building Owners and Managers Association International, BOMA I)”。这个协会在 1922 年起发行出版物,并从 1924 年起出版名为《经验交流报告》的年刊。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、中国物业管理的发展历程

(一) 香港特别行政区的物业管理

物业管理在香港的产生,则是 20 世纪 50 年代的事情。香港的物业管理源于英国。第二次世界大战以前,香港的人口不足百万,其经济发展及城市建设状况也不及广州和上海,高层建筑很少,房屋一般都是平房式建筑。而在第二次世界大战以后,由于战后房屋严重残破且缺少,而内地人口又不断地大量涌入,使得香港地区住房状况日益紧张。在这种情况下,一些类似于拥有 100 个单元的大型“唐楼”式的建筑不断推出,并且发展商分层、分单元出售或出租。这种人口密集、业权分散的状况直接造成了公共生活环境混乱,社会治安恶化等严重问题。于是一些大楼的业主开始聘用“看更”为其服务,即由专人负责夜间巡逻从事治安保卫工作,从而出现了物业管理的雏形。

在香港回归之前,当时的香港地区政府,为解决住房紧张的问题,仿效英国的公共住房政策,制订了早期的“公共房屋计划”,继而成立了屋宇建设委员会,开始兴建公共住房,称为“公屋”,另外,政府部门工务局也兴建了设备齐全的屋村,并由屋宇建设委员会负责管理。为筹划和管理好一批公共楼宇和屋村,前香港地区政府特别从英国聘来房屋经理。从此,专业性房屋管理的概念正式引入香港。

随着建筑物高度的增加和屋村规模的扩大,以及人们对居住环境的要求日益提高,单靠政府或开发商提供管理服务还难以适应。于是,发挥住户的自我管理、民主管理的作用就愈显得必要。为此,前香港地区政府先后制定了《多层大厦(业主立案法团)条例》,确定业主可以“参与管理者”的身份,组织业主立案法团。业主立案法团由半数以上的自住(用)业主组成,是合法的管理组织。它可以收取管理费,可以雇用员工,也可以委任专业管理公司,为大厦提供多方面的服务。

前香港地区政府主要是通过立法对物业管理进行引导和监督,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员、消

防专员、卫生专员按照法律规定进行有关的检查和监督,以确保物业管理的各项工作和内容能符合有关条例的要求。

(二) 社会主义市场经济体制下的中国物业管理

除中国香港、澳门、台湾等地区外,中国其他地区对物业管理的探索和尝试始于20世纪80年代初期。当时,被列为沿海开放城市和经济特区的广州、深圳,为废除旧的住宅管理体制的弊端,在借鉴国外先进经验的基础上,结合中国的实际,大胆探索,在一些涉外商品房管理中,首先推行了专业化的物业管理方式。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。他们借鉴香港先进的物业管理经验,结合特区的实际情况进行了改革。改革的核心是政企分开,所有权与经营权分离,由单纯管理性公司向服务经营型公司转变。同年在广州市,新建的东湖新村也进行了改革的试点。这是中国物业管理迈出了第一步的标志。

我国物业管理发展可以分为四个阶段。

第一阶段(80年代初~1994年3月)是探索和尝试阶段,这段时间主要是我国沿海地区和城市开始引进境外的一些专业物业管理模式,并根据当地的实际情况加以改造,专业化的物业管理处在试验阶段。

第二阶段(1994年3月~1999年5月),1994年3月,建设部颁布33号令,即《城市新建住宅小区管理办法》,办法中明确指出:“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式,由物业管理公司,统一实施专业化管理”。该阶段是我国物业管理的快速发展时期,物业管理企业的建立、物业管理立法工作、从业人员的培训和行业管理等方面都取得了长足进步,专业物业管理已经被社会广泛接受。物业管理正在更深入、广泛的影响着每个居民的生活。与此同时,一些开展物业管理较早的物业管理企业已经在规范化和市场化方面做了一些有益的探索。

第三阶段(1999年5月~2003年9月),1999年5月,全国物业管理工作会议在深圳召开,主要解决培育和规范物业管理市场,推动物业管理工作的健康发展。因此,这一阶段主要是巩固和提高物业管理的普及率,培育物业管理市场,建立竞争机制,初步形成以政府宏观调控为主导,业主与企业双向选择,以公平竞争为核心,以社会、经济、环境效益统一为目的,以规范化、高标准为内容,以创建品牌、上规模为方向的物业管理体系。这阶段出现了一系列标志性事件,例如深圳市长城物公司进行了全国规模的最大一次中标,万科接管建设部机关大院带动了国家机关实行物业管理。

第四阶段(2003年9月~)2003年5月28日国务院第9次常务会议通过《中华人民共和国物业管理条例》,自2003年9月1日起施行,2007年3月我国出台了《中华人民共和国物权法》,依据物权法,2007年8月进行了《中华人民共和国物业管理条例》的修订。物业管理进入了依法管理的市场化阶段。截止到2009年,国内物业管理企业多达5.8万多家,从业人员达到265万多人,物业管理的覆盖面积为145.64亿平方米,已经占全国城市物业总量的45%,并且其中沿海经济较发达地区已经达到60%以上,在一些经济发达的大城市,例如深圳、上海、北京均已达到90%以上,其服务的范围从居民住宅小区延伸到学校、商场、医院、工厂、商业区和办公楼宇等各类物业。

三、我国物业管理制度的历史沿革

(一) 《物业管理条例》颁布前的物业管理制度建设

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以

下特点：一是借鉴性，主要借鉴新加坡、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，同时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，原有的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。建设部在认真总结一些地区物业管理基本做法与经验的基础上，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》 为贯彻建设部《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情况，为全面提高队伍素质，规范物业管理从业人员行为，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》，通知主要内容包括：

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,三是培训教育计划。

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,都做了明确规定。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了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此规定,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。

（二）《物业管理条例》颁布后的物业管理制度建设

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。《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《物业管理条例》的配套性文件和实施细则的方式出现,以贯彻落实《物业管理条例》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《物业管理条例》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。

应当肯定的是,从《物业管理条例》颁布至今,物业管理法制建设的成就有目共睹,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。

《物业管理条例》颁布后,制定的全国性政策法规列举如下:

- ① 2003年6月,建设部发布《业主大会规程》;
- ② 2003年9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定《普通住宅小区物业管理服务等级标准》;
- 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》;
- ⑨ 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;
- ⑩ 2007年9月10日,国家发展改革委员会和建设部联合印发了《物业服务定价成本监审办法(试行)》(发改价格[2007]2285号),2007年10月1日起施行;
- ⑪ 2007年12月4日,建设部会同财政部发布了《住宅专项维修资金管理办法》,并于2008年2月1日起施行,1998年《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》同时废止;
- ⑫ 2010年1月1日起施行《保安服务管理条例》;
- ⑬ 2010年1月1日起施行《业主大会和业主委员会指导规则》,2003年《业主大会规程》同时废止。

第三节 物业管理的基础理论

一、物业管理的重要性

中国共产党的十六大确立了全面建设小康社会的宏伟目标,明确了21世纪头20年我国经济、政治和文化建设与改革的主要任务。物业管理作为一个新兴的行业,在实现全面建设小康社会的目标中,更应发挥其重要的作用。

（一）实施物业管理有利于促进经济增长,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突破,