

全国物业管理师资格考试用书

物业管理 基本制度与政策

最新修订版

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

WUYE GUANLI JIBEN ZHIDU
YU ZHENGCE

紧扣最新大纲
囊括全部考点
全真模拟试卷
权威系统实用

全国物业管理师资格考试用书

物业管理 基本制度与政策

最新修订版

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

张海港 郑良雨◎主编

中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理基本制度与政策：最新修订版 / 北京亚太教育研究院物业管理研究中心编写. —北京：中国工人出版社，2014.7

（全国物业管理师资格考试用书）

ISBN 978-7-5008-5837-9

I. ①物… II. ①北… 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128819号

物业管理基本制度与政策·最新修订版

- 出 版 人 李庆堂
责任编辑 杨博惠
责任校对 董春娜
责任印制 黄 丽
出版发行 中国工人出版社
地 址 北京市东城区鼓楼外大街45号 邮编：100120
网 址 <http://www.wp-china.com>
电 话 （010）62350006（总编室） （010）62005039（营销出版部）
（010）82075934（社科文艺分社）
发行热线 （010）62005049 （010）62005042（传真）
经 销 各地书店
印 刷 北京市密东印刷有限公司
开 本 710毫米×1000毫米 1/16
印 张 17.75
字 数 290千字
版 次 2010年6月第1版 2014年7月第3版第1次印刷
定 价 30.00元
-

本书如有破损、缺页、装订错误，请与本社营销出版部联系更换
版权所有 侵权必究

前 言

《物业管理师制度暂行规定》施行后,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,须经过全国统一考试,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》。

2010年至2013年,北京亚太教育研究院物业管理研究中心与全国各影响力机构及行业协会一起,举办了几十场累计5万余人次的物业管理师培训,考试通过率更是连续数年领先于全国。为了进一步方便广大物业管理从业人员参加考试,提高学习、复习效率及考试通过率,发挥我们的优势资源,编者吸取了大量注册物业管理师培训经验,并结合数千位学员的反馈,在详细分析总结本套考试用书2010年版和2011年版的基础上,根据最新考试大纲,进行了全面修订。

按照全国物业管理师制度管理委员会发布的2014年《全国物业管理师资格考试考试大纲》要求,注册物业管理师考试考点中不再按照“了解、熟悉、掌握”三个层次来划分。但是,编者依据应试类考试的特点,结合行业实际和相关知识点、依据考试出题思路 and 模式,在将每个知识点进行精简归纳、方便记忆的基础上,按重要性划分为四个级别,即:

A级——需要重点掌握的内容;

B级——需要熟悉的内容;

C级——需要了解的内容;

大纲不做要求的内容。

希望大家在学习过程中注意把握重点内容。

本套“全国物业管理师资格考试用书”(最新修订版)是按照全国物业管理师制度管理委员会发布的 2014 年《全国物业管理师资格考试大纲》编写的,对相关知识点全部进行了更新。全套书包括《物业管理实务》、《物业管理基本制度与政策》、《物业经营管理》、《物业管理综合能力》四本,每本书后都附有代表性的考试模拟试题。

本套书专门针对全国物业管理师资格考试,是考生备考以及教师讲解的重要工具,更是考前强化训练、备考冲刺、复习知识点的有力武器。

最后,对于参与本教材调研的众多学员和考生,提出修改修订建议的诸位老师、行业内的领导、专家,参与教材相关准备、校对的诸多工作人员以及相关人士的大力支持和帮助,在此表示衷心的感谢!

由于篇幅及时间限制,书中难免会有疏漏,望广大物业同人批评指正。

北京亚太教育研究院物业管理研究中心 张海港

2014 年 6 月 20 日于北京

目 录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理的概念	1
第二节 我国物业管理的产生与发展	2
第三节 我国物业管理制度建设的历史沿革	4
第四节 《物业管理条例》	8
第五节 《物权法》关于“业主的建筑物区分所有权”的规定	12
第二章 物业管理服务	23
第一节 物业管理服务的特点和内容	23
第二节 物业服务收费	25
第三节 物业服务定价成本监审	28
第四节 物业的使用与维护	30
第五节 物业服务企业	32
第六节 物业服务合同	36
第七节 物业管理的法律关系	39
第八节 物业管理的法律责任	41
第三章 物业管理的基本制度	45
第一节 业主大会制度	45
第二节 管理规约制度	55
第三节 前期物业管理招投标制度	58

第四节 物业承接查验制度	62
第五节 物业服务企业资质管理	68
第六节 物业管理从业人员职业资格制度	73
第七节 住宅专项维修资金制度	81
第四章 房地产相关制度与政策	91
第一节 房地产法律制度概括	91
第二节 建设用地制度与政策	92
第三节 规划设计及工程建设管理制度与政策	95
第四节 房地产开发经营管理制度与政策	108
第五节 房地产交易管理制度与政策	115
第六节 房地产中介服务	123
第七节 房地产抵押管理	125
第八节 房地产权属登记制度与政策	129
第九节 房地产中介服务管理制度与政策	133
第十节 城市危险房屋与白蚁防治管理制度与政策	135
附录 1: 物业管理主要法律法规	139
《中华人民共和国物权法》	139
《物业管理条例》	142
《物业管理企业资质管理办法》	153
《住宅专项维修资金管理办法》	159
《业主大会和业主委员会指导规则》	169
《物业承接查验办法》	180
《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	186
《物业服务收费管理办法》	194
《物业服务收费明码标价规定》	198
《物业服务定价成本监审办法(试行)》	200
《住宅室内装饰装修管理办法》	203

《物业管理师制度暂行规定》	211
《物业管理师资格考试实施办法》	217
《物业管理师继续教育暂行办法》	219
《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用 法律若干问题的解释》	223
《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干 问题的解释》	227
附录 2:《物业管理基本制度与政策》考试模拟习题	229
第一部分 单项选择题	229
第二部分 多项选择题	245
附录 3:《物业管理基本制度与政策》考试模拟习题参考答案	272
第一部分 单项选择题	272
第二部分 多项选择题	273

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理的概念

一、物业管理的概念【A 级】

广义的物业管理,就是对不动产管理活动的总称,是指业主通过自行管理、委托其他管理人管理或者物业服务企业等方式,对其所有的建筑物及其附属设施进行维修、养护和管理的活动。

狭义的物业管理,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。这就是《物业管理条例》对物业管理的定位。

对于房屋等建筑物的管理,业主可以采用三种方式: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服务企业进行管理。在尊重业主自主选择的前提下,提倡按照市场规则推行委托物业服务企业实施物业管理,是现阶段我国物业管理政策的基本导向。

(一)物业管理是业主选聘物业服务企业的管理方式

(二)物业管理的依据是物业服务合同

(三)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

二、物业管理的特征【B级】

社会化、专业化、市场化是物业管理的三个基本特征。

物业管理社会化有两个基本含义：一是物业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。

市场化是物业管理最主要的特点。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。

第二节 我国物业管理的产生与发展【C级】

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，由一位名叫奥克维娅·希尔的女士创始的。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。

20 世纪初，美国也成立了第一个行业协会——芝加哥建筑管理人协会。

二、城镇住房及住房制度改革

我国物业管理是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

(二)改革开放前的城镇住房制度

我国改革开放前的城镇住房制度主要呈现三个特征：

1. 住房投资由国家和国有企业统包；
2. 住房分配采取实务分配；
3. 住房消费采取福利低租金和国家包修包养制度。

(三)住房商品化制度

1. 建立并扶持商品房市场

1978 年以后，我国房地产领域进行了三项改革：一是城镇住房制度改革；二是城市土地使用制度改革；三是房地产生产方式改革。

2. 城镇住房制度改革

1979 年，国家开始逐步推行城镇住房制度改革。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。

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屋的专业公司——深圳市物业管理公司挂牌成立，标志着我国物业管理的产生。

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》，以地方立法的方式对物业管理进行制度规范。

1994年，住房和城乡建设部（原建设部）颁布了《城市新建住宅小区管理办法》，明确要求“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”。

《城市新建住宅小区管理办法》颁布后，各地开始把物业管理作为城市管理体制的重大改革事项来着手推行。

1995年，住房和城乡建设部（原建设部）在青岛召开了全国第一次物业管理工作会议。

1997年，住房和城乡建设部（原建设部）在大连召开全国第二次物业管理工作会议。

1999年，住房和城乡建设部（原建设部）在深圳召开了全国第三次物业管理工作会议，推广深圳物业管理项目招投标制度和经验。

2000年，中国物业管理协会成立，对加强行业指导和行业自律起到了重要作用。

2003年，国务院颁布物业管理条例，标志着我国物业管理进入了法制化和规范化的新时期。2007年3月，《物权法》颁布，明确了业主对区分所有建筑物的共同管理权，奠定了物业管理的民事法律基础。

2006年全国物业管理师资格认定考试举行，1119名从业人员通过考试成为第一批物业管理师。2007年12月，全国首批物业管理师大会在广州举行，标志着物业管理师制度的全面推行。2010年10月，全国首次物业管理师资格考试举行。

截至 2013 年年底,全国已有 57204 人取得物业管理师资格。物业管理师制度,是物业管理科学发展的现实选择和制度保证,必将为物业管理行业的持续健康发展产生深远影响。

2010 年,25 家物业服务企业承担了上海世博会的场馆管理和服务保障工作。同时,物业服务企业在四川汶川抗灾救灾,新疆“7.5 暴力事件”维稳工作中发挥了积极作用。2011 年 10 月,物业管理改革发展 30 周年大会在深圳召开,会议对物业管理 30 年的发展历程进行了总结。

从 2008 年至 2012 年,国务院《政府工作报告》3 次提出“大力发展物业服务业”。2012 年 12 月,国务院发布《服务业发展“十二五”规划》,提出了“十二五”期间物业服务业发展的目标、工作重点和保障措施。截至 2012 年年底,我国物业管理行业已拥有 71000 余家企业,612 万从业人员,管理各类房屋面积 145 亿平方米,年营业收入超过 3000 亿元。

经过 30 多年的发展,物业管理已覆盖不动产管理所有领域,我们已经从“要不要搞物业管理”的起步阶段,进入了“如何搞好物业管理”的初级阶段。

五、物业管理在社会经济中的地位和作用【B 级】

(1)有助于改善人居工作环境;

(2)有利于促进经济增长;

在 50 年的住房使用期内,包括房屋的维修更新改造在内,物业服务消费的累计支出贴现后,与购房当年住房价格的比例为 1 : 1。

(3)有助于解决城乡就业问题;

(4)有利于维护社区和谐稳定;

(5)有利于推进社会建设。

第三节 我国物业管理制度建设的历史沿革

一、物业管理制度建设的必要性

我国物业管理的发展史,在一定意义上,是物业管理制度建设的历史。物业管

理制度建设之所以重要,是因为我国物业管理的产生和发展,始终离不开政府主管部门的推动引导和监督管理。在物业管理的行政监管中,政府的主要职能,就是开展制度建设,实施对物业管理市场的指导和监督。

与私有产权和西方更为成熟经济机制相比,我国物业管理发展的一个重要特征就是:以政府为主导的制度建设,在物业管理发展进程中发挥着不可或缺的作用。物业管理制度建设的必要性,主要体现在:

1. 以政府为主导的制度建设是弥补物业管理市场失灵的需要。

物业管理有别于传统房屋管理的本质特征是市场化。在我国,物业管理市场存在着三个方面的缺陷:一是不完全竞争;二是不完全信息;三是外部性。需要政府通过必要的制度建设,进行适度干预。

2. 以政府为主导的制度建设是维护社会公共利益的需要。

3. 以政府为主导的制度建设是推进房屋管理制度转型的需要。

二、《条例》颁布前的物业管理制度建设【C级】

从20世纪90年代初到《条例》颁布前,这一阶段的物业管理政策法规主要体现在以下特点:

第一,借鉴性,主要借鉴新加坡、我国香港等国家、地区的先进经验;

第二,过渡性,主要考虑传统房管模式的根深蒂固,采取渐进式的方法进行改革;

第三,针对性,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。

(一)《城市新建住宅小区管理办法》

住房和城乡建设部(原建设部)于1994年3月23日,颁布了《城市新建住宅小区管理办法》。这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。

(二)全国物业管理示范项目考评标准

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》,于1997年印发了《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细

则》，于2000年印发了《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》。

物业管理国家示范项目考评工作，成为物业服务业树立品牌标准、完善优胜劣汰激励机制的重要手段。有助于政府加强监管，推动物业服务业发展，改善物业企业与业主的关系，营造幸福文明的社区环境。

(三)《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》

1996年，国家计委与住房和城乡建设部(原建设部)联合下发了《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》。

(四)《物业管理企业财务管理规定》

为规范物业服务企业财务管理行为，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》，该规定结合物业服务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物业服务企业的财务管理行为。

(五)《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，住房和城乡建设部(原建设部)、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。

(六)《物业管理企业资质管理试行办法》

1999年，建设部印发了《物业管理企业资质管理试行办法》(以下简称《试行办法》)，要求从事物业管理的企业必须按照《试行办法》的规定，申请企业资质评定，作为市场准入条件。

(七)《住宅室内装饰装修管理办法》

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)。

三、《条例》颁布后物业管理制度建设【C级】

2003年6月8日，《物业管理条例》正式颁布，这一阶段物业管理政策法规主要体现了以下特点：

1. 配套性,主要是以《条例》的配套性文件和实施细则的方式出现,以贯彻落实《条例》为基本方针;

2. 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;

3. 操作性,主要是将《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。

《条例》颁布后制定的全国性法规列举:

(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,国家发展和改革委员会建设部发布《物业服务收费管理办法》。

(4)2004年3月,建设部发布《物业管理企业资质管理办法》。

(5)2004年7月,国家发展和改革委员会与建设部发布《物业服务收费明码标价规定》。

(6)2004年9月,建设部发布《临时管理规约(示范文本)》和《前期物业服务合同(示范文本)》。

(7)2005年11月,人事部、建设部发布了《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》。

四、《物权法》颁布后的物业管理制度建设

2007年3月16日,全国人大第五次会议通过了《中华人民共和国物权法》,于2007年10月1日开始施行。根据《物权法》第六章的有关规定,国务院于2007年8月公布了《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》。以《物权法》为指针,物业管理法规开始了新一轮的修改和完善。这一阶段的法规主要体现以下特点:

(1)协调性,主要强调制度建设要与上位法保持一致;

(2)引导性,主要是政府从改善民生和发展经济出发;

(3)创新性。

《物权法》颁布后全国性物业管理法规政策列举:

(1)2007年9月,国家发改委、建设部发布《物业服务定价成本监审办法(试行)》规定;

(2)2007年12月,建设部、财政部发布《住宅专项维修资金管理办法》,2008年2月1日起施行,原建住房[1998]213号同时废止;

(3)2009年9月,最高人民法院发布《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》和《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》;

(4)2009年12月,住房和城乡建设部发布《业主大会和业主委员会指导规则》;

(5)2010年10月,住房和城乡建设部发布《物业承接查验办法》;

(6)2014年1月,住房和城乡建设部发布《物业管理师继续教育暂行办法》。

截至2013年年底,全国60多个省、自治区和城市进行了物业管理专门立法,其中地方性法规38个,地方政府规章22个,制定相关规范性文件上千个。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。

第四节 《物业管理条例》

一、《条例》的立法过程【大纲不要求】

- (1)收集有关资料,了解国内外物业管理立法情况;
- (2)开展立法调研,掌握第一手材料;
- (3)进行专家论证,研讨立法中的难点问题;
- (4)广泛征求意见,以求彰显民意;
- (5)适应环境变化,及时修改完善。《物权法》出台后对《物业管理条例》及相关法规、条款进行了修订。

二、《条例》的指导思想和立法原则【A级】

《条例》的立法指导思想,主要表现在以下三方面:

- (1)强调保护业主的财产权益,协调单个业主与全体业主的共同利益关系;
- (2)强调业主与物业服务企业是平等的民事主体,是服务和被服务的关系;
- (3)强调业主与物业服务企业通过公平、公开和协商方式处理物业管理事项。

《条例》在立法过程中,主要遵循以下几个基本原则:

- (1)物业管理权利和财产权利相对应的原则;
- (2)维护全体业主合法权益的原则;
- (3)现实性与前瞻性有机结合的原则;
- (4)从实际出发,实事求是的原则。

三、制度特色【B级】

学习和贯彻《条例》,关键在于要准确把握《条例》所创设的法律制度的内涵,其主要内容如下:

(一)尊重和维护业主的财产权利

物业管理的基础是业主的财产权。《条例》并不强制业主必须实行物业管理,而只是规范实行物业管理时各方的行为;凡是依附于财产所产生的法律关系,均遵循了民事法律关系的基本原则;对侵害业主财产权的救济上,也充分体现了保护业主权益的立法精神。

(二)建立业主民主协商、自我管理、平衡利益的机制

共同财产和共同利益是构成业主之间联系的基础。业主共同财产的管理和共同利益的平衡,需要由民主协商的机制来实现。业主一旦共同决定委托物业服务企业实施物业管理,就将共同财产的管理置于整体的共同契约中。共同契约就必然要在单个业主利益的分散性与整体业主利益的协调性之间实现均衡;业主加入共同契约就意味着要遵守少数服从多数的原则。

(三)充分发挥法律法规的协同作用

《民法通则》、《物权法》、《合同法》、《公司法》、《房地产开发经营管理条例》、《建设工程质量管理条例》等法律、法规规定的相关制度,都是规范物业管理活动的法律依据。所以,在贯彻实施《条例》中,不仅要学习领会《条例》的内涵,还要学习和贯彻好其他相关的法律、法规。

(四)妥善处理政府和市场的关系

物业管理活动中大量的的是处理民事关系,应当通过设定规则,由当事人自行调节和通过司法程序调节。对这些民事关系,不宜采取政府行政措施进行调节。《条例》对不产生外部影响、不涉及公共利益的纯私人事务、不设置政府行政管理权;对