

全国物业管理师资格考试用书

|修订版|

物业管理基本制度与政策

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

- 紧扣考试大纲
- 囊括全部内容
- 全真模拟试卷
- 权威系统实用

 中国工人出版社

全国物业管理师资格考试用书

物业管理基本制度与政策

|修订版|

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

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:2011 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, 2011.5

ISBN 978-7-5008-4983-4

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(2011)第 075888 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京市鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100120

电 话: (010)62350006(总编室)

(010)82075934(编辑室)

发行热线: (010)62045450 62005042(传真)

邮购热线: (010)62383056 62045461

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市国英印务有限公司

版 次: 2010 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 2 版第 2 次印刷

开 本: 700 毫米×1000 毫米 1/16

字 数: 210 千字

印 张: 14

定 价: 35.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

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,北京亚太教育研究院物业管理研究中心与全国各地有影响力的机构及行业协会一起,举办了几十场累计23000余人次的物业管理师培训课程,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,编者在总结了大量注册物业管理师培训经验的基础上,结合学员培训效果反馈,严格参照考试大纲,对2010年5月出版的考试用书进行了修订,系统编写了这套全新的考试参考教材。它是参加注册物业管理师资格考试学员备考以及老师讲解的重要工具。

这套新教材将每个知识点进行精简归纳,方便记忆,同时将所有知识点在严格参照考试大纲的基础上,依据考试出题思路 and 模式,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。

同时,这套教材按照全国物业管理师制度管理委员会发布的《关于修改〈全国物业管理师执业资格考试大纲〉的说明》,对四个科目的相关知识点全部进行了更

新。缩减了《物业管理实务》模拟练习中选择题的数量,加大补充了《物业管理实务》案例分析、简答部分的模拟练习题。对《物业管理综合能力》科目中的案例分析题目也进行了调整。另外,《物业管理基本制度与政策》是在新修订的《中华人民共和国物权法》《住宅专项维修资金管理办法》《物业服务定价成本监审办法(试行)》《物业管理条例》《物业服务企业资质管理办法》《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》《保安服务管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》以及2011年开始实施的《物业承接查验办法》等法规基础上进行撰写的,对模拟考试习题知识模块也进行了相应的修改、调整和补充。

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,望广大物业同仁批评指正。

北京亚太教育研究院物业管理研究中心 张海港

2011年5月8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
第二章 物业管理服务	13
第一节 物业管理服务的特点和内容	13
第二节 物业服务收费	15
第三节 物业服务合同	20
第四节 物业的使用与维护	26
第三章 物业管理的基本制度	28
第一节 业主大会制度	28
第二节 管理规约制度	36
第三节 前期物业管理招投标制度	38
第四节 物业承接查验制度	43
第五节 物业服务企业资质管理	45
第六节 物业管理从业人员职业资格制度	50
第七节 住宅专项维修资金制度	53

第四章 业主的建筑物区分所有权	63
第五章 房地产相关制度与政策	71
第一节 房地产与房地产业管理制度简介	71
第二节 房地产开发经营管理	71
第三节 房地产转让管理	75
第四节 商品房销售管理	78
第五节 房屋租赁管理	82
第六节 房地产中介服务	84
第七节 房地产抵押管理	86
第八节 房地产权属登记	89
第九节 房屋维修养护管理	92
附录 1: 物业管理最新行政法规	96
中华人民共和国物权法	96
物业管理条例	100
物业服务企业资质管理办法	111
住宅专项维修资金管理办法	116
物业服务定价成本监审办法(试行)	126
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	129
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	133
保安服务管理条例	135
业主大会和业主委员会指导规则	145
物业承接查验办法	156
房屋登记办法	162
附录 2:《物业管理基本制度与政策》考试模拟习题	181
附录 3:《物业管理基本制度与政策》考试模拟习题参考答案	214

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理的概念

一、《物业管理条例》对物业管理的定位【A级】

《物业管理条例》(以下简称《条例》)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。这就是《物业管理条例》对物业管理的定位。

(一)对《条例》所称物业管理定义的理解【B级】

1. 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。

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。《条例》调整和规范的范围仅限于业主选聘物业服务企业所进行的物业管理服务活动。

2. 物业管理活动的基础是物业服务合同。

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。

(二)《条例》调整的范围【C级】

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。

2.《条例》的适用范围,既包括城市,也涵盖乡村。

(三)物业管理的市场化特征【B级】

1. 房地产物质形态的演变导致了物业财产状况的演变;
2. 多元化的物业权属状况要求物业管理形式与之相适应;
3. 物业管理活动应当遵循市场原则。

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:

- (1)强调业主在市场活动中的自主权;
 - (2)强调物业管理活动必须纳入市场秩序。
4. 非市场性的房屋管理不属于物业管理。

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。

专业化要求物业服务企业必须具备一定的资质等级,要求物业管理从业人员具备一定的职业资格。

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)在大连召开了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。

2002年,住房和城乡建设部(原建设部)建立全国物业服务企业信用档案系统,有力促进了物业管理行业的诚信建设,推动物业服务企业规范运作。

据统计,截至2005年年底,我国物业服务企业总数已超过3万家,从业人员突破300万人。

五、物业管理在社会经济中的地位和作用【B级】

1. 有利于促进经济增长;
2. 有利于提高人民群众的居住质量;
3. 有利于增加就业;
4. 有利于维护社区稳定;
5. 有利于推动房地产业的良性发展。

第三节 我国物业管理制度建设的历史沿革

我国物业管理的迅猛发展,政府起到不可或缺的作用,主要是因为以下三个原因:

1. 我国当前仍处于计划经济向市场经济的转型期;
2. 物业管理是城市管理的重要组成部分,政府必须对物业管理进行适度干预;
3. 普通住房的物业管理是广大百姓的民生问题,需要政府进行必要的监管。

一、《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

现以下特点:

1. 借鉴性,主要借鉴新加坡、中国香港等国家和地区的先进经验;
2. 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;
3. 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)物业管理服务考评标准

1.《全国优秀管理住宅小区标准》

为贯彻住房和城乡建设部(原建设部)《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,住房和城乡建设部(原建设部)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,住房和城乡建设部(原建设部)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》

2000年5月,住房和城乡建设部(原建设部)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》。通知附则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。

(三)物业管理从业人员培训合格上岗制度

1996年,住房和城乡建设部(原建设部)人事教育劳动司与房地产业司联合下发了《关于实行物业服务企业经理、部门经理、管理员岗位培训合格上岗制度的通知》。

(四)《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》。

(五)《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。

(六)《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。

(七)《物业管理企业资质管理试行办法》

1999年,住房和城乡建设部(原建设部)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,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。

(八)《住宅室内装饰装修管理办法》

2002年3月,住房和城乡建设部(原建设部)发布了《住宅室内装饰装修管理办法》[住房和城乡建设部(原建设部)令第110号]。

二、《条例》颁布后物业管理制度建设【C级】

2003年6月28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,住房和城乡建设部(原建设部)发布了《物业管理条例》和《业主大会规程》。

(2)2003年9月,住房和城乡建设部(原建设部)发布了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》。

(3)2003年11月,国家发改委与住房和城乡建设部(原建设部)发布了《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了《普通住宅小区物业管理服务登记标准》。

(5)2004年3月,住房和城乡建设部(原建设部)发布了《物业服务企业资质管理办法》。

(6)2004年7月,国家发改委与住房和城乡建设部(原建设部)发布了《物业服务收费明码标价规定》。

(7)2004年9月,住房和城乡建设部(原建设部)发布了《临时管理规约(示范文本)》和《前期物业服务合同(示范文本)》。

(8)2005年11月,人力资源和社会保障部(原人事部)、住房和城乡建设部(原建设部)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》。

(9)2007年3月,全国人大通过了《中华人民共和国物权法》,于2007年10月1日开始施行。

(10)2007年8月26日,国务院发布了《关于修改〈物业管理条例〉的决定》。于2007年10月1日开始施行。

(11)2007年9月,国家发改委与住房和城乡建设部(原建设部)发布了《物业服务定价成本监审办法(试行)》规定。

(12)2007年11月,住房和城乡建设部(原建设部)发布了《关于修改〈物业管理企业资质管理办法〉的决定》。

(13)2007年12月,住房和城乡建设部(原建设部)与财政部发布了《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。

(14)2009年12月,住房和城乡建设部颁发了《业主大会和业主委员会指导规则》,《业主大会规程》(建住房[2003]131号)同时废止。

(15)2009年9月28日,国务院颁布了《保安服务管理条例》,2010年1月1日起施行。

(16)2010年10月,住房和城乡建设部颁发了《物业承接查验办法》,2011年1月1日起施行。

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。

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、《条例》创设的法律制度【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）《条例》和有关法律法规共同规范物业管理活动

《民法通则》《合同法》《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有关的法律、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；对不属于政府行政职责的事务，不设定行政规则；对应当由业主自行处理的事务，不设定行政强制措施。同时《条例》明确界定了违反行政管理秩序行为与民事违约、民事侵权行为的界限，对凡是能够通过民事责任解决的，不再设定行政处罚；对违反行政管理规定，又同时构成民事违约或侵权的行为，则坚持损害赔偿优先的原则。

《条例》确立了七项物业管理的基本制度：业主大会制度、管理规约制度、前期

物业管理招标投标制度、物业承接查验制度、物业服务公司资质管理制度、物业管理专业人员职业资格制度、住宅专项维修资金制度。

四、《条例》的主要内容简介【B级】

《条例》共有七章七十条。具体内容参阅法规全文，主要章节如下：

（一）第一章 总则

（二）第二章 业主及业主大会

（三）第三章 前期物业管理

本章的一个基本思想就是通过制度的建立和完善，明确建设单位的责任，打破旧有的“谁开发，谁管理”的模式，增加前期物业管理的透明度。

（四）第四章 物业管理服务

本章共十八条，旨在明确物业管理服务中各方主体的权利义务关系。

（五）第五章 物业的使用与维护

本章共七条，对物业的使用与维护相关问题进行规范。

（六）第六章 法律责任

《条例》的法律责任有如下几个方面的特点：

1. 行政责任、民事责任并存。物业管理本质上是一类特殊的民事关系，即使在其中的一方主体——广大业主中，还存在着单个业主利益和全体业主共同利益的冲突。同时，物业服务企业的违法行为往往损害的是多数业主的公共利益，不仅要承担民事责任，而且要服从行政机关的监督，因此物业管理中的违法行为多数都构成民事违法和行政违法两个方面。《条例》在设定法律责任时，对行政责任和民事责任都作了相应的规定。

2. 凡是能够通过承担民事责任解决的，不再设定行政处罚的原则。确实涉及违反行政管理规定，损害公共利益，需要给予行政处罚的，则优先保证民事责任的承担，以充分体现优先保护全体业主利益的原则。

3. 体现了业主自我管理、自我监督的原则。由于物业管理中涉及单个业主和全体业主共同利益的矛盾，当业主的某些违法行为损害全体业主共同利益时，由业主先进行自我管理、自我约束，然后再追究相应的法律责任。

（七）第七章 附则