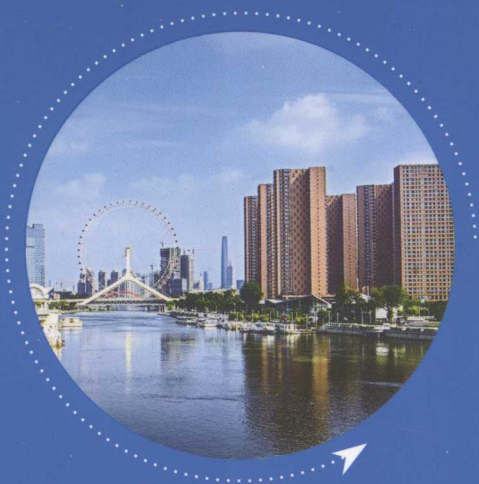


21 世纪全国高等院校物业管理专业系列规划教材

物业管理法律法规



王怡红 编 著



清华大学出版社

014006466

D922.38
04

内容简介

21世纪全国高等院校物业管理专业系列规划教材

物业管理法律法规

王怡红 编著



清华大学出版社



北航

C1693481

D922.38

04

88800010

内 容 简 介

本教材以物业管理法律法规理论知识为重点,以提高物业管理专业毕业生处理物业管理纠纷案件能力为主线,注重对学生服务能力与素质的培养与训练。本书全面系统地总结了近年来国家及地方出台的全部物业管理相关法律与法规,系统地收集、整理、编纂现行的与物业管理业相关的最新的法律、法规、规章,是近年来物业管理法律法规的集大成。

本书可作为普通高等院校物业管理专业本科生的教材,也可作为从事物业管理相关工作人员的参考读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法律法规/王怡红编著. —北京:清华大学出版社, 2013
21世纪全国高等院校物业管理专业系列规划教材

ISBN 978-7-302-33507-8

I. ①物… II. ①王… III. ①物业管理-法规-中国-高等学校-教材 IV. ①D922.181

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第189064号

责任编辑:王文珠

封面设计:康飞龙

版式设计:文森时代

责任校对:王 云

责任印制:沈 露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦A座 邮 编: 100084

社总机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62788951-223

印 刷 者: 北京富博印刷有限公司

装 订 者: 北京市密云县京文制本装订厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×230mm

印 张: 29

字 数: 628千字

版 次: 2013年9月第1版

印 次: 2013年9月第1次印刷

印 数: 1~4000

定 价: 46.00元

产品编号: 045874-01

前言

物业管理是住房制度改革和住房商品化的产物，物业管理行业是一个新兴的、充满朝气和活力的行业。2011 年是我国内地物业管理行业诞生 30 周年，回顾创业历史，总结发展经验，宣传和弘扬物业管理在促进经济发展和社会和谐稳定中的突出作用，提高物业管理行业的社会地位和影响力，推动物业管理的理论研究与发展是我们不可推卸的历史责任。

中国物业管理发展到今天，我们拥有了世界上最大的管理规模、最快的增长速度、最多的物业服务企业和最庞大的从业人员队伍，截止到 2011 年底全国已有 6 万家物业服务企业、300 万从业人员，2009 年利润达到 2 076 亿元，在管面积达到 125 亿平方米，是改革发展成就了物业管理这个富有生命力的朝阳行业，是一代物业管理人用汗水和心血的浇灌，让 30 年前破土而出的物业管理幼苗长成了参天大树。现在，物业管理已经站在新的历史起点上，而立之年的中国物业管理行业处在承上启下的关键发展时期。步步走来的艰辛困苦，创业打拼的从业经历，不离不弃的行业情结，都激励着几百万从业大军与理论研究队伍不断打造行业的成就和学术的进步。

物业管理行业的迅速发展有利于改善人们的工作、学习、生活环境，有助于增加社会财富的积累，有利于维护社会的稳定和谐，有助于促进国民经济的增长，我国的物业管理服务队伍已经成为社会建设的生力军。目前，物业管理与服务覆盖到不动产管理的所有领域，包括从商品房到保障性住房，从住宅物业到办公物业，从工业物业到商业物业，从文化休闲物业到公共交通物业，从医疗机构到教育机构，从古建筑寺庙到城市街道，从奥运场馆到世博展馆，从小型配套到大型公建，从单门独院到大型社区，从单一类型物业到综合性建筑等多种物业类型。近两年，物业管理还呈现了城市向村镇延伸的情况，物业管理在城市化过程中展现出强大的渗透力，发挥着积极的作用。我国的物业管理法规更加完善，政府监管及物管行业也日趋规范，经过不断的行业重组，物业服务企业实力增强，市场化行为更加理性、规范，专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化，业主维权行为趋于理性，业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。

近年来，我国物业管理政策法规日益完善，与物业管理相关的政策法规大量出台并付诸实施，物业管理法治化进程逐步加快。法律层面上，有全国人民代表大会颁布实施的《物权法》、《劳动合同法》；行政法规层面上，有《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》（国务院令 第 504 号）；行政规章层面上，有国家发改委、建设部印发的《物业服务定价成本监审办法（试行）》、建设部、财政部印发的《住宅专项维修资金管理办法》以及建设部修改发布的《物业服务企业资质管理办法》和《业主大会和业主委员会指导规则》。还有最高人民法院公布的《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》、《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》等。同时,北京、天津、重庆、广东、山东、陕西、深圳、成都等地制发和修订了物业管理的地方性法规,制定了大量物业管理的规范性文件。以上立法工作的开展,不仅提升了物业管理相关法律法规的可操作性,而且大大加快了物业管理法治化的进程。

《物业管理法律法规》是面向物业管理本科专业人才培养而设立的一门专业主干课程,随着高层次的物业管理人才的急需,各高校正在或者已经将原来的物业管理高职教育升格为本科教育,为了总结我国物业管理法律法规的最新研究成果,指导广大物业服务管理人员和物业管理专业本科生学习掌握我国物业管理法律法规,并学会解决日益复杂的物业服务实践工作遇到的问题与法律纠纷案件,特出版本教材。

笔者作为国家首批注册物业管理师,从事物业管理法律法规教学 13 年,长期为各大物业服务公司担任顾问,积累了丰富的教学经验与科研成果,收集了大量物业管理师考试辅导与物业管理法律实际的案例,但依然感到中国的物业管理不是理论研究的产物,而是源于实践,它需要随着实践的不断完善而完善,而理论的发展必须依赖于实践的不断成熟。而目前这个实践还很成熟的物业管理市场,理论必然还不太成熟,尽管我们做了巨大的努力,但物业管理本科教育在全国刚刚起步,专业建设处于探索阶段,理论探讨还有待于继续成熟。

本书的特点表现为以下三个方面。

1. 内容新,法律法规集大成。该书全面系统地介绍了物业管理与服务实施中所涉及的法律、法规及相关条款的基本知识,新颖实用,结构合理,全面反映了目前最新的物业管理法律法规建设进展与司法精神,并结合了国内外的最新研究成果。在兼顾本科生教学计划的基础上,根据课时要求,合理安排教材内容。

2. 体例新,应用性强。本教材突破国内教材的传统写法,借鉴国外教材的做法,根据需要引入一些背景资料、专题等,并穿插了大量的案例,这些案例具有一定的典型性和时效性。每章后附案例,案例后提出问题供学生讨论,以重点培养学生分析问题和解决问题的能力。注意留给学生比较多的独立思考的空间,有较好的启发性和应用性。

3. 风格新,可读性强。突破传统教材呆板说教的叙述方式,多采用一些引导性提问的方式,提高学生发现问题、思考问题、解决问题的能力,使本教材具有一定的趣味性和实用性。书后还附有最新的物业管理的相关法律法规汇编,便于读者学习及广大物业管理从业人员参加中国注册物业管理师考试参考之用。

物业管理行业的法律法规近年来变化较大,处于进一步完善阶段,学术成果不断进步,各高校物业管理专业教学计划与内容也在不断调整,专业建设逐步完善。《物业管理法律法规》教材要跟上物业管理发展的步伐,需要不断地更新与调整,因此,不足之处在所难免。恳请各高校师生和其他读者在使用本教材的过程中给予关注,并将改进意见及时反馈给我们,以便修订时完善。

编者

目 录

第一章 物业管理法概论	1
第一节 物业与物业管理	3
第二节 我国的物业管理方法介绍	10
本章小结	15
复习思考题	16
案例分析	16
第二章 物业管理法律关系	17
第一节 物业管理法律关系概述	18
第二节 物业管理法律关系的一般原理	25
本章小结	35
复习思考题	36
案例分析	36
第三章 物业管理法律责任	37
第一节 法律责任概述	40
第二节 物业管理的法律责任	43
第三节 建设单位的法律职责	49
第四节 物业服务企业的法律责任	52
第五节 业主的法律职责	56
本章小结	60
复习思考题	60
案例分析	60
第四章 物业服务企业的设立及其法律地位	62
第一节 物业服务企业概念和分类	63
第二节 物业服务企业的设立及运作	65
第三节 物业服务企业的资质等级和管理	71
第四节 物业服务企业的组织机构	75
本章小结	76

复习思考题	77
案例分析	77
第五章 前期物业管理法律规定	78
第一节 前期物业管理概述	79
第二节 前期物业管理招标投标管理办法	83
第三节 物业的承接查验	88
第四节 城市住宅小区竣工综合验收管理办法	96
第五节 住宅室内装饰装修管理规定	98
本章小结	103
复习思考题	103
案例分析	103
附录一：物业接管验收标准作业规程	104
附录二：前期物业管理服务协议（示范文本）	110
第六章 业主及其相关组织的权利与义务	116
第一节 业主概述	117
第二节 业主大会	120
第三节 业主委员会	125
第四节 管理规约	130
本章小结	136
复习思考题	136
案例分析	136
第七章 物业服务合同法律制度	138
第一节 物业服务合同概述	140
第二节 物业服务合同的订立及效力	143
第三节 物业服务合同的履行、变更、转让与终止	158
第四节 物业服务合同的违约责任	163
本章小结	167
复习思考题	168
案例分析	168
第八章 物业服务费用的法律规定	169
第一节 物业服务费用的概述	171
第二节 物业服务费的构成	173

第三节 物业服务费的收取与监督	175
本章小结	178
复习思考题	178
案例分析	178
第九章 物业管理法律制度	179
第一节 物业的质量监督制度	180
第二节 建筑工程的质量责任制度	181
第三节 物业竣工验收制度	189
第四节 物业的质量保修制度	192
第五节 商品住宅的质量保证书和使用说明书制度	194
本章小结	201
复习思考题	201
案例分析	202
第十章 物权法在物业管理中的法律规定	203
第一节 建筑物区分所有权	205
第二节 共用部分与共有权	207
第三节 区分所有权下的相邻关系	215
第四节 《物权法》在物业管理中确定的原则	220
本章小结	223
复习思考题	224
案例分析	224
第十一章 解决物业管理纠纷的法律途径	226
第一节 物业管理纠纷概述	227
第二节 物业管理纠纷的类型	233
第三节 物业管理纠纷的处理	237
本章小结	242
复习思考题	242
案例分析	242
第十二章 国外和中国香港的物业管理法律法规简介	244
第一节 国外和中国香港的物业管理体制	244
第二节 国外和中国香港的物业管理立法	248
第三节 国外和中国香港的物业管理立法的借鉴	252

本章小结	254
复习思考题	254
参考文献	255
附录 1 物业管理条例	256
附录 2 中华人民共和国土地管理法	266
附录 3 中华人民共和国物权法	278
附录 4 城市新建住宅小区管理办法	302
附录 5 城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	305
附录 6 城市房地产开发经营管理条例	308
附录 7 房屋建筑工程质量保修办法	313
附录 8 城市住宅小区竣工综合验收管理办法	315
附录 9 物业管理合同（范本）	317
附录 10 住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法	323
附录 11 业主大会规程	326
附录 12 物业管理企业财务管理规定	331
附录 13 住宅专项维修资金管理办法	334
附录 14 城市房屋修缮管理规定	342
附录 15 关于房屋建筑面积计算与房屋权属登记有关问题的通知	347
附录 16 商品房销售管理办法	349
附录 17 个人住房贷款管理办法	355
附录 18 物业承接查验办法	358
附录 19 住宅室内装饰装修管理办法	363

目 录

附录 20	物业服务企业资质管理办法	369
附录 21	物业服务收费管理办法	374
附录 22	建筑工程质量管理条例	377
附录 23	业主公约示范文本	387
附录 24	业主委员会章程	391
附录 25	《物业管理基本制度和政策》(补充修改内容)	400
附录 26	物业服务定价成本监审	415
附录 27	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	417
附录 28	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	419
附录 29	《物业管理基本制度与政策》考试大纲	422
附录 30	物业管理师制度暂行规定	430
附录 31	物业管理师资格考试实施办法	435
附录 32	物业管理师资格认定考试办法	437
附录 33	《物业管理基本制度与政策》复习纲要	439
附录 34	《物业管理法律法规》参考作业题	448

第一章 物业管理法概论

【内容提要】

本章主要讲述物业的概念与法律属性,物业管理的概念及其在我国的发展,物业管理法规调整对象,物业管理的立法模式,物业管理法的立法原则、地位与作用。

【学习目标】

1. 通过本章学习要求学生掌握物业与物业管理的概念,物业管理法的调整对象,物业管理法的渊源。
2. 理解物业管理的立法模式,物业管理法的立法原则。
3. 了解物业管理法的地位与作用。

【案例导入】

案例 1-1 物业会所经营引发纠纷

【案情介绍】

某别墅物业项目,开发建设单位按照相关法规要求,面向社会以公开招投标方式选聘了物业服务企业,并与之签订了《前期物业管理服务协议》。物业交付使用和业主入住后,业主对正在建设中的物业配套项目会所提出了异议。业主认为:(1)建设单位改变、扩大了会所的经营范围和营业面积,侵犯了业主的合法权益;(2)会所经营将带来的噪声、污染等环境污染问题,损害业主利益、降低物业档次、影响业主的生活品质;(3)会所开业经营带来车流、人流的混乱等均会给物业潜在的治安问题带来极大的威胁。

业主首先是在管理处和建设单位共同组织召开的物业管理及物业遗留问题座谈会上,以口头形式向开发建设单位提出质疑。建设单位代表当场表示,对业主提出的问题回去研究后予以答复。一段时间后,由于建设单位未对业主诉求予以回应,业主遂以书面形式正式送达建设单位,再次要求予以答复。但建设单位仍然未有回应,只是要求物业服务公司出面向业主解释会所项目并未违规、违法并对业主做了必要的安抚、沟通和疏导工作。

物业服务企业按照建设单位的要求进行了相应的解释,但遭到大部分业主的反对。随即,部分业主以集体签名书面上访形式向政府相关部门投诉。由于事情较为敏感且涉及多方问题,政府相关主管部门表示要做必要调查核对工作后才能予以答复和处理。同时,政府主管

部门以非正式的渠道,建议双方协商解决,并明确要求建设单位就业主提出的质疑作出回复,进行必要的疏通解释工作。按照主管部门的要求,建设单位以公告形式,对业主的质疑进行了回复。

公告要点如下:

1. 会所系物业配套设计,现建设中的会所并未改变原设计方案,也未超范围经营,且与售楼时的售楼书承诺以及购房合同附加条款的约定是一致的。
2. 会所空调设备等噪声问题,已投入巨资购置专门设备进行降噪处理,预计噪声可降低到45分贝以下,油烟等污染问题也已采取相应水化、过滤等科学处理。
3. 人流、车流及治安等问题,建设、物管和会所等相关部门正在研究具体措施和管理办法降低影响程度、杜绝治安隐患,力争会所开业时基本解决问题。

建设单位公告发出后,业主十分不满。认为开发建设单位根本未将业主置于平等对话位置,毫无解决问题的诚意。于是,部分业主采取拒交管理费、阻挠会所施工等办法进行对抗,部分业主表示拟采取相应法律措施和手段,另一部分业主表示将采取更加激烈的方式等。一时间在会所项目问题上,业主和建设单位、物业服务公司的对立骤然升温,矛盾愈演愈烈。

【案例点评】

此案双方的争执和纠纷,焦点是会所经营及其相关问题是否规范、合法。此问题从法律角度界定并不复杂,只要查阅相关法规并核对会所项目经营范围和内容,与原售楼书以及房屋预售合同的明示和约定会所经营权益是否相符即可。以本例来论,建设单位并无改变设计、扩大经营范围等行为,因此在会所项目上并未构成违规和违法。

该物业系别墅项目,业主素质普遍较高,社会关系发达。以业主的素质和能力,对会所项目的相关法律法规问题,以及是否合法的界定不可能不知道,也不可能不理解。但业主明知不可为,却依然无理取闹而且采用激烈对抗的形式,这是不正常的,其中必有深层次的原因。以该项目具体情况分析,别墅物业配套以豪华会所,在设计上、功能上是相互匹配的,业主抵触会所项目,核心的原因可能不在于会所项目本身,而在于项目经营带来的副作用等问题。

由于专业知识不对等、信息不畅通,业主对会所项目的理解是本位的、主观的、带有个人成见色彩的。这种心理上的疑虑、担忧甚至恐惧,使得业主顺理成章地推断会所项目必然将破坏业主的生活状态、引发物业秩序的混乱,结果是降低物业档次、侵犯业主个人隐私。而且,业主的信息匮乏和心理郁积从未得到来自建设单位、物业管理等方面的有效改善和疏解,经过长期累积,业主对会所项目的认识开始扭曲、变异和扩张,逐渐深化成对会所以及相关事项的全面抵触和否定的态度。

要解决会所项目面临的矛盾和问题,不仅要就业主提出的问题进行沟通解决,更重要的是从心理上、观念上引导业主对该项目形成正确的认识,从而消除业主心理上的疑虑、担忧和抵触。业主和建设单位等矛盾不是不可调和,业主无论从何种角度均没有和建设单位、物业管理制造激烈矛盾冲突的必要,非理智的对抗结果只有失败者而没有胜利者。

解铃还需系铃人。针对业主的表面诉求和心理诉求,物业管理方应力促开发建设单位牵头,成立专题工作小组,协调建设单位、物业管理和会所等相关单位,制定科学有效的化解危机的工作方案,直面业主、解决问题,切忌采取建设单位和会所等人员不出面、不负责,物业管理包打天下的做法。物业管理方应居间协调,不偏不倚,维护业主和建设单位双方的合法权益和根本利益。否则在今后的物业管理工作中,业主将对物业管理方心存芥蒂,物业管理与服务也将处于被动状态。

物业管理是服务,会所经营是服务,建设单位售后配套建设也是服务。服务的实现就是服务必须被服务对象的接受认可,服务双方的有效沟通和服务项目、过程的完成。本案例要最终解决矛盾和问题,最好最合理的手段与途径是与业主充分沟通理解,达成共识。开发建设单位应主动以真诚态度去与业主沟通和对话,化解业主对会所项目的抵触,尽快结束对抗局面,切实营造融洽良好的双方关系和管理服务氛围。只有当矛盾确实无法调解,才考虑引入仲裁与诉讼等手段。同时,建设单位和相关单位还应做好充分的预案准备,从容应付各种突发事件和非正常情况出现。

在这场纠纷中,建设单位、物业服务单位均多次错失良机。矛盾和问题初见端倪时未能抓住有利时机展开工作,控制问题的进一步发展,事态趋于恶化时也未及时有效作为遏制事态发展扭转局势,终致事态急剧发展为严重对抗的局面,也说明了建设单位等缺乏高度敬业的精神、细致工作的作风、良好的物业管理服务意识、必要的物业管理经验以及应对突发事件的认识、化解处理突发事件的能力和科学有效的协调机制。这种局面如果不加以改善,还将面临更多的问题。

物业管理运作中,物业管理方不仅要做好物业管理与服务工作,还要正确处理与建设单位以及相关单位的各种关系。房地产开发建设单位和物业服务企业,两者的运作内容、方式和责权利虽然不同且互为独立,但由于物业特点、产业关联、物业产权等特点以及其他因素的作用,它们又是密切相关和互动关联的。成熟的物业服务企业不仅善于维护业主和开发建设单位的合法权益,而且会充分利用自身的经验和优势协调业主和开发建设单位的关系,帮助物业开发建设单位与业主解决面临的各种问题,营造各方共赢的良好局面。

第一节 物业与物业管理

一、物业与物业管理

(一) 物业的概念与特征

1. 物业的概念

“物业”(real estate 或 property)是由中国香港传入大陆并逐渐流传,以至现在被普遍接

受的一个专有名词,指的是单元性房地产,具体来说,是指已建成并投入使用的各类房屋建筑及其附属设施、设备和相关场地。物业可以是一个完整的住宅小区,也可以是其中的一栋楼宇、一个单元。物业可以包含各种建筑物类型,如住宅、商业大厦、酒店、宾馆、工业厂房等。近年来,随着物业管理业务领域的拓展,物业的概念有时被延伸至一定的空间场所,如公园、码头等。2003年9月1日起生效的国务院颁布的《物业管理条例》没有专门给“物业”下定义,但从《物业管理条例》给“物业管理”的定义可知,“物业”是指房屋及配套设施设备和相关的场地。具体来看,物业的构成包括以下几个部分。

(1) 建筑物本体。它是指已经建成并投入使用的各类建筑物,如住宅、商场、厂房、写字楼等。

(2) 配套设施设备。它包括建筑物的附属设施和公共设施。建筑物的附属设施是指保证建筑物各项使用功能的设施,如供水、排水、燃气、消防等设施。公共设施是市政设施的一部分,如物业管理区域内的道路、绿地、停车场、照明路灯、排水管道等。

(3) 相关场地。它是指建筑物本体及配套设施所占用的土地。

2. 物业的特征

“物业”并不是法律意义上的概念。法律上的“物”包括动产和不动产。物权作为一个法律范畴,指权利人直接支配特定的物的权利,包括所有权、用益物权和担保物权。建筑物的“物权”就是建筑物的所有权,土地的使用权、收益权和处分权,是多种权利的集合体,是一个完整的权利体系。物业所有人有权将物业转让、出租、抵押等。

(二) 物业管理及其在我国的发展

1. 物业管理的概念和特征

(1) 物业管理的概念

物业管理作为房地产的售后服务环节,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经营服务方式。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。物业管理有别于其他许多行业,它与民生问题十分密切,物业管理承担了部分政府职能,而和谐与民生问题又是各级政府关心的头等大事,这就使得物业管理日益成为社会关注的热点问题。

物业管理的定义有广义和狭义两种。广义的物业管理既包括政府部门的行政管理和行业管理,又包括企业化、专业化的管理,也包括个人的、分散的、自发的房屋管理,并且涉及物业生产、交换、分配、消费的各个环节;狭义的物业管理仅指企业在物业的消费环节对物业所做的维修、养护、管理。《物业管理条例》第2条对这种狭义的物业管理作了清晰的界定,该条规定:“本条例所称物业管理,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。”简要地说,这是一种合约式、企业化、社会化

的管理。其管理的对象是物业，服务的对象是人。

(2) 特征

① 物业管理是一种社会化的管理模式。物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理，如房屋维修、水电、清洁、保安、绿化等。每位业主只需面对物业服务企业一家就能将所有关于房屋和居住（工作）环境的日常事宜办妥，而不必分别面对各个不同部门，犹如为各业主找到了一个“总管家”。业主只需根据物业管理部门批准的收费标准按时缴纳管理费和物业服务费，就可以获得周到的服务，既方便业主，又便于统一管理，有利于提高整个城市管理的社会化程度。

② 物业管理是一种专业化的管理。物业管理是由专业的管理企业——物业服务企业实施对物业的统一管理。物业服务企业可以通过设置分专业的管理职能部门来从事相应的管理业务，也可以将一些专项服务委托给相应的专业性服务企业。例如，物业保安可以向保安公司雇佣保安人员，园林绿化可以承包给专业绿化公司，环境卫生也可以承包给专业清洁公司。

③ 物业管理是一种经营性的管理。物业管理单位是企业单位，物业服务企业必须按照物业管理市场的运行规则参与市场竞争，依靠自己的经营能力和优质的服务在物业管理市场上争取自己的位置和拓展业务，用管理的业绩去赢得商业信誉。物业服务企业的服务性质是有偿的，即推行有偿服务、合理收费。物业管理的经营目标是保本微利，量入为出，不以高额利润为目的。物业服务企业可以通过多种经营，使物业的管理定位于“以业养业、自我发展”的道路，从而使物业管理具有造血功能，这样既减轻了政府和各主管部门的压力和负担，又使得房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金有了来源，还能使业主得到全方位、多层次、多项目的服务。但是近年来随着物价上涨，人力成本上升，物业管理行业盈利能力弱、抗风险能力差、招工难等问题始终困扰着物业服务企业，使企业经营困难，面临着生存的巨大压力。

④ 物业管理是一种规范化的管理。物业管理既有国家法律、法规和物业服务合同的明确规定，也有物业管理的专业性技术规范。物业服务企业的选聘、业主大会的召开、业主委员会的成立、物业服务合同的签订等都要符合法律规定。同时，物业服务企业从事物业管理活动必须要遵循相应的专业技术规范，如常用消防器材使用养护的规范、电梯设备使用保养的规范等。

2. 物业管理的内容

物业管理属于第三产业中的服务产业，具体的管理服务内容和范围相当广泛，且随着行业的发展不断丰富和创新。物业管理是一种综合的经营管理服务，融管理、经营于服务之中。按服务性质和提供的方式，物业管理的内容可作如下分类。

(1) 基本业务

基本业务是指物业管理中面向所有业主、使用人提供的最基本的管理和服务工作，为的是满足全体业主、使用人共同的服务需求，内容通常在物业服务合同中作具体约定，目的是

为了保证物业的完好与正常使用,维持人们正常生活、工作秩序和物业良好的环境。以住宅小区的物业管理为例,常规性的公共服务大致包括以下内容:① 房屋管理服务;② 房屋装修管理服务;③ 物业共用设施设备管理服务;④ 环境清洁卫生管理服务;⑤ 绿化管理服务;⑥ 安全管理服务;⑦ 文化、娱乐服务等。

(2) 针对性的专项服务

针对性的专项服务是物业服务企业为改善和提高业主、使用人的工作和生活条件,提供满足部分业主、使用人特殊需要的各项服务。通常是物业管理单位事先设立服务项目,并公布服务内容与质量、收费标准,业主、使用人需要某项服务时,可向物业管理单位提出需求,双方按服务内容协商服务质量和收费标准。专项服务的主要内容有:① 代办类服务,如代缴水电费、煤气费、电话费等;② 高层楼宇的电梯管理、外墙清洗等;③ 一般的便利性服务,如提供室内清扫、维修、装修等服务。

(3) 委托性的特约服务

委托性的特约服务是指物业服务企业为了满足业主、物业使用人的个别需求,受其委托而提供的服务。通常是指在物业服务合同中未约定、在专项服务中未设立,而业主、物业使用人又有该方面需求的服务。特约服务实际上是专项服务的补充和完善,当有较多的业主和物业使用人有某种服务需求时,物业服务企业可以将此项特约服务纳入专项服务。常见的特约服务项目有:① 代订代送牛奶、书报;② 送病人就医、喂药、医疗看护;③ 代请钟点工、保姆、家教、家庭护理员,代做家政服务;④ 代接代送儿童入托、入园及上下学等;⑤ 代购、代送车票、船票、机票与物品;⑥ 代洗车辆;⑦ 代住户设计小花园、绿化阳台、更换花卉盆景等;⑧ 代办各类商务及业主、使用人委托的其他服务项目。这类服务项目一般是协商定价,以微利标准收费。

(4) 经营性服务

除了少量的无偿服务项目,物业服务企业提供的所有服务项目都具有经营性,这里所说的经营性服务是指物业服务企业为了扩大企业收入来源、推动企业壮大发展而积极开展的物业管理延伸性多种经营服务项目,其服务对象不仅包括物业管理区域的业主、使用人,同时也面向社会。包括:① 开餐饮店、美容美发店、洗衣店和商店;② 办收费农贸市场;③ 养花种苗出售;④ 利用区内空地或道路夜间空闲开辟日夜收费停车场(需得到业主大会和相关业主的同意,按法律规定执行并依法办理手续);⑤ 开办维修公司,装修装潢公司,家电、车辆及各类生活用品的维修服务公司,绿化公司,清洁公司等经济实体,开展旅游、健身、商业、餐饮业、娱乐业等经营活动;⑥ 从事房地产出租、信托、中介、咨询和评估,开展物业管理咨询等;⑦ 其他多种经营服务项目。

3. 物业管理在我国的发展

1981年,深圳市借鉴香港地区的管理模式,在东湖丽苑小区首先实行了物业管理,从此在全国各地新建住宅小区陆续推广,取得了良好的效果。这种专业化、社会化、经营性的管

理机制、模式和全方位多层次的服务,与房地产综合开发的现代化生产方式相配套,与住房制度改革而形成的产权多元化格局相衔接,一出现就充满生机和活力,迅速从沿海向内地城市扩展。

随着各地在小区管理模式、管理内容、管理办法等多方面探索的进行,1989年9月建设部在大庆市召开了第一届全国住宅管理工作会议,总结推广各地探索积累的管理经验,部署有关住宅小区管理规章和标准的文件起草工作,拉开了全国统一性小区管理工作的序幕,也标志着我国物业管理工作的全面启动。

接着建设部又陆续颁布出台了《关于在全国开展住宅小区管理试点工作的通知》(1990年6月)、《全国城市文明住宅小区达标考评办法(试行)》(1992年4月14日)、《城市新建住宅小区管理办法》(1994年4月1日)、《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》(1996年3月1日)等一系列关于住宅小区管理的规章、制度,各地也纷纷出台了主要针对住宅小区管理的地方性物业管理法规制度,物业管理工作在各地逐渐铺开。

在此基础上,建设部每两年举行一次全国性的物业管理工作会议,分别就新建住宅小区建立物业管理新体制,推动旧住宅小区物业管理,培育和规范物业管理市场等一系列问题作出部署,逐步把全国的物业管理引向深入,大大推动了各地物业管理工作的开展。特别是1998年,国务院《关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》明确指出,要加快改革现行的住房维修、管理体制,建立业主自治与物业服务企业专业管理结合的社会化、专业化、市场化的物业管理体制,各地政府更要把物业管理工作列上重要日程。媒体加大宣传力度,地方性法规、政策陆续出台,行业协会纷纷成立,对物业管理各级从业人员的培训及专业教育逐渐扩大,物业管理普及度大大提高。

30年来,物业管理的内涵愈加丰富,运作日趋规范,物业服务的领域从住宅区逐步扩展到工业区、学校、医院、大型超市、写字楼、高速公路、港口、码头、机场、酒店等各类物业。随着2003年9月1日《物业管理条例》和一批配套法规和规章的出台,可以说,我国的物业管理正在从普及走向规范。

2012年是中国物业管理发展走过的第31个年头,大力发展物业服务业也首先出现在两会总理工作报告中,充分显示了国家对物业服务业的高度重视。国务院总理温家宝在政府工作报告2012年主要任务第一条中提出:“促进经济平稳较快发展。扩大内需特别是消费需求是我国经济长期平稳较快发展的根本立足点,是今年工作的重点。着力扩大消费需求。加快构建扩大消费的长效机制。大力调整收入分配格局,增加中低收入者收入,提高居民消费能力。完善鼓励居民消费政策。大力发展社会化养老、家政、物业、医疗保健等服务业。”2012年12月国务院颁布的《服务业发展十二五规划》第三章第二节中关于大力发展生活性服务业中再次提出了发展房地产业和家庭服务业,养老服务业。物业管理随着改革开放和住房制度改革的推进诞生30年来,作为居住服务业,为改善居民的居住环境和资产的保值增值和社区和谐稳定作出了贡献;作为劳动密集型行业,对增加就业持续发挥了积极作用。同时,