

法律新知与应用指南



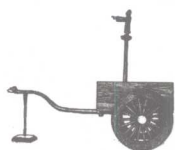
法律出版社
LAW PRESS·CHINA



物业管理 实用法律知识 300问

主 编 曹文泽 任自力

Wuye Guanli Shiyong Falu Zhishi 300 Wen



法律新知与应用指南



法律出版社
LAW PRESS·CHINA



物业管理

实用法律知识

300问

主 编 曹文泽 任自力
副主编 林 荣 江长涛

Wuye Guanli Shiyong Falu Zhishi 300 Wen

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实用法律知识 300 问 / 曹文译,任自力主编. —北京:
法律出版社,2008.5

ISBN 978 - 7 - 5036 - 8243 - 8

I. 物… II. ①曹…②任… III. 物业管理—法规—中国—
问答 IV. D922.181.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 047805 号

©法律出版社·中国

责任编辑/潘洪兴

装帧设计/汪奇峰

出版/法律出版社

编辑统筹/法律应用出版社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/陶松

开本/A5

印张/8 字数/206 千

版本/2008 年 5 月第 1 版

印次/2008 年 5 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

销售热线/010-63939792/9779

传真/010-63939777

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636 北京分公司/010-62534456 深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5036 - 8243 - 8

定价:20.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

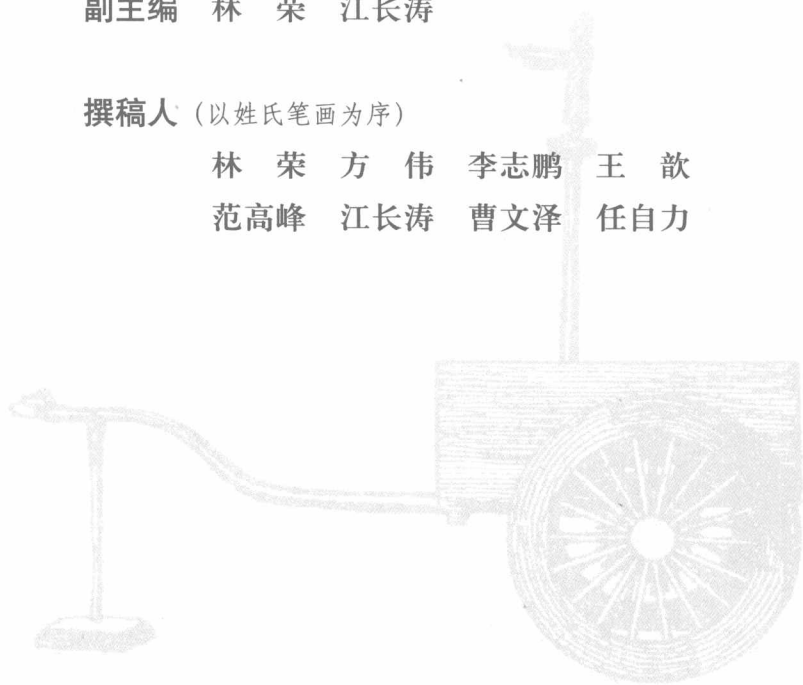
主 编 曹文泽 任自力

副主编 林 荣 江长涛

撰稿人 (以姓氏笔画为序)

林 荣 方 伟 李志鹏 王 歆

范高峰 江长涛 曹文泽 任自力



内 容 提 要

本书共分9部分。第1~7部分以简明问答的形式介绍了物业管理中的280个常见法律问题,依次为:物业管理基本知识,前期物业管理阶段需要关注的物业管理事项,业主、业主大会及业主委员会,物业服务企业的选聘和解聘,物业服务和费用,专项维修资金与商品住宅共用部位、共用设施维修基金,物业使用和维护。第8部分是物业管理方面的20个代表性案例及其深入法律分析。第9部分的附录中则列出了我国现行物业管理方面的常用法律法规及部门规章清单及《物业管理条例》的内容。

本书内容既可作为广大业主进行物业维权的行为指南,也可作为房地产开发企业、物业管理公司及其从业人员依法进行物业管理和服务的日常手册,对于从事房地产开发与物业管理法律服务的人员、对房地产法感兴趣的法学专业本科、研究生及研究人员而言,本书也具有较高的参考价值。

目 录

一、物业管理基本知识

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. 什么是物业? | 1 |
| 2. 什么是物业管理? | 2 |
| 3. 为什么会产生实施物业管理的需求? | 2 |
| 4. 为什么说购房者提前关心物业管理是十分必要的? | 3 |
| 5. 现代物业管理与传统的房屋管理有何区别? | 4 |
| 6. 物业服务企业对居住小区的常规性、公共性物业服务应包括哪些内容? | 5 |
| 7. 物业服务企业提供的针对性的专项服务和委托性的特约服务包括哪些内容? | 6 |
| 8. 开发商是否必须通过招投标方式选聘物业服务企业? | 6 |
| 9. 业主不聘请专业的物业服务企业,自行管理小区物业可以吗? | 7 |
| 10. 购房时应注意哪些物业管理事项? | 8 |

二、前期物业管理阶段需要关注的物业管理事项

- | | |
|--|----|
| 11. 什么是前期物业管理? | 9 |
| 12. 为什么要由开发商选聘前期物业服务企业? | 9 |
| 13. 开发商在业主大会、业主委员会成立前须履行哪些义务? | 10 |
| 14. 何谓前期物业服务合同,其有效期限有多长?可以口头达成前期物业服务合同吗? | 11 |
| 15. 前期物业服务合同的效力如何?为什么业主不能对前期物业服务合同说“不”? | 11 |
| 16. 前期物业管理服务合同不能拒绝,如果业主认为前期物 | |

- 业管理服务合同的内容不合理怎么办? 12
17. 前期物业服务合同一般应该包括哪些内容? 13
18. 开发商应该通过什么方式选聘前期物业服务企业? 14
19. 开发商代替物业服务企业在《物业服务合同》上签字盖章的行为是否有效? 14
20. 前期物业管理招投标应该按照哪些程序进行? 14
21. 房地产行政管理部门对选聘物业服务企业有哪些权力? 15
22. 前期物业管理与一般物业管理的区别体现在哪些方面? 16
23. 什么是前期物业服务企业接管验收物业的义务? 具体包括哪些内容? 17
24. 为什么说前期物业管理是对物业服务企业的“试用期考察”? 18
25. 前期物业管理的作用体现在哪些方面? 19
26. 什么是“临时管理规约”? 为什么要由开发商制定“临时管理规约”? 19
27. “临时管理规约”是物业买卖合同的组成部分吗? 20
28. “临时管理规约”主要包括哪些内容? 21
29. 业主是否可以到办理入住手续时再看“临时管理规约”? 22
30. 业主或建设单位违反“临时管理规约”怎么处理? 22
31. “临时管理规约”和“管理规约”有何区别? 23
32. 开发企业制订的房屋买卖合同中有关物业管理的内容, 购房人为什么不能随意修改, 是不是霸王条款? 24
33. 房屋买卖合同中约定的物业服务费、服务内容和质量等在什么阶段实行? 24
34. 《物业管理条例》为何规定建设单位对于“临时管理规约”承担说明义务? 24
35. 如何看待建设单位在广告中承诺“买方免前期物业服务费”的问题? 25
36. 开发商滥用“临时管理规约”制定权怎么办? 26
37. “临时管理规约”怎样才能对业主产生拘束力? 26

38. 开发商对“临时管理规约”的说明义务具体包括哪些内容?	27
39. 前期物业服务合同内容是否应该订入物业买卖合同?	27
三、业主、业主大会及业主委员会	
40. 什么是业主?	29
41. 何谓物业使用人?	29
42. 已实际居住但未获产权之前,买受人是否为业主?	30
43. 未获产权的“业主”是否需交纳物业服务费?	30
44. 在商品房出售之前,开发商是否为业主大会成员?	31
45. 业主主要享有哪些权利?	31
46. 业主对物业服务企业履行物业服务合同情况进行监督时应该注意哪些问题?	32
47. 有些业主认为既然交纳了物业服务费,就有权对物业服务企业的职员的行为进行惩罚,这种想法对吗?	32
48. 有业主认为,业主对物业服务企业财务有监督的权利,那么业主个人随时都可以检查物业服务企业的账簿,这种想法对吗?	32
49. 业主应履行哪些义务?	33
50. 业主与物业服务企业之间的平等民事关系是如何体现的?	33
51. 什么是业主大会? 一般而言,业主大会的议程有哪些?	34
52. 业主是否可共同履行业主大会、业主委员会职责?	35
53. 如何划分物业服务区域?	35
54. 同一物业小区内可以存在两种物业收费标准吗?	36
55. 第一次业主大会或业主代表大会应该在什么时候召开? 费用开支由谁承担?	36
56. 业主大会成立要经过哪些步骤?	37
57. 业主有权提议召开业主大会会议吗?	38
58. 业主有权自发筹备首次业主大会吗?	39
59. 第一次业主大会的召开应当按照怎样的程序进行?	40
60. 业主大会以什么形式召开? 召开业主大会应该注意哪些事项?	40

61. 业主大会一定是定期召开的吗? 什么情况下可以召开临时会议? 41
62. 业主大会的成员如何构成? 业主大会具有何种法律地位? 41
63. 业主大会的议事规则主要应该规定哪些内容? 42
64. 非业主能否参加业主大会? 43
65. 《物业管理条例》中规定的应由业主共同决定的事项包括哪些? 43
66. 《物业管理条例》中对于业主大会的形式和表决规则是如何规定的? 44
67. 一人在一个物业服务区域有多套物业或者多人共同购买一套物业在首次业主大会上如何表决? 44
68. 什么是业主委员会, 与业主大会是什么关系? 45
69. 什么时候成立业主委员会? 业主委员会具有何种法律地位? 46
70. 第一届业主委员会是如何组建的? 有哪些组建方式? 46
71. 分期开发的同一个小区是否可以成立几个不同的业主委员会? 47
72. 业主委员会职责有哪些? 48
73. 业主委员会章程一般应该包括哪些主要内容? 48
74. 业主委员会成立是否需要备案和备案时需提交哪些材料? 49
75. 业主委员会会议召开的条件和要求有哪些? 49
76. 业主大会、业主委员会的决定效力如何? 50
77. 业主大会、业主委员会作出的决定须满足哪些条件才具有有效性? 50
78. 业主可共同履行业主大会、业主委员会职责吗? 51
79. 业主大会或业主委员会不遵守法律、法规、“管理规约”, 或者不依据法定程序作出某些决定, 损害了业主的合法权益, 怎么办? 51
80. 广告牌灯光照射致使业主无法得到正常的休息, 但这是通过业主大会表决决定在这个位置设置的, 该怎么办? 52
81. 小区业主代表大会制定的章程对外是否具有法律效力,

法院能否将其作为判决的依据?	53
82. 具备什么条件的业主才能当选为业主委员会委员?	53
83. 业主拖欠物业服务费还能否参选业主委员会?	53
84. 业主委员会委员中能否有非业主委员?	54
85. 什么情况下业主委员会委员资格终止?	54
86. 业主委员会的日常工作主要有哪些?	55
87. 业主委员会的办公经费及场所如何解决?	55
88. 业主委员会设立、变更的登记手续应该在多长时间内办理?	56
89. 业主委员会办理注销登记的情形有哪些?	56
90. 业主委员会注销前应当注意办理哪些事项?	57
91. 业主委员会任期届满后不能及时换届怎么办?	57
92. 业主委员会委员在任期中因缺额人数超过委员总数一半以上或其他原因不能正常履行工作的,应怎么办?	57
93. 何谓“管理规约”?	58
94. 业主如果认为“管理规约”不满意可以说“不”吗?	58
95. “管理规约”对承租人有约束力吗?	59
96. “管理规约”规定哪些内容?	59
97. “管理规约”中关于违反“管理规约”时可以罚款的规定合法吗?可以以什么方式对违反约定的业主或物业使用人进行金钱处罚?	60
98. 业主、业主委员会与物业服务企业是什么关系?	60
99. 业主大会、业主委员会与居民委员会之间有什么样的法律关系?	61
四、物业服务企业的选聘和解聘	
100. 业主应该如何选择物业服务企业?	62
101. 从事物业管理活动的物业服务企业必须具有法人资格吗?	63
102. 怎样识别物业服务企业的资质等级?	63
103. 不同等级物业服务企业在投标项目级别权限上有哪些差别?超越资质经营的须承担什么法律后果?	66
104. 我国各级房地产行政主管部门对物业服务企业的资质	

管理实行分级审批权限是如何规定的?	66
105. 物业服务企业在物业管理过程中,享有哪些权利?	67
106. 物业服务企业在物业管理过程中,应履行哪些义务?	68
107. 什么是物业管理招标投标?	68
108. 物业管理开展招投标应遵循什么原则?	69
109. 物业管理项目的招投标应按照什么程序进行?	70
110. 物业管理服务招投标过程中应注意哪些问题?	71
111. 业主委员会通过招标方式更换物业服务企业之前,应当就哪些事项形成决议?	72
112. 业主委员会招标前,是否需要备案?	73
113. 业主委员会组织招标过程中,如何保证广大业主的知情权?	73
114. 业主委员会通过招标方式更换物业服务企业的,应当提前多少天告知原物业服务企业? 业主委员会招标应当何时完成?	73
115. 业主委员会通过招标重新选聘物业服务企业后,应当如何组织新老企业的交接?	74
116. 业主委员会可以因为哪些因素炒掉物业服务企业?	74
117. 提前解聘物业服务企业的情形有哪些?	75
118. 合法解聘物业服务企业要遵循哪些程序?	76

五、物业服务 and 费用

119. 物业服务合同的性质?	77
120. 什么是前期物业服务合同与普通物业服务合同?	77
121. 一个物业服务区域是否可以聘请两个或两个以上物业服务企业?	78
122. 物业服务企业与业主未签订书面物业服务合同,发生纠纷怎么办?	79
123. 物业管理是否适用《消费者权益保护法》?	80
124. 如果说业主是适用《消费者权益保护法》保护的消费者,主要体现在哪些方面?	81
125. 物业服务合同应该包括哪些主要条款?	81

126. 《物业管理条例》明确规定“给业主造成损失的,依法承担赔偿责任”的情形主要有哪些?	82
127. 物业管理服务能转委托给别人吗?	83
128. 物业服务企业未经业主的同意,擅自将物业服务委托给其他企业是否合法?	83
129. 若物业服务企业将物业服务区域内的全部物业服务事项一并委托给他人的,要承担怎样的法律后果?	84
130. 《物业管理条例》对物业服务企业对于转托部分专业性服务的受托企业或个人资质有何要求,违反规定的要承担什么法律后果?	84
131. 物业服务企业是否享有物业管理用房所有权?	85
132. 未经业主大会同意,物业服务企业擅自改变物业管理用房的用途要承担怎样的法律后果?	85
133. 物业服务企业的职责是什么,其服务范围包括哪些内容?	86
134. 业主房款未还清,物业服务企业有权停水停电吗?	87
135. 对业主违反“管理规约”或“临时管理规约”的行为,物业服务企业是否有权进行制止?	88
136. 物业服务企业在公共秩序维护服务方面有哪些职责?对业主人身和财产损害,是否应承担责任?	88
137. 物业服务区域范围内发生治安案件,物业服务企业应当如何处理?	89
138. 物业服务企业将物业管理的部分专项服务委托给专业公司是否需要征得业主同意?	90
139. 物业服务合同终止后物业服务企业还应履行哪些义务?	90
140. 在物业管理过程中,业主是否可以放弃物业管理服务?	91
141. 物业服务企业能否有权发布如下禁止性的规定、义务性的规定:禁止饲养宠物、禁止在花园栽种花卉、树木;业主门窗装饰、装潢必须一致;业主机动车 12 点后不能进出小区等?	92

142. 与物业服务企业签订服务合同的业主委员会,在选举产生后未经登记备案,该合同是否能作为收取物业费的依据? 93
143. 我们如何应对物业服务企业乱收物业服务费的问题? 93
144. 物业管理收费应遵守哪些原则? 94
145. 物业收费标准是怎样制定的? 95
146. 物业管理收费应按照哪些规定交纳? 96
147. 如何监督物业服务企业收费,可以采取哪些形式? 98
148. 物业管理收费分为几大类? 99
149. 物业管理收费由哪些项目构成? 有哪几种定价方式? 99
150. 物业服务企业增加物业管理收费项目或者提高物业管理收费标准,业主是否可以拒交物业服务费? 101
151. 物业收费监督管理部门有哪些? 102
152. 物业收费的形式有几种? 102
153. 业主或业主大会是否可以聘请专业机构对物业费用进行审计? 102
154. 物业收费所包含的具体项目有哪些? 103
155. 国家有哪些规定是为规范物业服务企业收费而制定的? 103
156. 物业服务企业是否可以代收水电费? 104
157. 物业服务费是否随着物业产权人的变更而变更? 104
158. 业主拖欠物业服务费的滞纳金计算标准如何确定? 105
159. 依法催交物业服务费用如何注意诉讼时效? 106
160. 业主欠交物业服务费时,物业服务企业能否采取断电、断水等手段? 108
161. 在物业服务合同中约定“物业服务企业对在管理过程中给业主造成的损害不承担任何赔偿责任”的条款是否有效? 108
162. 物业服务企业在管理小区过程中,业主委员会能否对物业服务企业的工作方式提出强制性要求? 109
163. 业主能否与物业服务企业就物业费的收取进行讨价还价? 109

164. 业主欠交物业服务费,物业服务企业能否限制其进出 物业区域?	110
165. 业主欠交物业服务费时,物业服务企业能否对业主罚款?	110
166. 业主没交物业费,家被水淹了怎么办?	111
167. 经济适用住房小区如何交纳物业服务费?	111
168. 普通住宅如何交纳物业服务费?	112
169. 怎么交纳公房、安居房出售后的物业服务费用?	113
170. 高档住宅、非住宅类物业的物业服务收费如何确定?	113
171. 出租房屋时,物业服务费用由谁来交纳?	113
172. 物业服务企业帮助业主出租房屋能否收取中介费?	114
173. 物业服务企业是否可以一次预收多年的物业服务费?	115
174. 业主装修房屋时,是否应当事先告知物业服务企业?	116
175. 装修时业主是否要交纳装修押金和装修服务费?	116
176. 物业服务企业是否有权收取装修押金和装修管理费?	116
177. 业主可以以房屋质量有问题为由拒交管理费吗?	117
178. 因房产开发遗留问题产生纠纷可以拒交物业服务费吗?	118
179. 物业服务企业从何时开始向业主收取物业服务费?	118
180. 物业服务企业代收费用收取手续费的做法对吗?	118
181. 小区的电梯收费如何确定?	119
182. 首层住户缴纳电梯费是否合理?	119
183. 低层住户也应交纳电梯费吗?	120
184. 居民应该交纳哪些垃圾处理费用,如何交纳?	121
185. 电梯的维修和养护应由谁来负责?	122
186. 公共区域的照明费如何分摊?	122
187. 物业服务区域内,物业服务企业能否把车位向外开放 收取停车费?	122
188. 物业服务企业对物业管理范围的停车费一般按什么标 准收取?物业服务企业是否有权适时变更?	123
189. 有车位没买车也要交费是否合理?	123
190. 物业服务企业收取停车管理费后,对车辆应当负何种责任?	123

191. 管理区域业主车辆被盗或损坏,物业服务企业是否应当承担责任? 124
 192. 业主在非指定停放场所停放自行车,发生了丢失或者毁损情况的,物业服务企业是否应承担赔偿责任? 125
 193. 业主因在小区内丢失财物能否拒交物业费? 125
 194. 小区内的保安监守自盗,物业服务企业是否应向业主承担赔偿责任? 126
 195. 小区保安可以查验业主及其亲友的身份证吗? 126
 196. 物业服务企业的服务质量依据什么标准来评价? 127
 197. 物业服务和收费“质价不符”原因主要有哪些? 127
 198. 业主不认可物业服务企业提供的物业管理服务时应该如何处理? 128
 199. 业主没有住买下的房屋,是否可以不交物业服务费? 128
 200. 房地产开发商承诺的配套设施没有如期兑现,拒交物业服务费是否合理? 129
 201. 物业在未出售或出售过程中,房地产开发商不交物业服务费,入住业主应该如何应对? 129
 202. 部分业主不交物业服务费,怎么办? 130
 203. 有人认为部分业主不交物业服务费,应该由物业服务企业催交,不关业主委员会的事,这种认识对吗? 130
 204. 物业服务企业和业主对物业费收取存在争议,一般可以通过什么途径解决? 131
 205. 如何解决物业服务纠纷? 131
 206. 在物业服务合同履行过程中,出现一方违约的情况,另一方可以采取哪些措施? 132
 207. 物业服务企业是否只对业主而无需对物业使用人负责? 133
- 六、专项维修资金与商品住宅共用部位、共用设施维修基金**
208. 什么是物业专项维修资金? 135
 209. 建立物业专项维修资金的法律依据是什么? 135
 210. 什么是商品住宅共用部位、共用设施设备维修基金? 136

211. 什么是住宅的共用部位、共用设施设备?	137
212. 专项维修资金与专项维修基金的区别是什么?	137
213. 专项维修资金和物业服务费有什么区别? 二者是否属于重复征收?	138
214. 专项维修资金的来源?	139
215. 维修基金如何缴纳?	140
216. 专项维修资金属于谁?	141
217. 业主何时可以取回专项维修资金?	142
218. 专项维修资金的用途是什么?	142
219. 业主专项维修资金的交纳标准是什么?	142
220. 物业服务企业有权管理建筑物及其附属设施的维修资金吗?	143
221. 业主买房时归集起来的维修资金由谁代为管理?	143
222. 小区里公有住房出售后要建立专项维修资金吗?	144
223. 如何对售后公房进行维修、养护和管理?	144
224. 使用维修资金如何进行划款?	145
225. 维修资金的支取使用程序是什么?	146
226. 物业公共部分大修包括哪些范围?	146
227. 大修、中修、小修包括哪些内容?	146
228. 业主如何对大修、更新方案进行确认?	147
229. 支用维修资金时按什么原则分摊费用?	147
230. 发现专项维修资金不足时怎么办?	148
231. 擅自挪用专项维修资金的,应当承担什么法律后果?	148
232. 职工出售已购公有住房,已交纳的维修基金能要回吗?	148

七、物业使用和维护

233. 物业服务企业对业主的哪些违规行为有权制止?	150
234. 物业服务区域内公共建筑和共用设施的用途能否改变? 如果确需改变用途的,应如何办理?	151
235. 如何划分物业服务企业与业主的维修责任?	151
236. 物业服务区域内的道路和场地等可以被随便占用、挖	

掘吗?	152
237. 业主、物业服务企业能否擅自占用物业共用部位、共用设施设备?	152
238. 业主、物业服务企业能否利用物业共用部位、共用设施设备进行经营?	152
239. 业主能否不按规定或约定封闭阳台、安装防护栏或搭建阳光棚?	153
240. 业主是否可以占用公共楼道?	153
241. 小区内的底层住户可以私自开设小卖部吗?	153
242. 业主将物业进行租赁时如何办理相关手续?	154
243. 签订物业租赁合同一般应当包括哪些条款?	155
244. 物业租赁期间,物业出租方享有的权利和应当履行的义务包括哪些?	155
245. 物业租赁期间,物业承租方应当享有的权利和履行的义务包括哪些?	156
246. 物业租赁期间,可以导致租赁合同的变更与终止的情况包括哪些?	157
247. 谁应对业主家中漏水承担责任?	157
248. 在小区大堂内摔伤,谁是责任主体?	158
249. 因使用小区电梯而发生的事故应当如何处理?	159
250. 业主在小区的电梯内遭歹徒袭击,能否请求物业服务企业承担赔偿责任?	160
251. 业主在小区内被害身亡,能否请求物业服务企业承担赔偿责任?	161
252. 广告牌被台风刮倒,砸伤人、砸毁财物造成损失该由谁负责?	161
253. 对于业主共有的房屋,物业服务企业能否将其出租?	162
254. 开发商能否随意更改小区的名称?	162
255. 开发商能否随意更改小区的规划?	162
256. 《物业管理条例》是如何防止开发商、物管互相“扯皮”的?	162
257. 物业服务企业能否出租小区的外墙?	163