

房 地 产 热 点 问 题 丛 书



物业管理 热点 问题解析

杨承志 张弘 著

广东省出版集团
广东经济出版社

房 地 产 热 点 问 题 丛 书

物业管理 热点 问题解析

杨承志 张弘 著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理热点问题解析 / 杨承志, 张弘著. —广州: 广东经济出版社, 2006.9

(房地产热点问题丛书)

ISBN 7-80728-373-4

I. 物… II. ①杨…②张… III. 物业管理—研究—中国 IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 091860 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (原广东邮电南方彩色印务有限公司) (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	22.75 2 插页
字数	349 000 字
版次	2006 年 9 月第 1 版
印次	2006 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-373-4 / F·1441
定价	50.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4~5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •



目 录

第一部分 物业管理常见法律问题

第一章 国务院《物业管理条例》的内容和相关争论	(3)
一、“物业”和“物业管理”的概念	(3)
二、《物业管理条例》的主要内容	(4)
三、《物业管理条例》引起的主要争论	(15)
第二章 业主大会	(17)
一、业主大会的性质和职责	(17)
二、业主大会的表决规则	(18)
三、业主大会是否具有法人资格	(20)
四、业主大会能否设立分会	(21)
五、业主大会的议事规则	(22)
六、首次业主大会召开难的问题	(25)
附录 业主大会议事规则（示范文本）	(27)
第三章 业主委员会	(33)
一、业主委员会的概念	(33)
二、关于业主委员会的备案	(35)
三、关于业主委员会法人资格问题的思考	(35)
四、关于业主委员会原告地位的思考	(38)



五、业主委员会难监督的问题	(43)
六、到期后的业主委员会资格是否有效	(47)
附件 业主委员会章程 (示范文本)	(49)
 第四章 业主及业主公约	(55)
一、业主和业主公约的概念	(55)
二、业主的权利和义务	(57)
三、业主的消费权益受《消费者权益保护法》保护	(63)
四、业主公约的法律性质和效力	(65)
五、业主公约的生效时间、适用范围、违约处置, 以及备案、 修改和撤销	(69)
附录一 业主临时公约 (示范文本)	(73)
附录二 业主公约 (示范文本)	(78)
 第五章 物业管理企业	(82)
一、物业“管理”和物业“服务”的关系	(83)
二、物业公司的选聘	(88)
三、物业公司的解聘及相关资料的移交	(91)
四、物业承接验收的内容界定	(94)
五、物业管理企业制止违法行为和实施安全防范的 义务及责任	(98)
六、物业管理企业对业主室内装饰装修负有监督的义务	(102)
七、物业管理企业的修缮义务	(104)
 第六章 物业管理服务合同	(107)
一、物业服务合同的法律性质	(108)
二、物业服务合同中相关主体的权利和义务	(111)
三、物业管理的事项	(113)
四、物业服务的质量	(114)
五、物业管理用房	(114)



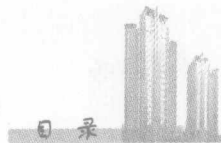
六、物业服务合同的期限	(117)
附录 物业服务合同 (示范文本)	(118)
第七章 前期物业服务合同	(123)
一、前期物业管理的概念	(123)
二、前期物业管理中三方当事人的法律关系	(124)
三、前期物业服务合同与物业服务合同的衔接	(126)
四、前期物业管理中管理费用的承担	(127)
附录 前期物业服务合同 (示范文本)	(130)
第八章 物业服务标准和违反物业服务合同的法律责任	(142)
一、物业服务标准	(142)
二、违反物业服务合同的法律责任	(187)
三、物业服务合同履行中的常见问题	(191)
第九章 物业专项维修资金的管理和使用	(194)
一、缴纳物业专项维修资金的义务人	(194)
二、物业专项维修资金设置的条件	(195)
三、政府各级行政主管部门在管理专项维修资金中的定位	(196)
四、“专项维修资金”与“专项维修基金”的关系	(197)
五、物业专项维修资金使用对象及时间界定	(199)
第十章 物业管理服务的收费	(202)
一、物业管理服务收费应当遵循的原则	(202)
二、物业管理服务费交纳的义务人	(206)
三、物业管理服务收费的项目和标准	(208)
四、物业管理服务中业主欠费的原因及解决方法	(215)
五、物业管理中常见的其他纠纷	(222)
六、物业公司收取装修管理费是否合理	(225)



第十一章 会所、球场、泳池等建筑物、设施的相关法律问题	(228)
一、会所所有权的归属	(228)
二、球场、泳池等建筑物、设施的所有权归属	(229)
第十二章 建筑物地下层停车场(库)相关法律纠纷	(230)
一、房屋业主能否享有地下停车场使用权	(230)
二、地下停车场能否与地上建筑物一样共同拥有土地使用权	(231)
三、地下停车场的车位业主能否享有与地上业主同等的 权利和承担同等的责任	(232)
第十三章 物业管理中的行政监管	(234)
一、政府行政部门在物业管理中的地位	(234)
二、物业管理中的行政监督管理体制	(236)
三、政府行政主管部门在物业管理中的困境	(238)

第二部分 物业管理典型案例及分析

案例一 北京市×物业管理公司与 M 新城业主因封闭阳台 引起物业管理纠纷案	(247)
案例二 北京×花园管委会诉海淀区房管局不履行法定职责案	(257)
案例三 上海市长宁区×别墅业主管管理委员会不服上海市房屋 土地管理局房屋确权决定案	(261)
案例四 广州市×花园物业管理有限公司诉刘某等三人物业收费 纠纷案	(265)
案例五 广州 M 花园业主委员会诉被告 N 物业顾问有限公司移交 物业管理资料纠纷案	(273)
案例六 胡某诉深圳某物管公司未尽安全管理职责案	(279)
案例七 上海 X 物业管理有限公司物业管理收费案	(292)
案例八 X 公司诉 W 物业公司物业管理中车辆保管失职赔偿案	(296)



案例九 广州某物业公司与小区幼儿园物业管理费纠纷案	(300)
---------------------------------	-------

第三部分 物业管理相关法律法规

《物业管理条例》	(309)
《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	(320)
《业主大会规程》	(328)
《物业服务收费管理办法》	(334)
《城市异产毗连房屋管理规定》	(338)
《城市新建住宅小区管理办法》	(341)
《物业管理企业资质管理办法》	(345)
《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》	(351)
《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》	(354)
主要参考文献	(358)

第一部
分

物业管理常见法律问题





第一章 国务院《物业管理条例》 的内容和相关争论

一、“物业”和“物业管理”的概念

现代物业管理法上的“物业”一词，源于我国香港特别行政区产业通行的说法。香港学者李宗镔先生在其所著的《香港房地产法》中称：“物业”是单元性地产。一住宅单位是一“物业”，一工厂楼宇是一“物业”，一农庄也是一“物业”。故“物业”可大可小，大物业可分割为小物业。国务院 2003 年 9 月 1 日施行的《物业管理条例》（以下简称条例）没有对“物业”下一个明确的定义，但是从该条例第二条“物业管理”的定义中不难看出，该条例中的所谓“物业”就是指“房屋及配套的设施设备和相关场地”。其中的“房屋”，是指“土地上的房屋等建筑物及构筑物”（《中华人民共和国房地产管理法》第二条）。这说明“物业”由四部分构成：一是供居住或非居住的建筑物本体即房屋，包括建筑物自用部位和共用部位；二是配套附属设备，同样包括建筑物自用设备和共用设备；三是配套公共设施，指物业区域内业主、使用人共有共用的设施，如道路、绿地、停车场库、照明管道、排水管道等设施；四是相关场地，主要指物业占用的场地。

“物业管理”一词是 20 世纪 80 年代从香港传入内地的，但至今没有一个统一的解释。传统意义上的“物业管理”起源于 19 世纪 60 年代的英国。我国内地的物业管理产生于 20 世纪 80 年代，以广州、深圳发展得最早。一般来说，“物业管理”的定义可以从广义和狭义两个方面来理解。广义的物业管理，是指业主对物业依法进行的自治管理和受物业业主选



聘、委托的物业管理企业进行的专业管理的结合。狭义的物业管理，是指依法成立的物业管理企业通过公开、公平、公正的市场竞争机制接受物业业主的选聘、委托，依据物业管理法规的规定和物业服务合同的约定行使管理权，运用现代管理科学和新方法、新技术，对受托管理的物业进行维修、养护、改造、经营，以发挥物业的最大使用价值和经济价值，对基于受托管理的物业发生的公共秩序实施监护，对物业的业主和非业主使用人提供特约服务，并依约定合理收取单纯物业管理劳务报酬和特约服务报酬的专业服务性行为。我国《物业管理条例》是从狭义的角度，即从专业化物业管理企业接受物业业主及使用人委托从事物业管理活动的角度来给出定义的。该条例第二条规定：“本条例所称物业管理，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、《物业管理条例》的主要内容

物业管理新体制的产生、发展是一个长期的演变过程，并且随着社会主义市场经济体制的建立和完善、社会事业的发展、人们生活水平的提高、住房制度改革的深化，以及房地产建设、销售和售后使用管理分工的专业化、社会化、市场化，而得到逐步发展和规范。

（一）物业管理活动在我国的发展

物业管理是住房商品化、社会化的产物，随着城镇住房制度改革的逐步推进，房屋所有权结构发生了重大变化，80%以上的公有住房出售给了职工个人，新建住宅基本上个人购买，居民由公房承租人转变为房屋所有权人，公房管理者与住户之间的管理与被管理关系，已经不能适应房屋所有权转移的新形势。随着个人拥有住房的比重越来越高，住房成为大多数居民家庭的最主要财产以及财富积累的主要形式，居民对住房财产的使用、维护、保值提出了较强的服务需求，同时也产生了协调房屋所有权人公共空间、共用设施设备等共同利益的需要。随着人民生活水平和住房条



件不断改善,居民对居住环境、社区秩序的要求越来越高,与居住相关的各种消费需求也越来越多,群众要求新形式的消费服务。物业管理适应了改革和人民生活提高的要求,并在改革和人民生活提高的进程中逐步发展起来。

但是,在我国物业管理取得重要进展的同时,在物业管理的发展过程中,各种社会矛盾也逐渐显现出来。主要表现在:

相关主体的法律关系不明确。物业管理涉及业主之间的关系,涉及业主、物业管理企业、建设单位相互间的关系,也涉及业主组织与其他组织的关系。在物业管理实践中,单个业主的利益与业主共同利益的平衡,房屋质量的责任,共用部位、共用设施设备的利用与收益的归属,物业管理服务的质量,专项维修资金的使用等等,都是容易出现纠纷的热点问题。根源就在于相关主体的法律关系不明确,责权利界定不清晰。

物业管理企业服务意识不强。相当一部分物业管理企业从原房管部门或单位后勤管理部门转制而来,与业主之间的服务与被服务关系没有确立,物业管理的服务特征被淡化。部分物业管理企业过度追求利润,不按照合同约定提供相应服务,收费与服务不相符。一些物业管理企业擅自处分应由业主处分的事项,侵犯业主权益现象时有发生。一些物业管理企业员工素质低,甚至发生损坏业主财产、殴打业主的恶性事件。

业主委员会缺少制约。由于缺乏对业主委员会的有效制约和监督机制,民主协商和少数服从多数的原则没有得到充分体现。有的业主委员会不能真正代表大多数业主的利益,个别成员甚至把个人利益置于业主共同利益之上,任意决定业主共同事务,损害其他业主利益或业主的共同利益。

业主自律机制不完善。房屋公共空间、共用设施设备以及土地的共同使用权,决定了业主财产的关联性和业主共同利益,也构成业主共同决定实施物业管理的财产权基础。协调业主共同利益,需要建立业主自律机制。业主公约是业主共同的行为准则,但一些业主没有严格遵守。由于住房福利制的长期影响,相当多的业主没有完全形成有偿服务和履行合同约定义务的观念。

前期物业管理矛盾突出。有的开发企业侵占配套建筑和设施;有的开



发企业为促进物业销售,对物业管理作不切实际的承诺;有的开发企业制定的业主公约侵犯业主的合法权益。由于缺乏严格的物业承接验收手续,物业使用过程中暴露出来的质量问题责任不清,损害了业主权益。有的建设单位自办物业管理,建管不分,虽然在一定时期内推动了物业管理和住宅销售,但不利于保护业主在物业管理活动中的合法权益。

专项维修资金管理不规范。一些地方没有按照规定从房改售房款中提取专项维修资金,或者提取了但被挪用;一些地方商品房专项维修资金由建设单位或者物业管理企业掌握,不能按业主意愿使用,住房共用部位、共用设施设备的大、中修及更新改造不能及时进行,侵害了购房人的合法权益。也有一些地方住房专项维修资金由政府行政部门管理,没有按规定计入购房人的账户,使用时还要申请,手续繁琐。

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管理企业专业管理相结合的社会化、专业化、市场化的物业管理体制。2001年,九届全国人大四次会议通过的《国民经济和社会发展第十个五年计划纲要》明确提出要“规范发展物业管理业”。

上述问题充分反映了依法规范物业管理的紧迫性。国务院《物业管理条例》为规范物业管理活动提供了基本的法律依据。全面贯彻落实国务院《物业管理条例》,是解决当前存在的问题,规范发展物业管理的根本出路。

(二) 国务院《物业管理条例》的制定

国务院《物业管理条例》是2003年5月制定的,其采用的“开门立法”的方式对行政法规来说也是空前的。早在1999年4月,物业管理中存在的各种问题就引起了政府有关部门的注意。为了改变小区物业管理无章可循的混乱局面,房地产行政管理部门就开始组织起草《物业管理条例》。条例草案于2002年10月16日在《人民日报》、《法制日报》等报刊上发布,各大新闻网站纷纷转发,向社会公开征求意见,共收到建议4000多条。2003年5月28日国务院常务会议审议并原则通过《物业管理条例》,经过进一步修改之后,2003年6月19日正式公布,并于2003年9



月1日正式实施。国务院《物业管理条例》的公布和施行是非常及时的,结束了中国物业管理行业无法可依的局面,标志着我国物业管理的发展纳入了法制化的轨道,对维护房屋所有人的合法权益,改善人民群众的生活和工作环境,规范物业管理行为,具有十分重要的意义。可以说,国务院《物业管理条例》反映的不仅是法制意识的日益增强,更凝聚了人民群众的智慧 and 热情,充分反映了广大人民群众的心愿。条例体现了发展为重、平衡利益、保护弱者的原则;通过保护公民财产权利,尊重公民行使其财产权利和实现自身利益的形式,来促进社会财富的积累;妥善处理了政府和市场、政府管理和社会自律的关系;对业主的权利和义务,业主大会的组成的职责、运作等作了规定,规范了前期物业管理,调整了业主与物业管理企业之间的法律关系,为建立良好的物业管理秩序提供了有力的法律保障。

(三) 物业管理活动中的法律关系

物业管理活动涉及业主、业主委员会、业主大会、物业公司,以及政府的相关部门等多方面关系,一般来说包含八个方面的内容:一是业主、住户的权利与义务,即建筑物区分所有权人及占有人、使用人所享有的专有部分所有权、共用部分持分权和成员权的权利与应承担的义务;二是代表和维护全体业主的业主大会的权利与义务;三是作为区分所有建筑物管理人的业主委员会的权利与义务;四是作为区分所有建筑物管理服务人的物业管理公司,依据物业管理服务合同的规定所确立的权利与义务;五是作为建筑物的开发建设单位在物业管理活动中的权利与义务;六是各级政府及政府主管部门在物业管理活动中作为政府行政主管部门的基本权利与义务;七是政府相关部门的权利与义务;八是物业管理协会的基本权利与义务。在物业管理法律关系中,物业的业主与物业管理企业之间的法律关系是最主要的法律关系,是物业管理的基础法律关系,其他各种法律关系则是围绕这两者之间的关系而构建的。所谓物业管理法律关系是指由物业管理法规所调整的在物业管理的过程中,当事人之间所形成的各种权利和义务关系。法律是以法律关系为其调整内容的,国务院《物业管理条例》就是以物业管理法律关系为其调整对象的法律规范,它授予人们一定权



利,告诉人们怎样的主张和行为是正当的、合法的,会受到法律的保护;或者给人们设定某种义务,指示人们怎样的行为是应为之、可为的或禁为之,在一定条件下,会由国家权力强制履行或予以取缔。

建设部汪光焘部长 2003 年 7 月在全国贯彻执行国务院《物业管理条例》的物业管理工作会议上明确指出:

1. 业主是国务院《物业管理条例》规定的重要责任主体。

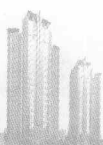
业主是房屋产权的所有者,业主委托物业管理企业实施物业管理区域内的物业管理行为。所以,业主是物业管理区域内物业管理的重要责任主体。这是宣传贯彻国务院《物业管理条例》,形成共同工作氛围的基础。只有明确这一点,才能说清楚业主具有可以选择管理企业和不选择管理企业的权利,具有维护个人和公共的共同利益的责任,遵守公共利益和社会责任的义务。

2. 业主大会和业主委员会是一种必然的选择。

业主的责任,除了对房屋内专有部分所有权的行使,更重要的是还承担着遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等由公约和规章制度确定的义务。多个业主之间必定形成共同利益和共同事务,而公共利益和共同事务不是一个人代表的。从我国固有的特点来看,公共利益和公共事务部分,必然存在业主和业主之间内在的联系,因此需要制定业主公约。因此,国务院《物业管理条例》在进行制度设计时,在吸收实践证明行之有效的既有制度的基础上,确立了业主大会制度。明确规定,物业管理区域内全体业主组成业主大会,规定了业主大会的成立、会议形式和表决方式,业主大会按照国务院《物业管理条例》和业主大会议事规则确定的程序作出的决定,包括业主公约等,视为全体业主的共同决定,对全体业主具有约束力。通过这些规定,保证业主大会能够切实担负起代表和维护全体业主合法权益的职责。

3. 合同是物业管理服务的法律依据。

业主、业主大会与物业管理企业之间是合同关系。业主、业主大会委托物业管理公司管什么、达到什么服务标准,要通过合同明确约定。当然,服务价格和服务水平必须相对应。物业管理公司的服务内容不是包罗万象的,应该按照合同约定提供服务。在物业管理服务活动中,业主是责



任主体,物业管理公司是服务主体,他们之间违反合同的纠纷是民事纠纷,主要受《合同法》保护和约束,行政主管部门不要过多干预。

4. 前期物业管理必须加强。

国务院《物业管理条例》规定,在业主、业主大会选聘物业管理企业之前,建设单位选聘物业管理企业的,应当签订书面的前期物业服务合同。

为什么国务院《物业管理条例》规定,建设单位可以选聘物业管理企业进行前期物业管理?

在建设过程中,开发企业与业主以及物业管理企业之间相互利益关系的调整是关键。与其他的销售行为不同,房屋产权的销售是一个过程。因为房屋建设实行的是滚动开发,业主在滚动开发中,获得产权,不可能等到开发商销售完所有物业,购房人全部入住,成立业主大会之后,才来选聘物业管理企业实施物业管理。因此,商品房销售阶段的物业管理服务,是建设期的业主(建设单位)向最终业主(住户)过渡期的物业管理,也就是前期物业管理。前期物业管理客观上只能由建设单位选聘物业管理企业来实施。国务院《物业管理条例》规定,前期物业服务合同由建设单位和物业管理企业来签订。但物业管理企业提供服务的对象不仅是建设单位,主要还是逐渐入住的购房人。根本上讲是业主长远利益的保证,包括对批准规划实施中的有关问题的预防,可以减少开发企业建设过程中随意改变规划的现象。所以,国务院《物业管理条例》要求,购房人在与开发建设单位签订的购房合同中,必须包含建设单位与物业管理企业签订的前期物业服务合同的内容,从而让购房人承担了前期物业服务合同中约定的关于物业管理的权利和义务,为业主接受物业管理企业的服务提供了法律基础。

5. 业主、业主大会、业主委员会应当接受居委会的指导和监督。

国务院《物业管理条例》第20条对业主委员会、业主大会与居委会的关系作了明确规定。要理顺两者的关系,关键是要学习贯彻国务院《物业管理条例》和《城市居民委员会组织法》。居民委员会是居民自我管理、自我服务的自治组织,主要职能是协助基层政权做好居民群众的政治思想工作,调解居民邻里矛盾,维护居民道德行为规范,创造良好、和谐的社