



物业管理·物业设施管理专业通用系列教材



WUYE GUANLI

FALV YU ZHIDU

第2版

物业管理 法律与制度

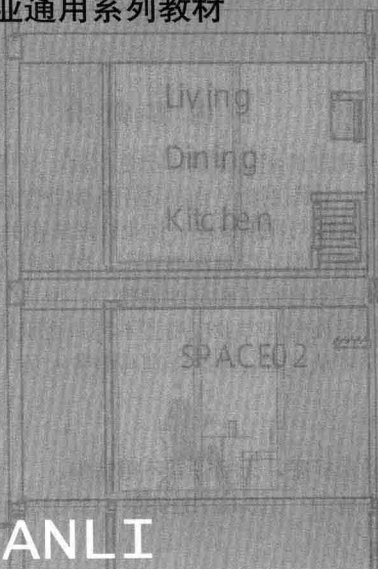
◎ 董 藩 刘 毅 秦凤伟 编著

清华大学出版社





物业管理·物业设施管理专业通用系列教材



WUYE GUANLI

FALV YU ZHIDU

第2版

物业管理 法律与制度

◎ 董 藩 刘 毅 秦凤伟 编著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书介绍了物业管理法律与制度的涵盖范围、产生原因、形成过程和发展趋势,并重点介绍了现阶段我国物业管理法律与制度的状况,详细剖析了当前适用的物业管理法律与制度的主要内容。本书共9章,包括物业与物业管理,物业管理法律与制度概述,物业管理法律关系,物业管理法律行为,物业服务合同,物业管理事务运作,业主自治管理,物业管理法律责任,物业服务纠纷及其处理等内容。本书第2版根据我国新颁布或修订的法律法规对内容进行了相应的调整,并增加了新的案例,更具有实用性。

本书可作为物业管理和物业设施管理专业应用型本科和高职高专学生的教材,还可作为物业管理和物业设施管理从业人员、房地产领域从业者、社区管理与服务人员、房地产主管部门和普通业主的工作和自学参考用书。

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

物业管理法律与制度/董藩,刘毅,秦凤伟编著. —2版. —北京:清华大学出版社,2010.7
(物业管理·物业设施管理专业通用系列教材)

ISBN 978-7-302-22669-7

I. ①物… II. ①董… ②刘… ③秦… III. ①物业管理-法规-中国-高等学校-教材 ②物业管理-规章制度-中国-高等学校-教材 IV. ①D922.181 ②F299.233.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第083724号

责任编辑:杜春杰 王 威

封面设计:张 岩

版式设计:王世月

责任校对:王 云

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

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

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:15.25 字 数:314千字

版 次:2010年7月第2版 印 次:2010年7月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:26.00元

编 委 会

(以汉语拼音为序)

顾 问 郝寿义 胡代光 胡健颖 胡乃武

王健林 谢家瑾 郑超愚 朱中一

主 任 董 藩

副主任 郭淑芬 赵继新

编 委 纪晓东 李 英 刘 薇 刘 毅

秦凤伟 王家庭 郑 鹭 周 宇

顾问简介

(以汉语拼音为序)

郝寿义 著名经济学家，房地产管理专家，美国芝加哥大学博士后，南开大学经济学院教授、博士生导师，原建设部（现为住房和城乡建设部）高等教育工程管理专业评估委员会委员，中国区域科学协会副会长，天津市滨海新区管委会副主任。

胡代光 著名经济学家，教育家，北京大学经济学院和西南财经大学经济学院教授、博士生导师，曾任北京市经济总会副会长和民革中央第六届、第七届常委，第七届全国人大常委会，享受国务院特殊津贴。

胡健颖 著名经济学家，统计学家，营销管理专家，房地产管理专家，北京大学光华管理学院教授、博士生导师，北京大学房地产经营与管理研究所所长，原建设部（现为住房和城乡建设部）特聘专家，北京布雷德管理顾问有限公司首席顾问。

胡乃武 著名经济学家，教育家，中国人民大学经济学院教授、博士生导师，中国人民大学学术委员会副主任，北京市经济总会副会长，国家重点学科国民经济学学术带头人，享受国务院特殊津贴。

王健林 著名企业家，大连万达集团股份有限公司董事长兼总裁，全国工商联副主席，全国政协常委，中国房地产业协会副会长，入选“20年20位影响中国的本土企业家”和“CCTV中国2005经济年度人物”。

谢家瑾 著名物业管理专家、房地产专家，中国物业管理协会会长，原建设部房地产业司司长，中国物业管理制度建设的核心领导者。

郑超恩 著名经济学家，中国人民大学经济研究所所长、教授、博士生导师，霍英东青年教师研究基金奖和中经报联优秀教师奖获得者，美国富布赖特基金高级访问学者。

朱中一 著名房地产专家，中国房地产业协会副会长兼秘书长，原建设部办公厅主任，多项房地产法规、文件的起草人之一。

序

自1981年3月深圳市物业管理公司成立以来,物业管理行业在中国大陆已经走过了近30年的发展历程。现在,物业管理已经成为一个新兴而飞速发展的行业,就业人口数量已近500万人,可以和钢铁、水泥行业相媲美。随着房地产业的发展,现在的住宅存量加上新建住宅,累计产生的服务需求将是长期而巨大的,物业管理还有巨大的发展空间,从业人员数量可能超过1000万人。正如著名经济学家胡乃武所言:“加强对这一行业发展的规划、指导与管理,以及对服务人员的培养与培训,将是一项长期而重要的工作。”

2005年,我们在万达集团、清华大学出版社和一些学术前辈的支持下,出版了“物业管理·物业设施管理专业通用系列教材”,在三四年的时间里,这套教材被上百家高校和培训机构采用,引起了普遍关注,业内给予了较高的评价。由于物业管理和物业设施管理是教育部批准新设立的专业,在课程设置、教学内容与方法上都处于探索阶段,从此角度来说,这套教材的意义还是很明显的。

但是,正如著名企业家、全国工商联副主席、大连万达集团董事长王健林在这套教材第1版序言中说的那样:“教育的发展要适应经济、社会发展的需要,否则人才缺乏的局面将继续表现为房地产业的瓶颈而制约着这一行业的健康发展。”当初我们精心打造的这套教材,在快速发展的中国物业管理实践面前,也逐渐暴露出一些问题:一是物业管理行业出现了一些新观点、新内容、新知识,需要我们在教材中体现出来,以便及时传授给学生;二是这几年国家和地方政府或政府的主管部门分别出台了一些与物业管理相关的新法规,过去有些规定已经不适应管理实践了;三是我们使用的一些案例已显陈旧,需要更新,使这套教材显示出生命力。基于这三点想法,在清华大学出版社的支持下,我们决定对其中八本教材进行修订,以便更好地适应教学实践的需要。

在这次修订中,我们还试图和全国物业管理师考试科目——《物业管理基本制度与政策》、《物业经营管理》、《物业管理实务》和《物业管理综合能力》中的内容结合起来,以便学生能较早熟悉这种执业资格考试,在内容和难度上适应将来的考试需要。

随着中国对外开放工作的深化,物业管理领域也开始了面对境外同行的全面竞争,来自美国、英国的一些知名企业正在全力拓展中国市场业务。它们具有技术优势、价格优势、体制优势,尤其是在高档物业管理、环保高新技术、大型机械设备管理等方面优势明显。因此,中国的物业管理企业处于机遇与挑战并存的发展环境中,不论是从行业的健康发展来看,还是从服务质量的提高来看,也不论是从企业竞争力的提升来看,还是从国际经济

一体化的趋势来看,加强物业管理教育、培养高水平的物业管理人才,已经成为摆在我们财经和工程管理教育工作者面前的重要任务。我们希望这套新修订的教材,能够适应高职高专、成人院校甚至应用型本科院校开设的物业管理、物业设施管理专业教育,为物业管理、物业设施管理人才的培养作出贡献。

在这套丛书的修订过程中,我们参阅了很多教材、著作、论文和新闻稿件,在每本书的注释或参考文献中我们对此分别做了列示,在此对这些文献的作者表示感谢。但是,这些教材可能还存在一些错误或不足之处,欢迎大家批评指正,以便下次修订时加以完善。

董 藩

2010年1月

第2版前言

我国的物业管理行业起步较晚，至今才有不到30年的历史。由于缺乏高素质的物业管理人才，特别是物业管理法律人才，在物业管理实践中，很多问题和纠纷得不到及时有效的处理。这种现状影响了广大市民生活质量的提升，也影响了社会稳定，不利于物业管理行业的健康发展。

为尽快培养物业管理人才，国家教育部大力发展高等职业教育，设置了物业管理和物业设施管理两个专业。基于这两个专业专科（高职、高专、电大、自考）教学的需要，我们在清华大学出版社的支持下，于2005—2006年出版了一套共14本的《物业管理·物业设施管理专业通用系列教材》，其中包括《物业管理法律与制度》。但是几年过去了，我国的物业管理实践发生了很大变化，物业管理法制建设也取得了一些新成绩，对2006年出版的《物业管理法律与制度》来说，有些内容已经陈旧或不准确了，有必要进行修订。

本书是2006年版的《物业管理法律与制度》的修订版。在本书中，我们基于实践的发展，修改了我国物业管理行业的一些介绍性文字和数据；根据2007年颁布的《中华人民共和国物权法》（简称《物权法》）、2007年修订的《物业服务企业资质管理办法》、2008年颁布的《住宅专项维修资金管理办法》、2009年颁布的《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》和《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》等，对第1版中涉及的所有法规都进行了更新和补充。由于2007年根据《物权法》的规定，国务院对《物业管理条例》进行了修订，因此本书也进行了同步的修改，并增加了相关案例，丰富了原有的内容。2008年，国务院推行机构改革，建设部更名为住房和城乡建设部。因此，书中涉及建设部的地方也以“原建设部”的方式给予了修改。另外，我们对第三章、第七章的结构进行了微调，删除了一些实用性不强的内容，增加了案例和法规等内容。

本教材除了可以作为物业管理和物业设施管理专业应用型本科和专科（高职、高专、电大、自考）教材外，还可以作为物业管理和物业设施管理从业人员、房地产领域从业者、社区管理与服务人员、房地产主管部门和普通业主的工作和自学参考用书。

本教材由北京师范大学房地产研究中心董藩教授、大连理工大学人文社会科学学院刘毅讲师、北京师范大学房地产研究中心秦凤伟博士联合编写，其中董藩撰写了第一章，刘

毅撰写了第三、四、七、八章,秦凤伟撰写了第二、五、六、九章,董藩做了最后修改、统稿。在写作过程中,我们参考了许多学者的著作、教材和论文,在此致以深深的谢意。另外,衷心感谢清华大学出版社的支持和帮助。

由于时间和水平所限,错误和不妥之处在所难免,欢迎广大读者批评指正。

董藩 刘毅 秦凤伟
2010年5月

第1版前言

近年来,城市化进程的推进和房地产业的发展,带来了物业管理的大发展。由于收入水平的普遍提高和国家信贷政策的大力支持,城市居民的购房能力不断增强,越来越多的人成为房屋的所有者。物业管理不仅成为保证业主生活质量的重要措施,也成为开发商在商品房售罄之前保养与维护开发项目的倚重环节。但是,在物业管理过程中,业主与物业管理企业之间的矛盾和冲突也逐渐显现出来,如何规范业主、物业管理企业的行为,为处理他们之间的纠纷提供依据,成为法制建设面临的一项重要任务。

1994年4月,建设部颁布了第一个物业管理方面的部门规章——《城市新建住宅小区管理办法》,从此中国物业管理走上了法制化轨道。2003年6月,国务院公布了中国第一部物业管理行政法规——《物业管理条例》,并于同年9月1日起正式施行。这标志着物业管理法制化建设进入到了一个新阶段。《物业管理条例》的颁布,界定了业主与物业管理企业的权利和义务,对协调业主与物业管理企业之间的关系,维护双方的合法权益,促进物业管理的进一步发展,具有十分重要的意义。

然而,由于缺乏高素质的物业管理人才,特别是物业管理法律人才,在物业管理实践中,仍然存在诸多问题。这些问题的存在,影响了广大市民安居乐业,影响了社会稳定,也不利于物业管理行业的健康发展。如何尽快培养物业管理法律人才,为物业管理实践服务,又成为摆在中国高等教育面前的一项任务。

本书正是为了适应这种需求,为物业管理和物业设施管理专业专科(高职、高专、电大、自考)学生撰写的教材。当然,本书也可以作为物业管理和物业设施管理从业人员、房地产领域从业者、社区管理与服务人员、房地产主管部门和普通业主的工作和自学参考用书。

本书由北京师范大学管理学院董藩教授和东北财经大学法学院秦凤伟先生、刘毅女士联合撰写,其中董藩撰写了第一章,秦凤伟撰写了第二、五、六、九章,刘毅撰写了第三、四、七、八章,董藩最后修改、统稿。在写作过程中,我们参考了许多学者的著作、教材和论文,在此致以深深的谢意。另外,衷心感谢清华大学出版社领导给予的各种支持和帮助。由于时间和水平所限,错误和不妥之处在所难免,欢迎广大读者批评指正。

董藩 秦凤伟 刘毅
2005年10月

CONTENTS

目 录

第一章 物业与物业管理	1
学习目标	1
学习要求	1
导入资料	1
第一节 物业的含义与分类	2
第二节 物业管理的含义与作用	5
第三节 物业管理的产生与发展	12
本章小结	18
课堂实训	18
思考题	18
阅读资料	18
第二章 物业管理法律与制度概述	20
学习目标	20
学习要求	20
导入资料	20
第一节 物业管理法律与制度的含义与调控对象	20
第二节 我国物业管理立法概况	23
第三节 《物业管理条例》简要解读	31
本章小结	34
课堂实训	35
思考题	35
阅读资料	35
第三章 物业管理法律关系	38
学习目标	38
学习要求	38

CONTENTS

目 录

导入资料.....	38
第一节 物业管理法律关系概述.....	39
第二节 物业管理法律关系的构成要素.....	44
第三节 物业管理法律关系的产生、变更和消灭概述 ..	51
本章小结.....	54
课堂实训.....	54
思考题.....	54
案例分析.....	54
第四章 物业管理法律行为	56
学习目标.....	56
学习要求.....	56
导入资料.....	56
第一节 物业管理法律行为概述.....	57
第二节 物业管理民事法律行为.....	60
第三节 物业管理行政行为.....	67
本章小结.....	72
课堂实训.....	72
思考题.....	72
案例分析.....	73
第五章 物业服务合同	74
学习目标.....	74
学习要求.....	74
导入资料.....	74
第一节 物业服务合同的特征与种类.....	75
第二节 物业服务合同与相关合同的比较.....	77
第三节 物业服务合同的构成要件与订立.....	81
第四节 物业服务合同的内容与履行.....	88

CONTENTS

目 录

本章小结.....	95
课堂实训.....	96
思考题.....	96
案例分析.....	96
第六章 物业管理事务运作.....	97
学习目标.....	97
学习要求.....	97
导入资料.....	97
第一节 物业管理市场竞争.....	98
第二节 物业管理招投标.....	106
第三节 物业服务标准	118
第四节 物业服务费	121
本章小结.....	125
课堂实训.....	125
思考题.....	126
案例分析.....	126
第七章 业主自治管理	127
学习目标.....	127
学习要求.....	127
导入资料.....	127
第一节 业主自治管理概述.....	128
第二节 业主自治管理的物权基础.....	131
第三节 管理规约	137
第四节 业主自治机构	142
第五节 业主自治与行政管理.....	152

CONTENTS

目 录

本章小结.....	155
课堂实训.....	155
思考题.....	155
案例分析.....	156
第八章 物业管理法律责任.....	157
学习目标.....	157
学习要求.....	157
导入资料.....	157
第一节 法律责任概述	158
第二节 物业管理法律责任概述.....	161
第三节 建设单位的法律责任.....	168
第四节 物业服务企业的法律责任.....	170
第五节 业主的法律责任.....	174
第六节 有关国家机关工作人员的法律.....	178
本章小结.....	180
课堂实训.....	181
思考题.....	181
案例分析.....	181
第九章 物业服务纠纷及其处理.....	182
学习目标.....	182
学习要求.....	182
导入资料.....	182
第一节 物业服务纠纷概述.....	183
第二节 物业服务纠纷处理的依据与基本原则.....	188
第三节 物业服务纠纷的处理方式.....	192
第四节 物业服务纠纷的诉讼时效.....	203

CONTENTS

目 录

本章小结.....	207
课堂实训.....	207
思考题.....	207
案例分析.....	207
参考文献.....	208
附录 A 物业服务企业资质等级标准.....	210
附录 B 全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则	211
附录 C 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	216
附录 D 普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）	223

第一章 物业与物业管理

学习目标

本章介绍了物业的基本含义以及物业的类型，物业管理的含义，物业管理在现代社会中的重要地位和法律特征，介绍了物业管理的原则和作用及其发展历程，阐述了我国物业管理行业发展的问題。

学习要求

1. 掌握物业的概念及其与房地产、不动产的关系。
2. 理解物业管理的法律特征。
3. 理解物业管理的原则和作用。
4. 了解物业管理的起源和发展历程。
5. 分析物业管理行业在我国目前的发展过程中，尚存在哪些问题，并对其发展前景进行展望。

导入资料

我国内地的物业管理起源于深圳，而深圳的物业管理则借鉴于香港地区。但是，内地物业管理虽然经过了 20 多年的发展，与香港相比还有很大的差距。香港物业管理有很多经验值得内地物业管理行业学习，其中最重要的是管理模式。香港物业服务公司几个人便能管好一个项目，主要原因在于有清洁、保安、工程维修、绿化保养、停车场管理、会所管理、服务公寓管理等专业公司，在工程维修方面还派生出空调、电梯专业公司。物业服务公司只需要一两个通过严格考试选出的高级主管人员管理某个小区，小区具体的服务项目则分包给上述专业公司，物业服务公司只需检查、控制专业公司。各类专业公司正逐步取代物业服务公司的作用，如业主需自行管理楼盘，就可在市场上选聘相关的专业公司。

请根据你的认识，谈谈我国内地的物业管理的基本内容，以及内地物业管理模式与香港物业管理模式的不同。

第一节 物业的含义与分类

一、物业的基本含义

物业管理是在改革开放后，随着市场经济体制的建立和住房商品化、社会化的推进而出现的一个新生事物。物业管理的发展必须与人民群众日益增长的物质和文化需求相适应。完善的物业管理法律与制度将有助于规范物业服务企业行为，维护业主合法权益，推动房地产市场健康发展，促进城市社区建设。要深入学习和理解物业管理法律与制度，就有必要对物业与物业管理的基础知识进行初步了解。

“物业”一词译自英语“Property”或“Estate”，由我国香港地区传入内地。目前，“物业”一词基本上已为内地的民众所接受，而且房地产法学界和有关物业管理的规范性文件，对这个概念内涵和外延的理解基本趋于一致。

（一）物业的概念与构成要素

我国香港地区业界对物业含义的界定是：物业是单元性的房地产。物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。物业有大小之别，它可以根据区域空间作相对分割，整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。^①

我国内地第一次从立法上对“物业”做出全面界定的是1998年制定的《广东省物业管理条例》。该条例规定，“本条例所称物业，是指已建成并交付使用的住宅、工业厂房、商业用房等建筑物及其附属的设施、设备和相关场地。”

根据国务院《物业管理条例》第二条规定，物业是指“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”，即指能够遮风避雨并供人们居住、工作娱乐、储藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所，包括住宅房屋，如居民楼、公寓、别墅；也包括非住宅房屋，如加工业厂房、仓库、商店、饭店、宾馆、教学楼、医院、体育馆、办公楼等。各类房屋可以是一个建筑群，如住宅小区、工业区等；也可以是单位建筑，如一幢高层或者多层住宅楼、停车场等。

物业一般由四部分组成：

- （1）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。
- （2）配套附属设备，同样包括自用设备和共用设备。自用设备指由建筑物内部业主、

^① 李宗鐸．香港房地产法．香港：商务印书馆香港分馆，1988，9