

教你如何

jiaoniruhedangyezhu

当业主

北京市物业服务指导中心 组织编写
青宇教育事业部



W 华文出版社

教你如何当业主

北京市物业服务指导中心 青宇教育事业部 组织编

写

华文出版社

本书编辑委员会

主任 赵春凯

副主任 于良 郭彦利 王颖 安世锦

委员 吕向东 郭小兵 解丹丹 王占强 张佩刚

王强 黄耀华 徐国军 赵利民 张军龄

张春燕 陈勇 朱津梁 代海芳 刘静

顾问 隋振江 张农科

前言

当我们购买了住房，入住了小区，我们就有了共同生活的温暖家园。我们相邻而居，还有一个共同的名字，叫做“业主”，它赋予我们权利，也同样赋予我们义务。为了维护我们共同的家园，我们购买了物业服务。在我们共同的家园里，需要什么标准的物业服务？花多少钱？选聘哪一家物业服务企业来为我们服务？我们共同的声音该如何表达？当我们在居住和生活中遇到问题时，是否可以得到帮助并迅速得以解决？所有这些都需要我们共同承担、一起参与。这其中，也有我们共同的期待。

十几年间，在我们的城市不断走向文明、宜居的进程中，我们身边的物业服务也在悄然发生着变化，人们对这个行业的认知度也在不断加深，物业服务企业的规范化、社会化、专业化程度也在不断提高。可是，与之相伴，总有不尽如人意，我们期待的和谐家园会被物业管理中的各种矛盾和问题频扰，开发商与物业服务企业相互推诿、物业服务行为不规范、收费价格不透明等等问题还会让我们头疼不已。这些问题不仅仅关乎每一位业主的切身利益，还制约着这个行业的健康发展。

人与事如水，法与制如渠。2010年，北京市政府发布了《北京市物业管理办法》，市住房城乡建设委出台了36个配套政策和示范文本，为解决这些问题和矛盾提供了政策支持和法律依据。

我们业主的身份是通过我们购买来的住房获得的，但是，如何才能成为一名合格的业主？业主都有哪些权利和义务？遇到纠纷和问题，该如何解决？为了帮助业主解答这些问题，同时帮助物业企业干好工作、让业主满意，同是业主的我们组织编写了《教你如何当业主》和《教你如何干物业》两本书，在力求通俗易懂的基础上，将出台的新政策融入其中，方便业主和物业服务企业了解物业管理知识，让企业做好物业，让业主当好业主，共同构建和谐家园。

本书编委会
2011年3月

目录

- 第一章 怎样成为业主 1
- 第二章 如何当合格的业主 11
- 第三章 如何与其他业主打交道 21
- 第四章 如何与开发建设单位打交道 31
- 第五章 如何与业主大会打交道 45
- 第六章 如何与业主委员会打交道 55
- 第七章 如何与物业服务企业打交道 61
- 第八章 如何与政府行政主管部门打交道 73

引言

随着北京城市化建设的加快，物业管理已经成为城市管理中的重要组成部分，物业管理的好坏不仅关系到社会的稳定和谐，更关系到每个家庭和业主的切身利益。我们每个业主都希望能拥有一个安全、舒适的居住环境，能享受到优质的物业服务。但在现实生活中，业主从购房到居住等方面都会遇到一些问题和困惑，如怎样与物业管理各主体、参与方打交道，怎样了解各方的权利和义务等等。为解决这些问题，北京市于2010年4月27日颁布了《北京市物业管理办法》（本书简称《办法》），该办法于2010年10月1日开始正式实施。

《北京市物业管理办法》是在系统梳理我市物业服务市场15年发展脉络，认识物业管理基本规律，理清解决深层次矛盾思路的基础上，以改革管理机制为抓手，以创新管理模式为突破口，广泛征求了社会各方的意见，经深入研究和反复修改，最终制订而成的。

《北京市物业管理办法》在贯彻落实《物权法》和《物业管理条例》内容的基础上，重点结合我市物业管理行业的发展现状，创新性地确立了一系列重要的物业管理制度，对业主及业主大会的主体地位、前期物业管理制度、物业的使用和维护等方面作了明确的规定，并明确了相应的法律责任。

第一章 怎样成为业主

要想成为业主，就必须成为房屋所有权人。取得房屋所有权有多种途径，目前主要有买房、赠与、继承、法院判决等。按照《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》的规定，业主主要包括：

- 1、依法登记取得房屋所有权的人；
- 2、因人民法院、仲裁委员会的生效法律文书取得房屋所有权的人；
- 3、因继承或者受遗赠取得房屋所有权的人；
- 4、因合法建造等事实行为取得房屋所有权的人。

基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，在物业管理活动中享有业主权利、承担业主义务。

这里，我们主要讲讲通过买房怎样成为业主。

买房的时候有很多问题要注意，但最主要的是要把握这几点：

买房主要有选房、买房、登记三个步骤。其中选房是第一步，因为只有选好房才可能买好房，而买房的体现是依法登记，这是用好房的法律保证。所以，选房、买房、依法登记、用房是成为业主的必要程序，所有程序是一步一环，环环相扣。

一、选房要把握的环节主要有六个：

(一)选区位

选房首选区位已是普通常识，但决定区位的并不是需求而是价位。因此选房选区位的前提是首先确定自己能够支付的价位标准，在确定价位标准后再尽量满足对区位的需求。

(二)选开发商的实力和信誉

选房就是要选信誉好、实力强的开发建设单位开发建设的房屋。开发建设单位的信誉和实力不仅关系到房屋的质量，也关系到前期物

业服务的质量。当然，开发建设单位的信誉和实力都是相对而言，并不存在绝对的保障和标准。

(三) 选房屋的质量

房屋的质量直接关系到住房人和相邻住户的人身、财产安全和居住生活质量。房屋质量要重点把握好核查楼书和媒体广告信息的真实性；搞清楚样板间的设计、功能、配置、装修与拟购房屋的关系；对拟购房屋进行查验等环节。

(四) 选居住环境

居住环境分为物理环境和心理环境。物理环境是由楼盘的规划、设计决定的，对此，政府已制定了各种强制性标准，如绿地率、物业管理用房、文体娱乐设施、停车场(库)等。购房者可以根据这些标准来查验您所在小区的实际情况是否符合规定标准。如不符合，开发建设单位要承担违约责任。而居住的心理环境则取决物业服务企业的服务质量和水平对您心理方面的影响。

(五) 选房型

户型关系到居住者生活起居的方便与舒适，好户型通常都具备良好的采光效果、良好的自然通风等优点。

(六) 是选房价

房价完全由业主视自己的购买力和承受力决定。

二、买房要重点把握的环节有四个：

(一) 房屋买卖合同与前期物业服务合同一并签订

房屋买卖合同包括《北京商品房预售合同》和《北京市商业用房买卖合同》。《前期物业服务合同》应当作为《房屋买卖合同》的附件同时签署，并通过“北京市房地产交易管理网”(www.bjfdc.gov.cn)进行网上签约。

(二) 要特别注意修订后的《前期物业服务合同》在七个方面的新突破

1、 对合同主体关系做了调整

《办法》实施前，前期物业管理的合同主体是开发建设单位(甲方)和受聘物业服务企业(乙方)。这就完全把购房者(业主)排除在合同之外，在实际上是限制了购房者(业主)在前期物业管理期间的合法权利。而修改后的前期物业服务合同根据《办法》开发建设单位承担前期物业服务责任的规定，调整了合同主体关系：规定购房者(业主)作为甲方委托开发建设单位实施物业管理，开发建设单位作为乙方承担前期物业服务责任，明确了开发建设单位和购房者(业主)之间各自的权利和义务，从而从源头上消除了此前开发建设单位和所聘物业服务企业之间责任不清、推诿扯皮的弊端，将会在很大程度上减少因此而产生的物业管理上的矛盾纠纷。

2、从首户业主入住，到全体业主与开发建设单位完成物业共用部分交接前的物业服务费由开发建设单位承担。

单户业主入住前仅对所购买房屋的专有部分进行了检查验收，没有也不可能对物业共用部分进行验收交接。因此从首户业主入住到全体业主与开发建设单位完成物业共用部分交接前，物业共用部分的维修、养护、运行的责任，仍需由开发商承担，所以这一阶段所发生的物业服务费也必然由开发建设单位承担。

3、开发建设单位应在销售房屋前确定物业服务标准和相应的物业服务费标准等事项。

物业服务费标准应该由建设单位委托物业服务评估监理机构进行测算，测算的依据是《住宅物业服务标准》中所选等级标准、《北京物协物业服务成本信息公示报告》，以及参考相近物业项目的物业服务费标准。测算结果应在销售场所予以公示，并写入房屋买卖合同和前期物业服务合同。

4、开发建设单位在交付房屋前应向购房者(业主)发放该套房屋的“业主一卡通”。

“业主一卡通”的发放

本市业主的每套房屋都必须有一张对应的“北京市业主一卡通”(以下简称“一卡通”),“一卡通”内存储了所对应房屋、业主的所有必要的信息。“一卡通”由市住建委统一制作,免费发放。

《办法》实施后“一卡通”的办理

2010年10月1日以后入住的城区新建住宅小区,建设单位应当在业主办理入住手续前,将购房人信息录入“决策平台”后,到光大银行各营业网点申领该小区房屋的“一卡通”,并在办理入住手续前将“一卡通”发放给购房者。远郊区县的新建居住小区、建设单位可以到北京市农村商业银行营业网点申领“一卡通”。同样在业主办理入住手续前,将购房者信息录入“决策平台”,并在业主办理入住手续前将“一卡通”发给购房者。

《办法》实施前“一卡通”的办理

2010年10月1日之前已入住城市居住小区,可由业主委员会或物业服务企业统一到光大银行营业网点领取,发放给业主;远郊区县的居住小区可以到北京市农村商业银行营业网点申领“一卡通”。在将“一卡通”发放给相对应的业主时,应当在“决策平台”录入房屋对应的业主的信息。

5、约定了开发建设单位违反合同约定擅自提高物业服务费标准,购房者(业主)可对超出原标准部分拒绝支付。

6、约定了开发建设单位在完成与全体业主对物业共用部分交接后即可退出的条件和时机。

7、要求在前期物业服务合同中明示项目负责人及联系电话。

(三) 在签订房屋买卖合同时应注意的问题

1、签订合同前应再次核实开发建设单位出示的国有土地使用证、建设规划许可证、建设工程规划许可证、建设工程开工证、商品房预售许可证、开发建设单位经营资质证书等文件的真实性、有效性。

2、要特别注意以下条款内容的合法性。

1)关于分摊建筑面积

购房者应根据《北京市商品房销售面积计算及公用建筑面积分摊暂行规定》，认真检查开发建设单位在合同中列明的分摊范围和比例。对不符合规定的分摊坚决要求予以删除。一般情况下，分摊面积不应超过销售面积的百分之三十。

2) 关于商品房销售中的设计变更

《商品房销售管理办法》规定，商品房的结构、户型、朝向等方面的变更要经规划部门和设计单位同意。开发建设单位要求变更确定之日起 10 日内，书面通知购房者，购房者要在 15 日内做出是否退房的答复。未作答复的视同接受变更。开发建设单位未在规定时间内通知购房者的，购房者有权退房，开发建设单位承担违约责任。

3) 关于装修标准

对于精装修的房屋，一定要在合同中对装修材料，设施设备的材质、规格、型号、位置、价格等加以明确详细的规定，以及不符合合同约定时应承担的责任。

4) 关于保修责任

一定要根据开发建设单位《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》中的承诺，检查所交付房屋的质量和所承担的保修责任。保修期从房屋交付之日起计算，因不可抗力或者使用不当造成的损失不在保修范围。

5) 关于开发建设单位在房屋销售过程中的承诺

如开发建设单位在房屋销售过程中有任何承诺，一定要在合同中予以记载和说明。特别注意要明确开发建设单位在不履行承诺时应承担的赔偿责任。

6) 关于示范文本的可补充性

房屋买卖合同的示范文本是在房屋买卖中必须使用的文本，但只要买卖双方同意，可对合同的条款进行修改或补充，或者分别签订补充协议。

3、了解临时管理规约的作用

《临时管理规约》由开发建设单位在销售物业前制定，并在销售场所公示。但开发建设单位制定的临时管理规约毕竟不是全体业主共同制定的，并不一定能体现全体业主的意见。所以只能是临时的，具有过渡性质，因此称为临时管理规约。在业主大会成立后再制定新的管理规约。临时管理规约是自首户业主入住之日起至业主大会成立期间，业主与业主、业主与建设单位等主体之间，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项的约定。这些约定不能侵害购房者的合法权益，如有侵害，开发建设单位应承担侵权责任。除业主应遵守临时管理规约的约定外，物业使用人和房屋转让后新的业主也应当遵守。

(四) 登记环节要注意的问题

我国的房地产权属采用权证登记制度，就是说房屋买卖的完成必须是按期进行房地产权属登记并领取房地产权属证书——房屋所有权证书。一般情况是商品房交付使用后，由开发建设单位和购房者共同向权属登记机关申请办理房屋权属转移登记。购房者领取房屋所有权证书的时限由开发建设单位在合同中约定，时限长短并无强制性规定，但应在合同中规定。如开发建设单位在合同约定时限内未使购房者领取房屋产权证书时，应承担违约责任。购房者在办理完成权属登记并领取房屋所有权证书之日就是正式合法称为业主之时。房屋权属证书有《房屋所有权证》和《房屋共有权证》等类别，《房屋所有权证》由房屋所有人收执；共有的房屋由共有人推举一人收执《房屋所有权证》，其余共有人各执《房屋共有权证》，两者有同等法律效力。

第二章 如何当合格的业主

成为业主之后，就是怎么用好房的问题了。用好房不只是一个狭义的用好自己房屋的问题，还有一个如何行使好权利，履行好相应义务的问题，这样你才能成为一名合格的业主，也就是说要想当一个合格的业主，就要用足权利，尽到义务。

一、业主的权利

(一)从建筑物区分所有权的角度讲，按照《物权法》的规定，业主享有的权利有以下几项：

1、业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利；

2、业主对建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利，这是所有权的四项权能，其中使用权是所有权的灵魂，而处分权则是所有权的最终体现；

3、业主对建筑物专有部分以外的共有部分享有权利；

4、相邻权。相邻权是与相邻关系并存的相对权利，是房屋相邻各方在使用自己的房屋对相邻的其他方应给予的便利或接受的限制而发生的权利关系，相邻权是对所有权的限制。行使相邻权，处理相邻关系的原则是有利于生产、方便生活、团结互助、公平合理。

(二)业主在物业管理活动中享有下列权利：

1、按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务。

2、提议召开业主大会会议，并就物业有关事项提出建议。业主可以依据物业管理的有关法律、法规、政策规定和管理规约的规定，依法提议召开业主大会，起草和修订管理规约、业主大会议事规则，并就物业服务有关事项提出建议。

3、参加业主大会会议，行使投票权。

4、选举权利和被选举权利。在物业管理服务活动中，业主可以参加业主大会，选举业主委员会委员，并享有被选举的权利。

5、对业主委员会工作的监督权利。业主有对业主委员会的工作进行监督的权利，如对业主委员会的工作提出批评和改进的建议等。

6、对物业服务企业履行物业服务合同的监督权利。如监督物业管理和服务水平、服务质量和收费情况等。

7、对物业管理区域内的共用部分、共用设施设备和相关场地的使用、收益情况进行了解，并提出质疑，要求给予答复和说明，对存在的问题提出改进建议。

8、监督专项维修资金的管理和使用。

10、法律、法规、管理规约、业主大会议事规则规定的其他权利。如业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤消。还有业主可以通过业主大会、业主委员会行使选聘、续聘和解除物业服务企业的权利。

物业管理活动中的监督权利是参与物业管理各主体之间一种互相间的双向监督。作为业主，可以监督其他业主、物业使用人、开发建设单位、业主大会及业主委员会、物业服务企业和政府有关部门，反之其他业主、物业使用人、开发建设单位、业主大会及业主委员会、物业服务企业和政府有关部门也有权利监督该业主。

二、业主的义务

(一)从建筑物区分所有权的角度讲，按照《物权法》的规定，业主履行的义务有以下几项：

1、业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益；

2、业主不得违反法律、法规以及管理规约、将住宅改变为经营性用房，如将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意；

3、业主不得以放弃权利而不履行义务；

4、业主转让建筑物内住宅、经营性用房，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

(二)物业管理活动中，业主应当履行以下义务：

1、遵守物业管理规约、业主大会议事规则的义务。物业管理规约是业主承诺的，对全体业主都具有约束力，是物业管理区域内物业的使用、维护及其他管理方面权利义务的行为准则，全体业主都有遵守的义务。业主大会议事规则就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和委员任期等事项作出约定，是实施物业管理服务的重要规章制度，因此全体业主都有遵守的义务。

2、遵守物业管理区域内有关物业管理服务方面的各项规章制度的义务。物业管理区域内物业共用部分和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，都是为了保障物业的正常使用，保护全体业主根本利益的，每个业主都有遵守的义务。

3、执行业主大会的决定以及业主大会授权业主委员会作出的决定的义务。业主大会是在物业管理活动中代表全体业主，维护业主合法权益，决定涉及业主共同利益事项的组织。其行为应当由组成业主大会的全体业主共同承担。业主大会所作出的决定，代表了全体业主的意愿和要求，因此，作为每个业主都必须执行，这是最基本的义务之一。业主委员会是业主大会的执行机构，执行业主大会授权业主委员会作出的决定，同样是每个业主的义务，也是维护业主自身合法权益的基本要求。

4、按照国家有关规定交纳专项维修资金的义务。要确保物业共用部位、共用设施设备的正常使用，在发生问题时能得到及时维修，以保障业主的人身和财产的安全，就必须保证专项维修资金能够及时到位。因此，业主按时按规定交纳专项维修资金是业主的义务。

5、按时交纳物业服务费的义务。物业服务费用是维持物业共用部分、共用设施设备正常使用的维护运行保养，以及维护物业管理区域内的秩序、环境等的费用。其对物业的保值、增值有着重要的作用。如果物业服务费不能及时到位，就使物业得不到应有的保养和维修，

就会造成服务质量的下降，就会损害全体业主的根本利益。因此，按时交纳物业服务费是每个业主应尽的义务。

物业服务费主要用于以下支出：

- 1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费用；
 - 2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
 - 3) 物业管理区域内清洁卫生费用；
 - 4) 物业管理区域内绿化养护费用；
 - 5) 物业区域内秩序维护费用；
 - 6) 办公费用；
 - 7) 物业服务企业固定资产折旧；
 - 8) 物业共用部位、共用设施设备及公共责任保险费用；
 - 9) 经全体业主同意的其他费用；
- 6、法律、法规规定的其他义务

以上内容基本概括了作为业主在物业管理活动中应享有的权利和应承担的义务。如果每一位业主都能合法地行使权利和承担义务，那么我们所居住的小区必定是安定和谐的。但在事实上，对待权利、义务的态度和做法上存在三种不正常的问题：

- 一是不知、不清楚自己应有的权利和义务；
- 二是只要权利、不要义务；
- 三是无限扩大权利、完全不承担义务。

这三个问题是使业主之间、业主与开发建设单位之间、业主与物业服务企业之间产生矛盾的根本性原因之一。另一方面由于开发建设单位、物业服务企业侵害了业主正当合法权益的问题则是另一个根本性原因。此外，政府相关部门在处理涉及业主权利问题时的不到位，无疑也是产生上述各种矛盾的诱因。这些问题的解决是需要一个很长的过程，在此我们首先要做的是使业主知道自己应有的权利和应尽的义务。