

教你如何

Jiāonǐrúhézuòwùye

做物业

北京市物业服务指导中心 组织编写
青 宇 教 育 事 业 部



□ 华文出版社

教你如何做物业

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，住进了小区，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	物业管理法律基础框架	1
第二章	物业行业准入制度	17
第三章	物业服务企业内部管理	29
第四章	如何与开发商打交道	43
第五章	如何与政府主管部门打交道	65
第六章	如何与业主打交道	81
第七章	如何与业主大会、业主委员会打交道	99
第八章	如何与媒体打交道	117
第九章	如何与外包服务单位打交道	129
第十章	如何与行业协会打交道	143

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 物业管理法律基础框架

每个人儿时都会有各种美好的憧憬，比如我要做科学家、我要做宇航员、我要做银行家……，但很少听到有从小志愿长大后去做物业服务工作的。这很快将成为过去，因为物业服务的覆盖率越来越大，物业服务和人民群众的生产、生活息息相关，物业服务在构建和谐社会中的作用日益凸显，故而我们理由相信在不远的将来，物业从业者将是社会中受人羡慕和尊敬的职业。

物业管理最早起源于 19 世纪 60 年代的英国。我国的物业管理是在城市房地产综合开发和住房制度改革背景下，逐步发展起来的。我国第一家物业服务企业是深圳市一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司，该公司于 1981 年 3 月 10 日正式挂牌成立，标志着我国在物业管理道路上迈出了第一步。

建设部于 1994 年颁布了《城市新建小区管理办法》，明确要求“住宅小区应逐步推行社会化、专业化的道路模式，由物业管理公司统一实行专业化管理”。《城市新建小区管理办法》是我国第一部系统规范物业管理制度的规范文件，是推动我国全面开展物业管理活动的基石，由此，确定了城市新建住宅小区物业管理的新体制，为我国房地产管理体制的改革指明了方向。

我国的物业管理制度是由国家法规政策和地方法规政策共同组成的。近几年，随着物业管理行业的不断发展，国家和地方政府也相继颁布一系列的法律法规。下面主要对《物权法》、《物业管理条例》以及《北京市物业管理办法》几个重要法律法规进行简要介绍。

第一节 《物权法》

《物权法》的起草工作始于 1993 年，从 2002 年 12 月起，全国人大及其常委会先后进行了多次审议，其间向社会公布全文征求意见，并召开了多次座谈会、立法论证会，听取各方意见。终于于 2007 年

3月16日第十届全国人民代表大会第五次会议通过，自2007年10月1日起执行。

这部法律是一部规范财产关系的民事基本法律，调整因物的归属和利用而产生的民事关系，全面准确体现了国家基本经济制度，维护社会主义市场经济秩序。《物权法》是继《物业管理条例》颁布以来又一部对物业管理行业产生深远影响的法律。

《物权法》分为总则、所有权、用益物权、担保物权、占有等五编，共247条。“物权”是一种财产权，指权利人依法对一定的物享有直接支配并排除他人干涉的权利，包括所有权、用益物权和担保物权。

“所有权”即财产权，主要体现在：

一、个人所有权

(一)《物权法》对业主的权利范围做了清晰的界定

《物权法》第六章对“业主的建筑物区分所有权”进行了规定：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。业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。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。同时也明确：对于共有部分，业主不得以放弃权利而不履行义务。

(二)业主的阳光权有法可依

《物权法》规定：“建造建筑物，不得违反国家有关工程建设标准，妨碍相邻建筑物的通风、采光和日照。”在我国经济迅速发展的同时，城市的发展也是日新月异，部分地区高楼大厦建筑快速膨胀，使得部分地方规划部门对于建筑方面的审批带有地方发展的规划眼光，而忽略了城市中居民的自身权益。此条关于保护业主“阳光权益”的法律条例，一方面对于保护业主的自身权益有了确切的法律依据，另一方面，从城市规划的角度保证整个城市减缓求高求大的发展趋势。

(三)明确禁止住改商

《物权法》规定：“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。业主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。”《物权法》关于禁止住改商问题的明确，一方面避免了已建成小区内住改商违规性操作的蔓延，另一方面将提高开发商对于土地今后的商业价值的研判。

(四)买受人善意取得财产可不归还

《物权法》规定：无处分权人将不动产或者动产转让给受让人，所有权人有权追回；除法律另有规定外，符合下列情形的，受让人取得该不动产或者动产的所有权：

1. 受让人受让该不动产或者动产时是善意的；
2. 以合理的价格转让；
3. 转让的不动产或者动产依照法律规定应当登记的已经登记，还需要登记的已经交付给受让人；受让人依照前款规定取得不动产或者动产的所有权的，原所有权人有权向无处分权人请求赔偿损失。

《物权法》首次明确了不动产也同样适用善意取得。在实践中，不少人会把房屋、股权等登记在他人名下。在确立善意取得制度后，这种做法风险极大：一旦登记的权利人将房屋出售他人，实际权利人就不能要求他人返还房屋了。

二、共有所有权

(一)明确了建筑小区道路、绿地和公共设施的权益归属问题

《物权法》规定：建筑区划内的道路，属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外；建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外；建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。

这是首次在立法上明确了业主对建筑区划内的绿地、道路以及物业管理用房等公共设施的权益，也避免了在实际工作中由此而产生的一系列物业纠纷。

(二) 车库、车位优先满足业主需要——车位的权属决定了“停车费”的性质

《物权法》规定：建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要；建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定；占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。

1、《物权法》的这一政策解决了小区里占用人行道和绿地乱停车的现象；同时也限制了物业服务企业为了片面追求高停车率而忽略业主需求的情况；

2、对目前争议较大的“停车费”收取性质问题也有了初步的法律框架。

目前，对于停放在车库、停车场的汽车失窃或受损，收取“停车费”的物业服务企业该不该承担赔偿责任的问题一直争议较大。因此，物业企业实际工作中要重视停车管理协议的签署，协议条款中要明确双方的责任和权利，要规避签署“汽车保管”协议。另外，可根据物业管理区域的实际情况，考虑上车场保险，以降低风险损失。

(三) 维修资金、收益分配——属于业主共有

《物权法》规定：建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定。

1、建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，可以用于电梯、水箱等共有部分的维修。维修资金的筹集、使用情况应当公布。对于业主，其应享有的权利和利益得到了很大程度上的提高和保障。公共设施设备维修资金的管理由业主委员会自行管理会更加公开化，避免了物业企业许多乱收费的情况；建筑物及

其附属设施的收益分配按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定，这意味着业主共有部分产生的收益将会归业主共有。如：楼体广告的收益、共用部分车位收益、文化活动中心收益等等。

2、对于开发商，以往其惯用的一些针对其后续开发的项目的营销手法将会有所变化。例如：楼体广告或是电梯内广告，不可以再随意张贴，要经业主大会表决通过，还要付一定的费用给全体业主。

3、对于物业服务企业，对其服务质量的要求将更高，同时也会面临更严峻的市场竞争。

第二节 《物业管理条例》

《物业管理条例》(以下简称《条例》)的颁布是我国物业管理历史上一件具有里程碑意义的大事，标志着我国物业管理进入了法制化、规范化发展的新时期。

一、《条例》立法的指导思想

(一)强调维护业主的财产权益，协调单个业主与全体业主的共同利益关系

(二)强调业主与物业服务企业是平等的民事主体，是服务与被服务的关系

(三)强调业主与物业服务企业通过公平、公开和协商的方式处理物业管理事项

二、《条例》创设的法律制度

(一)业主大会制度

一个物业管理区域内只能成立一个业主大会，业主大会是业主表达意愿和实现业主利益均衡的组织形式。《条例》确立了业主大会和业主委员会并存，业主大会决策、业主委员会执行的制度。规定物业

管理区域内全体业主组成业主大会，业主大会代表和维护物业管理区域内全体业主的合法权益，业主委员会是业主大会的执行机构。《条例》明确了业主大会的成立方式、职责、会议形式以及议事规则主要事项，规定了业主委员会的产生方式、资格条件、职责、备案等。

（二）管理规约制度

管理规约是由全体业主共同制定，是规定业主在物业管理区域内涉及业主共同权利与义务的自律性规范，是业主对物业管理区域内一些重大事务的共同性约定，是调整业主之间权利与义务的基础性文件。

当业主共同决定委托物业服务企业实施物业管理，就要将物业管理项目的管理职能授权物业服务企业实施，并将这项授权明确写入管理规约中，要求业主遵守规约，服从物业服务企业维护公共秩序的物业管理行为。

（三）前期物业管理招投标制度

《条例》明确了招投标制度对促进物业管理健康发展的重要作用，提倡业主通过公平、公开、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。物业管理招投标制度是指业主或建设单位通过招标的方式选聘物业服务企业，物业服务企业通过投标的方式竞聘物业管理项目的活动。对于前期物业管理招投标，《条例》中明确规定，住宅物业的建设单位，应当以招投标的方式选聘物业服务企业，而非住宅物业是否以招投标的方式选聘物业服务企业没有做强制要求。

《条例》另外规定，对于规模较小的住宅物业，采用招投标的程序较复杂、时间长、费用较高，建设单位可以采用协议的方式选聘物业服务企业；投标人少于3个的，由于缺乏竞标条件，也可以采用协议的方式选聘物业服务企业，但是，需经过物业服务企业所在地的区、县房地产行政主管部门批准，才可以进行。

（四）物业管理承接查验制度

物业承接查验工作包括物业管理资料移交和物业现场验收两部分。物业承接查验分为新建物业的承接查验和机构更迭时的承接查验

两种类型。新建物业的承接查验由建设单位组织实施，在物业交付业主前由建设单位向建设单位选聘的物业服务企业移交。机构更迭时的承接查验，是指业主委员会选聘物业服务企业，在原物业服务合同终止后，由业主委员会组织实施移交工作，首先是原物业服务企业向业主委员会移交，然后由业主委员会向新物业服务企业移交。

(五) 物业服务企业资质管理制度

物业服务企业资质管理制度是《条例》特别设定的，针对物业服务的特性，实行物业服务企业市场准入和清出制度。针对物业服务企业的专业特性，实行资质审批制度。

(六) 物业管理从业人员职业资格制度

物业服务活动的特殊性、经营管理的专业性、管理过程的复杂性，对物业服务人员的综合素质提出了较高的要求。因此，《条例》规定，物业管理实行职业资格制度，职业资格包括从业资格和执业资格。为了规范物业管理行为，提升物业管理从业人员素质，提高行业管理水平，根据《条例》的有关规定，人事部和建设部于2005年11月16日制定并颁布了《物业管理师制度暂行规定》、《物业管理师资格认定考试办法》和《物业管理师资格认定考试办法》。

(七) 住宅专项维修资金制度

《条例》规定：住宅专项维修资金管理实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。商品住宅的业主、非住宅的业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金。

第三节 《北京市物业管理办法》

《北京市物业管理办法》(以下简称《办法》)于2010年4月20日颁布，2010年10月1日起施行。《办法》立法的精神是“把业主的权利还给业主，业主的事情由业主自己决定”。《办法》直面现实、大胆创新，主要体现在以下几方面：

一、建设单位承担前期物业管理责任

在实际工作中，物业服务企业为了能获得项目的经营管理权，在对公共区域、公共设施设备进行承接查验时，对于建设单位的遗留问题，如公共部分建筑工程质量问题、公共设施配套不健全等问题，物业服务企业或视而不见或敢怒不敢言，结果是只能成为建设单位的“替罪羊”。业主入住后发现问题，第一反应就是找物业来解决，再由物业找建设单位进行协调返修，协调无果的情况下，业主就会认为物业企业不作为。有些业主甚至分不清责任主体，片面认为返修的责任应该是物业企业，因此造成业主对物业服务企业的不信任，物业企业的形象严重受损，甚至激发矛盾。

在这个过程中，物业企业首先替业主接收了应该由业主验收的公共区域、公共设施设备；而后又与建设单位协调本应由建设单位全权负责解决的公共区域、公共设施设备的遗留问题；最后常常因为建设单位返修速度、质量未达到业主满意，业主又将怨气全都记在物业的账上，物业公司真是受累又受过，受“夹板气”。

北京市新颁布的《办法》规定：“建设单位承担前期物业服务责任；前期物业服务合同关于物业服务是否收费、收费标准以及服务标准的约定应当符合本市相关规定；销售房屋时，前期物业服务合同应当作为房屋买卖合同的附件。建设单位可以将全部专项服务委托给物业服务企业，也可以将专项服务委托给专业性服务企业。”也就是说，前期物业服务的责任人是建设单位。在购房人和建设单位签订购房合同时，前期物业服务合同作为房屋买卖合同的附件一并签署，签约的主体是建设单位和购房人，这样开发建设遗留问题自然由物业服务的责任人——建设单位自己来承担了。这样，建设单位、物业服务企业的责任清晰了，开发商的遗留问题在初始状态就能发现、解决。

二、双启动机制

《条例》中前期物业服务的概念是业主大会召开并选聘了新的物业服务企业，新合同生效之日即为前期物业服务合同终止之日。因此，在成立业主大会问题上，建设单位和物业服务企业表现都不积极。对于建管不分的项目建设单位和物业服务企业本是同根生，只要成立业主大会，就有丢掉项目的风险存在。而作为物权的主体业主，对有关程序了解甚少，又“多一事不如少一事”，只要能过得去，能忍就忍，不愿当出头“鸟”、不愿去做“雷锋”。因此启动业主大会存在五难：启动难、筹备难、备案难、运作难、换届难。

针对启动难，《办法》建立了业主和建设单位双启动机制，即“物业管理区域内已交付业主的专有部分达到建筑物总面积 50%以上的，建设单位应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会所需资料，并推荐业主代表作为临时召集人，召集占总人数 5%以上或者专有部分占建筑物总面积 5%以上的业主向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出书面申请成立业主大会；占总人数 5%以上或者专有部分占建筑物总面积 5%以上的业主也可以自行向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出书面申请成立业主大会。”由于《办法》规定前期物业服务费用由建设单位承担，只要完成交接，前期物业服务即结束。因此建设单位将会早日把物业共用部分、共用设施设备交出给产权人——全体业主，因而建设单位会非常积极主动地去推动业主大会成立的各项工作。

对于业主，在成立业主大会前，由建设单位承担前期物业服务费用，业主对成立业主大会的积极性不会太高，可能会出现只要不召开业主大会，就可以不交物业费，为此《办法》规定：发生下列情形之一的，业主应当按照前期物业服务合同的约定缴纳物业服务费：

- 1、筹备组成立满 3 个月未召开首次业主大会会议的；
- 2、首次业主大会会议未决定解除前期物业服务合同且未确定物业管理方式的；

3、首次业主大会会议结束后，建设单位向全体业主发出书面查验通知之日起 30 日内未开始查验的；

4、物业共用部分经查验符合相关标准，建设单位向全体业主发出书面交接通知之日起 30 日内未完成交接的。

三、街道乡镇在业主大会成立过程负有指导职责

《办法》中规定街道办事处、乡镇人民政府的协助指导职责贯穿于业主大会启动、筹备、备案、运行、换届的始终，和《条例》比较没有了居委会参与，强化了政府行政管理部门的责任。

四、业主公共决策平台

《物权法》和《条例》对由业主共同决定的事项有明确的规定，对于不同事项决策的人数比例也有明确的要求，但此项工作运作难，操作起来费时、费力，收票率不高，甚至对投票结果的公正性，业主有可能还会产生质疑。为充分保障业主行使物权，提高业主决定共同事项的决策效率，破除业主投票表决的时间和空间障碍，解决业主大会决议真实性、有效性的争议，北京市住房和城乡建设委员会开发设置了北京市业主决定共同事项公共决策平台，供业主决定共同事项时使用。业主可以通过互联网登录，运用电话、上网、手机短信、人工、亲自到现场、ATM 机等方式进行投票，这个平台的建立打破了时间和空间的限制，解决了业主大会决议时争议的问题，也扩大了业主对共同决定事项的参与程度，对决策的真实性，政府有关部门进行核查也是很容易实现的。

五、业主大会应获当场备案

《办法》规定：业主大会选举产生业主委员会。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持相关材料向物业所在地街道办事处、