

法律法规释义系列

物业管理条例

释 义

《物业管理条例释义》编写组

181.5

中国法制出版社

D P22.187.5

3

物业管理条例释义

编写人员：尚晨光 黄福宁
席智国 李凤章
李 智

中国法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理条例释义/尚晨光等著. —北京: 中国法制出版社, 2003.6

ISBN 7 - 80182 - 155 - 6

I. 物… II. 尚… III. 物业管理 - 条例 - 注释 - 中国
IV. D922.181.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 045883 号

物业管理条例释义

WUYE GUANLI TIAOLI SHIYI

著者/尚晨光等

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/850×1168 毫米 32

印张/8.625 字数/207 千

版次/2003 年 6 月第 1 版

2003 年 6 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7 - 80182 - 155 - 6/D·1121

定价: 15.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66062741

发行部电话: 66062752

编辑部电话: 66032924

邮购部电话: 66033288

读者俱乐部电话: 66026596

编者的话

《物业管理条例》于2003年6月8日由国务院公布，将于9月1日起施行。它的公布和施行，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，将具有十分重要的意义。

国务院法制办公室曾于2002年10月在《人民日报》、《法制日报》上公布了条例草案全文，公开向社会征求意见，在社会上引起了强烈的反响。在公开征求意见期间，广大公民、企事业单位、社会团体积极参与讨论。一些主要的新闻媒体、网站积极响应，还组织了专题讨论。这些意见不仅使《物业管理条例》的制定增强了有关制度的针对性和可操作性，也为行政法规的实施创造了更加有利的社会条件。

条例体现了发展为重、平衡利益、保护弱者的观念；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、职责、运作等作了规定，规范了前期物业管理，为建立良好的物业管理秩序提供了有力的法律保障。

本书对《物业管理条例》逐条作了解释，以帮助读者进一步了解和掌握条例的各项具体规定。由于时间紧迫，编写中有疏漏之处，请读者指正。

编者

2003年6月12日

目 录

第一章 总 则	(1)
第二章 业主及业主大会	(14)
第三章 前期物业管理	(51)
第四章 物业管理服务	(72)
第五章 物业的使用与维护	(115)
第六章 法律 责任	(125)
第七章 附 则	(154)

附:

物业管理条例	(155)
(2003年6月8日)	
中华人民共和国合同法 (节录)	(168)
(1999年3月15日)	
城市新建住宅小区管理办法	(189)
(1994年3月23日)	
城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	(193)
(1996年2月9日)	
国家计委办公厅关于物业管理服务收费管理权限 有关问题的复函	(197)
(2002年2月4日)	
住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法	(199)
(1998年12月16日)	

- 城市异产毗连房屋管理规定…………… (203)
(2001年8月15日)
- 全国物业管理从业人员岗位证书管理办法…………… (206)
(1999年12月2日)
- 物业管理企业资质管理试行办法…………… (208)
(1999年10月31日)
- 建设部关于修订全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及有关考评验收工作的通知…………… (212)
(2000年5月25日)
- 国家发展计划委员会关于印发《机动车停放服务收费管理办法》的通知…………… (243)
(2000年7月14日)
- 中华人民共和国建设部关于印发《前期物业管理服务协议》(示范文本)的通知…………… (246)
(1999年10月14日)
- 建设部、国家工商行政管理局关于印发推行《物业管理委托合同示范文本》的通知…………… (255)
(1997年8月25日)
- 业主公约示范文本…………… (267)
(1997年8月29日)

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，制定本条例。

【释义】 本条规定了制定物业管理条例的目的。

随着物业管理在我国的迅速发展，物业管理企业不断涌现，物业管理中的问题也层出不穷。长期以来，我国没有一部完整的、系统的物业管理法律规范，使得物业管理工作缺乏依据，业主的合法权益得不到有效保护，极大地阻碍了物业管理的进一步发展。因此，《物业管理条例》（以下简称条例）的出台就具有极为重要的意义。

根据该条例的规定，制定该条例的目的主要有以下两个方面：

（一）规范物业管理活动。

物业管理属于国家产业结构分类中的第三产业，是房地产业的分支行业。物业管理企业在全国范围内的产生和发展，必然导致物业管理行业的出现，早在1993年成立的“深圳市物业管理协会”就反映了这一趋向。到1999年底，物业管理行业已初具规模，就业人数与日俱增，整体素质相对提高。根据房地产消费环节的长期性和我国城市化发展，可以预见物业管理行业完全可能发展成为房地产业中的最大的分支行业。

物业管理是房地产综合开发过程的最后一个环节，直接关系

到业主和使用人的切身利益。如果没有良好的物业管理，开发商建造的房屋品质再好也可能出现销售问题，业主买的崭新的房屋不久就可能会破旧不堪，人们的生活和工作环境也会日趋恶化。因此，物业管理的有无和好坏，是直接关系到住宅与房地产业能否实现社会再生产良性循环的大问题。

目前，尽管有的省、市已出台了有关物业管理方面的法规，如广东、上海、北京等地都发布了省（市）物业管理条例或办法，但由于全国缺乏统一的法律、法规作为依据，众多物业管理公司的管理行为千差万别，楼宇买卖纠纷中，因“物业管理”引发的案件日渐上升。这就必须制定统一的法律、法规，明确物业管理公司的权利和义务，规范其管理行为，使其置于政府有关部门和业主的监督之下。

物业管理法规一方面明确要求房地产开发商在项目立项时应全盘考虑以后的物业管理问题，并在规划设计中认真听取物业管理公司或物业管理咨询服务单位的意见，预先完善物业的配套设施和预留物业管理所需用房，赋予物业管理公司在开发的房地产竣工时参与验收权，从而保障物业管理良性运行的必要前提条件；另一方面，明确房地产开发商、物业管理公司、业主和物业使用人三方面在物业管理方面的各自地位、权利、义务和责任关系，鼓励竞争择聘物业管理企业，规范物业管理行为，推行前期物业管理服务协议、物业管理服务委托合同、业主公约及其他种类物业管理规约的示范文本，加强归口主要管理部门的行政指导和监督，从而保证物业管理效果符合法规、合同、规约的要求，最终产生增强人们放心购房、宽心用房、欢迎物业管理解除后顾之忧的信念等有利于货币化分房政策实施、闲置房销售、物业管理普遍化的社会效应，促进住宅与房地产业持续健康地发展，维护房地产市场及其第三级消费环节市场——物业管理市场秩序的正常稳定。

(二) 明确业主、物业管理企业和物业开发建设单位的权利、义务，维护业主和物业管理企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境。

物业所有权人、使用权人、物业管理企业的合法权益得到依法保障，有利于社会主义民主进一步发展，有利于人民的法制观念和法律知识水平的提高，有利于城市投资环境和人民生活环境的显著改善。物业管理法规依据民法基本原则，平等地保护物业管理活动当事人各方的合法权益，同时贯彻财产所有者主权原则，法定和保障业主团体和物业使用权人对物业管理的民主权利，促进了社会主义民主在社会管理、经济管理事务中的发展，也增强了人民特别是城市居民依法办事、信守合同的法律观念。物业管理的开展，有利于物业的保值和增值，使住宅区和厂商办公区的环境以及城市形象都获得很大改观，进而吸引更多的外来投资，发展城市经济和社会生产力。

第二条 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。

【释义】 本条规定了物业管理的基本内涵。

物业管理，通常是指物业管理企业受业主的委托，依据物业管理委托合同，对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性管理，是与随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理，是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会

化、专业化、企业化、经营型的管理。按照社会产业部门划分的标准，这种高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体、寓经营与管理于服务之中的物业管理是一种服务性行业，属于第三产业。实行物业管理是为了发挥物业的最大使用功能，使其保值增值，并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境，最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。

关于物业管理的基本内涵可从以下几个方面作出分析：

（一）物业管理关系的主体：业主和物业管理企业。

业主既是业主个体自治法律关系的基本主体，又是业主团体自治法律关系的构成主体。业主是指物业的所有权人。

物业管理的经营人主要是企业。物业管理企业是指依法成立，接受委托从事物业管理活动的企业。物业管理企业的设立，既要符合法律规定的有关企业设立的一般标准，又要满足针对物业管理的所设定的特殊条件。物业管理企业的主要职能是遵照国家有关政策法规，运用现代管理科学和先进维修养护技术管理物业，妥善处理业主投诉，有效地维护业主合法权益，为业主和使用人创造一个优美的居住和工作环境。

（二）物业管理关系产生的依据：物业服务合同。

物业服务合同是广大业主选举出来的业主委员会与其选聘的物业管理企业之间签订的委托物业管理企业对物业进行综合管理的法律文件。物业服务合同由业主委员会代表全体业主起草并与物业管理企业共同签署，所以该文件的制定要尽量完善、全面，充分表达全体业主要求。物业服务合同主要包括以下几个方面的内容：（1）确定所管理的物业，阐明管理物业座落何处，产权归谁所有。（2）委托管理决议及管理企业，阐明业主委员会经过讨论研究，最后做出决议。（3）委托管理工作范围。如保安、绿化、卫生、清洁、维修保养、财务管理、管理费及维修基金的安

排使用，有关健身、娱乐及商业设施等。(4) 业主委员会和物业管理企业的联合会议制度，由物业企业定期向业主委员会报告并讨论重大管理事项。(5) 报告制度。业主委员会要求物业管理企业定期报告工作，定期公布账目，接受全体业主监督。其他如保密条款、违约责任、续约条件与方法、争议的解决等等。

(三) 物业管理的基本内容。

物业管理基本内容按服务的性质和提供的方式可分为：常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。一是常规性的公共服务，主要有以下几项：(1) 房屋建筑主体的管理及住宅装修的日常监督；(2) 房屋设备、设施的管理；(3) 环境卫生的管理；(4) 绿化管理；(5) 配合公安和消防部门做好住宅区内公共秩序维护和安全防范工作；(6) 车辆道路管理；(7) 公众代办性质的服务。二是针对性的专项服务：(1) 日常生活类；(2) 商业服务类；(3) 文化、教育、卫生、体育类；(4) 金融服务类；(5) 经纪代理中介服务；(6) 社会福利类。三是委托性的特约服务。物业管理企业在实施物业管理时，第一大类是最基本的工作，是必须做好的。同时，根据自身的能力和业主要求，确定第二、第三大类中的具体服务项目与内容，采取灵活多样的经营机制和服务方式，以人为核心做好物业管理的各项管理与服务工作，并不断拓展其广度和深度。

第三条 国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业管理企业。

【释义】 本条规定了国家提倡的选择物业管理企业的方式，即市场竞争机制。

物业管理是市场经济的产物，而市场经济的主要特征就是通过公开、公平、公正的竞争，达到买卖双方等价交换的目的。因此，竞争是物业管理得以生存和发展的活力所在。然而，纵观我

国目前的物业管理，在许多地方尚未形成完善的市场机制，物业管理公司对物业管理经营权的获得并没有通过市场竞争而轻易获取，普遍存在着谁开发谁管理的状况。从目前的物业管理实践来看，能够提供物业管理服务的企业的组建形式大致有以下几种：一是由房地产开发企业派生出来的子公司，占现有这类公司的大多数；二是由房地产管理部门所属的房管所（站）转变而来；三是大中型企业单位组建的；四是社会上自发成立的；五是由街道办事处组建的。这些企业或附属政府管理部门，或附属开发商，大都带有一定的垄断性。这不仅使其管理难以达到专业化、社会化、规范化的要求，如果长期下去，还会因行业本身缺乏活力而衰竭不振，因此，打破这种由主管部门或开发单位指定“终身制”物业管理者的模式，是物业管理市场发展达到一定阶段的必然产物。

物业管理呼唤竞争，这里的竞争主要是指物业管理市场上的竞争。在物业管理市场上，众多的物业管理公司都希望能够被聘用。正是由于这种竞争的存在，业主可以较为自由地对物业管理公司进行选择，它可以聘用，也可以不聘用某一物业管理公司。对于已经受聘的物业管理公司来说，竞争也同样存在。聘用和改聘对物业管理公司的激励约束作用是通过其声誉发生的。一般而言，业主在决定是否聘用某家物业管理公司时，主要就是考察它过去的业绩，即其声誉。因此，竞争的压力越大，物业管理公司对其声誉也就越重视，从而，聘用和改聘作为激励其约束手段的作用就越大。当然，物业管理公司对声誉的重视，还取决于另一个因素，即声誉的“质量”，或者说，声誉所反映的实际情况的准确程度。在经济信息流通率越高的地方，声誉与现实情况就越接近，从而声誉也就越受重视。正是因为市场竞争机制对于解决代理关系下形成的动力问题和短期行为问题是一种行之有效的手段，所以，物业管理的市场化对物业管理的健康发展有着非常重

要的意义。这就是物业管理市场化的真正动因所在。

在上述五种物业管理服务的供给主体中，只有第四种比较接近于现实的市场主体。也就是说，它基本上是一种企业化、社会化的物业管理机构。其余四种，基本上没有向社会化转变，绝大部分的管理服务是为自己提供的，组建目的并不是为了通过提供管理服务来获取盈利。此外，由于管理服务的提供基本上是内向型的，因此这也就不可能采取企业化的经营方式，有些物业管理机构甚至是在各方面准备不足的情况下，仓促上阵，难免“穿新鞋、走老路”。从物业管理的发展历程考察，物业管理逐步走向市场化、专业化、规范化是其必然的发展趋势，那种隶属于开发商或由房管所派生出来的物业管理企业会因先天不足而愈来愈不适应社会的发展和业主的需要，因此，提高物业管理水平，培育和建立物业管理的有形市场，从而使物业管理形成良好的市场竞争，走市场化的道路，还亟待培育市场竞争主体。(1) 促使物业管理企业能够正视竞争，通过招标—投标方式，接受业主委员会的聘请。双方在完全平等的原则下，通过双向选择签订合同，明确各自的权利义务。(2) 确立价格机制的权威，规范物业管理行为。价格是市场的灵魂，没有权威的价格机制，就不可能有公正竞争行为，也就不可能有规范的管理行为。当然，确立价格机制的权威，并不是要政府部门去制定一个强制执行的价格水平，而是指由市场定价。政府主管部门只需根据市场定价的原则进行监督和指导。

第四条 国家鼓励物业管理采用新技术、新方法，依靠科技进步提高管理和服务水平。

【释义】 本条是关于国家鼓励物业管理依靠科技进步提高管理和服务水平的规定。

物业管理作为我国新兴的转型性行业，正在迅速发展与崛起

起，它是改革、开放以及建立社会主义市场经济的客观需要，是我国城乡住宅房屋管理体制由粗放型管理向集约型与现代化管理转换的客观需要。因而，其管理与服务职能的发挥，必须最大限度地使用现代化手段，如科技创新手段、计算机管理手段等，去实施硬件（如房屋、设备与设施等）和软件（如产权、产籍、组织制度、管理方法等）的科学管理，通过内部不同层次的管理活动，进而达到科学化、制度化与规范化管理以及管理层与作业层人员素质不断提高的目的，即实现管理现代化，从而不断提高物业服务水平。物业管理现代化，是指在物业及其物业管理中，以现代技术创新和科学管理为宗旨，运用现代化管理手段，使物业的硬件与软件管理，走向科学化、制度化与规范化管理的活动过程。物业管理现代化的实际意义就在于：

首先，它要求管理思想更新。即要确立现代企业管理意识，包括经营战略、市场观念、资金运用、服务质量、时间、效益等观念更新。也就是说要打破传统的行政福利性的房产管理理念，树立起社会化、专业化、企业化、经营型的现代化小区物业管理新思想、新观念。

其次，它是实现组织管理现代化的需要。就是根据现代企业组织原则，建立和完善企业管理体制，设置和选择管理组织机构，目的是提高工作效率，适应房地产物业管理需要。

第三，它是管理方法实现现代化的重要标志。就是要根据企业自身的技术水平，选用一系列与其相应的现代管理方法，如现代经营决策方法、计划管理方法、经济数学方法等等。

第四，它是管理手段实现现代化管理的反映。就是要运用一系列企业现代管理必须的管理工具，如先进的监控手段、电子计算机、管理信息系统等等。

第五，它是实现管理人才现代化需要。人才现代化是小区物业管理现代化实现的根本。一切先进的管理方法、手段都要在人

的使用下才能发挥作用。管理人才现代化就是要培训和造就一大批掌握现代管理艺术，具有指挥才能、参谋才能、监督、执行才能和各种专业知识的现代管理人才。

为实现小区物业及其物业管理的现代化管理内容，其途径是多方面的，一般说，应从以下几个方面入手：

1. 树立全新的管理思想，是实现管理现代化的基础。

要实现物业管理现代化，首先要转变思想观念，即从传统的行政性福利性的房管模式向社会化、专业化、企业化的经营型现代化管理模式转变。这种思想观念的转变是市场经济的发展要求的。物业管理现代化不能受传统观念的束缚，树立全新的管理思想是实现物业管理现代化的根本途径。

2. 组建全新的物业管理组织机构，是实现物业管理现代化的保证。

物业管理机构现代化，就是按照现代小区物业管理的发展要求，不断地调整、完善企业化管理组织，使其达到管理与服务的同步发展。一般情况下，物业的组织机构是否保证了管理现代化的实施，其衡量标准主要包括三个方面：

第一，小区物业管理组织机构的建立，应符合管理工作的一般规律，即是否符合规范化管理的要求；是否能满足管理职能间的内在联系；是否能满足小区物业管理与服务的特殊要求。最终能促进物业的管理与发展。

第二，小区物业管理组织的现代化程度，是否已达到管理组织原则要求的验收标准，是否具备同行业领先水平。

第三，衡量小区物业管理组织机构是否现代化的重要标准，就是看物业管理与服务，是否达到质量优，维修工期短，维修成本低，用户是否满意；企业化管理与服务的整体效益（即社会效益和企业效益）是高还是低，以经济效益的高低可以反映出管理组织是否适应管理的要求，也体现着管理组织机构发挥职能作用

的程度。

以上三个标准主要是从质的规定性上来衡量物业管理组织机构的现代化程度，其中，第三条效益标准可以用一系列指标来反映企业的经济效益，即从量的方面来衡量，反映管理组织现代化的实现程度。在实际工作中，也可以从纵向与横向两个方面进行衡量，纵向衡量就是把企业管理组织的过去与现在进行比较，反映企业管理组织的发展阶段与程度；横向衡量就是把我国小区物业管理组织机构的现代化程度与同期的行业内、行业外的先进企业管理现代化相比较，反映两者之间的差距，通过对上述三个方面的纵向与横向的衡量，也能够从不同侧面看出小区物业管理组织现代化的程度。

3. 运用现代化管理方法，是物业管理现代化的重要途径。

现代管理方法的种类很多，对于小区物业管理来说，现代管理方法在各业务职能管理领域的应用是比较重要的，因为它有助于各专业人员根据实际工作需要，有重点地学习和掌握与本职能管理有关的现代管理方法，便于有关部门组织现代管理方法的培训，还有利于现代管理方法按职能配套应用，以便更好地发挥职能作用。在各业务职能管理领域中，可以采用如下现代化管理方法：（1）管理决策方法，包括：市场调查法、预测法、决策法、维修评估法和信息分析法等。（2）计划管理法，包括：全面计划管理、网络计划技术、维修投入产出等方法。（3）物资管理法，包括：全面房屋与设备维修管理、物资的保管、物资质量标准等方法。（4）理财方法，包括：全面经济核算、目标成本、价值工程等方法。

采取多种途径，推行现代化管理方法在小区物业管理中的应用，将有助于提高物业的管理水平，有益于物业管理现代化的实现。

4. 提高小区物业管理人员的综合水平，是实现物业管理现

代化的关键。

物业管理人才的现代化,是实现物业管理现代化的根本所在。管理人才的现代化,从管理者个体来说,主要包括:管理人员的素质、能力、知识结构等方面的优化,以适应企业管理现代化的要求。

目前,小区物业管理人员在综合管理水平上参差不齐,究其原因主要是由于物业管理的广泛性和复杂性对物业管理人员的综合能力提出的较高的要求所致。而我国小区物业管理起步较晚,对管理人员综合能力的培训虽已全面启动,但大面积的开展持证上岗培训的力度不足。只有全面提高管理人员的综合水平的培训,才有益于小区物业全员素质的提高,才能保证小区物业管理现代化的实现。

第五条 国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

【释义】 本条规定了物业管理活动的监督管理机关。

(一) 全国物业管理活动的监督管理工作由国务院建设行政主管部门负责。

根据国务院批准的有关建设部职能的文件的规定,建设部是国务院综合管理全国建设事业,具体包括工程建设、城市建设,村镇建设、建筑业、房地产业、市政公用事业的职能部门,因此从全国范围来讲,建设部是物业管理的行政管理部门。

(二) 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门主要包括省、市、县等房地产行政主管部门。根据实践中的情况,各省、市、