



常见纠纷法律手册（第三版）

传播法律 关注民生

物业纠纷 实用法律手册

紧扣需要

用丰富案例和疑难解答，帮读者轻松掌握纠纷解决法律知识。

文本标准

所收录的文件皆为国家颁布的法律、行政法规等正式文件，并标明公布文号及实施日期。

内容实用



YZLI0890146217

快捷有效

通过图表、应用脚注，全方位信息。

实用附录和图书内容完美搭配，有效避免读者在解决纠纷过程中走弯路。

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



常见纠纷法律手册 (第三版)

传播法律 关注民生

物业纠纷

实用法律手册



YZLI0890146217

中国法制出版社

CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

物业纠纷实用法律手册/中国法制出版社编. —3
版. —北京: 中国法制出版社, 2012. 1

(常见纠纷法律手册)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 3384 - 6

I. ①物… II. ①中… III. ①物业管理 - 民事纠纷 -
处理 - 中国 - 手册 IV. ①D922. 181 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 258962 号

责任编辑 刘经纬

封面设计 李宁

物业纠纷实用法律手册

WUYE JIUFEN SHIYONG FALU SHOUCE

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/880 × 1230 毫米 32

版次/2012 年 1 月第 3 版

印张/11.5 字数/423 千

2012 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 3384 - 6

定价: 29.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfsz.com>

编辑部电话: 66070084

市场营销部电话: 66017726

邮购部电话: 66033288

中国法制出版社

CHINA LEGAL PUBLISHERS JAGU ANHUI

编辑说明

“纠纷无时不有、无处不在”。而法律作为一种理性的、有秩序的纠纷解决途径，是一个社会进步、文明的标志。随着我国特色社会主义法律体系的建成，社会法制观念日渐深入人心，人们愈发认识到生活纠纷的解决需要诉诸法律。然而，现实中法律文件浩如烟海、专业性又使其略显晦涩难懂，以至读者无所适从。为了帮助广大读者更精准查找法律依据，更准确理解法律规定、更充分运用法律武器维护权益，我们组织有关实务部门法律专业人士编辑出版了这套《常见纠纷法律手册（第三版）》。

丛书专为常见纠纷之合法有效解决精心设计。除收录纠纷解决常用的有效法律依据外，丛书还精选了与纠纷解决相配套的典型案例、疑难问题与常用文书等实用信息，能帮助读者更多了解法律规定、更准确认识享有的权利、更有效寻找合理的解决办法。

丛书突出特点有：

第一，文本标准。丛书所收录的文件皆为国家颁布的法律、行政法规等正式文件。文件皆标明公布文号及施行日期，方便读者适用查询与使用核对。

第二，编排科学。各个分册按照纠纷可能遇到的情形编排目录分类，并在每类中按重要程度排列法律文件的先后顺序，读者朋友可以根据自己所处情形及需要，快速查找法律信息。

第三，收录全面。分册除了收录常用的法律法规司法解释部门规章外，还收录了部分对法律文件的解释性批复和复函，帮助读者更全面理解法律规定内在精神。

第四，内容实用。各个分册选取了与纠纷相配套的典型案例、疑难问题和常用文书、关联规定提示等内容，为读者提供更宽角度、更为实用的纠纷解决信息。

第五，脚注查询。分册根据纠纷所涉法律条款重要程度，把与条款紧密相关的条文适用解释、解释性批复及复函，以脚注的形式展现。方便读者通读法条时更好理解法律规定的字里行间。

另外，为了拓宽读者纠纷解决，各个分册后还附录相关数据速查、解决部门联系方式等其他实用信息。

总之，精心编辑后的本套丛书，是理解法律进而解决纠纷的得力助手。

2012年1月

目 录

一、综 合

物业管理条例	1
(2007年8月26日)	
中华人民共和国物权法(节录)	10
(2007年3月16日)	
中华人民共和国合同法(节录)	13
(1999年3月15日)	
最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民事诉讼法》若干问题的意见(试行)(节录)	35
(1988年4月22日)	
建设部关于加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作的通知	37
(1997年8月29日)	

● 典型案例

1. 物业公司诉业主请求恢复原状案	38
2. 江某、石某诉承租人赔偿被盗摩托车案	39
3. 扩建卫生间案	40

● 疑难问题

1. 物业管理合同纠纷是否适用《消费者权益保护法》?	42
2. 业主房款未还清物业公司有	

权停水停电吗?	42
3. 物业管理人员可以随便进入业主的住宅吗?	43

二、前期物业管理服务

物业承接查验办法	45
(2010年10月14日)	
前期物业管理招标投标管理暂行办法	49
(2003年6月26日)	
城市住宅小区竣工综合验收管理办法	53
(1993年11月13日)	

● 典型案例

无锡市春江花园业主委员会诉上海陆家嘴物业管理有限公司等物业管理纠纷案	55
------------------------------------	----

● 疑难问题

1. 商品房出售之前,开发商是否是空置商品房的业主?	61
2. 业主能否拒绝前期物业管理服务合同的内容?	61
3. 前期物业管理主要有哪些内容?	62
4. 物业的接管验收主要包括哪些内容?	62

● 常用文书

前期物业服务合同 (示范文本)	63
--------------------	----

三、物业管理服务

(一) 物业公司

物业服务企业资质管理办法 (2007年11月26日)	73
财政部关于物业管理企业执行 《房地产开发企业会计制度》 有关问题的通知 (1999年12月1日)	76
中华人民共和国招标投标法 (1999年8月30日)	80
普通住宅小区物业管理服务等级 标准(试行) (2004年1月6日)	87

● 典型案例

1. 业主因儿子落水身亡起诉物业 公司失职案	92
2. 某行政服务中心诉业主请求给 付物业管理费案	93

● 疑难问题

1. 物业管理企业未经小区业主的 同意,擅自将部分物业管理服 务委托给其他公司是否合法?	93
2. 物业公司可以进行哪些业务?	94
3. 物业公司有权进行罚款吗?	94

● 常用文书

物业服务合同(示范文本)	95
--------------	----

(二) 物业收费

物业服务定价成本监审办法 (试行) (2007年9月10日)	101
中华人民共和国价格法 (1997年12月29日)	103
物业服务收费管理办法 (2003年11月13日)	108
物业服务收费明码标价规定 (2004年7月19日)	110
国家电力公司关于对新建居民住宅 供电设施收费及管理的意见 (1998年5月29日)	111
机动车停放服务收费管理办法 (2000年7月14日)	112

● 相关复函

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/P108	
---	--

● 疑难问题

1. 承租人是否有交纳物业管理 费用的义务?	113
2. 物业管理企业帮助业主出租 房屋是否可以收取中介费 用?	114
3. 业主委员会经选举产生但尚 未进行登记备案,其与物业 管理企业签订的合同能否作 为收取物业费的依据?	114
4. 业主因在小区内丢失财物能 否拒交物业费?	115
5. 依法催缴物业管理费是否注 意诉讼时效?	115
6. 管理费是否会随着物业产权 人的变更而变更?	116

7. 有车位没买车也要交费是否合理? 117
8. 业主没交物业费, 供水出现问题可以找物业公司吗? 117
9. 业主住得不舒心, 是否可以拒交物业费? 117

(三) 物业维修服务

1. 房屋修理管理工作程序 119
2. 室内装修验收申请工作程序 120
- 房屋建筑工程质量保修办法 121
(2000年6月30日)
- 住宅专项维修资金管理暂行办法 122
(2007年12月4日)
- 住宅室内装饰装修管理办法 129
(2011年1月26日)

● 相关复函

国家税务总局关于住房专项维修基金征免营业税问题的通知/P122

● 典型案例

顾然地诉巨星物业排除妨碍、赔偿损失纠纷案 133

● 疑难问题

1. 物业管理企业帮助业主更换维修物件, 出现质量问题, 业主是否有向物业管理企业要求赔偿的权利? 139
2. 房屋受缺损乏证据, 证据在房产诉讼中有何意义? 140
3. 房屋装修质量有问题, 什么样的证据才是有效证明? 140
4. 装修污染超标, 当事人如何鉴定室内空气质量? 141
5. 劣质产品导致新居财产损害,

如何举证让提供此产品的开发商承担责任? 142

6. 应由业主委员会还是物业管理企业维修基金? 143
7. 建设单位承担物业维修责任吗? 143

● 常用文书

房屋建筑工程质量保修书 (示范文本) 144

(四) 社区安全服务

- 高层居民住宅楼防火管理规则 146
(1992年10月12日)
- 城市居民住宅安全防范设施建设管理规定 147
(1996年1月5日)
- 电梯应急指南 149
(2006年1月4日)
- 中华人民共和国消防法 151
(2008年10月28日)
- 保安服务管理条例 160
(2009年10月13日)

● 疑难问题

1. 业主在小区的电梯内遭歹徒袭击能否请求物业管理企业承担赔偿责任? 167
2. 业主被害身亡其家属能否请求物业管理企业赔偿? 167
3. 物业强行入内拆阳台, 业主持刀自卫遭围殴如何维权? 167
4. 广告牌被台风刮倒, 砸毁财物造成损失该由谁负责? 168

四、业主自治

- 业主大会和业主委员会指导规则 169
(2009年12月1日)

最高人民法院关于金湖新村业主委员会是否具备民事诉讼主体资格请示一案的复函…………… 176

(2003年8月20日)
 最高人民法院关于业主委员会是否具有民事诉讼主体资格的复函…………… 177
 (2005年8月15日)

● 典型案例

业主委员会直接聘请物业管理公司纠纷案…………… 178

● 疑难问题

1. 业主是否有权提议召开业主大会会议? …………… 180
2. 业主是否有权自发组织筹备首次业主大会? …………… 180
3. 非业主能否参加业主大会? …… 181
4. 业主委员会的办公经费及场所由谁解决? …………… 181
5. 物业管理权交接难在何处? …… 181
6. 业主拖欠物业管理费是否丧失参选业委会的权利? …………… 182

● 常用文书

1. 业主公约(示范文本) …………… 183
2. 业主临时公约(示范文本) …… 185

五、物业纠纷处理

1. 物业纠纷诉讼流程图…………… 190
2. 物业纠纷仲裁程序流程图…………… 191

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…………… 192
 (2009年5月15日)

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…………… 193

(2009年5月14日)

中华人民共和国民事诉讼法…………… 196

(2007年10月28日)

中华人民共和国仲裁法…………… 222

(2009年8月27日)

中华人民共和国人民调解法…………… 228

(2010年8月28日)

最高人民法院关于适用《中华人民共和国民事诉讼法》若干问题的意见(节录)…………… 231

(1992年7月14日)

最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定…………… 250
 (2001年12月21日)

● 典型案例

1. 保安半夜侵入民宅,侵犯公民权利,应当承担相应的法律责任…………… 258
2. 中海雅园管委会诉海淀区房管局不履行法定职责案…………… 259
3. 青岛中南物业管理有限公司南京分公司诉徐献太、陆素侠物业管理合同纠纷案…………… 263

● 疑难问题

1. 小区公用部分,业主能否占用? …… 267
2. 楼顶的权属性质是什么? …… 267
3. 对于配套设施,如会所、游泳池等,小区业主是否享有一定的产权? …………… 267
4. 物业管理公司将小区附属的商业设施租赁给他人,是否要征求业主们的同意? …………… 267
5. 房前小院面积不足,业主是否可以自行扩建?物业公司对此是否可以干预? …………… 268
6. 开发商能否公开售卖停车位? …… 268
7. 业主进行房屋装修时,应注意

哪些问题?	268	上海市住宅物业管理规定	294
● 常用文书		(2004 年 8 月 19 日)	
1. 民事起诉状	270	关于实施《上海市住宅物业管理	
2. 授权委托书	271	规定》的若干意见	301
		(2004 年 11 月 1 日)	
六 地方物业管理服务规定		上海市物价局、上海市房屋土地	
北京市物业管理办法	272	资源管理局关于印发上海市住	
(2010 年 4 月 20 日)		宅物业服务分等收费管理暂行	
北京市物业服务收费管理办法	279	办法的通知	302
(2005 年 12 月 19 日)		(2005 年 6 月 13 日)	
北京市住宅专项维修资金管理		浙江省物业管理条例	305
办法	281	(2009 年 11 月 27 日)	
(2009 年 11 月 10 日)		江苏省物业管理条例	313
北京市物业管理招标投标办法	288	(2003 年 10 月 25 日)	
(2003 年 9 月 25 日)		广东省物业管理条例	320
北京市居住小区机动车停车管理		(2008 年 11 月 28 日)	
办法	292	重庆市物业管理条例	331
(2004 年 7 月 1 日)		(2009 年 5 月 21 日)	
		深圳经济特区物业管理条例	343
		(2007 年 10 月 17 日)	

一 综合

物业管理条例

- 2003年6月8日国务院令 第379号公布
- 根据2007年8月26日《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》修订

第一章 总 则

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

第二条 【物业管理定义】 本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 【选择物业服务企业的方式】 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服务企业。

① 行政主管部门监督管理业主委员会的行为，应当在法律规定的职权范围之内，否则其行为将为非法。至于具体范围，目前我国各地的规定并不完全相同。各地政府主管部门应当依据当地地方法规之规定行使职权。一般来说，政府主管部门的职权应在引导业主及其业主团体的自治管理上，不应直接干预业主团体的自治管理事务。

【关联规定：物业管理暂行办法（P73）；前期招标投标办法（P49）】

第四条 【物业管理发展的途径】 国家鼓励采用新技术、新方法，依靠科技进步提高物业管理和服务水平。

第五条 【物业管理的监管机关】 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。^①

第二章 业主及业主大会

第六条 【业主定义及权利】 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理活动中，享有下列权利：

- （一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；
- （二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；
- （三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

(四) 参加业主大会会议,行使投票权;

(五) 选举业主委员会成员,并享有被选举权;

(六) 监督业主委员会的工作;

(七) 监督物业服务企业履行物业服务合同;

(八) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权;

(九) 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金(以下简称专项维修资金)的管理和使用;

(十) 法律、法规规定的其他权利。

【关联规定:物权法 74、75 (P10); 区分所有权解释 1、7 (P192)】

第七条 【业主的义务】 业主在物业管理活动中,履行下列义务:

(一) 遵守管理规约、业主大会议事规则;

(二) 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方面的规章制度;

(三) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定;

(四) 按照国家有关规定交纳专项维修资金;

(五) 按时交纳物业服务费用;

(六) 法律、法规规定的其他义务。

第八条 【业主大会代表业主合法权益】 物业管理区域内全体业主组成业主大会。

业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

第九条 【物业管理区域的划分】 一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域的划分应当考虑物业的

共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

第十条 【业主大会成立方式】 同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。但是,只有一个业主的,或者业主人数较少且经全体业主一致同意,决定不成立业主大会的,由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

【关联规定:业主指导规则 7-15 (P169-170)】

第十一条 【业主共同决定事项】 下列事项由业主共同决定:

(一) 制定和修改业主大会议事规则;

(二) 制定和修改管理规约;

(三) 选举业主委员会或者更换业主委员会成员;

(四) 选聘和解聘物业服务企业;

(五) 筹集和使用专项维修资金;

(六) 改建、重建建筑物及其附属设施;

(七) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

【关联规定:物权法 76 (P10); 业主指导规则 17 (P170)】

第十二条 【业主大会会议的召开方式及决定】 业主大会会议可以采用集体讨论的形式,也可以采用书面征求意见的形式;但是,应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。

业主大会决定本条例第十一条第(五)项和第(六)项规定的事项,应当

经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意；决定本条例第十一条规定的其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。

业主大会或者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销。

[关联规定：物权法 78 (P11)]

第十三条 【业主大会的会议类型及其启动方式】 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经 20% 以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

第十四条 【业主大会会议的通知及记录】 召开业主大会会议，应当于会议召开 15 日以前通知全体业主。

住宅小区的业主大会会议，应当同时告知相关的居民委员会。

业主委员会应当做好业主大会会议记录。

第十五条 【业主委员会的性质和职责】 业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

(一) 召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

(二) 代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

(三) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

(四) 监督管理规约的实施；

(五) 业主大会赋予的其他职责。

[关联规定：业主指导规则 35 (P173)]

第十六条 【业主委员会的登记备案制度及其成员资格】 业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。

业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

第十七条 【管理规约】 管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

管理规约对全体业主具有约束力。

[关联规定：业主指导规则 18 (P171)]

第十八条 【业主大会议事规则】 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。

[关联规定：业主指导规则 19 - 29 (P171 - 172)]

第十九条 【业主大会、业主委员会的职责限制】 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第二十条 【业主大会、业主委员会与相关单位的关系】 业主大会、业主

委员会应当配合公安机关,与居民委员会相互协作,共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作。

在物业管理区域内,业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责,支持居民委员会开展工作,并接受其指导和监督。

住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定,应当告知相关的居民委员会,并认真听取居民委员会的建议。

第三章 前期物业管理

第二十一条 【前期物业服务合同】在业主、业主大会选聘物业服务企业之前,建设单位选聘物业服务企业的,应当签订书面的前期物业服务合同。

[关联规定:物业承接查验办法 8 (P45); 物业纠纷解释 1 (P192)]

第二十二条 【临时管理规约】建设单位应当在销售物业之前,制定临时管理规约,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依法作出约定。

建设单位制定的临时管理规约,不得侵害物业买受人的合法权益。

第二十三条 【关于对临时管理规约的说明义务以及承诺遵守的义务】建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示,并予以说明。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时,应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

第二十四条 【前期物业管理招标投标】国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则,通过招标投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企

业。住宅物业的建设单位,应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业;投标人少于 3 个或者住宅规模较小的,经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准,可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

[关联规定:前期招投标办法 25 (P51)]

第二十五条 【买卖合同内容包含前期物业服务合同内容】建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

[关联规定:前期招投标办法 26 (P51)]

第二十六条 【前期物业服务合同期限】前期物业服务合同可以约定期限;但是,期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第二十七条 【建设单位不得擅自处分业主共有或者共用的物业】业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权,建设单位不得擅自处分。

[关联规定:物权法 73 (P10); 区分所有权解释 3、14 (P194、195)]

第二十八条 【共用物业的承接验收】物业服务企业承接物业时,应当对物业共用部位、共用设施设备进行检查。

[关联规定:物业承接查验办法 16 - 20 (P46 - 47)]

第二十九条 【物业承接验收时应移交的资料】在办理物业承接验收手续时,建设单位应当向物业服务企业移交下列资料:

(一)竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工

程竣工图等竣工验收资料；

(二) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

(三) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(四) 物业管理所必需的其他资料。

物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。

[关联规定：物业承接查验办法 14、15 (P46)]

第三十条 【物业管理用房】建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

第三十一条 【建设单位的物业保修责任】建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

[关联规定：物业承接查验办法 32、33 (P48)；物业纠纷解释 3 (P192)]

第四章 物业管理服务

第三十二条 【物业管理企业的性质、资质】从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。具体办法由国务院建设行政主管部门制定。

[关联规定：物业资质管理办法 4、5 (P73)]

第三十三条 【物业管理职业资格证书】从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书。

第三十四条 【物业管理区域统一管理】一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

第三十五条 【物业服务合同】业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。^①

第三十六条 【物业服务企业的义务和责任】物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第三十七条 【物业验收和资料移交】物业服务企业承接物业时，应当与业主委员会办理物业验收手续。

业主委员会应当向物业服务企业移交本条例第二十九条第一款规定的资料。

[关联规定：物业纠纷解释 10 (P193)]

第三十八条 【物业管理用房所有权属和用途】物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。

第三十九条 【合同终止时物业服务企业的义务】物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业管理用房和本条

^① 业主委员会代表全体业主与业主大会选聘的物业服务公司签订物业管理服务合同，双方应当按照合同的约定履行义务。具体来说，业主应当按照合同的约定交纳物业管理费，业主委员会应当按照合同的约定履行自己的职责。物业服务公司则应当依据物业管理合同的约定，履行物业管理义务，按照合同的要求提供合格的物业管理服务。如果一方当事人没有严格按照合同的约定履行自己的义务，致使不能实现合同目的的，另一方当事人可以解除合同。

例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。

物业服务合同终止时,业主大会选聘了新的物业服务企业的,物业服务企业之间应当做好交接工作。

[关联规定:物业纠纷解释10(P193)]

第四十条 【专项服务业务的转委托】物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

[关联规定:物权法82(P11);合同法400(P32);物业纠纷解释2(P192)]

第四十一条 【物业服务收费】物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则,区别不同物业的性质和特点,由业主和物业服务企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法,在物业服务合同中约定。^①

[关联规定:物业收费办法2、5-8(P108、109);物业服务收费明码标价规定(P110);物业纠纷解释5(P192)]

第四十二条 【物业服务费交纳】业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的,从其约定,业主负连带交纳责任。

已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业,物业服务费用由建设单位交纳。

第四十三条 【物业服务收费监督】县级以上人民政府价格主管部门会同同级

房地产行政主管部门,应当加强对物业服务收费的监督。

[关联规定:价格法5(P103);物业收费办法4、21(P108、110);物业服务收费明码标价规定4(P110);物业服务成本监审办法(P101)]

第四十四条 【业主特约服务】物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目,服务报酬由双方约定。

第四十五条 【公用事业单位收费】物业管理区域内,供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

物业服务企业接受委托代收前款费用的,不得向业主收取手续费等额外费用。

[关联规定:物业收费办法17(P110);住宅专项维修基金管理办法3(P122)]

第四十六条 【对违法行为的制止、报告】对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为,物业服务企业应当制止,并及时向有关行政管理部门报告。

有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后,应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

[关联规定:物业纠纷解释4(P192)]

第四十七条 【物业服务企业的安全防范义务及保安人员的职责】物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时,物业服务企业在采取应急措施的同时,应当及时向有关行政管理部门报告,协助做好救助工作。

^① 物业管理服务合同的酬金支付标准应当按照物业管理服务合同的约定来确定,但如果双方在合同中没有约定,可以通过协商的办法确定;协商不成的可以按照《合同法》的规定来确定。根据《合同法》第62条规定:“当事人就有关合同的内容约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,适用下列规定:……(二)价款或者报酬不明确的,按照订立合同时履行地的市场价格履行;依法应当执行政府定价或者政府指导价的,按照规定履行。”

物业服务企业雇请保安人员的,应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时,应当履行职责,不得侵害公民的合法权益。

[关联规定:保安服务管理条例(P160)]

第四十八条 【物业使用人的权利义务】 物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定,但不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。

物业使用人违反本条例和管理规约的规定,有关业主应当承担连带责任。

[关联规定:物业纠纷解释12(P193)]

第四十九条 【关于物业管理的投诉】 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应当及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉。

第五章 物业的使用与维护

第五十条 【改变公共建筑及共用设施用途的程序】 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施,不得改变用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的,应当在依法办理有关手续后告知物业服务企业;物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的,应当提请业主大会讨论决定同意后,由业主依法办理有关手续。

[关联规定:物权法73(P10);区分所有权解释14(P195)]

第五十一条 【公共道路、场地的占用、挖掘】 业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地,损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益,业主确需

临时占用、挖掘道路、场地的,应当征得业主委员会和物业服务企业的同意;物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的,应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地,在约定期限内恢复原状。

[关联规定:物权法73(P10)]

第五十二条 【公用事业设施维护责任】 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位,应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

前款规定的单位因维修、养护等需要,临时占用、挖掘道路、场地的,应当及时恢复原状。

[关联规定:合同法181、184(P24)]

第五十三条 【关于房屋装饰、装修的告知义务】 业主需要装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务企业。

物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

第五十四条 【专项维修资金】 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主,应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。

专项维修资金属于业主所有,专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造,不得挪作他用。

专项维修资金收取、使用、管理的办法由国务院建设行政主管部门会同国务院财政部门制定。

[关联规定:物权法79(P11);住宅专项维修基金管理办法(P122)]

第五十五条 【对共用部位、共用设施设备经营的收益】 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的

同意后,按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。

[关联规定:物业收费办法 18 (P110);住宅专项维修基金管理办法 3 (P122);区分所有权解释 14 (P195)]

第五十六条 【责任人的维修养护义务】物业存在安全隐患,危及公共利益及他人合法权益时,责任人应当及时维修养护,有关业主应当给予配合。

[关联规定:《物权法》第 83 条] 责任人不履行维修养护义务的,经业主大会同意,可以由物业服务企业维修养护,费用由责任人承担。

第六章 法律责任

第五十七条 【建设单位违法选聘物业服务企业的责任】违反本条例的规定,住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准,擅自采用协议方式选聘物业服务企业的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,可以并处 10 万元以下的罚款。

第五十八条 【建设单位擅自处分共用部位的责任】违反本条例的规定,建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门处 5 万元以上 20 万元以下的罚款;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

第五十九条 【拒不移交资料的行政责任】违反本条例的规定,不移交有关资料的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正;逾期仍不移交有关资料的,对建设单位、物业服务企业予以通报,处 1 万元以上 10 万元以下的罚款。

[关联规定:物业纠纷解释 10 (P193)]

第六十条 【无资质从事物业管理责任】违反本条例的规定,未取得资质证书从事物业管理的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门没收违法所得,并处 5 万元以上 20 万元以下的罚款;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

以欺骗手段取得资质证书的,依照本条第一款规定处罚,并由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

[关联规定:《合同法》第 122 (P23)]

第六十一条 【聘用无从业资格人员的责任】违反本条例的规定,物业服务企业聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令停止违法行为,处 5 万元以上 20 万元以下的罚款;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

第六十二条 【违反委托管理限制的责任】违反本条例的规定,物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,处委托合同价款 30% 以上 50% 以下的罚款;情节严重的,由颁发资质证书的部门吊销资质证书。委托所得收益,用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

[关联规定:物业纠纷解释 2 (P192)]

第六十三条 【挪用专项维修资金的责任】违反本条例的规定,挪用专项维修资金的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金,给予警告,没收违法所得,可以并处挪用数额 2 倍以下的罚款;物业服务企业挪用专项维修资金,情节严重的,并由颁