

物业管理 新解

徐鸿涛 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



物业管理新声

陈国雄 著



中国物业管理协会
中国物业管理杂志

物业管理新解

徐鸿涛 著



机械工业出版社

本书主要探讨了物业管理主体之间的联系,剖析物业管理活动的相互关系,从根源上探讨物业管理的市场特征,对当前物业管理行业存在的种种弊端、不合理现象进行分析并提出对策。全书以当前国内前沿物业管理理论与惯例作为比照,穿插着国外及其他地区先进专业理论、立法思想。本书关于物业管理经营模式、利润提取方式、公共基金的建立等专题观点在行业内是首次提出,这些观点反映了全新的思维方式和方法。

本书可供物业管理人士、房地产法律工作者、律师、业主及业主管委会、高等院校师生学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理新解/徐鸿涛著. —北京:机械工业出版社 2003.8
ISBN 7-111-13013-8

I. 物… II. 徐… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第078085号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码 100037)

策划编辑:涂 鹏 责任编辑:涂 鹏

版式设计:张世琴 责任校对:李汝庚

封面设计:张 静 责任印制:闫 焱

北京瑞德印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2004年1月第1版·第1次印刷

850mm×1168mm 1/32·13.625印张·361千字

0 001—4 000册

定价:30.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线电话(010) 68993821、88379646
封面无防伪标均为盗版

前言

20世纪80年代城市商品房的出现，打破了以往我们赖以生存的由单位福利分配居住场所的沉寂，从而为房屋的商品化、市场化揭开了序幕。

20年的物业管理进程中，传统的房管机构已成为历史，取而代之的是市场经济下专业的物业管理企业或其他新型组织，物业管理的性质和内容发生了质的变化。随着我国城市化水平的高速发展，精神文明与物质文明的建设使人们生活质量日益提高，人们不再满足于一个水泥和钢筋堆砌的、能栖身的家，享受舒适安全的居住环境、热情周到的服务成为人们对居所普遍的要求，正是这种社会发展的需求，现代物业管理水到渠成地应运而生。

现代物业管理作为一门新兴行业，发育还不充分和完全，仍然十分幼小和脆弱，同任何行业一样，它也会经历萌芽、成长、成熟的过程，21世纪初的物业管理正处在成长阶段，目前仍存在着一些不完善、不尽人意的地方，主要是由于物业管理业的迅猛发展与物业管理政策体系相对滞后的矛盾所引起，但这决不是物业管理行业曾经辉煌已走向没落的悲观论调。它与老百姓日常生活、工作息息相关，是现代社会产业架构中的重要组成部分。

《物业管理新解》是作者“市场经济环境下物业管理的研究”课题的重点部分，它以物业管理专题项目方式探讨行业的发展趋势，书中许多观点属首次提出，也

IV 前 言

有些问题涉及到物业管理的“禁区”，没有可援引的理论，且由于作者水平限制及物业管理行业理论基础薄弱，书中观点正确性与可操作性还有待实践与理论的验证，恳请广大读者不吝指正。本书于2001年尾已完成初稿，在至出版期间，五易其稿，字斟句酌，仍有许多地方不如人意，但作为个人多年来的一点心得，愿抛砖引玉，与大家一起分享。

在本书的编写过程中，广东赋诚律师事务所汤瑞刚主任律师、许建军律师参与了审稿工作，提出了许多宝贵的意见与建议，广州中信物业管理公司章平经理及刘玉辉先生以其丰富的专业理论知识为本书提供了大量的技术支持和帮助，特表示衷心感谢。

欢迎登录 <http://www.xuhongtao.com> 个人网站或 E-mail: hongtaoxu@china.com 或 xuhongtao@xuhongtao.com，共同探讨物业管理之发展。

徐鸿涛

2003-05-18

目 录

前言

我国物业管理的现状	1
物业所有权理论基础	8
物业及物业管理的基本概念	19
物业管理的特点	24
现代物业管理与传统房屋管理的比较	26
物业管理行为特征	29
物业管理关系原理	31
业主	38
业主管委会	42
业主法团	48
业主大会	50
业主公约	57
业主自治管理原理	69
物业管理公共服务项目	73
物业管理合同	76
物业管理公共服务费	99
物业管理经营模式	105
物业管理成本与物业管理企业成本	128
物业管理公司的报酬	132
物业管理的税收	137
物业管理公共基金	139
物业管理公共费用的地位	151
独立使用共用部位（天台）的管理	154

VI 目 录

业主私人花园的权属与管理费	156
配套设施设施的经营管理	158
业主文明消费意识的引导和培养	160
前期物业管理	162
业主大会决议抗议及侵权责任	171
物业保修期	174
免物业管理费及物业管理费打折	178
空置房、未居住房的管理费	181
首层业主电梯运行及管理费	184
配套设施设施产权的归属	186
公共费用的分摊	193
物业的价值因素	196
社区管理与物业管理	200
物业管理的行业协会及其社会关系	209
物业管理与政府各行政主管部门的关系	214
物业管理的公共秩序管理	217
停车场管理	238
物业管理企业及小区的社会评比	256
小区物业验收原理	260
装饰装修管理	264
物业管理纠纷的预防	275
业主违章的管理	281
业主委员会成员违规的管理	286
小区规划的变更	290
土地使用期满后其附着物的处理	292
物业管理服务产品的特点	294
业主成员权	296
物业管理权	298
物业管理法制体系	304
物业管理企业资质	306

物业管理组织职能架构及管理原理	310
物业管理合同性质	313
业主管委会的性质	321
业主自主管理法人资格的研究	336
物业管理企业与雇员的责任划分	339
附录	341
附录 A 停车场调查报告	341
附录 B 温金灵诉罗建文经营的停车场丢失其 停放的轿车赔偿案	347
附录 C 评《物业管理条例》	354
附录 D 天津市物业管理条例	378
附录 E 台湾:公寓大厦管理条例	392
附录 F 日本建筑区分所有法	404
参考文献	425

我国物业管理的现状

一、物业管理的社会调查报告

2002年初《中国房地产报》引述中国社会调查事务所的一篇调查显示：在与购房有关的问题中，95%的消费者最担心的也最关心的是物业管理问题。在对物业管理服务的满意程度上：

42%的被访者表示“非常不满意”；

26%的被访者表示“不满意”；

22%的被访者表示“满意度一般”；

8%的被访者表示“比较满意”；

2%的被访者表示“非常满意”。

在关于物业管理费问题上：

61%的被访者认为“非常贵”；

27%的被访者认为“比较贵”；

12%的被访者认为“适中”。

根据中国消费者协会2001年度的统计资料显示，电信、医疗服务、物业管理的投诉位居前三位。物业管理行业的投诉主要集中在乱收费、财务混乱、反客为主、管理不规范等几方面；房地产业的投诉比2000年度增长13%（依我国经济类型划分方法，物业管理业属房地产经济类型）。

某互联网发布调查问卷问“如果您（业主）的权益受到了侵害，您应向谁投诉”，网上调查的统计结果显示，15%的业主认为应找消费者协会；42%的业主认为应找房地产主管部门；18%的业主认为应找司法部门；25%的业主认为应成立专门的管理部门来保障业主的权益。

因不满物业管理的“管理”，甚至在全国人大常委会上有委员提出应将“物业管理”改为“物业服务”等等，可见物业管理行业，在老百姓眼中的认知程度相当低，以及当出现纠纷后业主寻求解决问题的途径也五花八门。甚至在某些小区，物业管理公司俨然是小区的主人、业主的主人，因为他们认为物业管理就是对业主的管理。

2003 年中央电视台举办的 3·15 晚会上，其中有一个让全国亿万观众参与的节目：对物业管理的满意程度现场作出评价。在短短的几分钟内，共有 205430 位观众参与，其中：

认为很不满意的观众比例占 30.61%；

认为不满意的观众比例占 40.34%；

认为满意的观众比例占 17.33%；

认为很满意的观众比例占 7.5%；

其他意见的观众比例占 4.22%。

相对 2001 年的满意程度，业主“很不满意”有所减少，但“不满意”及“满意”有所增加，业主的满意程度呈上升趋势。

国家工商行政管理总局 2003 年 3 月 13 日发布的《2002 年消费者权益保护工作情况通报》中，经统计的十大投诉热点问题，位居第四位的商品房纠纷持续升温，较上年同期增长 6.79%。在影响商品房投诉的六点因素中，其中一项是物业管理问题多。表现为许多物业管理公司随意停电、停水、不供暖；一些物业公司擅自提高收费标准，乱收费，不向业主公开账目。

中国消费者协会 3 月 15 日发布的 2003 年度消费预警题目是：防范物业管理暗箱操作。

在广东省某住宅小区，业主在饱受低劣的物业管理服务之后，好不容易盼到了符合广东省物业管理条例规定成立业主委员会的条件和时机，业主们在请行业主管部门指导和监督，公证部门公证，并依法登记后，认为可以当家作主人，不料物业管理公司却藉种种理由不肯撤出小区，不移交物业资料和公共基金、管理用房，赖着不走，业主最终将物业管理公司告上法院。

2002年8月23日《新快报》报道,“本月20日白云区富×半岛花园大批保安围殴业主……72岁的被打业主陈伯是一位有近50年党龄的老党员,他对记者说,保安围殴手无寸铁的业主,连我这样的老人都不放过,‘这简直就是强盗的行为!’……”

二、物业管理行业的利润机制落后

我国物业管理行业利润的计算现在普遍实施的是按支出比例提取,即物业公司支出越高,物业公司的利润也就越高,引发了物业管理企业乱花钱的行业流行病爆发,该花的花,不该花的也要想着法子花、变着法子花,花着业主的钱毫不心痛,这就是当前物业管理业的“穷主人富管家”社会风气。

三、物业管理行业脆弱

物业管理是属劳动密集型行业,总体来讲技术含量低,企业资本要求不是很大,行业门槛不高。由于物业管理企业利润方式的特殊性,即使在全球经济不景气的大气候下,也旱涝保收,利润可观,确是朝阳产业,但物业管理行业自我保护意识差,一场突如其来的治安事故可能使物业管理企业面临灭顶之灾,如业主价值巨大的财产失窃,包括车辆、电器、家具等,标识不清或防护不足致使业主身体受到伤害等。物业管理的高风险通过合理规避,完全可以避免或降低到最小程度,如在合同中可约定安全责任的承担方式、购买商业保险、提高管理能力等,尤其是在目前物业管理法制建设还不完善的情况下更有必要。但目前这些本应积极开展的预防、规避工作在物业管理行业开展得并不乐观,使物业管理行业面临巨大经营风险时显得异常脆弱。

四、当前物业管理行业存在的主要问题

现代物业管理作为一个新生行业,在我国将近二十年的历史,发展势头迅猛。如果说20世纪80年代初是物业管理的起步阶段,90年代初至90年代中期是我国物业管理的快速成长阶

段,那么20世纪90年代末、21世纪初是稳中求进,没有什么较大的突破和飞跃,是吵吵闹闹的磨嘴皮阶段,问题发现了不少,解决的倒不多。下面部分内容引自中国物业管理协会会长谢家谨2000年10月15日在协会成立大会上的一段讲话。

在物业管理的发展过程中,新情况、新问题层出不穷,一些深层次问题逐步暴露,反映也越来越突出,初步归纳起来有以下几个方面:

(1) 法制建设滞后于物业管理行业的发展。物业管理涉及诸多的权利义务关系,包括销售商品房的开发公司与业主、业主委员会、物业管理企业之间,也包括业主委员会与物业管理公司、全体业主之间,以及全体业主与物业管理公司之间等。尽管这些年来国家和地方出台了一系列规范物业管理的法规、政策,但由于缺乏大法和行政法规,致使物业管理中产生的大量的矛盾纠纷得不到及时解决,司法机关对日益增多的物业管理案件也因缺乏法律依据难以及时处理。因此,加快物业管理的立法步伐,尽快建立符合我国国情的物业管理法律政策框架体系,已成为保障行业健康发展的当务之急。

(2) 建管之间缺乏有效衔接。一些开发项目在规划设计、施工阶段遗留下较多的问题,建管脱节造成物业管理先天不足。有的工程质量低劣,有的配套设施不完善,矛盾集中在居民入住并实施物业管理后反映出来,业主意见强烈,物业管理企业代人受过;还有的开发建设单位在商品房促销时,对物业管理作出根本不切实际的承诺,给后续的管理带来困难;有的项目在开发建设阶段,由开发商和选聘的物业管理企业签订了一定年限的物业管理合同,在合同期内,业主委员会成立并选聘另外一家物业管理企业,从而引发合同纠纷。这些问题必须靠完善立法和规范合同去解决。

(3) 业主与物业管理企业双向选择的机制尚未建立。在传统的房屋管理体制下,房管所是管理者,住户总体上处于比较被动的地位。推行物业管理体制以来,我们曾一度强调业主至上,把

业主与物业管理企业之间视为“主人”与“仆人”的关系，没有确立业主与物业管理企业平等的民事主体关系，对业主和业主委员会的行为也缺乏约束。业主强权和物业管理企业强权的情况在现实中并不少见。随着物业管理的深入发展，业主和物业管理公司双向选择的平等关系开始建立。竞争机制创造了公平的市场环境，也带来了业主和物业管理公司平等互利、双向选择的新型经济合同关系。但目前大多数地区，物业管理的市场环境没有形成，业主与物业管理企业双向选择的机制尚未建立。

(4) 物业管理的服务内容有待明确。在物业管理发展初期，我们一度片面强调一体化管理，全方位服务。为方便住户，曾经倡导在管理区域内实行五费统收等等，不少物业管理公司大包大揽，无偿实施水、电、气费的代收代缴，不仅加大了管理人员的开支，甚至连水、电总表和分表的差额也要物业管理公司承担，有的公司将其分摊到住户，因收费标准过高而带来投诉，甚至成为被告。造成这些问题的原因，还是没有准确地界定物业管理作为企业行为，应履行合同约定的服务内容，收取相应的报酬。对于物业管理收费价格构成以外的服务事项，物业管理企业应在自愿的前提下提供有偿服务。

(5) 物业管理收费有待规范。物业管理是企业的经营行为，为住户提供服务，发生了成本，也希望获得合法的利润，必然要收取服务费。关键的问题是要质价相符。目前，由于职工工资中没有足够的住房消费含量，很多城市对物业管理的收费定价主要考虑居民的承受能力，收费标准低于成本，物业管理企业亏本经营，难以发展。当然在部分地区，物业管理多收费、少服务，高收费、低服务的问题也存在，引发住户的不满。解决这些问题，一是国家争取尽快制定物业管理消费货币化政策，在职工工资中，相应增加物业管理消费支出部分，解决消费能力不足的问题，并在广大居民中逐步树立物业管理消费意识。二是要健全物业管理收费的定价原则、定价方式和价格构成，根据不同的消费群体，提供不同深度的物业管理。测算不同服务内容、服务质

量、服务档次的物业管理收费指导价，方便业主根据自己的消费水平，花钱买相应水平的服务。三是加强行业自律，建立健全规范行业价格行为的约束机制，自觉接受政府、业主和行业组织的监督。

(6) 权益保护意识亟待增强。近几年，不断有物业管理企业被起诉，要求承担各类赔偿，包括汽车在小区被盗、住户在家中被谋杀、私有财产被盗等等。究其原因，一方面是法制不完善，没有明确物业管理企业承担法律义务的范围，另一方面是物业管理企业不注重自身利益的保护。有的企业为了争一点市场份额，接管项目前，作出不发生汽车丢失、不发生人身安全事故、不发生重大刑事案件等承诺。多数企业在订立物业管理合同时，不重视保护自身应有的权益，不仔细研究合同免责条款的约定，不注意风险的规避。协会成立后，应抓紧对一些重大的物业管理纠纷进行法律剖析、研究，提出解决纠纷的指导性意见，提供内容详尽的合同示范文本，干涉有损行业利益的承诺。

(7) 队伍素质偏低，人才短缺。物业管理作为专业化的管理，需要各类高素质的管理人才。但目前物业管理的职业化队伍尚未形成，一部分从房管所转制的队伍需要尽快适应物业管理的新机制；一部分下岗职工到物业管理公司再就业，必须经过严格培训上岗；物业管理的好坏，除了靠管理制度的完善外，很大程度上取决于管理处主任（项目经理）的全面素质，因此，在深圳物业管理业内，最缺的是优秀的管理处主任（项目经理）。努力造就一支懂经营、善管理、通技术、精业务的行业经营管理者队伍，促使技术人员和管理人员的专业知识不断更新，促进职工服务技能全面提高的任务急迫地摆在我们面前。

物业管理作为向业主提供的一项服务活动，服务水平与物业管理业务知识二者缺一不可，辨不出孰重孰轻，当前物业管理企业服务意识尚待提高，向业主体现真正服务的本质。

(8) 市场化程度较低，招投标行为不规范。去年物业管理深圳会议之后，不少城市大力引入竞争机制，进行物业管理项目的

招投标, 社会反响良好。但各地的发展不平衡, 不少城市还停留在谁开发的项目谁管理的状况, 开始推行竞争机制的地区也还存在招标程序不规范、评委组成不合理、运作成本高、压价招标等问题。当前, 应着手制定物业管理招投标规则, 规范招标人、投标人的行为和开标、评标、中标等活动, 使招投标活动有法可依、有章可循。

(9)^①物业管理行业和社会对物业管理过度炒作。物业管理行业作为一个劳动密集型产业, “朝阳行业”、“21 世纪最热门的行业”等要求大家来关注与老百姓息息相关的物业管理行业, 本无可非议, 但肆意的宣扬使物业管理企业高估了自身的价值以及大大提高了社会对物业管理业的期望值, 与目前物业管理混乱的局面形成了极鲜明的对比。大量跨行业的企业纷纷进入物业管理行业, 使本来就不足的物业管理中层管理人员更加缺少, 许多从业人员未经培训考核合格就匆匆上岗, 形成了一窝蜂而上的局面。

(10) 业主残留福利分房意识。住房制度改革的时间不长, 许多业主存在惯性思维, 仍停留在单位人的意识阶段, 公房无需交纳公共管理费, 甚至有的单位连水费、电费、暖气费都不用交纳, 保留这种思想一旦进入商品房的商业运作阶段, 他们就难以适应, 许多业主交纳管理费时往往带有抵触情绪。

(11) 业主自主管理机制尚未建立。业主过度依赖政府主管部门, 与政府的过多参与市场运作不无关系, 如公共管理费的核定、物业管理利润的高低、停车费的商定、管理标准的统一化等都是由政府在进行操作, 而不是物业管理的真正主体——业主, 与其说物业管理合同是业主与物业管理企业的合同, 倒不如说是政府与物业管理企业间的合同。

○ 注 (9)、(10)、(11) 为作者补充。

物业所有权理论基础

房屋共用部位、共用设备设施的维修养护及更新改造需要投入资金，资金的来源是向业主筹集，向不同业主筹集的份额为多少，以及对有经营收入设备设施的收入如何支配，公共管理费业主如何分担，都要求业主在享受权利的同时应承担相应的义务，但业主能享多少权利和应当承担何种义务，都是根据业主所占公摊面积的份额来决定，而公摊面积份额的大小，又是受业主专有部分面积大小关键因素的影响。掌握物业管理区域物业、共用部位、设备设施的产权归属，是开展物业管理活动的基础。

一、建筑物区分所有权

1. 建筑物区分所有权

建筑物区分所有权概念的表述在各国不尽相同，在法学界有一元论、二元论、三元论等不同法学理论，在本书中采用为目前学者广为接受的三元论学说。“建筑物区分所有指区分建筑物专有部分所有权、共用部分持分权及因共同关系所生的成员权等三要素所构成的特别所有权。”^①所谓专有部分就是指在结构上可以明确区分，具有排他性且可独立使用的建筑物部分，它包括独立的空间及区分空间的墙壁（不包含承重墙、梁）、地板、天花及空间、空间内设备设施；共用部分包括为使建筑物成立支撑建筑物的基础、承重结构、外墙面、天台、供一部分或全部业主共同使用的部位及设备设施，从对物的持有形式看，简言之，除了专有部分就是共用部分。成员权是区分所有人依法律法规、业主公约等按其公摊比例对公共事务所享有的进行管理的权利。

① 梁慧星、陈华彬：《物权法》，法律出版社，1997年版。