



焦点生活法律丛书

如何与物业打交道

主编 / 卢小传

图解步骤 一目了然
要点直击 通俗易懂
典型案例 触类旁通



中国法制出版社

如何与物业打交道

主 编：卢小传

撰 稿 人：肖泽红 戈 琦 刘玉新

卢小传 曾静音 赵晓琳

中国法制出版社

图书在版编目(CIP)数据

如何与物业打交道/卢小传主编. —北京:
中国法制出版社, 2005. 1
ISBN 7 - 80182 - 440 - 7

I. 如… II. 卢… III. 如何 - 物业 - 打交道
IV. D923.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 078588 号

如何与物业打交道

RUHE YU WUYE DA JIAODAO

主编/卢小传

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

印张/8.375 字数/163 千

版次/2005 年 1 月第 1 版

2005 年 1 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7 - 80182 - 440 - 7/D·1406

定价: 15.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66070041

网 址: <http://www.zgfs.com>

市场营销部电话: 66012216

编辑部电话: 66070064

读者俱乐部电话: 66026596

邮购部电话: 66033288

前 言

面对物业管理活动，业主们，你们都做好准备了吗？

物业管理，这个似乎熟悉又陌生的行业已经不知不觉地、悄悄地来到了广大人民群众的身边，深入到了广大人民群众的日常生活中。从我国 20 世纪 80 年代以前计划经济下主要由房地产行政主管部门、企事业单位对公有住房的管理，到 20 世纪 90 年代初之后的社会主义市场经济下的逐步由市场中物业管理企业对私有房屋为主的房产进行管理，物业管理活动在我国发生了翻天覆地的变化。2003 年 5 月 28 日，国务院第 9 次常务委员会会议通过的《物业管理条例》为我国的物业管理事业走上规范的道路树立里程碑。然而，面对的新的法规，业主、物业管理企业，你们都准备好了吗？

在实践操作的过程中，经常有业主不能正确理解物业管理活动，不能正确认识发生在物业管理活动中各个主体之间的相互关系，不能充分地了解各自权利义务的范围。为什么房屋买受人应遵守建设单位与物业管理企业签订的前期物业服务合同？为什么房屋买受人得遵守建设单位制定的业主临时公约？业主在物业管理活动中应如何行使权利才能符合法律的规定？为什么业主委员会与物业管理企业签订物业服务的合同对每个业主都有约束力？物业管理企业提供物业服务的标准是什么？这些问题经常成为困扰众多业主的难题。从表明上看，《物业管理条例》是一部条文不多、通俗易懂的行政法规，但它与民事法律理论、合同法理

论、行政法理论、刑法理论等各个方面的法学理论密切关联，因此，要想将物业管理条例理解透彻，光看表面的条文是远远不够的。但是，作为业主，你必须清楚地认识物业管理活动中存在的各种主体以及他们相互之间的权利义务关系。

如果你是一名业主，或者即将成为一名业主，但对物业管理活动还没有一个清楚的认识的话，本书将帮助你迈过这一门槛。

目 录

前 言	(1)
第一章 基本概念与法律索引	(1)
第一节 基本概念	(2)
一、物业管理	(2)
二、业主、业主大会、业主委员会	(4)
三、业主公约、业主临时公约	(7)
四、物业管理企业	(10)
五、如何选择物业管理公司?	(12)
六、物业服务合同	(12)
七、专项维修资金	(19)
第二节 法律索引	(21)
第二章 基本步骤	(25)
第一节 业主、业主大会、业主委员会	(26)
一、业主是如何产生的?	(26)
二、业主在物业管理活动中有哪些权利和义务?	(31)
三、业主大会如何组建?	(38)
四、业主大会的职责范围是什么?	(40)
五、业主委员会如何组建?	(42)
六、业主委员会的职责是什么?	(47)
第二节 前期物业管理活动	(50)
一、为什么需要前期物业管理?	(50)

二、如何制定临时公约及其对业主有何影响？	(53)
三、前期物业管理企业是如何选聘的？	(56)
四、前期物业服务合同如何签订？	(59)
五、建设单位对物业承担什么样的保修责任？	(64)
第三节 物业管理服务	(67)
一、物业管理企业应具备什么条件？	(67)
二、物业管理企业是否应当具有适当的资格？	(73)
三、物业管理用房如何适当地管理和使用？	(74)
四、物业服务如何收费？	(78)
☞ 物业管理公司何时开始计取物业管理费？	(79)
☞ 物业服务收费明码标价包括哪些内容？	(87)
五、专项服务是否可以委托给其他物业管理 企业管理？	(89)
六、物业管理企业如何提供特约服务？	(94)
七、物业使用人有什么权利义务？	(95)
八、物业管理物业如何提供治安、环保、物业装饰 装修、安全防范方面的服务？	(98)
第四节 物业的使用与维护	(105)
一、按规划建设公共建筑和共用设施应如何 维护？	(105)
二、物业管理区域内道路、场地应如何使用与 管理？	(108)
三、利用物业共用部位、共用设施设备进行经营应 如何处理？	(111)
四、物业专项维修资金应如何管理与使用？	(114)
☞ 房屋维修基金审核要点	(116)
五、责任人对存在安全隐患的物业应如何维修	

养护?	(119)
☞ 房屋的承重墙能否改动?	(122)
第五节 物业承接验收与资料的移交	(124)
第六节 物业管理企业与供水、供电、供气、供热、 通讯、有线电视等在物业管理活动中的 关系	(131)
第三章 要点直击	(134)
1. 如何应对物业服务合同中的“霸王条款”?	(134)
2. 物业使用人在物业管理中的具有什么样的权利 义务?	(135)
3. 业主委员会的办公场地及办公经费从何而来?	(136)
4. 业主委员会委员应否享有津贴?	(137)
5. 业主委员会在民事活动中具有何种法律地位?	(138)
6. 业主委员会是否可以炒掉物业管理企业?	(141)
7. 对违反业主公约的行为应采取什么样的措施?	(141)
8. 物业服务收费应如何明码标价?	(143)
9. 业主或者装修人是否应该交纳装修押金?	(144)
10. 物业公司是否应该收装修管理费?	(145)
11. 买房时是否应向房地产开发公司交纳物业 服务费?	(146)
12. 物业管理企业对物业小区的日常维护应达到 何种标准?	(147)
☞ 解决物业管理纠纷的常用方法是什么?	(148)
第四章 典型案例	(149)
1. 中海雅园物业管理委员会诉北京中海世纪物业 管理有限公司排除妨碍纠纷案	(149)
2. 北京希格玛物业管理有限公司诉杨宝森物业管理	

纠纷案	(154)
3. 北京鲁能物业管理有限公司诉巩宪振物业管理 纠纷案	(159)
4. 卢为诉上海锦南物业经营有限公司物业管理 纠纷案	(165)
第五章 法律直击	(169)
物业管理条例	(169)
(2003 年 6 月 8 日)	
前期物业管理招标投标管理暂行办法	(182)
(2003 年 6 月 26 日)	
业主大会规程	(191)
(2003 年 6 月 26 日)	
物业管理企业资质管理办法	(197)
(2004 年 3 月 17 日)	
全国物业管理从业人员岗位证书管理办法	(204)
(1998 年 12 月 2 日)	
物业管理企业财务管理规定	(205)
(1998 年 3 月 12 日)	
物业服务收费管理办法	(210)
(2003 年 11 月 13 日)	
物业服务收费明码标价规定	(214)
(2004 年 7 月 19 日)	
机动车停放服务收费管理办法	(216)
(2004 年 7 月 14 日)	
住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法	(219)
(1998 年 12 月 16 日)	
业主临时公约 (示范文本)	(223)
(2004 年 9 月 6 日)	

物业管理委托合同（示范文本）	(231)
(1997 年 8 月 15 日)	
前期物业服务合同（示范文本）	(240)
(2004 年 9 月 6 日)	

第一章 基本概念与法律索引

“物业”的称谓最先在粤港地区流行，这是当地对房地产的俗称。在我国大陆地区进行社会主义市场经济改革之前，由于我国实行的是计划经济体制，现代意义上的物业在我国大陆地区基本上没有什么立足之地。在我国开始进行社会主义市场经济改革之初，“物业”的概念传入了我国内陆地区并被越来越广泛的人所熟知。“物业”对应的英文字母是“REAL ESTATE”或者“REAL PROPERTY”，其含义是财产、资产、拥有物、房地产的意思。在我国大陆，首先给“物业”界定概念的立法是深圳市1994年制定的《深圳经济特区住宅物业管理条例》，其第2条第2款规定，“本条例所称的物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的供用设施、设备和相关场地。”

我国新颁布的《物业管理条例》第2条规定：“本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业企业按照物业管理合同的约定，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。”从中可以看出，在我国，“物业”的含义是指房屋及配套的设施设备和相关场地。物业可大可小，它是按照一定的区域划分的，某一特定区域内的房屋及配套的设施设备和相关的场地都是某一物业的范围。

在明确了物业的含义之后，我们进一步来了解物业管理中出现的其他一些重要的概念。

第一节 基本概念

在物业管理中出现的概念主要有：物业管理、业主、业主大会、业主委员会、物业管理公司、物业服务合同、专项维修资金等。下面将对这些概念分别予以阐述：

一、物业管理

《物业管理条例》第2条规定：“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。”这是我国现有的法规对“物业管理”作出的最权威的定义。根据《物业管理条例》对“物业管理”的界定，“物业管理”概念可以从以下几个方面进行理解：

首先，物业管理的对象“物业”，它包括房屋及配套的设施设备和相关场地。

物业管理的“物业”所指向的房屋及配套的设施设备和相关场地不是没限制的，它是在一定的区域内的，超出了一定的区域范围就可能不是本物业管理区域的范围，而是其他物业的范围。

从《物业管理条例》的适用范围来看，物业管理的范围是相当广泛的：（1）《物业管理条例》调整的对象既包括住宅物业，也包括非住宅物业，例如写字楼、商场等。（2）《物业管理条例》适用的范围并不仅适用于城市中的物业管理，还适用于乡村的物业管理。一般情况下，乡村的物业管理活动相对城市来说要少得多，因为乡村大部分是独立的房子，一般没有大片的房屋，一般情况下用不着聘用物业管理企业进行管理的。但是，当

前，随着经济的迅速发展，我国沿海许多乡村开始城镇化，出现了物业管理的需求。这些物业管理活动都适用《物业管理条例》。

其次，物业管理活动的内容就是对“物业”进行维修、养护、管理等活动，以保证相关区域内良好的环境卫生和秩序。

物业管理企业进行的物业管理活动主要有两方面的内容：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护物业相关区域内的环境卫生和秩序，包括保安、保洁、绿化、交通及车辆管理等活动。

再次，物业管理活动实现的方式是由业主大会选聘物业管理企业对物业进行管理、提供服务。

在实践中，业主可以通过不同的方式实现物业管理，这大致有三种方式：一是业主自行对物业进行管理；二是业主将不同的物业管理内容委托给不同的物业管理企业或者专门的服务企业进行；三是业主选聘物业管理企业对物业进行全面管理。但《物业管理条例》调整的物业管理仅指第三种方式，即由业主选聘物业管理企业对物业进行管理。通过其他两种方式对物业进行管理由其它的法律法规进行调整。

这里须明确的是，业主有权选择适合自己的方式管理自己的物业。但是，一旦业主通过选聘物业管理企业的方式来对物业进行管理，业主及其物业管理企业所进行的活动就应当遵从《物业管理条例》的规定。

最后，业主及其物业管理企业进行物业管理活动的基础和前提是物业服务合同。

物业服务合同是业主和物业管理企业就双方在物业管理活动中的权利义务所达成的协议。只有在物业服务合同的基础上，物业管理企业对某一物业进行管理才有了依据，物业管理企业和业主的权利义务都直接来自于物业服务合同的约定。对于物业管理

企业来说，没有物业服务合同，就没有物业管理活动。对于业主来说，物业服务活动也确立了业主在具体的物业管理活动中所享有的权利及承担的义务。业主进行的活动也应当符合物业服务合同的约定，违反物业服务合同的约定，业主得承担相应的违约责任。

二、业主、业主大会、业主委员会

（一）业主

《物业管理条例》第6条第1款规定：“房屋的所有权人为业主。”业主，顾名思义就是“物业的主人”，《物业管理条例》将业主定义为“房屋的所有权人”。因此，判断一个人是否为某一物业区域的业主就是以该人是否为该物业区域内房屋的所有人为标准通过。只要你是该物业小区房屋的所有权人，那么你就是该小区的业主，反之，则不是。

一旦成为小区的业主，在小区的物业管理活动中就享有一定的权利并承担相应的义务。《物业管理条例》第6条第2款规定：“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，接受物业管理企业提供的服务；（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）提出制定和修改业主公约、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）选举业主委员会委员，并享有被选举权；（六）监督业主委员会的工作；（七）监督物业管理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。”

业主承担相应的义务在《物业管理条例》第7条中作出了规定：“业主在物业管理活动中，履行下列义务：（一）遵守业

主公约、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。”

（二）业主大会

业主大会由物业管理区域内的全体业主组成。《物业管理条例》第8条规定：“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。”业主大会是基于物业管理区域内物业在构成、权利归属及使用上不可分离的共同关系而产生的。只要是物业管理区域内的业主，都享有参加业主大会、对物业共同事项进行管理的权利。业主大会成立以后入住的业主自动成为业主大会的成员。

业主大会成立后，业主要通过业主大会这一机制实现对全体业主共同利益事项的管理。业主大会不仅仅要通过会议的形式对有关物业管理的重要事项作出决定，更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。广大业主通过业主大会的集体决策，以主人公的身份参加物业管理，并集中全体业主的智慧，共同创造整洁优美、环境舒适、文明健康的物业环境。业主大会有以下特征：

首先，业主大会由全体业主组成，只要是小区的业主就有权参与业主大会。除非授权他人代为行使表决权，只有业主才能参加业主大会并行使表决权。在召开业主大会会议时，如果业主不能全部参加，也应该达到法定的数额，业主大会的召开才有效。

其次，业主大会是对物业区域内的物业管理活动的一个决策机构。在物业区域内，重大的物业管理活动事项都应该由业主大

会进行决策。

再次，业主大会进行决策须按照一定的规则进行表决，如果表决违反约定或者违反法律的规定，那么表决的结果是无效的。

最后，业主大会进行活动的目的是为了全体业主的共同利益，业主大会的活动范围仅限于物业管理活动中的事项，超过这一范围进行的活动是无效的。业主大会有一定的职责范围，《物业管理条例》第11条规定：“业主大会履行下列职责：（一）制定、修改业主公约和业主大会议事规则；（二）选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作；（三）选聘、解聘物业管理企业；（四）决定专项维修资金使用、续筹方案，并监督实施；（五）制定、修改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；（六）法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责。”

（三）业主委员会

业主委员会是经业主大会选举产生并经房地产行政主管部门登记、在物业管理活动中代表和维护全体业主合法权益的组织。业主委员会是业主大会的常设执行机构，具有如下特点：

首先，业主委员会的成员是由业主组成的，非业主在我国现行的法律中不能选举成为业主委员会成员。《物业管理条例》第16条规定：“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委员中推选产生。”

其次，业主委员会是由业主大会选举产生的。它是业主大会的常设机构和执行机构，向业主大会负责，它的行为应该代表绝大多数业主的愿望。

再次，业主委员会应维护全体业主的合法权益。业主作为业主大会的常设机构和执行机构，理应维护全体业主的合法权益，这也是业主委员会设置的初衷。

最后，业主委员会应向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门备案。这样，以便政府行政主管部门对业主委员会的情况进行必要的了解和掌握，方便政府行政主管部门通过业主委员会对相应的物业进行必要的监督和管理。在此，应注意的只是对业主委员会进行备案，而不是审核登记，因此，业主委员会自成立时起便具有合法的地位，并不需要行政主管部门审核批准。

业主委员会是业主大会的执行机构，是为维护广大业主的合法权益而设立的，因此业主委员会成立后，就应履行相应的职责。《物业管理条例》第15条规定：“业主委员会是业主大会的执行机构，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管理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，监督和协助物业管理企业履行物业服务合同；（四）监督业主公约的实施；（五）业主大会赋予的其他职责。”

三、业主公约、业主临时公约

（一）业主公约

业主公约是物业管理区域内的全体业主就房屋及配套的设施设备和相关场地的管理、使用、维护及所有关系等方面所达成的书面形式的自治规则。《物业管理条例》第17条规定：“业主公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，违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。业主公约对全体业主具有约束力。”

业主公约纯属自治性的规范，由物业区域内的全体业主按照