

商品房法律实务与案例解析丛书

Shangpinfang Falu Shiwu Yu Anli Jiexi Congshu



物业管理

Wuye Guanli

许海峰 主编

人民法院出版社

商品房法律实务与案例解析丛书

物 业 管 理

许海峰 主编

人 民 法 院 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理/许海峰主编. —北京: 人民法院出版社,
2004.6

(商品房法律实务与案例解析丛书)

ISBN 7-80161-786-X

I. 物… II. 许… III. 物业管理-法规-基本知识-中国 IV. D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 050868 号

物业管理

许海峰 主编

策划编辑 陈建德 吴秀军

责任编辑 陈建德 赖佐夫

出版发行 人民法院出版社

地 址 北京市朝阳区安慧北里安园甲 9 号(100101)

电 话 (010)65290566(责任编辑) 65290516(出版部)
65290558 65290559(发行部)

网 址 www.courtpress.com

E-mail courtpress@sohu.com

印 刷 北京人卫印刷厂

经 销 新华书店

开 本 890×1240 毫米 A5

字 数 238 千字

印 张 9.125

版 次 2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-80161-786-X/D·786

定 价 18.00 元

版权所有 侵权必究

(如有缺页、倒装, 请与出版社联系调换)

前 言

随着我国住房制度的改革，福利分房制度被取消，取而代之的是商品房交易。衣食住行，人生之大事，温饱问题解决之后，居住便成为人们提高生活质量的重要参照标准。但是我国目前的商品房交易市场才刚刚起步，还有许多不完善和不尽如人意的地方。与处于强者地位的房地产开发商相比，购房者的弱势地位比较明显，其合法权益的保护还面临着许多困难和问题。特别是最近几年来，随着房地产市场的启动以及时间的推移，原来购买的住房所隐藏的弊端或问题逐步暴露出来。因为房地产交易、房屋拆迁、房屋装修、物业管理等引发的纠纷呈逐年上升的趋势，法院审理房地产纠纷案件的数量在民事审判中一直居高不下。这一方面说明房地产已经在人们的生活中占据了重要的位置，另一方面也反映出人们法律意识的提高。

房地产业作为国民经济的支柱产业，在我国和西方社会已有多年的历史。我国封建社会是以拥有土地的多少来显示财富的多寡，于是出现了家财万贯的“地主”，他们靠出租土地来剥削劳动人民的辛苦果实。而现在房地产业作为新兴的支柱产业，已经和正在成为我国国民经济新的增长点。随着房地产业的迅速发展，城市建设日新月异，人民群众的居住条件和生活环境质量显著提高。规范和引导房地产业的健康发展是摆在政府部门面前的一项紧迫任务，近几年来，国家有关部门陆续出台了一系列有关房地产方面的法律法规和司法解释，主要包括《中华人民共和国城市房地产管理法》、《商品房销售管理办法》、《城市商品房预售管理办法》、《城市房屋租赁管理办法》、《城市房

地产抵押管理办法》、《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》等，为规范和完善我国的房地产业提供了强有力的法律保障。同样，严格依法保障房地产业健康规范发展，维护广大购房者的合法权益，也是每一位执业律师的神圣使命。本丛书的编撰者是长期从事房地产法律实务的资深执业律师，具有丰富的理论和实践工作经验，他们将多年执业实践中办案的经验和教训集结成书，是为了让更多的购房者不再轻易上当受骗。

本丛书共七本，包括《商品房交易》、《商品房投资》、《房屋拆迁》、《房屋装修》、《物业管理》、《房地产纠纷与处理》以及《商品房欺诈陷阱与防范》。本丛书注重理论与实践的有机结合，重点突出可操作性、实践性和通俗易懂性，并将有关的案例重点剖析，对房地产业务的方方面面进行细致的阐释，收集整理了有关房地产方面重要的法律法规。通读本丛书会使读者在购买、装修商品房，遇到商品房方面的法律纠纷时，有所裨益。

本丛书编写时间仓促，疏漏之处在所难免，竭诚希望广大读者朋友批评指正。

编 者

2004年5月

目 录

第一部分 物业管理法律问题解释

第一章 物业管理概述	(3)
一、物业管理概述	(3)
二、物业管理条例的主要内容	(3)
三、物业管理的内容	(9)
四、物业的环境管理	(14)
五、物业使用中的禁止行为	(16)
第二章 业主的权利和义务	(17)
一、业主概述	(17)
二、业主享有权利的类型	(17)
三、业主的权利的具体内容	(19)
四、业主的义务	(20)
五、业主的违约责任	(22)
第三章 业主委员会和业主公约	(23)
一、业主委员会的成立	(23)
二、业主大会的运作	(24)
三、业主委员会的权利义务	(25)
四、业主委员会章程	(27)
附：业主委员会章程（范本）	(28)
五、业主公约	(35)

附 1: 业主公约 (范本)	(38)
附 2: 物业管理公约 (范本)	(43)
第四章 物业管理公司	(48)
一、物业管理企业的基本类型	(48)
二、物业管理的内容	(49)
三、物业管理企业资质管理	(50)
四、物业管理项目招投标	(52)
五、如何选择物业管理公司	(54)
六、解聘物业管理公司	(55)
第五章 物业交接与验收	(56)
一、物业的交接	(56)
二、物业接管验收	(57)
三、用户入伙程序	(59)
第六章 前期物业管理	(61)
一、前期物业管理概述	(61)
二、前期物业管理的特征	(62)
三、前期物业管理协议	(63)
附: 前期物业管理服务协议 (范本)	(64)
四、签订合同应注意事项	(71)
五、前期物业管理公司的招投标	(73)
第七章 物业管理服务合同	(78)
一、物业管理需要签订的文件	(78)
二、物业管理服务的具体要求	(80)
三、物业管理公约	(81)
四、物业管理合同的主要内容	(82)
五、物业管理服务合同的终止	(84)
六、物业服务合同法律性质	(85)
附 1: 物业管理委托合同 (范本)	(89)
附 2: 商品房屋使用、管理、维修公约 (范本)	(98)

附 3: 物业管理服务合同 (范本)	(108)
第八章 物业管理服务的收费	(116)
一、物业管理收费原则和标准	(116)
二、物业管理收费的基本构成	(118)
三、物业管理收费和服务标准	(121)
四、物业管理怎么收费合理	(125)
五、物业管理收费纠纷的处理	(127)
第九章 物业管理服务的标准	(129)
一、物业管理服务标准的合同约定	(129)
二、全国优秀管理住宅小区标准	(130)
三、北京市居住小区物业管理服务标准	(140)
第十章 物业管理纠纷的解决	(148)
一、物业管理纠纷的原因分析	(148)
二、物业管理纠纷的产生环节	(149)
三、物业公司收取装修管理费纠纷	(152)
四、物业管理纠纷解决方法	(154)
五、减少物业管理纠纷的措施	(157)
附 1: 小区住宅装修须知 (范本)	(160)
附 2: 住宅装修管理协议 (范本)	(163)

第二部分 物业管理案例解析

1. 深业集团物业管理有限公司与胡某某等 物业管理合同纠纷上诉案	(169)
2. 丁某某诉上海市杨浦区房屋土地 管理局颁发业主委员会证书案	(183)
3. 徐某某与上海复瑞物业管理公司物业管理纠纷 上诉案	(187)
4. 某房地产开发公司诉某物业管理公司物业管理	

合同案	(192)
5. 吴某某、汪某某诉上海南逸物业管理有限公司	
物业管理案	(194)
6. 朱某某诉上海中星集团申城物业有限公司	
物业管理纠纷案	(199)
7. 大洋公司诉安信公司物业管理中车辆保管失职	
赔偿案	(203)

第三部分 物业管理相关法律法规

物业管理条例	(209)
物业服务收费管理办法	(222)
物业管理企业资质管理试行办法	(226)
住宅共用部位共用设施设备维修	
基金管理办法	(230)
前期物业管理招标投标管理暂行办法	(234)
业主大会规程	(243)
房屋接管验收标准 ZBP30001-90	(249)
城市房屋修缮管理规定	(258)
全国优秀管理住宅小区标准	(264)
城市新建住宅小区管理办法	(269)
城市异产毗连房屋管理规定	(273)
公有住宅售后维修养护管理暂行办法	(276)
城市居民住宅安全防范设施建设管理规定	(279)

第一部分

物业管理法律问题解释

第一章 物业管理概述

一、物业管理概述

物业管理在 20 世纪 80 年代才从香港传入内地，但对于什么是物业管理至今没有一个统一的解释，更多的人把物理解释成是物业公司的管理。但这种解释是片面的，忽略了物业主人的物权所包含的对物业管理的决定权，甚至混淆了物业管理的主体。

随着住房制度改革的日益推进，工作单位不再分配住房，人们居住与工作逐渐分离，开始自己购买住房，单位也从住房物业管理撤出。这时，新的问题出现了，居住小区的物业到底应该由谁管理？居住小区公共部位的所有权和营业所得到底应该属于谁所有？物业服务应该收多少费用？应该以何种方式提供？

由于各个方面事先都没有想到会有这些问题，缺乏明确的规范，一时之间，小区物业管理陷入了困境。对于开发商和物业管理公司来说，住房制度改革意味着巨大的商机，对于业主来说，终于拥有了自己的住宅，感到由衷的高兴，但高兴之余却发现，物业管理原来有着那么多的烦恼和冲突，有的甚至还因此而陷入了暴力冲突。

二、物业管理条例的主要内容

小区物业管理的问题引起了中央政府有关部门的注意。为了改变小区物业管理无章可循的混乱局面，1999 年 4 月，建设部房地产行政管理部门就开始组织起草《物业管理条例》，草案于 2002 年 10 月 16 日在《人民日报》、《法制日报》等发布，各大新闻网站纷

纷转发，向社会公开征求意见，共收到建议 4000 余条，其中部分意见被采纳。2003 年 5 月 28 日国务院常务会议原则通过《物业管理条例》，经过进一步修改之后，2003 年 6 月 19 日正式公布，并于 2003 年 9 月 1 日正式实施。

《物业管理条例》的出台是非常及时的，其开门立法的方式对行政法规来说也是空前的。它规范了房地产开发商、前期物业管理公司、新聘物业管理公司和业主、业主委员会以及居委会等各个方面的关系，很多人认为，这一条例结束了中国物业管理行业无法可依的局面，针对性地解决了小区物业管理领域的很多难题：

明确了物业管理权属于业主大会，业主委员会是业主大会的执行机构，物业管理公司是应聘提供物业管理服务的企业，不拥有物业管理权。这杜绝了物业管理公司和开发商利用业主委员会为自己牟取利益的可能性，也在一定程度上杜绝了其通过物业管理权界限不明确而牟取利益的可能性。

规范了业主与房地产开发商、前期物业管理公司的关系，规范了前期物业管理，要求开发商制定业主临时公约并告知物业买受人，开发商必须与物业管理公司签约进行前期物业管理，该合同到业主委员会签订的新的物业管理合同生效之日终止。

明确小区公共建筑和公用设施的所有权归全体业主所有，物业管理企业无权改变公共建筑和公用设施的用途。单个业主和物业管理公司不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地。利用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动，必须由业主、业主大会的同意，其所得收入归全体业主所有和使用。擅自处置的，房地产行政主管部门可以罚款 5 万至 20 万元。

明确了业主交纳物业管理费的法律 responsibility。如果业主拒不交纳物业服务费用，业主委员会督促其限期缴纳，若仍不缴纳，物业管理企业可以向人民法院提起诉讼。这有利于解决有些业主搭便车消费物业服务的问题，有利于维护全体业主的利益。

明确供水、供电、供气、供热等公用事业单位直接向最终用户

收费。这杜绝了公用事业单位利用垄断地位转嫁收费成本、转嫁公用事业维护成本的机会。否则物业管理企业很可能不得不用物业管理费用来弥补垄断企业代收费用，实际上变相提高了垄断性公共服务的收费价格。

确定物业管理公司是业主大会聘任的物业服务企业，业主可以通过法定程序来选聘、解聘物业管理企业，并且被解聘的物业管理公司不能赖着不走，也不能霸占小区物业的任何资料，包括建设单位在前期物业管理期间向物业管理公司移交的有关资料，如竣工总平面图，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。这些资料是业主资产的有机组成部分，物业管理公司不得占为己有。如果物业管理公司不移交相关资料，行政主管部门可以要求限期移交，逾期不交，则给予1万至10万元的罚款。

这些规定都具有很强的针对性，熟悉内情的人都知道，这都是最近几年里小区物业管理纠纷和冲突的经验、教训的积累，有些条文甚至是业主用自己的血泪维权换来的。不过，从整体来看，新颁布的物业管理条例还是存在各方面的问题：

最大的问题，表现在《物业管理条例》的制定，实际上违反了《中华人民共和国立法法》（以下简称《立法法》）。《物业管理条例》实际上包含两个部分内容，一是业主大会及其业主委员会组织法，二是物业管理办法。前者涉及基层群众自治治理，后者涉及公民的民事基本制度。《立法法》第八条规定，基层群众自治制度、民事基本制度只能制定法律。《立法法》还规定，诉讼和仲裁制度只能制定法律，制定法律的权限归全国人大及其常委会。但《物业管理条例》却规定，业主不按期缴纳物业管理费，物业管理公司可以向法院提起诉讼。业主的确需要按照业主公约和物业管理合同按时缴纳物业管理费，并且物业管理公司也可以按照全国人大及其常委会制定的民法、民事诉讼法和合同法等来提起民事诉讼，但物业管理条例作为行政法规来规定有关诉讼制度的内容，是违反《立法法》的。《物业管理条例》还规定了业主委员会与居委会之间的关系，

这些内容也属于基层群众自治制度的范畴，应该由全国人大及其常委会制定法律。

由行政部门来制定基层群众自治制度，由行政部门制定物业管理的民事基本制度，往往导致行政部门制约基层群众自治权利，也导致行政权力利用自己制定法规的机会来不当干涉公民的民事权利行为，并且在设计具体规定的时候明显带有有利于行政管理和相关部门利益的色彩。这表现在如下方面：

有关物业管理的定义有利于行政部门和物业管理公司。物业管理是物业所有人对自己的物业进行管理，聘请物业管理公司进行管理，只是其中的一种方式。但是物业管理条例规定，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”。这就在法规上排除了业主自己对自己的物业进行管理的可能性。这对于劳动力比较富裕但货币收入不高的小区来说是不公平的，因为他们也必须用珍贵的货币收入去聘请物业管理公司，而不能选择亲自我管理。这就好像由行政法规规定所有的公民必须把自己买的菜交给饭店加工、所有的汽车司机必须把汽车交给汽车美容公司洗车一样，显然是不合理的。

物业管理的定义有利于物业管理公司，而且也使得房地产行政主管部门在物业管理过程中获得了额外的权力。这表现在：物业管理是业主自主治理的活动，业主大会及其业主委员会是业主自主治理的组织，这样的组织应该在民政部门的指导下成立并开展活动，而不应该由房地产行政主管部门指导，否则业主的权利有可能受房地产行政主管部门行政权力的损害，比如有些小区业主委员会成立后因为种种原因往往得不到行政部门的指导和支持，其成立过程往往增加了很多困难；聘请物业管理企业提供物业管理服务，是典型的民事行为，一旦有纠纷，应属于“民不告、官不理”的范围，但《物业管理条例》却规定房地产行政主管部门负责监督全国物业管理活

动，并且物业管理公司出现违反合同的事项，可以用行政处罚权对其进行处罚，这不免有扩大行政管理权力和为行政管理部门创造收入之嫌。尤其重要的是，一个小区到底需要多少物业管理费来使得自己的物业保值增值，这是典型的民事行为，需要业主根据各个小区自己的需要以及自己的收入水平和物业管理费的成本收益比来做决定，但《物业管理条例》却规定，“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，由业主和物业管理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。”对此，政府给予一定的指导，并代表业主的利益在业主的请求下监督物业管理公司滥收费行为，是可以的，但越俎代庖，政府用行政法规去规定物业管理应收多少费，这显然是行政主管部门在利用制定行政法规的机会扩大自己的行政权力，并且这样做也不利于业主更好地通过物业管理来使得自己的物业保值增值。

行政部门为了自己管理的方便，往往偏袒物业管理公司，并且赋予营利性的企业以公共权力。比如《物业管理条例》规定，“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，物业管理企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。”该条例还规定“物业管理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，物业管理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。物业管理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。”这些规定，看起来好像是给物业管理公司添加了很多义务，但实际上是通过行政法规的形式，给营利性的物业管理公司授予了很多不应该有的公共权力，而这些权力本应该授予业主大会及其委员会，因为小区的主人是全体业主，是业主大会及其委员会，而物业管理公司是业主大会及其业主委员会通过商业合同聘请的。那么，行政部门为什么把这些公共权力授予

物业管理公司而不是业主大会及其委员会呢？其原因就是房地产管理部门在目前阶段与物业管理公司的关系比与业主的关系要亲近，把权力授予物业管理公司，管理起来更加方便。或许也正是这一原因，《物业管理条例》规定，业主不缴物业管理费，物业管理公司可以向法院起诉，但对于物业管理公司没有提供相应的物业管理服务，《物业管理条例》却没有对等地规定业主和业主委员会可以向人民法院起诉。实践中也表明，由于没有任何法律明确规定业主委员会是法人，它虽然根据《物业管理条例》有权与物业管理公司签订合同，但如果向法院起诉物业管理公司，法院可以以其没有法人资格而拒绝其起诉请求。《物业管理条例》没有规定业主委员会可以向法院起诉物业管理公司，这使得业主在维护自己权利时无法利用司法途径，明显处于弱势地位。

《物业管理条例》规定：业主大会及其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。这些规定具有一定的针对性，因为在公共安全服务方面，业主委员会聘请物业管理公司提供治安服务，居委会也有一项法定职责协助社会治安，而公安机关作为政府机构更具有提供治安服务的职能。三个机构，都提供治安服务，显然需要相互配合，还可以相互指导，甚至相互监督。但《物业管理条例》只规定业主大会和业主委员会要配合公安机关，要配合居民委员会，并且受其指导和监督，而没有规定要配合其他政府机关，也没有规定居民委员会应该承担什么法律义务与业主大会和业主委员会协调自己的工作。因此，这些规定其实是片面的，而且是不必要的，因为业主大会和业主委员会作为业主自主管理小区物业的基层群众自治组织，必然要配合所有政府部门的工作，也必然要协调好与居委会之间的