



# 住宅小区业主 热点问题解答

王中秋 编著

9.233.3

5



中国计量出版社

CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE

# 住宅小区 业主 热点问题解答

王中秋 编著

中国计量出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

住宅小区业主热点问题解答/王中秋编著. —北京:中国计量出版社, 2003

ISBN 7-5026-1849-X

I. 住… II. 王… III. 物业管理—中国—问答  
IV. F299.233.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 079164 号

### 内 容 提 要

本书根据《物业管理条例》的内容以及业主所关心和需要了解的有关物业方面的常识,以问答形式介绍了物业管理基础知识、业主及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护、法律责任、案例解读、相关法规文件等八个方面的内容。

编写本书的目的是让广大业主了解《物业管理条例》,并用法律法规保护自身的权益,同时做好小区的物业管理,保证和发挥物业的使用功能,使其保值增值。本书适于广大业主及物业管理企业工作人员使用。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

· 邮政编码 100013

· 电话 (010)64275360

E-mail jlfxb@263.net.cn

三河市富华印刷包装有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

\*

850 mm × 1168 mm 32 开本 印张 5.25 字数 90 千字

2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

\*

印数 1—2 000 定价:10.00 元

# 前 言

物业管理作为房地产投资、开发、建设、流通的自然延续和房地产业的售后服务环节,逐步脱离了传统的房屋管理模式,成为一项涉及设备管理、房屋修缮、安全保卫、保洁、绿化等多方面内容,涵盖房地产、法律、建筑、工程、管理、服务等多种学科的具有独特运作规范的科学体系。物业管理行业的产生与发展,对于改善人民群众的生活和工作环境、提高城市管理水平、促进住宅建设、实施社会再就业工程,起到了积极而重要的作用。近年来,随着我国城镇住房制度改革的进一步深化和城市建设的迅猛发展,物业管理行业进入了一个迅速发展的新时期。它已成为城市管理的重要组成部分,在人们工作、生活中扮演着越来越重要的角色。

物业管理对促进国民经济的发展以及人民群众居住质量的提高发挥了积极而重要的作用。一是改善了人民群众的居住条件,提高了人民群众的居住质量;二是维护了社区的安定团结;三是有利于扩大就业和实施再就业工程;四是刺激了城镇居民服务消费支出的增长;五是推动了社区精神文明建设。然而,与物业管理的实践活动相比,我国物业管理立法严重滞后的状况已经开始制约物业管理行业的进一步发展。首先,法制建设滞后,物业管理法律关系各主体间的权利义务关系不清;建设与管理职责不清,缺乏有效衔接;尚未形成规范的市场机制,物业管理企业经营活动不规范。其次,业主委员会的运作缺少监督和制约;房屋共用部位、共用设施设备专项维修资金管理不落实;国有大中型企业、事业单位物业管理推进缓慢。再次,物业管理行业人员业务素质偏低,人才缺少。

2003年6月8日,国务院以第379号令颁布《物业管理条例》,并于2003年9月1日起施行。《条例》的颁布与实施,标志着我国物业管理行业进入了依法管理的轨道,必将有力地促进我国物业管理行业的健康有序发展。

《条例》的主要内容可归纳为,建立了十项基本制度;明令六项禁止行为;规范两项书面合同;法规授权四项规定。

为了使广大业主全面、系统地了解 and 掌握《条例》中所确立的各项基本制度及其内涵,更好地了解 and 把握其精神实质,编者根据物业管理企业工作实践中常见的矛盾和问题编写了《住宅小区业主热点问题解答》,以问答的形式解决业主关心的问题,给出解决矛盾的办法和法律依据。

本书的目的是让广大业主和物业管理企业共同做好所在小区的物业管理,保证和发挥物业的使用功能,使其保值增值,为业主和物业使用人创造和保持整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会效益、经济效益、环境效益的统一和同步增

— 前 言 —  
Ⅲ

长,以不断提高城市的现代文明程度。

限于作者水平,书中难免有解答不当之处,恳请业内行家及广大读者批评指正。

编 者  
2003 年 7 月

# 目 录

## 1. 基 础 知 识

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1 | 1. 什么是住宅和住宅小区?                       |
| 1 | 2. 住宅小区的构成有几部分?                      |
| 4 | 3. 住宅小区有哪些特点?                        |
| 5 | 4. 什么是物业?                            |
| 6 | 5. 什么是物业管理?                          |
| 6 | 6. 物业管理的对象是什么?<br>物业管理企业服务的对象是谁?     |
| 6 | 7. 住宅小区为什么要实行物业管理?                   |
| 7 | 8. 住宅小区在实施物业管理过程中对出现的问题、矛盾的解决有无法律依据? |
| 8 | 9. 为什么要制定《物业管理条例》?                   |

- 11 | 10. 《物业管理条例》的主要内容是什么?
- 15 | 11. 《物业管理条例》坚持哪几项基本原则?
- 16 | 12. 住宅小区物业管理的基本内容有哪些?
- 19 | 13. 物业管理的基本原则是什么?
- 22 | 14. 业主如何选择物业管理企业?
- 23 | 15. 住宅小区的物业管理活动由谁监督管理?

## 2. 业主及业主大会

- 24 | 16. 什么是业主? 业主的权利有哪些?
- 27 | 17. 业主在物业管理活动中应履行哪些义务?
- 29 | 18. 什么是业主大会?
- 30 | 19. 成立业主大会的规定有哪些?
- 31 | 20. 业主委员会的产生条件是什么?
- 34 | 21. 业主大会应履行哪些职责?
- 35 | 22. 业主大会会议召开的形式有哪些?
- 35 | 23. 业主大会召开的法定人数标准是多少?
- 36 | 24. 业主可以委托代理人参加业主大会会议吗?
- 36 | 25. 业主大会做出决定的法定人数标准是多少?
- 37 | 26. 业主大会的决定对物业管理区域内的全体业主具有约束力吗?
- 37 | 27. 业主大会定期会议的规定是什么?
- 37 | 28. 召开业主大会临时会议或者称特别会议的条件是什么?
- 38 | 29. 召开业主大会会议的规定是什么?
- 38 | 30. 业主委员会的性质和宗旨是什么?



- |    |                              |
|----|------------------------------|
| 39 | 31. 业主委员会的职责是什么?             |
| 42 | 32. 业主委员会章程内容有哪些?            |
| 43 | 33. 业主委员会的日常工作是什么?           |
| 45 | 34. 业主委员会会议制度有哪些?            |
| 46 | 35. 业主委员会成立的备案制度内容是什么?       |
| 46 | 36. 推选产生业主委员会的规定是什么?         |
| 47 | 37. 业主委员会委员的任职资格是什么?         |
| 47 | 38. 业主委员会委员的权利和义务是什么?        |
| 48 | 39. 业主公约的主要内容是什么?            |
| 49 | 40. 业主公约的法律依据是什么?            |
| 50 | 41. 业主公约订立的原则是什么?            |
| 51 | 42. 业主公约订立的程序是什么?            |
| 52 | 43. 违反业主公约的行为以及违约行为的纠正措施有哪些? |
| 54 | 44. 业主公约对全体业主具有约束力吗?         |
| 55 | 45. 业主大会如何议事?                |
| 55 | 46. 业主大会的表决程序如何?             |
| 56 | 47. 业主投票权的确定办法有哪些?           |
| 56 | 48. 业主委员会如何组成, 成员任期多长?       |
| 56 | 49. 业主大会、业主委员会的自律行为有哪些?      |
| 58 | 50. 业主大会、业主委员会与公安机关有什么关系?    |
| 58 | 51. 业主大会、业主委员会与居民委员会有什么关系?   |

### 3. 前期物业管理

- 60 | 52. 前期物业管理的主要内容是什么?
- 61 | 53. 业主临时公约何时制定?
- 61 | 54. 临时公约在什么时候签订?
- 61 | 55. 如何选择物业管理企业?
- 62 | 56. 前期物业管理服务合同与物业管理服务合同的关系是什么?

### 4. 物业管理服务

- 63 | 57. 从事物业管理活动的企业应具备的条件是什么?
- 63 | 58. 物业管理范围的法律规定是什么?
- 63 | 59. 物业服务合同的主要内容有哪些?
- 67 | 60. 物业管理企业在履行物业管理合同过程中的责任是什么?
- 68 | 61. 物业管理用房的权属是什么?
- 68 | 62. 物业管理分包规定是什么?
- 69 | 63. 物业服务费用的确定原则是什么?
- 70 | 64. 物业服务费用的构成有哪些?
- 72 | 65. 物业管理费交纳的规定有哪些?
- 72 | 66. 物业服务收费的监管机构是什么? 对哪些行为进行处罚?
- 73 | 67. 特约服务项目及价格标准规定是什么?
- 73 | 68. 代收、代缴费用规定是什么?

- |    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 73 | 69. 物业管理企业的法定义务是什么?             |
| 74 | 70. 住宅小区的安全管理包括哪些内容?            |
| 78 | 71. 对业主出租房屋的规定有哪些?              |
| 79 | 72. 物业使用人必须遵守《物业管理条例》和业主公约的规定吗? |
| 81 | 73. 受理投诉的主管部门是谁?                |

## 5. 物业的使用与维护

- |    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 82 | 74. 公共建筑及公用设施的管理规定有哪些?           |
| 83 | 75. 道路、场地的管理规定有哪些?               |
| 84 | 76. 其他配套设施设备的维修、养护责任是什么?         |
| 84 | 77. 装饰、装修房屋的管理规定有哪些?             |
| 88 | 78. 专项维修资金的管理规定有哪些?              |
| 92 | 79. 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的管理规定有哪些? |
| 93 | 80. 对物业存在安全隐患的管理规定是什么?           |

## 6. 法 律 责 任

- |    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
| 95 | 81. 对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处罚是什么? |
| 95 | 82. 对业主逾期不交纳物业服务费用的处理方法有哪些?                 |
| 97 | 83. 对政府行政主管部门的责任规定有哪些?                      |

## 7. 案 例 解 读

- |     |                                            |
|-----|--------------------------------------------|
| 98  | 84. 业主因丢失自行车而要求物业管理企业赔偿是否合理? 同时, 可以拒交物业费吗? |
| 98  | 85. 物业管理企业收费是否应开具正式发票?                     |
| 99  | 86. 物业管理企业有权以业主不交物业管理费为由停水、停电吗?            |
| 99  | 87. 小区露天健身设施归全体业主所有吗?                      |
| 100 | 88. 物业管理企业能够留存业主身份证件等资料吗?                  |
| 100 | 89. 小区住户家中被盗, 物业是否有责任?                     |
| 100 | 90. 物业管理企业不出示托收协议, 业主可否拒交电费?               |
| 101 | 91. 物业管理企业是否有权以业主拒签《物业公约》为由扣押房屋钥匙?         |
| 102 | 92. 物业管理企业是否有权收取装修押金和装修管理费?                |
| 104 | 93. 业主应该怎样当家?                              |
| 106 | 94. 怎样避免“公约”不公?                            |
| 107 | 95. 楼面是否能属于顶层业主所有?                         |
| 107 | 96. 售后公房动迁之后, 缴纳的维修基金怎么办?                  |
| 107 | 97. 居民住宅楼能否作为公司的办公用房?                      |
| 107 | 98. 物业管理用房能否计入公摊面积?                        |
| 108 | 99. 商品房的地下室属全楼业主还是开发商?                     |
| 108 | 100. 会所利益如何分配?                             |

- |     |                                            |
|-----|--------------------------------------------|
| 109 | 101. 不办入住手续可否不交或减半交纳物业费?                   |
| 110 | 102. 邻居空调主机放在我家卧室窗台下合理吗?                   |
| 110 | 103. 小区楼上架广告,居民应否有收益?                      |
| 110 | 104. 一楼业主是否可以不交电梯费和水泵费?                    |
| 110 | 105. 小区内的机动车被盗,物业是否应承担责<br>任?              |
| 111 | 106. 车库是否应交纳物业管理费?                         |
| 111 | 107. 业主可否在会所的楼顶做商业广告?                      |
| 111 | 108. 物业管理企业何时开始收取物业管理费?                    |
| 112 | 109. 开发商的空置房是否应交纳物业管理费?                    |
| 112 | 110. 物业管理企业在向住户收取水、电、气等能<br>源费用时,是否可以自行加价? |
| 112 | 111. 在计算物业管理费时,计费面积以什么为<br>准?              |
| 112 | 112. 公共区域的照明费用谁来负担?                        |
| 113 | 113. 物业管理企业在小区内开办修车场是否合<br>法?              |
| 113 | 114. 业主在验收物业时应检查哪些部位?                      |
| 114 | 115. 砸漏屋顶建阁楼,物业是否有权批准?                     |

## 8. 相关法规

- |     |                                                 |
|-----|-------------------------------------------------|
| 115 | 物业管理条例(中华人民共和国国务院令第 379<br>号)                   |
| 132 | 建设部关于修改《城市异产毗连房屋管理规定》<br>的决定(中华人民共和国建设部令第 94 号) |

- 134 | 城市异产毗连房屋管理规定(建设部令第5号)
- 138 | 住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法  
(建住房[1998]213号)
- 143 | 北京市居住小区物业管理服务标准(北京市国土资源和房屋管理局)
- 152 | 北京市住户与产权人应向物业管理单位缴纳费用  
细则(北京市国土资源和房屋管理局)

# 1. 基础知识

## 1. 什么是住宅和住宅小区？

住宅是人们的居住用房。并不是所有的房屋都可称为住宅，住宅要具备人们在一定室内活动的吃、喝、住、穿、用等起居功能和设施的条件，这是划分房屋功能是住宅与非住宅的一个根本标志。

住宅小区是指按照城市统一规划、建设达到一定规模、基础设施配套齐全、已建成并投入使用的相对封闭、独立的住宅群体或住宅区域。住宅小区是现代城镇人们居住的一种模式，是符合现有生产水平和人们生活水平的一种居住模式，但不是惟一的、最理想的居住模式，随着生产力的不断发展和人们生活水平的不断提高，也许会被新出现的居住模式所代替。

## 2. 住宅小区的构成有几部分？

住宅小区的构成可分为两大部分：一部分是住宅小

区的居民;另一部分是住宅小区居民的居住设施和居住环境。

### (1)住宅小区的居民

居住在小区的所有人们构成住宅小区居民这个群体。住宅小区的居民是有组织,以社会群体结构方式生活在小区内。首先以血缘关系或婚姻关系组成不同规模、不同形式的家庭,以家庭形式、每户为一单元居住在小区内。家庭的规模一般是核心家庭,即一对夫妇和一个或两个小孩组成,或是不完全家庭或复合式家庭。普通居民住宅小区的居民一般由普通工薪阶层的人员组成,他们收入不高,生活水平一般,也没有过高消费和特殊消费需求。而高档次、别墅式的住宅小区居民,一般都是高收入,高消费,层次也丰富,文化、娱乐消费支出多,社会活动丰富且繁杂。

### (2)住宅小区居住设施

住宅小区居住设施主要指小区居民居住的房屋及由房屋构成的楼宇和与之相配套的供电、供水、供气、供暖及下水、消防、保安等设备,也包括住宅小区内公共用房及配套的使用设备。房屋是住宅小区物业管理的主要对象,是构成住宅小区的主要因素。

### (3)住宅小区居住环境

住宅小区居住环境包括自然环境和人为环境两大部分。

#### ①自然环境

自然环境是指居住区所处的地理环境。



居住的自然环境如何,将直接影响人们身体的健康与发展。不同的土质和岩石所含元素不同,会对人体产生不同影响,如花岗岩含放射性元素氡,会增加患肺癌的危险。空气中如果离子增多会使人感到紧张和疲乏。地磁强度的不同,会造成出生婴儿男女性比例的差异。光照时间长短,将影响到人体皮肤内脱氧胆固醇转变为维生素D,关系到人体骨骼对富集钙的吸取而对人体身高产生重要影响。居住区土壤中如果缺乏碘,会造成地方性碘缺乏症等等。现代科学的进步,医学的发展,对由于地方性因素及自然因素影响人身体健康和生命因素可以人为控制。住宅小区物业管理机构对住宅小区自然环境因素应有档案记载,应纳入管理范围,以防由于自然环境因素的突变或巨变给物业管理工作及住宅小区居民身体健康带来影响。

## ②人为环境

人为环境包括住宅小区社会经济、文化环境;绿化美化、卫生环境;治安、安全环境等。这些人为环境是住宅小区管理者及居民人为创造的。人为环境的好坏将直接体现住宅小区居民及住宅小区物业管理者综合素质的高低,是衡量住宅小区物业管理水平最直接、最重要的指标。

人为环境靠住宅小区居民及物业管理者人为创造、人为改善、人为提高,是最易被管理者控制的因素,也是住宅小区构成中最重要的因素,最能体现住宅小区精神