



公民法律自助读物
GONGMINFALÜZIZHUDUWU

沈萍 主编

为您解答
物业维权方面的
法律难题

WUYE
WEIQUAN

物业维权 百姓读本

以问答+实例的
方式讲述



四川出版集团 四川人民出版社



公民法律自助读物
GONGMIN FALÜ ZIZHU DUWU

沈萍 主编

物业维权 百姓读本

主 编 沈 萍
编 者 边春园 苏颖斌 徐灵芝
曾 怡 秦舒颖

四川出版集团 四川人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业维权百姓读本/沈萍主编. —成都: 四川人民出版社, 2009. 4

ISBN 978-7-220-07778-4

I. 物… II. ①沈… 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 (2009) 第 033986 号

WUYE WEIQUAN BAIXING DUBEN

物业维权百姓读本

沈 萍 主编

策划组稿
责任编辑
封面设计
技术设计
责任校对
责任印制

董 玲
董 玲
经典记忆
古 蓉
何秀兰
李 剑 孔凌凌

出版发行
网 址

四川出版集团 (成都市槐树街 2 号)
四川人民出版社
<http://www.scpph.com>
<http://www.booksss.com.cn>
E-mail: scrmcbsf@mail.sc.cninfo.net

发行部业务电话
防盗版举报电话
照 排
印 刷
成品尺寸
印 张
字 数
版 次
印 次
书 号
定 价

(028) 86259459 86259455
(028) 86259524
四川上翔数字制印设计有限公司
成都东江印务有限公司
146mm×208mm
8
193 千
2009 年 4 月第 1 版
2009 年 4 月第 1 次
ISBN 978-7-220-07778-4
18.00 元

■ 版权所有 · 侵权必究

本书若出现印装质量问题, 请与我社发行部联系调换
电话: (028) 86259624

内 容 提 要



2007年颁布的《物权法》将以往的“物业管理企业”更名为“物业服务企业”。随后,《物业管理条例》也顺应《物权法》作了相应的修改。这个名称的改变强调了物业服务企业的“服务”性质,使业主和物业服务企业双方关系的定位更加准确。

物业服务企业的核心功能在于为业主创造一个温馨、和谐、宜居的生活环境,而业主在享受物业服务时应当有哪些权利和义务呢?业主与物业服务企业之间出现纠纷,如何解决?业主权利受到损害,如何寻求法律的保护?本书以《物权法》、《物业管理条例》等法律为基础,全面、详细地为您解答这些难题,而且本书中有您想要寻求的答案。

本书中的所有案例仅供理解之用,不涉及任何真人真事。如有雷同,纯属巧合。



目 录

第一部分 物业服务企业及开发商

1. “物业管理”与“物业服务”有何区别? (1)
2. 如何区分物业服务企业的资质? (2)
3. 物业服务企业对开发商的项目规划可以提出
哪些意见? (5)
4. 在前期物业管理中, 开发商有哪些职责? (9)
5. 在开发商移交物业时, 物业服务企业应注意
哪些交接事项? (11)
6. 物业承接验收时, 建设单位应向物业服务
企业移交哪些资料? (12)
7. 物业服务企业的招标方式有哪些? (13)
8. 这样的物业服务企业招标合法吗? (15)
9. 物业服务企业的招投标有哪些程序? (16)
10. 更换物业服务企业时应当注意哪些问题? (20)
11. 业主委员会如何组织新老物业服务企业的
交接? (21)
12. 秩序维护员可否随意进出装修房? (22)
13. 业主私装水床, 物业服务企业可否干涉? (24)
14. 业主是否有权封阳台? (25)
15. 物业服务企业有权收取装修管理费吗? (27)

16. 物业服务企业如何对业主的装修行为
进行监管? (28)
17. 物业服务企业是否应对业主的违规违约行为
承担管理不善的责任? (30)

第二部分 业主、业主大会、业主委员会及管理规约

1. 未获产权但已实际居住的买受人是否能
成为“业主”? (32)
2. 业主有哪些权利和义务? (33)
3. 业主可否查看物业服务企业的账本? (35)
4. 买房时开发商承诺的公共园林和物管用房
变成了商铺, 业主如何维权? (37)
5. 如何筹备业主大会? (38)
6. 非业主是否能参加业主大会? (39)
7. 业主大会与居委会是什么关系? (40)
8. 开发商是否能以“大业主”身份享有
投票权? (42)
9. 如何确定首次业主大会上的投票权数? (43)
10. 分期开发的小区应该成立几个业主委员会? ... (45)
11. 业主委员会是什么? 它的成立程序如何? (46)
12. 担任业主委员会委员, 需要具备什么资格? ... (48)
13. 如何保证业主委员会经费? 业主委员会委员
能领工资吗? (50)
14. 业主可否要求炒掉业主委员会? (52)
15. 什么是管理规约? (53)
16. 临时管理规约的效力如何? 它与管理规约
有何区别? (53)
17. 业主委员会是否可以作为原告提起诉讼? (55)
18. 小区管委会能否作为原告起诉? (57)



19. 二期工程规划突然改变, 一期业主能否阻止? (58)
20. 业主委员会何时能炒掉物业服务企业? (59)
21. 未经业主委员会督促交费, 物业服务企业可否直接起诉业主? (61)
22. 业主委员会签订了侵害业主利益的协议, 是否有效? (63)
23. “业主自治”是否可行? (64)

第三部分 物业服务合同及违反物业服务 合同的法律责任

1. 什么是前期物业管理? (66)
2. 前期物业服务合同存在霸王条款, 怎么办? (68)
3. 前期物业服务合同没到期, 业主能另聘物业服务企业吗? (69)
4. 缴了停车费, 汽车被砸, 物业服务企业应当赔偿损失吗? (70)
5. 业主能否拒绝签订前期物业服务合同? (72)
6. 小区内的广告收益应该归谁? (73)
7. 物业服务企业有权以业主未付房款而停水、停电吗? (74)
8. 交了停车占地费, 车辆丢失, 物业服务企业是否应承担损害赔偿责任? (75)
9. 物业服务企业更换, 物业管理用房的产权到底归谁? (76)
10. 物业服务人员在紧急情况下撬门进入业主室内, 物业服务企业是否应承担赔偿责任? (77)
11. 业主在物业管理区域内被抢, 物业服务企业是否应赔偿? (79)
12. 物业服务企业对小区电梯承担哪些责任? (80)

13. 小区配套设施长期无法运行, 业主能否
索赔? (81)
14. 电动车在自家停车棚内被盗, 物业服务企业
要承担损害赔偿责任吗? (82)
15. 业主在小区内被害, 物业服务企业要承担
损害赔偿责任吗? (83)
16. 业主停车不当, 物业服务企业是否有权
锁车? (85)
17. 小区停车库的车位能只卖不租吗? (86)
18. 业主拒交物业服务费用, 物业服务企业可以
停水、停电吗? (87)
19. 物业服务企业能以业主拒签物业服务合同为由
扣押业主的房屋钥匙吗? (88)
20. 物业服务企业擅自出租楼顶是否构成对
业主的侵权? (89)
21. 物业服务企业有处罚权吗? (90)
22. 物业服务企业不让安装防盗窗, 窃贼入室谁
负责? (91)
23. 物业服务企业将部分物业管理事项转托给
第三人后, 应如何承担法律责任? (92)
24. 业主家中被盗, 物业服务企业是否应当承担
赔偿责任? (93)
25. 小区内发生的意外事件, 物业服务企业要
承担损害赔偿责任吗? (94)
26. 物业服务企业可以在小区空地内强行划分
车位吗? (95)
27. 天降暴雨汽车被淹, 物业服务企业要
赔偿吗? (95)
28. 业主溺毙在小区内的游泳池, 物业服务



- 企业要承担损害赔偿责任吗? (96)
29. 房顶漏雨给业主造成损失, 谁来赔? (97)
30. 家电遭雷击, 物业服务企业应承担相应连带责任吗? (98)
31. 小区铁门砸伤儿童, 物业服务企业是否有责任? (99)
32. 业主个人、业主委员会分别与物业服务企业签订了物业服务合同, 两个合同内容不一致时怎么办? (100)

第四部分 物业服务的标准与收费

1. 前期物业管理期间, 物业服务费用可以擅自涨价吗? (101)
2. 装修自家阳台该不该交费? (102)
3. 房屋没有交付, 物业服务费用该怎么交? (103)
4. 二手房交易中的物业欠费由谁支付? (104)
5. 没有签订物业服务合同, 业主可以拒交物业服务费吗? (106)
6. 不满物业服务企业的装修管理, 业主能否拒交物业服务费? (107)
7. 预收物业服务费是否合理? (109)
8. 房屋空置, 可以不交纳物业服务费吗? (111)
9. 在公用面积上停车, 还要交钱吗? (111)
10. 保修期内小区漏水, 能动用专项维修资金维修吗? (112)
11. 赠送的房屋面积, 物业服务费怎么交? (113)
12. 物业服务企业擅自提高物业服务费, 有效吗? (114)
13. 业主该从何时开始交纳物业服务费? (115)

14. 物业服务不符合约定, 业主可以要求减收
物业服务费吗? (117)
15. 物业服务企业是否有义务公示物业服务费的
使用情况? (118)
16. 福利房小区中的商品房物业服务费应如何
交纳? (120)
17. 物业服务企业妨碍业主行使知情权,
怎么办? (121)
18. 低楼层业主可以拒交电梯费吗? (122)
19. 物业服务企业有权收取煤气开通费吗? (123)
20. 购房合同约定赠送物业服务费, 物业服务
质量却达不到基本标准, 应如何处理? (124)
21. 装修押金属于乱收费吗? (127)
22. 物业服务企业以高档楼盘为由高收费,
应如何处理? (128)
23. 经济适用房的物业服务收费标准出现纠纷,
应如何处理? (130)
24. 物业服务企业以推销费为名加收电费, 应该
如何处理呢? (131)
25. 物业服务企业摊派“招待费”, 需要业主
承担吗? (132)
26. 如何确定物业服务费用的收费标准? (133)
27. 物业服务费用定价过高, 业主能拒绝吗? (134)
28. 入住前物业服务企业的管理开支亏空,
业主需要承担吗? (135)

第五部分 住宅专项维修资金的管理和使用

1. 什么是住宅专项维修资金? 首次交纳的额度
是多少? (137)



2. 首期专项维修资金应何时交纳? (138)
3. 专项维修资金的使用范围有哪些? (139)
4. 共用部位和共用设施设备应包括哪些项目? (140)
5. 住宅专项维修资金是否要分立到户? (141)
6. 住宅专项维修资金可以有收益吗? 收益又该如何使用? (142)
7. 业主拒绝交纳首期住宅专项维修资金的, 业主能否入住? (144)
8. 使用住宅专项维修资金有哪些程序? (145)
9. 业主在何时应该补交住宅专项维修资金? (147)
10. 哪些费用不得从住宅专项维修资金中列支? ... (148)
11. 房屋转让时, 住宅专项维修资金如何处理? ... (148)
12. 如何分摊住宅共用部位和共用设施设备的维修和更新、改造费用? (149)
13. 物业服务企业有权拒绝公布住宅专项维修资金明细账吗? (150)
14. 业主何时可以收回住宅专项维修资金? (151)

第六部分 会所、球场、泳池、地下停车场等设施的相关问题

1. 小区内的会所产权应该归谁所有? (153)
2. 如果会所的建筑成本已计入公摊, 产权还是归开发商吗? (154)
3. 计入公摊面积的会所产权属于开发商, 这样的条款有效吗? (155)
4. 会所产权属于开发商, 开发商就可以随意改变会所的用途吗? (156)
5. 产权归全体业主共有的会所、球场、泳池等相关设施应如何经营? 收益又该如何使用? (157)
6. 小区球场可以只对部分业主开放吗? (158)

7. 小区泳池可以对外开放吗?	(159)
8. 地下停车场的所有权应当归谁所有?	(160)
9. 业主是否对本小区的车位、车库享有优先 使用和优先购买的权利?	(161)
10. 买了车位但未使用, 应该交停车管理费吗? ...	(161)
 第七部分 物业管理中的行政监管	
1. 物业行政监管部门可以干预业主委员会的 选举吗?	(163)
2. 房产管理局应当如何行使对小区业主委员会的 备案职能?	(164)
3. 公安局是否应当负有物业管理的行政监管 职责?	(166)
4. 物业管理的行政监管部门不依法履行职责, 业主该怎么办?	(167)
 附录一: 物业管理条例	(170)
附录二: 前期物业服务合同 (示范文本)	(184)
附录三: 物业服务合同 (示范文本)	(200)
附录四: 临时管理规约 (示范文本)	(216)
附录五: 管理规约 (示范文本)	(231)

第一部分

物业服务企业及开发商

1. “物业管理”与“物业服务”有何区别？

“物业管理”是什么？2007年出台的《中华人民共和国物权法》（以下简称《物权法》）及修改后的《物业管理条例》将“物业管理”更名为“物业服务”，此种名称的变更对物业管理行业有何影响？它们之间有何区别？

“物业”一词原是香港房地产业中惯用的术语，根据国务院颁布的《物业管理条例》（2007年修订）规定，“物业”是指“房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地”。可见，物业的外延要比房屋宽泛，其所指的房屋可以是一个建筑物、一幢单体建筑，也可以是单体建筑中的一个单元；而相关的设备、设施和场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。

“物业管理”，是指物业服务企业受物业所有人的委托，依据物业管理委托合同及国家有关的法律法规，对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安



和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

物业管理是与我国房改和住房商品化密切相关的。在我国，物业管理作为一种独立的行业，出现在 20 世纪 80 年代，但是物业管理的真正发展是从 20 世纪 90 年代开始的。旧的小区物业管理部门往往由原房管所转变而来，新成立的小区则往往由各开发商自己成立物业服务公司，主要履行小区安全管理、物业维修等职能。值得一提的是，相当一部分物业服务企业是从原房管部门或单位后勤部门转制而来的，行业队伍素质偏低，与业主之间的服务关系没有确立，物业管理的特征被淡化。

2007 年颁布的《物权法》将以往的“物业管理企业”更名为“物业服务企业”，其后《物业管理条例》也顺应《物权法》做了相同的修改。这个名称的改变强调了物业的“服务”性质，也使业主和物业服务企业双方关系的定位更加准确。物业服务企业所拥有的物业管理权并非是自己固有的，而是通过与业主订立物业服务合同后从业主处让渡而来的。可见，物业管理不同于房地产的行政管理，受委托进行管理的物业管理与其说是一种管理，倒不如说是一种服务。物业服务关系是在物业服务企业与业主之间形成的一种平等的、具服务性质的法律关系。

2. 如何区分物业服务企业的资质？

《物业管理条例》第 24 条规定：“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。”物业服务企业必须取得《企业法人营业执照》和政府颁发的《物业服务企业资质证书》，以证明其合法经营的资格。

2004年，建设部颁布并实施了《物业服务企业资质管理办法》（以下简称《办法》，于2007年11月26日修改），分别规定了一、二、三级物业服务企业的资质条件。其中，一级资质物业服务企业可以承接各种物业管理项目，二级资质物业服务企业可以承接30万平方米以下的住宅项目和8万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务，三级资质物业服务企业可以承接20万平方米以下的住宅项目和5万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务。《办法》对物业服务企业的管理业绩提出了要求，但由于新设立的企业尚未从事物业管理业务，没有相应的管理业绩，不能满足物业服务企业的资质条件，《办法》规定新设立企业的资质等级按照最低等级核定，并设定了一年的暂定期。在暂定期内，如果该企业未能承接到物业管理项目，则其资质失效；如果该企业承接了物业管理项目，则可以按照《办法》的规定申请核定三级及三级以上资质。《办法》将物业服务企业划分为三个等级，各资质等级物业服务企业的具体条件如下：

（一）一级资质

1. 注册资本人民币500万元以上。
2. 物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于30人。其中，具有中级以上职称的人员不少于20人，工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称。
3. 物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书。
4. 管理两种类型以上物业，并且管理各类物业的房屋建



筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%:

- (1) 多层住宅 200 万平方米;
- (2) 高层住宅 100 万平方米;
- (3) 独立式住宅(别墅) 15 万平方米;
- (4) 办公楼、工业厂房及其他物业 50 万平方米。

5. 建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准,建立企业信用档案系统,有优良的经营管理业绩。

(二) 二级资质

1. 注册资本人民币 300 万元以上。

2. 物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 20 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于 10 人,工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称。

3. 物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书。

4. 管理两种类型以上物业,并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%:

- (1) 多层住宅 100 万平方米;
- (2) 高层住宅 50 万平方米;
- (3) 独立式住宅(别墅) 8 万平方米;
- (4) 办公楼、工业厂房及其他物业 20 万平方米。

5. 建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准,建立企业信用档案系统,有良好的经营管理业绩。

(三) 三级资质

1. 注册资本人民币 50 万元以上。

2. 物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 10 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于 5 人,工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称。

3. 物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书。

4. 有委托的物业管理项目。

5. 建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准，建立企业信用档案系统。

物业服务企业取得资质证书后，不得降低企业的资质条件，并应当接受资质审批部门的监督检查。对于不符合原定资质等级标准的企业，由资质等级评定初审部门提出降级或吊销资质证书的意见，报审批部门批准后执行。资质等级的升级应依次逐级上升，不得越级上升。物业服务企业应当按照《办法》规定申请企业资质等级评定。未经主管部门进行资质评定并取得资质证书的，不得从事物业管理业务。否则，县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应没收违法所得，并处罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。物业服务企业超越资质等级承接物业管理业务的，由县级以上地方人民政府房地产主管部门予以警告，责令限期改正，并处罚款。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，并处罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

3. 物业服务企业对开发商的项目规划可以提出哪些意见？

多数情况下，开发商在房屋建设阶段就已经确定了为其提供后续服务的物业服务企业。物业服务企业日后要接手管理物业设施，为了日后工作之便，物业服务企业应当在建设阶段对开发商的项目规划提出意见。为使配置的设施便于物业服务，避免高昂的维护支出费用，物业服务企业可以在以