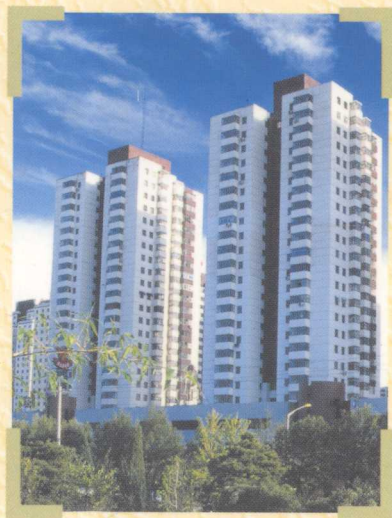


业主大会与业主委员会 工作手册

中国物业业主委员会研究小组 编



民族出版社

业主大会与业主委员会 工作手册

主编：陈学瑞

民族出版社

1385882

业主大会与业主委员会工作手册

工作手册

业主大会与业主委员会工作手册

出版 民族出版社

制作 北京融科科技有限公司

版号 ISBN 7-88705-094-4

版次 2003年8月第1版 2003年8月制作

印数 1000

定价 48.00 元

民族出版社

业主大会与业主委员会 工作手册

编委会

主 编：陈学瑞

副 主 编：李建民

编委会成员：陈学瑞 张利国 刘 红
李建民 汤金海 郑 林
白传喜 孟庆虎 梁玉杰
刘志强 郝玉秀 战 英

前 言

为了规范物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，2003年5月28日国务院第9次常务会议通过，2003年6月8日国务院令 第379号公布了《物业管理条例》，自2003年9月1日起施行。《物业管理条例》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。业主委员会是业主大会的执行机构，代表业主利益，维护业主合法权益，监督、支持、配合物业管理工作。可见，在物业管理中，业主对物业拥有所有权，业主大会代表业主行使权力，业主委员会由业主大会选举产生，并对它负责，是业主大会的执行机构。

为了配套实施《物业管理条例》，规范业主大会和业主委员会的活动，维护业主的合法权益，2003年6月26日建设部以建住房[2003]131号发布了《业主大会规程》，自2003年9月1日起施行。同时，为了规范物业管理招标投标活动，保护招标投标当事人的合法权益，促进物业管理市场的公平竞争，2003年6月26日建设部以建住房[2003]130号发布了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，自2003年9月1日起施行。

为了更好的指导业主大会和业主委员会的工作，加强宣传学习实施《物业管理条例》、《业主大会规程》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，我们组织部分专家根据最新的法律法规及政策规定，结合近年来业主大会和业主委员会先进经验编写本书。本书内容最新实用，以案说明，通俗易懂，文书制度范本，可资可鉴可仿可用。

编 者

2003年8月

目 录

第一章 业主大会与业主委员会管理体制	(1)
一、业主的权利和义务	(1)
1. 什么是物业管理?	(1)
2. 谁是业主?	(4)
3. 使用人(承租人)是业主吗?	(5)
4. 业主享有哪些权利?	(6)
5. 业主应尽哪些义务?	(10)
6. 业主在物业的使用与维护中遵守哪些规定?	(12)
7. 业主在物业管理中违法如何处罚?	(12)
二、业主大会与业主委员会管理体制	(13)
1. 为什么业主大会是小区物业管理的自治组织?	(13)
2. 为什么业主委员会是业主大会的执行机构?	(15)
3. 为什么物业管理企业是小区物业管理服务单位? ...	(17)
4. 业主委员会与物业管理企业的关系如何?	(21)
5. 业主大会和业主委员会开展工作的经费如何筹集、 管理、使用?	(22)
6. 业主大会和业主委员会的印章依照刻制、使用、管理? ...	(22)
三、房地产行政管理部门对业主大会与业主委员会的指导 ...	(23)
1. 谁负责对物业管理活动进行监督管理?	(23)
2. 房地产行政管理主管部门如何对业主大会与业主委 员会的指导?	(23)
四、业主大会、业主委员会与街道办事处、居民委员会 的关系	(24)
1. 业主大会、业主委员会与街道办事处的关系如何?	(24)

2. 业主大会、业主委员会与居民委员会的关系如何?	(25)
第二章 业主大会	(27)
一、业主大会的筹备与召开	(27)
1. 如何组成业主大会?	(27)
2. 只有一个业主,或者业主人数较少如何处理?	(29)
3. 业主大会如何产生?	(29)
4. 如何成立业主大会筹备组?	(30)
5. 如何召开首次业主大会?	(30)
二、业主大会的职责	(31)
1. 业主大会履行哪些职责?	(31)
2. 业主大会如何制定、修改业主公约和业主大会议事规则?	(32)
3. 业主大会如何选举、更换业主委员会委员和监督业主委员会工作?	(32)
4. 业主大会如何选聘、解聘物业管理企业?	(34)
5. 业主大会如何决定专项维修资金使用、续筹方案,并监督实施?	(35)
6. 业主大会如何制定、修改物业管理区域内的规章制度?	(36)
三、业主大会议事规则	(37)
1. 业主大会议事规则的内容包括哪些?	(37)
2. 业主大会议事规则如何通过?	(38)
3. 如何制定业主大会议事规则方式?	(38)
4. 如何制定业主大会表决程序?	(38)
5. 如何确定业主投票权规则?	(39)
6. 如何制定业主委员会组成规则?	(40)
7. 如何制定业主委员会成员任期规则?	(40)

四、业主公约	(41)
1. 什么是业主公约?	(41)
2. 如何制定业主公约?	(43)
3. 业主公约的内容包括哪些?	(44)
4. 业主公约订立程序包括哪些?	(44)
5. 业主对业主公约异议如何处理?	(45)
6. 《业主公约》包括哪些内容?	(46)
五、业主大会会议	(59)
1. 业主大会会议有几种?	(59)
2. 什么时候召开业主大会定期会议?	(59)
3. 什么时候召开业主大会临时会议?	(59)
4. 业主如何参加业主大会会议?	(60)
5. 业主大会会议的形式有哪些?	(60)
6. 业主大会如何作出决定?	(61)
7. 业主大会决定对全体业主是否具有约束力?	(63)
第三章 业主委员会	(64)
一、业主委员会的组成	(64)
1. 什么是业主委员会?	(64)
2. 业主委员会如何产生?	(65)
3. 业主委员会委员要具备哪些条件?	(66)
二、业主委员会的登记备案	(67)
1. 业主委员会登记备案的时间是多少?	(67)
2. 业主委员会登记备案的效力?	(67)
三、业主委员会的职责	(68)
1. 业主委员会具有哪些职责?	(68)
2. 业主大会赋予业主委员会的其他职责包括哪些?	(68)
3. 业主委员会如何督促业主交纳物业服务费用?	(70)

4. 如何划分业主大会、业主委员会的职责界限?	(70)
四、业主委员会会议	(71)
1. 什么条件召开业主委员会会议?	(71)
2. 业主委员会会议如何决定?	(71)
3. 如何制定业主委员会章程?	(72)
五、业主委员会委员的变更和终止	(72)
1. 如何换届选举业主委员会?	(72)
2. 如何变更业主委员会?	(73)
3. 哪些情形终止业主委员会资格?	(73)
4. 如何解散业主委员会?	(73)
第四章 小区物业招标与投标	(74)
一、小区物业招标	(74)
1. 小区物业招标投标的法律依据是什么?	(74)
2. 小区物业招标投标坚持哪些原则?	(74)
3. 什么是物业招标人?	(78)
4. 物业招标方式有哪些?	(78)
5. 物业招标人是否可以委托招标代理?	(80)
6. 如何编制物业招标文件?	(82)
7. 如何发布物业招标公告?	(82)
8. 如何发出物业投标邀请书?	(83)
9. 如何提交物业招标材料备案?	(84)
10. 如何进行资格预审?	(84)
11. 投标文件编制的时间是多少?	(85)
12. 招标文件如何澄清和修改?	(86)
13. 如何组织潜在的投标申请人踏勘物业项目现场?	(87)
14. 招标人的保密义务有哪些?	(88)
15. 招标人在多少时限完成前期物业管理招标	(88)

(011)	投标工作?	(88)
(111)	16. 招标代理机构泄密或者与招标人、投标人串	
(011)	通如何处罚?	(89)
(011)	17. 招标人限制或者排斥投标竞争如何处罚?	(90)
(011)	18. 招标人泄露可能影响公平竞争的有关招标投标	
(011)	的情况或者泄露标底如何处罚?	(91)
	二、小区物业投标	(92)
(211)	1. 什么是投标人?	(92)
(011)	2. 物业投标人要求具备哪些条件?	(93)
	3. 投标人对招标文件有疑问如何澄清?	(95)
(011)	4. 如何编制投标文件?	(95)
(011)	5. 投标文件如何送达和签收?	(96)
(011)	6. 投标人如何补充、修改或者撤回已提交的投标文件?	(96)
(011)	7. 投标人是否可以以他人的名义投标?	(97)
(011)	8. 投标人是否可以相互串通投标?	(98)
(011)	9. 投标人和其他利害关系人认为招标投标活动不符合	
	规定的如何处理?	(99)
(011)	10. 投标人串通投标以及以行贿的手段谋取中标如何	
(011)	处罚?	(100)
(011)	11. 投标人弄虚作假骗取中标如何处罚?	(101)
(011)	三、小区物业开标、评标和中标	(103)
(011)	1. 开标的时间和地点如何确定?	(103)
(011)	2. 开标由哪些人参加?	(104)
(011)	3. 开标的内容和程序有哪些要求?	(104)
(011)	4. 评标委员会如何组成?	(105)
(011)	5. 对评标委员会成员及有关工作人员有哪些要求?	(107)
(011)	6. 投标文件编制的时间是多少?	(108)

(88)	7. 如何按评标标准和方法进行评标?	(110)
	8. 哪些情况否决所有投标和重新招标?	(111)
(88)	9. 如何推荐中标候选人?	(112)
(88)	10. 如何确定中标人和发出中标通知书?	(112)
	11. 如何进行招投标备案?	(114)
(10)	12. 招标人违法进行谈判如何处罚?	(114)
(50)	13. 评标委员会成员和参加评标的工作人员的违法行为 如何处罚?	(115)
(80)	14. 招标人违法确定中标人如何处罚?	(117)
(20)	15. 中标人违法转让中标项目、违法转包、分包中标项目 如何处罚?	(118)
(80)	四、签订物业服务合同	(118)
(80)	1. 招标人与中标人何时订立合同?	(118)
(10)	2. 招标人不与中标人签订合同如何处理?	(119)
(80)	3. 物业管理服务合同包括哪些内容?	(119)
	4. 招标人与中标人违法订立合同如何处罚?	(132)
(80)	5. 中标人不履行合同义务或者不按照合同履行义务如何 处罚?	(133)
	第五章 物业管理纠纷典型案例评析	(134)
(10)	一、业主权利和义务纠纷典型案例评析	(134)
(80)	1. 业主拒不承认与物业公司的合同关系怎么处理?	(134)
(80)	2. 业主破坏房屋结构时如何处理?	(136)
(40)	3. 业主遇到了影响生活和休息的噪音怎么处理?	(138)
(40)	4. 业主是否必须遵守业主公约?	(139)
(80)	5. 业主因服务质量问题拒缴管理费应如何处理?	(142)
(70)	6. 业主把小区内自栽的树锯掉如何处理?	(144)
(80)	7. 业主在外墙上挂广告招牌如何处理?	(145)

8. 前业主和后业主如何分配亏空的承担责任?	(147)
9. 谁拥有地下停车场的所有权?	(148)
10. 如何处理不雅广告?	(150)
11. 小区内饲养宠物是否遵守《业主公约》?	(150)
12. 空调滴水扰人休息如何处理?	(152)
13. 楼上漏水, 楼下受损如何处理?	(153)
14. 业主擅自改变房屋使用性质如何处理?	(154)
15. 业主擅自占用小区公用空地怎么处理?	(155)
16. 业主如何对付乱收费?	(156)
17. 业主对物业管理费各具体项目的收支是否有 知情权?	(158)
18. 低层业主拒交电梯费如何处理?	(160)
19. 未入住物业公司也要求交纳管理费应如何处理? ...	(161)
二、业主大会、业主委员会纠纷典型案例评析	(162)
1. 在何种情况下业主大会可以解聘物业公司?	(162)
2. 物业公司可以指定业主委员会组成人员吗?	(165)
3. 业主委员会的任期、变更和终止。	(167)
4. 个人是否有权要求召开业主大会?	(168)
5. 业主可以不接受自己没参加的业主大会投票的 决议吗?	(169)
6. 未满 18 岁的业主有没有投票权?	(173)
7. 居委会是否有权选聘物业公司?	(175)
8. 什么情况下开发商可成为业委会成员?	(177)
9. 物业公司违法操作, 业主大会是否有权解约?	(179)
10. 什么情况下可以成立业主委员会?	(181)
11. 如何处理解聘争端?	(182)
12. 开发商不交纳维修基金怎么办?	(184)

三、前期物业管理纠纷典型案例评析	(186)
1. 前期物业管理如何选聘物业公司?	(186)
2. 业主拒签前期《物业公约》被扣押钥匙如何处理?	(188)
3. 如何解决前期物业公约中存在的问题?	(190)
4. 如何认定开发商与物业公司合同的效力?	(192)
四、物业管理服务纠纷典型案例评析	(197)
1. 物业公司是否有处罚权?	(197)
2. 合同条款侵犯了业主的权益怎么办?	(198)
3. 物业管理没有合同为依据,出了问题怎么办?	(201)
4. 物业管理公司是否有帮业主出租房屋的义务?	(203)
5. 如何处理小区违章搭建?	(205)
6. 如何分担物业公司管理服务的亏损?	(206)
7. 物业公司是否有权对住户采取停电、停水、 停天然气措施	(208)
8. 物业公司有权对业主强行停水、停电吗?	(209)
9. 如何处理紧急避险造成的损失?	(211)
10. 物业管理公司是否有权对装修罚款?	(214)
11. 物业公司收费不合理怎么办?	(215)
12. 物业公司收费名目繁多怎么办?	(216)
13. 物业公司有权收取煤气开通费吗?	(217)
14. 物业超收代收代缴费应如何处理?	(218)
15. 业主拒交装修押金应如何处理?	(219)
16. 物业公司单方面提高收费应如何处理?	(220)
17. 物业公司收费不公开标准应如何处理?	(221)
18. 物业公司不履行服务义务造成业主伤亡如何 处理?	(223)
19. 物业管理住宅小区业主被盗谁负责任?	(224)

五、物业的使用与维护纠纷典型案例评析	(226)
1. 如何处理业主在底层家中开办小卖部?	(226)
2. 物业管理公司出租业主公共部位如何处理?	(227)
3. 开发商出租楼顶业主该怎么办?	(228)
4. 物业公司破坏小区绿化如何处理?	(230)
5. 谁有权决定小区围墙的拆除?	(232)
6. 物业公司挪用维修基金应如何处理?	(233)
7. 物业公司拒绝取消小卖部如何处理?	(235)
8. 物业管理公司不及时维修设施造成损伤 如何处理?	(236)
9. 保修期已过发生建筑工程质量问题应如何处理?	(237)
10. 维修养护不及时物业公司应承担什么责任?	(239)
11. 物业公司扣除维修基金如何处理?	(239)
12. 开发商挪用维修基金怎么办?	(241)
第六章 业主大会与业主委员会工作文书制度表格范本	(243)
一、工作管理文书范本	(243)
二、工作管理制度范本	(317)
第七章 业主大会与业主委员会工作必备法律法规及 政策规范	(357)
物业管理条例	(357)
建设部关于宣传、贯彻《物业管理条例》的通知	(371)
业主大会规程	(375)
前期物业管理招标投标管理暂行办法	(382)
城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	(392)
建设部 财政部住宅共用部位共用设施设备维修基金 管理办法	(396)
物业管理企业资质管理试行办法	(400)

第一章 业主大会与业主委员会 管理体制

一、业主的权利和义务

1. 什么是物业管理?

物业原意是一个广泛的概念,它的含义是指财产、资产拥有物和房地产等。而我们讲的物业,则是相对狭义的,是指单元性的房地产。所谓房地产,是房产和地产的合称,即房屋、屋基地以及附属土地。房产与地产具有“房依地建,地为房载,房地不可分离”的属性。房产和地产交易区分,大多数情况下是“地随房走”。

而在我国,物业管理中的物业,与房地产一词有相当大的区别。在通常意义上,尤其在物业管理中所称的物业一词,指已建成并投入使用的相对集中在一定范围内的各类房屋,以及相配套的公用设施、设备及相关的场地。

物业按其用途一般可分为以下四类:

- (1) 居住物业,包括住宅小区、公寓和度假村等。
- (2) 商业物业,包括写字楼、商业中心、酒店和宾馆等。
- (3) 工业物业,包括工业厂房和仓库等。
- (4) 其他用途物业,包括车站、码头、机场、医院和学校等。

根据《物业管理条例》第2条规定,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。即物业管理的主体是业主和物业管理企业。物业管理的内容为:(1)对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理;(2)维护相关区域内的环境卫生和秩序。

目前,我国物业管理的法律规范主要有:

(1)《物业管理条例》。为了规范物业管理活动,维护业主和物业管理企业的合法权益,改善人民群众的生活和工作环境,2003年5月28日国务院第9次常务会议通过,2003年6月8日国务院令 第379号公布了《物业管理条例》,自2003年9月1日起施行。《物业管理条例》是我国第一部物业管理行政法规。《物业管理条例》确立了一系列重要的物业管理制度,对业主及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护等方面作了明确规定,并明确了相应的法律责任。《条例》的颁布施行,将为维护物业管理市场秩序,规范物业管理活动,保障业主和物业管理企业合法权益提供法律保障;对于促进物业管理健康发展,进一步改善人民群众的生活和工作环境具有十分重要的意义。

(2)《业主大会规程》。为了规范业主大会的活动,维护业主的合法权益,根据《物业管理条例》,2003年6月26日建设部以建住房[2003]131号发布了《业主大会规程》,自2003年9月1日起施行。

(3)《前期物业管理招标投标管理暂行办法》。为了规范前期物业管理招标投标活动,保护招标投标当事人的合法权益,促进物业管理市场的公平竞争,2003年6月26日建设部以建住房

[2003] 130 号发布了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，自 2003 年 9 月 1 日起施行。

(4) 《城市新建住宅小区管理办法》。建设部于 1994 年 3 月颁布、并于同年 4 月 1 日实施的《城市新建住宅小区管理办法》(以下简称《办法》)，是一部旨在提高城市新建住宅小区的整体管理水平，促进物业管理行业规范发展的全国性规范性文件。

(5) 《关于加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作的通知》。为了加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作，搞好售后服务，解决居民买房的后顾之忧，创造良好的居住和工作环境，建设部于 1997 年 8 月 29 日发布了《关于加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作的通知》(以下简称《通知》)，该《通知》是对建设部已经颁发的《城市新建住宅小区管理办法》中有关内容的进一步强调和深化。

(6) 《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》。根据国家计委、建设部 1996 年 2 月印发的《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》，物业管理服务收费是物业管理公司接受物业产权人、使用人委托对城市住宅小区内的房屋建筑及其设备、公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌项目开展日常维护、修缮、整治服务及提供其他与居民生活相关的服务所收取的费用。物业管理服务收费根据提供服务的性质、特点等不同情况，分别实行政府定价、政府指导价和经营者定价。其中，为物业产权人或使用人提供的公共卫生、公用设施的维修保养和保安、绿化等具有公共性的服务以及代收代缴水电费、煤气费、有线电视费、电话费等公众代办性质的服务收费，实行政府定价或政府指导价，具体标准由省、直辖市、自治区物价部门根据当地经济发展水平和物业管理市场发育程度确定。凡属物业产权人、使用人个别需求提供的特约服务，除政府物价部门有统一收费标准外，