



房地产操作实务指导丛书
Practical Guide Series of Real Estate Practice

WU YE GUAN LI
CAO ZUO SHI WU

物业管理 操作实务

梅新和 编著

法律出版社
LAW PRESS · CHINA



- ☐ 小区竣工后未成立业主大会，业主是否可以自行召集组建业主大会？
- ☐ 物业管理公司未提供完善的物业服务，业主委员会是否可以解聘物业管理公司？
- ☐ 业主对物业管理企业提供的物业服务不满意，是否可以拒交物业管理费？
- ☐ 业主在小区内被杀害或者财产被劫，物业管理企业是否应当对业主承担赔偿责任？
- ☐ 物业管理公司在提供物业服务期间，是否有保障小区业主人身和财产安全的义务？
- ☐ 业主在小区内的电梯上遭遇抢劫，物业管理公司是否应当承担赔偿责任？



房地产操作实务指导丛书
Practical Guide Series of Real Estate Practice

WU YE GUAN LI
CAO ZUO SHI WU

物业管理 操作实务

梅新和 编著

法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

物业管理操作实务/梅新和编著. —北京:法律出版社,
2007.7

(房地产操作实务指导丛书)

ISBN 978-7-5036-7452-5

I. 物… II. 梅… 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(2007)第 083751 号

©法律出版社·中国

责任编辑/吴剑虹

装帧设计/乔智炜

出版/法律出版社
总发行/中国法律图书有限公司
印刷/永恒印刷有限公司

编辑统筹/法律应用出版分社
经销/新华书店
责任印制/陶松

开本/A5
版本/2007年7月第1版

印张/17.75 字数/421千
印次/2007年7月第1次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908
上海公司/021-62071010/1636 北京分公司/010-62534456
深圳公司/0755-83072995 苏州公司/0512-65193110

书号:ISBN 978-7-5036-7452-5

定价:32.00元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

作者简介

梅新和律师,毕业于武汉大学、北京大学,获法学学士学位。从事多年法律工作,先后担任多家公司常年法律顾问。在房地产和公共工程领域具有丰富的从业经验,曾多次参与办理了房地产项目的谈判及起草文件,处理房地产投资、融资、开发、出租、税务及物业管理方面的法律问题,协调与有关土地、房产管理部门的合作关系,房地产项目开发及转让,起草楼宇预售、买卖、按揭的法律文件,办理楼宇预售、买卖及按揭登记手续,代办产权登记手续,公共工程的招标投标等与房地产相关的法律业务;并在公司法律事务、诉讼等业务领域中具有丰富的办案经验和较深的理论研究,尤其擅长为公司企业处理应收账款或不良资产的处置,为公司企业提供资信调查、信用管理风险控制等公司法律事务。

出版著作成果有:《房地产买卖租赁案例精析》、《物业管理案例精析》、《房屋拆迁安置案例精析》、《民事诉讼案例精析》、《合同纠纷案例精析》、《劳动纠纷案例精析》、《公民常用法律文书写作实例范本》等 18 余本法学著作,并在中国律师网、人民法院报上发表多篇专业论文。

维权热线:13241858247

网址:www.meixinhelawyer.com

咨询信箱:meixinhelawyer@sohu.com

前 言

房地产作为房屋和土地的社会经济形态,是人类活动的空间和重要的生产要素。随着我国社会主义市场经济的逐步深入,房地产业也得到了前所未有的突飞猛进的发展,成为一项基础性和先导型的产业。再加上银行按揭贷款业务的广泛开展,也大大加强了城市居民住房消费购买能力,买房亦逐渐成为市民们关注的日常生活中的第一件大事。然而,在房地产市场总体健康发展的同时,也出现了一些新的问题和纠纷,如房地产开发商违约、房屋买卖欺诈、房屋违规拆迁、野蛮拆迁、物业管理滞后等纠纷层出不穷。特别是近年来,蕴含着巨大商机的房地产业同时也因法律、法规制度性缺陷而潜伏着种种陷阱和危机,加之购房的种种环节又纷繁复杂,处于弱势一方的购房者的合法权益易于遭到侵害。

为了使广大购房者、业主准确理解我国房地产法律法规、司法解释的具体内容以及如何在房产纠纷中维护自己的合法权益,为了使司法和执法工作者便于准确理解房地产法律、法规和司法解释的立法意旨,依法行事、依法办案,我们特组织了房地产界、法律界、司法界的有关房地产专家及资深房地产律师,编写了这套《房地产操作实务指导丛书》。本套丛书包括《商品房买卖操作实务》、《物业管理操作实务》、《房屋拆迁安置操作实务》、《房屋租赁操作实务》、《二手房买卖操作实务》、《经济适用房买卖操作实务》、《购房贷款与税费操作实务》、《房屋质量与房屋装修操作实

务》、《房地产诉讼操作实务》。此套丛书基本囊括了城市居民安居置业可能遇到的所有常规问题和纠纷。总之,此套丛书具有以下主要特点和独特之处:

第一,结合实际,注重实用性和操作性。本套丛书所选实务问答、案例均为广大购房者、业主日常生活和司法实践中经常出现的各种热点和难点问题,针对上述热点和难点问题,本套丛书不仅告诉广大购房者、业主会发生什么事情,发生此类事情的法律后果,而且告诉他们该如何具体处理类似事情,如何维护自己的合法权益。总之,本套丛书所选用的实务问题、案例与购房者、业主生活密切相关,读者在现实生活中遇到此类纠纷和问题后,可以参照本套丛书讲述的方法和法理进行处理,可见本套丛书可以起到读者随身律师的作用。

第二,本套丛书实务问答、案例选题的合理性。目前,我国颁布的关于房地产法律法规、地方性法规成千上万,给购房者、业主学法用法带来了极大的不方便。因此,此套丛书的选题,主要选择那些影响大、覆盖面广、具有代表意义,与广大购房者、业主生产、生活息息相关的常见纠纷问题、典型案例,并进行逐一详细地解说,能让广大购房者、业主在较短的时间内更好地掌握房地产相关法律知识。尤其本套丛书中出现的案例,均具有典型性和代表性,该案例并不是简单的汇编,而是理论分析与经典案例的完美结合,从案情简介、法院判决、争议焦点、律师点评四个层次,用实例说明理论,用理论剖析实例,将四者有机统一,相得益彰。

第三,本套丛书篇章编排结构全面系统、合乎逻辑。本套丛书从宏观方面看,具体内容包括商品房买卖、购房贷款与税费、物业管理、房屋拆迁安置、房屋质量与房屋装修,二手房买卖、房地产诉讼,基本囊括了购房者、业主在房产交易过程中各个阶段产生的

问题和纠纷;同时在每本书中,通过实务问答、案例现场的形式,将购房者、业主在每个阶段产生的问题和纠纷进行了篇章编排,并进行了全面、系统的多层次、全方位的详细讲解和分析,体现了写作形式统一、文章结构完整、行文思路清晰、语言简明连贯,合乎逻辑,并在最大限度避免了内容庞杂混乱、语言枯燥乏味的弊病。这样做不仅为读者学习和使用本书提供了方便,亦增强了本书的实用性和操作性。

本书在撰写、出版过程中得到了最高人民法院、建设部、国家发展和改革委员会、国务院法制办公室、中国人民银行、中国工商银行信贷管理部、中央国家机关住房资金管理中心、中国房地产业协会、北京市建设委员会、北京市房地产业协会、上海市房地产业协会、北京市公积金管理中心、上海市公积金管理中心、广东省公积金管理中心以及有关地方法院、建设厅(局)、公积金管理中心、律师事务所有关同仁的支持和帮助,在此表示衷心的感谢。

本套丛书在编写的过程中,参考和借鉴了许多已有的研究成果和相关的书籍、资料,在此一并表示感谢。同时,由于本套丛书的作者是在繁重的律师工作之余完成写作的,再加上学识、能力所限,书中疏漏甚至谬误之处恐在所难免。在此,本书的作者衷心感谢关注本书的朋友们,并希望朋友们能够予以理解,并对本书中不足的地方批评指正,这对于我们来说,也是一个不断学习和提高的过程。我们的联系电话是:13241858247;电子邮箱:meixinhelawyer@sohu.com;网址:www.meixinhelawyer.com。

作者

2007年5月

出版说明

为了便于读者更好地理解本书中的内容和避免不必要的误解,本书作者现就本书中的相关事项做出如下声明:

一、本书中所涉及的法律依据截止于2007年5月31日前颁布实施的法律、行政法规、规章、司法解释,2007年5月31日后新颁布的法律、行政法规、规章、司法解释与本书中有关内容相冲突之处,应以新颁布的法律、法规、规章、司法解释为准。

二、本书的内容主要是根据适用于全国的现行法律、法规、司法解释和规章撰写而成,其中有些内容涉及到地方性法规内容,但本书中也可能未全面顾及到该地方的地方性法规的有关规定,敬请读者在阅读此书内容之时,同时也需要注意了解本地区最新颁布的地方性法规的有关规定。

三、本书中结论性意见均是依据现行法律、法规做出,但不等同于法院判决、裁决的结果,其结论性意见仅供读者理解现行法律和处理类似纠纷时做参考之用。

作 者

2007年5月

目 录

Content

第一部分 物业管理基本内容

1. 何谓物业管理以及如何理解物业管理的基本内容、物业构成的基本内容?	1
2. 物业管理对物业区域内的业主有何现实意义和作用?	3
3. 我国颁布的《物业管理条例》的主要内容具体表现在哪些方面?	6
4. 我国《物业管理条例》应当适用于哪些范围?	8
5. 我国《物业管理条例》确立了哪些具体的基本制度?	10
6. 业主如何认定和理解物业管理的范围、职责的内容和性质?	12
7. 我国现行的物业管理与传统的房屋管理有何区别?	14
8. 在物业管理活动中,物业公司享有哪些权利、承担哪些义务?	15
9. 我国对物业管理企业资质等级是如何进行管理的?	16

10. 在物业管理活动中,关于物业管理的
的监督管理机构的职权和职责有哪些
规定?

19

第二部分 业主、业主大会、业主委员会

实务问答

1. 何谓业主以及在物业管理活动中,业
主应当享有哪些权利? 20
2. 在物业管理活动中,业主应当履行哪
些义务? 24
3. 在物业管理过程中产生纠纷,业主能
否根据《消费者权益保护法》维护本身
的合法权益以及在物业管理活动中,业
主应当享有哪些基本权利? 26
4. 业主入住小区后,是否一定要聘请专
业的物业管理企业管理小区物业,以及
业主是否可以自行管理小区物业? 29
5. 业主在物业管理活动中需要理解哪
些问题? 30
6. 何谓业主大会以及业主大会应当履
行哪些职责? 31
7. 第一次业主大会的召开应当按照什
么程序进行以及业主大会召开的方式
有哪些形式? 34

8. 业主公约应当包括哪些具体内容以及违反业主公约应当如何处理?	36
9. 业主在签署业主公约时应当注意哪些问题?	39
10. 何谓业主委员会以及在物业管理活动中,业主委员会应当履行哪些职责?	39
11. 在物业管理活动中,业主委员会应享有哪些权利、承担哪些义务?	43
12. 担任业主委员会委员应当符合哪些条件以及业主委员会委员享有哪些权利、履行哪些义务?	44
13. 业主委员会章程具体包括哪些主要内容以及业主委员会召开会议的程序有哪些规定?	46
14. 业主委员会的换届工作应当如何进行?	47
15. 新入住的业主认为需要调整业主委员会,应当履行哪些程序?	48
16. 在物业服务合同履行过程中,业主、业主大会、业主委员会三者之间的关系应当如何协调?	49

案例现场

1. 小区竣工后未成立业主大会,业主是否可以自行召集组建业主大会? 49
2. 小区业主代表大会制定的章程对外

是否具有法律效力以及法院能否将其作为判决的依据?	56
3. 物业管理公司未提供完善的物业服务,业主委员会是否可以解聘物业管理公司?	62
4. 物业公司在管理小区过程中,业主委员会有无权利对物业公司的工作方式提出强制性要求?	69
附(1) 业主临时公约(示范文本)	74
附(2) 业主公约(示范文本)	81
附(3) 城市住宅区业主管理委员会章程(示范文本)	87
附(4) 北京市业主公约(示范文本)	106
附(5) 业主大会议事规则(示范文本)	110

第三部分 物业管理合同与服务

实务问答

1. 何谓前期物业管理以及前期物业管理的介入时间应当如何认定?	114
2. 前期物业管理服务合同应当具体包括哪些主要内容?	115
3. 前期物业服务合同是否可以约定期限?	117
4. 建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同是否应当包含前期物业服务	

合同约定的内容?	118
5. 购房者在签订商品房买卖合同时,前期物业服务合同的内容对其是否具有约束力?	120
6. 建设单位在前期物业管理过程中应当履行哪些职责?	121
7. 业主临时公约应当包括哪些主要内容以及业主临时公约的拟定有哪些方式?	123
8. 在实践中,建设单位选聘物业管理企业有哪几种方式?	126
9. 如何正确看待建设单位在广告中承诺“买房免前期物业管理费”的问题?	126
10. 物业管理企业承接物业时,是否应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验?	128
11. 在前期物业服务合同中,对业主个人装修问题应当作出哪些具体约定?	128
12. 根据《物业管理条例》的规定,物业服务合同有哪些主要内容?	130
13. 业主委员会在签订物业服务合同时,应该注意哪些问题?	135
14. 我国《物业管理条例》对物业服务费用的问题作出了哪些具体规定?	137
15. 物业管理服务收费一般包括哪些收费的内容?	139
16. 物业管理收费纠纷形成的原因以及	

如何解决物业管理收费难的问题?	141
17. 业主拒绝缴纳物业管理服务费用,物业管理企业能否采取断电停水的强制措施?	142
18. 物业管理公司能否以业主未按期交纳房款为由,对业主采取停水、停电的强制措施?	143
19. 业主与开发商产生购房纠纷,是否可以拒绝交纳物业管理费?	144
20. 业主对物业管理企业提供的物业服务不满意,是否可以拒交物业管理费?	145
21. 在物业管理过程中,我国《物业管理条例》对物业管理企业的基本职责有哪些具体规定?	146
22. 业主大会在选聘物业管理企业时,应当怎样鉴别物业管理企业的优劣?	147
23. 物业管理企业和业主大会、派出所三者之间存在什么样的关系?	148
24. 物业管理企业在履行物业管理服务过程中,对社区安全管理义务有哪些具体规定?	149
25. 物业管理企业在履行物业管理服务过程中,对小区物业消防管理义务有哪些具体规定?	149
26. 物业管理企业在进行物业管理过程中,对违反物业管理服务合同的业主是否具有罚款权?	150

27. 一个物业管理区域是否可以同时委托给两个以上的物业管理企业进行管理?	151
28. 物业管理企业是否可以将物业管理区域内的某些物业服务项目委托给其他企业进行管理?	151
29. 物业管理企业是否可以将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他企业进行管理? 如果物业管理企业将全部物业管理工作一并委托给其他企业管理,对物业管理企业应该如何处理?	152
30. 业主在小区内被杀害或者财产被劫,物业管理企业是否应当对业主承担赔偿责任?	153
31. 业主家中财产被盗,物业管理企业是否应当对业主承担赔偿责任?	154
32. 小区内停放的车辆被盗,物业管理企业是否应当对被盗车辆的所有人或者使用人承担赔偿责任?	154
33. 小区内的保安人员监守自盗,物业管理企业是否需要对保安人员的行为向业主承担赔偿责任?	155
34. 物业管理企业增加物业管理收费项目或者提高物业管理收费标准,业主是否可以拒绝交纳物业管理费?	155
35. 物业管理服务合同可以约定哪些物	

- 业管理事项以及物业管理企业没有按照物业服务合同的约定提供相应的服务,应如何处理? 156
36. 业主是否可以委托物业管理企业提供物业服务合同约定以外的服务项目? 157
37. 物业管理企业应当将房屋装饰装修中的哪些禁止行为和注意事项告知业主? 158
38. 业主装饰装修房屋的,是否应当事先告知物业管理企业? 160

案例现场

1. 开发商代替物业公司在物业管理服务合同上签字盖章,其签字盖章行为是否有效? 162
2. 物业公司在物业管理服务合同约定的期限内,可否将物业管理服务工作转委托给其他公司进行管理? 168
3. 业主与承租人对物业管理费的交纳未作出明确约定,物业管理公司应当向谁主张权利? 174
4. 物业管理公司一次性向业主收取多年的物业管理费,其行为是否符合法律法规的规定? 179
5. 业主委员会与物业管理公司在收费标准上不能达成共识,未能签订新的物

业服务合同,业主是否可以以此为由拒交物业管理服务费?	186
6. 业主的财产在物业管理公司管理服务的范围内被盗,业主是否可以以此为由拒付物业管理费?	191
7. 物业管理公司在提供物业服务期间,是否有保障小区业主人身和财产安全的义务?	198
附(1) 前期物业管理服务合同(示范文本)	206
附(2) 物业管理委托合同(示范文本)	220
附(3) 委托物业管理合同(示范文本)	230
附(4) 物业管理委任契约书	235
附(5) 重庆市物业服务合同(示范文本)	240

第四部分 物业的使用与维护

实务问答

1. 小区内的共用设施和公共建筑,业主和物业管理企业是否可以随意改变其用途?	258
2. 在小区物业管理区域内,业主能否占用、挖掘小区内的道路和场地?	260
3. 在物业管理活动中,物业小区内的管线设施设备应当由谁来承担维修、养护的责任?	262
4. 能否利用物业管理区域内的物业共	