

# LAW COMMON SENSE

实用版

法律行为  
百科全书

## 物业管理 法律常识

徐茹筠◎编著

### 实用的物业管理法律依据

房地产商、物业人员、房东、租房的人都需要掌握的法律常识。

 中国农业出版社



物业管理法规常识告诉您实用的法律知识，  
让您摆脱物业管理纠纷的困扰。

# LAW COMMON SENSE

实用版

法律行为  
百科全书

## 物业管理 法律常识

徐茹筠◎编著

### 实用的物业管理法律依据

房地产商、物业人员、房东、租房的人都需要掌握的法律常识

中国农业大学出版社



物业管理法规常识告诉您实用的法律知识，  
让您摆脱物业管理纠纷的困扰。

## 图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理法律常识 / 徐茹筠编著. —北京: 中国农业出版社, 2014. 12

ISBN 978-7-109-19594-3

I. ①物… II. ①徐… III. ①物业管理-法规-基本知识-中国 IV. ①D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 217048 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区麦子店街 18 号楼)

(邮政编码 100125)

责任编辑 林珠英 黄向阳

---

北京万友印刷有限公司印刷 新华书店北京发行所发行

2016 年 3 月第 1 版 2016 年 3 月北京第 1 次印刷

---

开本: 910mm×1280mm 1/32 印张: 7

字数: 200 千字

定价: 26.80 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

# Preface

## 前言

随着我国房地产事业的不断推进与发展，物业管理事业也取得了进一步的发展，与之相关的法律、法规也越来越完善，可以说物业管理已逐渐走入越来越多人的生活，也有越来越多的人加入到物业管理的行业。为了让广大从事物业管理事业的工作人员和每天都要与物业管理公司打交道的广大业主，能够更好地利用法律、法规知识，解决在日常生活中遇到的物业管理问题，我们根据新修订的《物业管理条例》，编写了此书，希望能对大家有所帮助。

本书共分为六章，前两章为概念性知识，主要对物业管理法规和物业管理法律关系进行了概括性描写；后四章则是根据《物业管理条例》与相关法律，从物业服务企业、物业服务合同、业主和业主组织、物业管理纠纷处理等方面，对物业管理作了一个系统的阐述。后四章的每一节里，我们都分别设置了相关法律条文版块，让大家有法可依；在法律条文后面穿插了若干与条文相关的经典案例和解析，让大家在遇到同类事情时，可以有所参考，并能举一反三；最后我们还设计了“你问我答”这个环节，主要是对一些物业管理类的典型问题进行了解答，希望能给大家答疑解惑。

为了帮助读者更系统地了解与物业有关的法规和常识，也为了让本书内容更详实，在编写过程中，我们还精心挑选了《物业服务收费管理办法》《物业业务收费明码标价规定》《业主大会与业主委员会指导规则》，作为附录放在本书最后，以供读者查阅、参考。

由于编者的能力水平有限，本书的内容难免会有很多不足之处，还望广大读者批评指正，我们愿与大家共勉！

# Contents



|                         |    |
|-------------------------|----|
| ■ 前 言                   |    |
| ■ 第一章 物业管理法规概述 .....    | 1  |
| 第一节 物业管理法规的含义与构成 .....  | 1  |
| 第二节 物业管理法的渊源 .....      | 4  |
| 第三节 物业管理法规的作用 .....     | 7  |
| ■ 第二章 物业管理法律关系 .....    | 9  |
| 第一节 物业管理法律关系的概念 .....   | 9  |
| 第二节 物业管理法律关系的构成要素 ..... | 11 |
| 第三节 物业管理法律关系的特征 .....   | 16 |
| ■ 第三章 物业服务企业 .....      | 20 |
| 第一节 物业服务企业的设立 .....     | 20 |
| 第二节 物业服务企业的收费 .....     | 30 |
| 第三节 物业服务企业的责任 .....     | 40 |
| 第四节 物业服务企业的权利和义务 .....  | 61 |
| 第五节 物业服务企业的资质 .....     | 68 |
| 第六节 你问我答 .....          | 77 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| ■ 第四章 物业服务合同 .....     | 82  |
| 第一节 物业服务合同的内容 .....    | 82  |
| 第二节 前期物业服务合同 .....     | 91  |
| 第三节 物业服务合同的订立与终止 ..... | 96  |
| 第四节 你问我答 .....         | 113 |
| ■ 第五章 业主与业主组织 .....    | 117 |
| 第一节 业主 .....           | 117 |
| 第二节 业主大会 .....         | 131 |
| 第三节 业主委员会 .....        | 139 |
| 第四节 你问我答 .....         | 154 |
| ■ 第六章 物业纠纷处理 .....     | 160 |
| 第一节 物业管理纠纷处理 .....     | 160 |
| 第二节 物业服务企业纠纷处理 .....   | 170 |
| 第三节 物业服务合同纠纷处理 .....   | 181 |
| 第四节 你问我答 .....         | 194 |
| ■ 附录 .....             | 199 |
| 《物业服务收费管理办法》 .....     | 199 |
| 《物业服务收费明码标价规定》 .....   | 204 |
| 《业主大会与业主委员会指导规则》 ..... | 206 |

## 第一章 物业管理法规概述

### 第一节 物业管理法规的含义与构成

#### >>物业管理法律规范的含义

法律规范是由国家权力机关制定或认可，并由国家强制力保证其实施的行为准则。法律规范是基本的法律单位，在所有的社会行为规范中，是一种特殊的行为规范。

物业管理法律规范，是指由国家制定或认可，并具有普遍约束力，以国家强制力保证对物业管理中某一类具体关系或某一具体活动



进行调整的行为规范。物业管理法律规范是法律规范的一种。

## >>物业管理法律规范的构成

法律规范是具体行为的规定，因此，其逻辑结构必须严谨，表达方式也不能含糊，它由假定、处理和制裁三部分组成，称为法律关系构成的三要素。这三个要素也是物业管理法律规范的构成要素。

### 1. 假定

假定，就是把适用物业管理法律规范的条件和情况指出来，也就是说只有符合假定条件，出现假定的情况，才能与该规范的有关规定适用。也就是把这一规范在什么情况下生效给指出来。如《物业管理条例》第四十六条规定：“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，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告”。“有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。”其中，该项法律规范的假定部分就是“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，”只要这种假定情况出现，该项法律规范就会发生作用。如果与这种假定情况不相符，则该项法律规定不适用。

### 2. 处理

处理，就是法律规范中规定的具体行为规则，是物业管理法律规范中最基本、最核心的部分，即物业管理法律规范中规定的法律关系主体什么应当做，什么不应当做；什么允许做，什么禁止做，或者什么要求做。如果它没有的话，法律关系主体的作为或不作为、合法与违法的衡量的尺度就没有了。如《物业管理条例》第四十六条规定：“物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告”，就是

物业服务企业在出现符合该项法律规范的假定条件和情况（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）后，物业服务企业所应当做的。

### 3. 制裁

制裁，就是指法律规范中与违反该法律规范所带来的法律后果、法律责任相关的规定，即处置违反该法律规范的行为。它对违反法律规范时必须承担什么样的法律后果进行了说明，该法律后果是国家的强制措施，是法律规范得以实现的根本条件。《物业管理条例》第四十六条第二款规定：“有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理”。其中的制裁部分，就是“予以制止或者依法处理”。这既是具体体现了国家的强制力，也是作为一种特殊的社会行为规范的法律规范的威慑力所在。

法律规范的制裁部分在法律条文中有的作了明确规定，有的未作直接规定，还有的是规定在其他法律文件中，但任何一个法律规范在逻辑上都是必须具备假定、处理和制裁这三要素的。在法律规范中，制裁部分有各种不同的具体形式，有的是单独设立一章法律责任或罚则，有的是与假定、处理合写在同一条文中，也有的是分写在不同的法律或规章中。

总之，在物业管理法律规范中，假定、处理、制裁这三要素是密不可分的。物业管理法律规范适用的前提是假定，假定中所规定条件不具备的，就不能使用该物业管理法律规范；物业管理法律规范的核心部分是处理，没有它，物业管理法律规范的尺度作用就失去了；物业管理法律规范的保证是制裁，只有通过它，合法权益不受侵害，违法行为得到纠正才能有保证。

## 第二节 物业管理法的渊源

物业管理法的渊源，就是物业管理法律规范的各种表现形式，是指以宪法为核心的各种物业管理制定法。物业管理法律规范，是指由国家制定或认可，反映掌握国家政权的阶级的意志，并由国家强制力保证实施的，用来确定物业管理活动中各物业管理主体的地位、权利和义务和行为等的具体准则。

物业管理法的渊源有：

### 1. 宪法

宪法由全国人民代表大会制定，具有最高的法律效力。宪法是物业管理法律规范制定的基础和依据，并且物业管理法律规范的规定不得同宪法相抵触，否则无效。

### 2. 法律

法律是由最高权力机关全国人民代表大会及其常务委员会根据宪法颁布的规范性文件，其效力仅次于宪法。目前，我国尚未制定专门调整物业管理法律关系的物业管理法等法律，与物业管理有关的法律主要有《中华人民共和国民法通则》《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国城市房地产管理法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国消防法》等。

### 3. 行政法规

行政法规是国家最高行政机关国务院根据宪法和法律颁布的规范

性文件，其效力次于宪法和法律。行政法规实施细则往往是由主管部门制定的，灵活、详细是它具有的特点。我国与物业管理方面有关的行政法规有《建设工程质量管理条例》《物业管理条例》等。目前，规范物业管理、维护业主和物业服务企业合法权益的基本法规是《物业管理条例》，我国物业管理中最主要、最直接和最高效力的行政法规也是《物业管理条例》。

#### 4. 部门规章

部门规章是指由国务院所属部、委、办、署根据宪法、法律、行政法规，在各自权限内所发布的规范性命令、指示和规章，其地位和效力低于行政法规。与物业管理有关的部门规章较多，主要是由建设部发布。

目前有关物业管理的部门规章主要有：建设部 1994 年第 33 号令发布的《城市新建住宅小区管理办法》，建设部、财政部 1998 年 11 月 9 日发布的《住宅共用部位设施设备维修基金管理办法》，建设部 2003 年 6 月发布的《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，国家发改委、建设部 2003 年 11 月发布的《物业服务收费管理办法》等。

#### 5. 地方性法规

地方性法规是指由省、自治区、直辖市或全国人大常委会特别授权的城市人民代表大会及其常务委员会制定和发布的、实施于本地区的法规。它们在不同宪法、法律、行政法规相抵触的情况下才是有效的，其效力低于宪法、法律和行政法规。例如，1998 年 7 月 29 日通过并自同年 10 月 1 日起施行的《广东省物业管理条例》；2002 年 1 月 24 日通过并自同年 5 月 1 日起施行的《湖南省城市住宅区物业管理条例》；2004 年 8 月 19 日通过并于同年 11 月 1 日实施的《上海市住宅物业管理规定》等。地方性法规与当地的经济水平和发展水平有关，对当地物业管理市场的发展、完善及规范化起着积极的作用。

## 6. 物业管理法律常识

### 6. 司法解释

司法解释也是物业管理法律规范的表现形式之一。司法解释是指国家最高司法机关根据法律赋予的职权，就具体应用法律问题所制定的具有普遍司法效力的规范性文件。司法解释中关于物业管理法律规定的规范性解释是有法律约束力的，因而也应纳入物业管理法律规范的表现形式中。

此外，在物业管理过程中相关的物业服务合同、管理规约等文件，只在一定条件下会对当事人产生法律约束力，但本身是不具有法律效力的。如业主委员会代表全体业主与物业服务企业签订的物业服务合同，对全体业主和物业服务企业都具有法律约束力。

### 第三节 物业管理法规的作用

市场经济是法制经济，它运行的秩序需要通过一系列的法律、法规、规章来进行规范。物业管理业的蓬勃发展，要求用物业管理法规从客观上来加以规范、推动和保障。物业管理法规的作用，是指该法的功能实际发挥而对物业管理社会关系秩序产生的现实影响效果或社会效应。将物业管理法制建设进一步加强，对我国现代化的历史进程、人民群众日常生活秩序以及业主群体的合法权益等的作用都十分重要。

#### 1. 对维护物业管理市场秩序有利

我国的物业管理市场正处于起步阶段，市场管理还很薄弱，问题也很多。首先，物业产权没有明确清晰的关系。物业管理公司受物业产权人的委托实行物业管理服务的管理基础就是要有明确清晰的产权。但是很多住宅小区尚未明确地对房屋共用部位、共用的设施设备以及小区配套的房屋、设施设备、道路、场地等产权进行界定，难以界定的还有责、权、利，这些都给物业管理和收费带来困难。其次，物业建设和管理（以下简称建管）之间缺乏有效衔接。一些在规划设计、施工阶段遗留下较多的问题的开发项目和脱节的建筑管理都会给物业管理造成先天不足。有的工程质量低劣，有的配套设施不完善，有的开发建设单位在商品房促销时，作出了一些实际上不太可能的承诺给物业管理，导致后续管理十分困难。最后，业主与物业服务企业双向选择的机制尚未建立。物业管理的市场环境在大多数地区，还没

有形成,因此,为了使物业管理市场秩序得到保障,应当通过法律的形式,规范各市场主体的权利和义务,保障物业管理市场的健康发展。

### 2. 对保障物业管理权利人合法权益有利

物业管理权益是一个统一的、多层次的整体。从现有的物业管理权益来看,物业所有权、物业使用权、物业抵押权、物业租赁权等权益是其主要包括的内容。物业管理权利人包括国家(有时作为特殊民事主体)、公民、法人和其他组织等。现阶段的物业既是必需的生活资料,又是重要的生产资料,因此,成为人们最重视、最宝贵的一种财产形式,也是人们投资时乐于选择的对象。国家为了使物业所有人或者使用人的利益得到维护,也使社会稳定得到维护,在物业管理法规中对维护物业管理权益的制度作了许多规定。比如,为规范物业管理服务收费,明确了物业管理收费的定价原则、定价方式和价格构成。

### 3. 对创设优质服务保障,提供解决时纠纷的依据有利

物业管理的核心内容是,物业服务企业为业主提供满意的人居服务。人居环境能否创建和保持安全舒适与物业管理服务质量的优劣有直接关系。物业管理法既是业主和物业服务企业约定权利义务的法律依据,也是业主和物业服务企业的行为准则。物业服务企业提供的服务与业主所享的权利既不能违背合约,更不能违背法律法规。在遵纪守法的前提下,业主和物业服务企业都必须严格履行合同约定。物业服务企业应该把最让人满意的管理和服务提供给业主。

物业管理法规也是人民法院在审判业主与物业服务企业之间因合同的订立与履行发生的纠纷时的依据。任何法律都有预测的功能,据此,双方在签订合同时即应本着审慎的态度,要能对订约时意思表示真实、合同内容合法,合同条款缜密予以保证。可见,物业管理法规尚有为纠纷解决提供法律依据的作用与功能。

## 第二章 物业管理法律关系

### 第一节 物业管理法律关系的概念

物业管理法律关系是现实物业管理社会关系的法律形式，是受国家强制力保护的人与人之间的社会关系的一种，体现物业管理关系当事人、参与者的行为目的的主观意志与国家意志的结合程度。

物业管理法律关系是法律关系的一种，它是指法律规范在对人们的行为进行调整的过程中所形成的一种特殊的社会关系，即法律上的权利与义务关系。物业管理法律关系这一概念的含义，主要包括以下几个方面：

(1) 物业管理法律关系是物业管理法律规范调整物业管理活动的结果。



(2) 物业管理法律关系是物业管理主体之间在物业管理法律规范调整之下的社会关系。这种社会关系既包括业主与物业管理公司之间、业主与业主之间、业主与业主委员会之间的关系，也包括业主委员会与物业管理公司之间的关系，还包括上述主体与行政管理机关的关系等。

(3) 物业管理法律关系是物业管理各参加主体之间的权利义务关系。物业管理法律关系的内容为物业管理主体的权利和义务。