

现代公民法律实用丛书



物业管理法规 实用案例

徐运全 / 主编

MODERN CIVIL LAW

增强法律观念 · 提高维权意识

.....常用法律 · 法规常识.....
核心提示 · 现行有效 · 案例指导 · 规范指引

内蒙古人民出版社

现代公民法律实用丛书



物业管理法规 实用案例

徐运全 / 主编

增强法律观念 · 提高维权意识

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法规实用案例/徐运全编著. - 呼和浩特:内蒙古人民出版社, 2016. 7

(现代公民法律实用丛书 / 徐运全主编)

ISBN 978 - 7 - 204 - 14204 - 0

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(2016)第 184339 号

现代公民法律实用丛书·物业管理法规实用案例

主 编 徐运全
编 著 徐运全
责任编辑 王 静
责任校对 杜慧婧
责任监印 王丽燕
封面设计 宋双成
出版发行 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区中山东路 8 号波士名人国际 B 座
网 址 <http://www.nmgrmcbs.com>
印 刷 北京龙跃印务有限公司
开 本 710mm × 1000mm 1/16
印 张 18.25
字 数 290 千
版 次 2016 年 9 月第 1 版
印 次 2016 年 9 月第 1 次印刷
印 数 1—7000 册
书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 14204 - 0/D · 289
定 价 35.00 元



目 录

CONTENTS

物业与物业管理	1
物业	1
物业管理	1
业主	3
业主大会	4
业主委员会	5
业主的权利和义务	6
业主大会的职责	7
业主委员会的职责	9
业主公约	11
业主临时公约	12
物业管理包括哪些方面	14
物业管理公司的权利和义务	14
如何选择物业管理公司	17
怎样选举业主委员会委员	17
业主、业主大会、业主委员会之间的关系	18
业主大会召开的程序	18
应对物业服务合同中的“霸王条款”	19
业主委员会的办公场地和办公经费	19
业主委员会委员的津贴	20
业主委员会的法律地位	21
业主委员会能否炒掉物业	23
违反业主公约的行为	24



物业与物业纠纷	26
前期物业服务合同	26
物业服务合同	27
签订前期物业服务合同	31
物业管理企业的基本职责	32
专项维修资金	33
物业管理的质量	34
物业对小区的消防管理义务	35
业主受到损害,物业应承担的责任	36
业主被盗,物业应当承担的责任	36
物业管理服务合同存在的问题	37
签订物业服务合同的注意事项	38
物业合同违约措施	40
业主能否放弃物业管理	41
物业租赁合同	41
物业服务费用	43
物业服务费用包括哪些内容	45
物业管理的收费标准	46
如何避免物业乱收费	47
物业公司的代收费项目	47
物业的保修责任	48
停车场的所有权以及使用权	49
小区内的公共设施和公共建筑	49
小区电梯事故纠纷	50
专项维修资金的具体规定	51
物业维修管理的范围	52
房屋装饰装修中的禁止行为	53
解决物业管理纠纷的方法	54



举案说法	57
业主经济损失赔偿案	57
业主违规装修纠纷案	61
转让物业服务项目纠纷案	66
物业管理费纠纷案	67
车库使用纠纷案	69
前期物业合同之诉	70
业主委员会职权争议案	72
承租人与业主公约纠纷之诉	73
业主公约纠纷案	75
物业管理合同纠纷案	76
物业公司乱收费之诉	78
装修押金纠纷案	80
物业管理服务转让纠纷案	81
物业公司收费标准纠纷案	85
业主随意搭建之诉	88
房屋质量纠纷案	91
业主委员会解聘物业公司之诉	93
业主委员会权利之诉	99
罢免业委会主任纠纷案	103
物业管理侵权案	107
业主违约之诉	112
承租人物业管理争议案	115
业主的监督权之诉	117
维修基金争议案	118
物业管理侵害业主权益案	121
小区丢失车辆赔偿纠纷案	126
业主拒付物业管理费纠纷案	127



附 录	134
《物业管理条例》	134
《物业服务收费管理办法》	145
《物业管理企业资质管理办法》	149
《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	154
《业主大会规程》	162
《物业管理企业资质管理办法》	168
《全国物业管理从业人员岗位证书管理办法》	174
《物业管理企业财务管理规定》	176
《物业服务收费管理办法》	180
《物业服务收费明码标价规定》	184
《机动车停放服务收费管理办法》	186
《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》	189
《北京市住宅物业管理服务标准》	192
《北京市物业管理招标投标办法》	199
《北京市高级人民法院关于审理物业管理纠纷案件的意见(试行)》	207
《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	213
《上海市住宅物业管理规定》	221
《广东省物业管理条例》	242
《深圳经济特区住宅区物业管理条例(修正)》	259
《海南省住宅区物业管理条例》	271
《住宅共用部位、共用设施设备维修基金管理办法》	282

物业与物业管理

物 业

物业的称谓最先在香港地区流行，这是当地对房地产的俗称。在我国内地进行社会主义市场经济改革之前，由于我国实行的是计划经济体制，现代意义上的物业在我国内地基本上没有什么立足之地。在我国开始进行社会主义市场经济改革之初，物业的概念传入了我国内地并越来越广泛的被人所熟知。

物业对应的英文字母是“REALESTATE”或者“REALPROPERTY”，其含义是财产、资产、拥有物、房地产的意思。在我国内地，首先给“物业”界定概念的立法是深圳市 1994 年制定的《深圳经济特区住宅物业管理条例》，其第二条第二款规定，“本条例所称的物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的共用设施、设备和相关场地。”

我国新颁布的《物业管理条例》第二条规定：“本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业企业按照物业管理合同的约定，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。”从中可以看出，在我国，物业的含义是指房屋及配套的设施设备和相关场地。物业可大可小，它是按照一定的区域划分的，某一特定区域内的房屋及配套的设施设备和相关的场地都是某一物业的范围。

物业管理

《物业管理条例》第二条规定：“本条例所称物业管理，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。”这是我国现有的法规对物业管理作出的最权威的定义。根据《物业管理条例》对物业管理的界定，物业管理概念可以从以下几个方面进行理解：

首先，物业管理的对象物业，它包括房屋及配套的设施设备和相关场地。

物业管理的物业所指向的房屋及配套的设施设备和相关场地不是没限制的，它是在一定的区域内的，超出了一定的区域范围就可能不是本物业管理区域的范围，而是其他物业的范围。

从《物业管理条例》的适用范围来看，物业管理的范围是相当广泛的：

1. 《物业管理条例》调整的对象既包括住宅物业，也包括非住宅物业，例如写字楼、商场等。2. 《物业管理条例》适用的范围并不仅适用于城市中的物业管理，还适用于乡村的物业管理。一般情况下，乡村的物业管理活动相对城市来说要少得多，因为乡村大部分是独立的房子，没有大片的房屋，一般情况下用不着聘用物业管理企业进行管理。但是当前，随着经济的迅速发展，我国沿海许多乡村开始城镇化，出现了物业管理的需求。这些物业管理活动都适用《物业管理条例》。

其次，物业管理活动的内容就是对物业进行维修、养护、管理等活动，以保证相关区域内良好的环境卫生和秩序。

物业管理企业进行的物业管理活动主要有两方面的内容：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护物业相关区域内的环境卫生和秩序，包括保安、保洁、绿化、交通及车辆管理等活动。

再次，物业管理活动实现的方式是由业主大会选聘物业管理企业对物业管理、提供服务。

在实践中，业主可以通过不同的方式实现物业管理，这大致有三种方式：一是业主自行对物业进行管理；二是业主将不同的物业管理内容委托给不同的物业管理企业或者专门的服务企业进行；三是业主选聘物业管理企业对物业进行全面管理。但《物业管理条例》调整的物业管理仅指第三种方式，即由业主选聘物业管理企业对物业进行管理。通过其他两种方式对物业管理由其他的法律法规进行调整。



这里须明确的是，业主有权选择适合自己的方式管理自己的物业。但是，一旦业主通过选聘物业管理企业的方式来对物业进行管理，业主及其物业管理企业所进行的活动就应当遵从《物业管理条例》的规定。

最后，业主及其物业管理企业进行物业管理活动的基础和前提是物业服务合同。

物业服务合同是业主和物业管理企业就双方在物业管理活动中的权利义务所达成的协议。只有在物业服务合同的基础上，物业管理企业对某一物业进行管理才有了依据，物业管理企业和业主的权利义务都直接来自于物业服务合同的约定。对于物业管理企业来说，没有物业服务合同，就没有物业管理活动。对于业主来说，物业服务活动也确立了业主在具体的物业管理活动中所享有的权利及承担的义务。业主进行的活动也应当符合物业服务合同的约定，违反物业服务合同的约定，业主得承担相应的违约责任。

业 主

《物业管理条例》第六条第一款规定：“房屋的所有权人为业主。”业主，顾名思义就是物业的主人，《物业管理条例》将业主定义为房屋的所有权人。因此，判断一个人是否为某一物业区域的业主就是以该人是否为该物业区域内房屋的所有人为标准通过。只要你是该物业小区房屋的所有权人，那么你就是该小区的业主，反之，则不是。

一旦成为小区的业主，在小区的物业管理活动中就享有一定的权利并承担相应的义务。《物业管理条例》第六条第二款规定：“业主在物业管理活动中，享有下列权利：1. 按照物业服务合同的约定，接受物业管理企业提供的服务；2. 提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；3. 提出制定和修改业主公约、业主大会议事规则的建议；4. 参加业主大会会议，行使投票权；5. 选举业主委员会委员，并享有被选举权；6. 监督业主委员会的工作；7. 监督物业管理企业履行物业服务合同；8. 对物业共用部位、共用设施设备及相关场地使用情况享有知情权和监督权；9. 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金（以下简称专项维修资金）的管理和



使用；10. 法律、法规规定的其他权利。”

业主承担相应的义务在《物业管理条例》第七条中作出了规定：“业主在物业管理活动中，履行下列义务：1. 遵守业主公约、业主大会议事规则；2. 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；3. 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；4. 按照国家有关规定缴纳专项维修资金；5. 按时缴纳物业服务费用；6. 法律、法规规定的其他义务。”

业主大会

业主大会由物业管理区域内的全体业主组成。《物业管理条例》第八条规定：“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。”业主大会是基于物业管理区域内物业在构成、权利归属及使用上不可分离的共同关系而产生的。只要是物业管理区域内的业主，都享有参加业主大会、对物业共同事项进行管理的权利。业主大会成立以后入住的业主自动成为业主大会的成员。

业主大会成立后，业主主要通过业主大会这一机制实现对全体业主共同利益事项的管理。业主大会不仅仅要通过会议的形式对有关物业管理的重要事项作出决定，更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。广大业主通过业主大会的集体决策，以主人公的身份参加物业管理，并集中全体业主的智慧，共同创造整洁优美、环境舒适、文明健康的物业环境。业主大会有以下特征：

首先，业主大会由全体业主组成，只要是小区的业主就有权参与业主大会。除非授权他人代为行使表决权，只有业主才能参加业主大会并行使表决权。在召开业主大会会议时，如果业主不能全部参加，也应该达到法定的数额，业主大会的召开才有效。

其次，业主大会是对物业区域内的物业管理活动的一个决策机构。在物业区域内，重大的物业管理活动事项都应该由业主大会进行决策。

再次，业主大会进行决策须按照一定的规则进行表决，如果表决违反约



定或者违反法律的规定，那么表决的结果是无效的。

最后，业主大会进行活动的目的是为了全体业主的共同利益，业主大会的活动范围仅限于物业管理活动中的事项，超过这一范围进行的活动是无效的。业主大会有一定的职责范围，《物业管理条例》第十一条规定：“业主大会履行下列职责：1. 制定、修改业主公约和业主大会议事规则；2. 选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作；3. 选聘、解聘物业管理企业；4. 决定专项维修资金使用、续筹方案，并监督实施；5. 制定、修改物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；6. 法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责。”

业主委员会

业主委员会是经业主大会选举产生并经房地产行政主管部门登记、在物业管理活动中代表和维护全体业主合法权益的组织。业主委员会是业主大会的常设执行机构，具有如下特点：

首先，业主委员会的成员是由业主组成的，非业主在我国现行的法律中不能选举成为业主委员会成员。《物业管理条例》第十六条规定：“业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门备案。业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。业主委员会主任、副主任在业委员会委员中推选产生。”

其次，业主委员会是由业主大会选举产生的。它是业主大会的常设机构和执行机构，向业主大会负责，它的行为应该代表绝大多数业主的愿望。

再次，业主委员会应维护全体业主的合法权益。业主委员会作为业主大会的常设机构和执行机构，理应维护全体业主的合法权益，这也是业主委员会设置的初衷。

最后，业主委员会应向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门备案。这样，以便政府行政主管部门对业主委员会的情况进行必要的了解



和掌握，方便政府行政主管部门通过业主委员会对相应的物业进行必要的监督和管理。在此，应注意的只是对业主委员会进行备案，而不是审核登记，因此，业主委员会自成立时起便具有合法的地位，并不需要行政主管部门审核批准。

业主委员会是业主大会的执行机构，是为维护广大业主的合法权益而设立的，因此业主委员会成立后，就应履行相应的职责。《物业管理条例》第十五条规定：“业主委员会是业主大会的执行机构，履行下列职责：1. 召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；2. 代表业主与业主大会选聘的物业管理企业签订物业服务合同；3. 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业管理企业履行物业服务合同；4. 监督业主公约的实施；5. 业主大会赋予的其他职责。”

业主的权利和义务

业主在物业管理活动中，享有下列权利：

1. 按照物业服务合同的约定，接受物业管理企业提供的服务；
2. 提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；
3. 提出制定和修改业主公约、业主大会议事规则的建议；
4. 参加业主大会会议，行使投票权；
5. 选举业主委员会委员，并享有被选举权；
6. 监督业主委员会的工作；
7. 监督物业管理企业履行物业服务合同；
8. 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
9. 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金（以下简称专项维修资金）的管理和使用；
10. 法律、法规规定的其他权利。

业主在物业管理活动中，履行下列义务：

1. 遵守业主公约、业主大会议事规则；



2. 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
3. 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；
4. 按照国家有关规定缴纳专项维修资金；
5. 按时缴纳物业服务费用；
6. 法律、法规规定的其他义务。

非业主使用人，指不具有物业管理的所有权，但是对物业享有使用权，并依照合同、法律规定能够行使业主的部分权利的人。非业主使用人主要是承租人。根据《物业管理条例》第四十八条规定，物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和业主公约的有关规定。物业使用人违反本条例和业主公约的规定，有关业主应当承担连带责任。

业主大会的职责

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。一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

1. 业主大会的筹备

同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。但是，只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。业主在首次业主大会会议上的投票权，根据业主拥有物业的建筑面积、住宅套数等因素确定。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

业主筹备成立业主大会的，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）的指导下，由业主代表、建设



单位（包括公有住房出售单位）组成业主大会筹备组（以下简称筹备组），负责业主大会筹备工作。筹备组成员名单确定后，以书面形式在物业管理区域内公告。

筹备组应当做好下列筹备工作：

- （1）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；
- （2）参照政府主管部门制订的示范文本，拟定《业主大会议事规则（草案）》和《业主公约（草案）》；
- （3）确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；
- （4）确定业主委员会委员候选人产生办法及名单；
- （5）做好召开首次业主大会会议的其他准备工作。

上述（1）、（2）、（3）、（4）项的内容应当在首次业主大会会议召开 15 日前以书面形式在物业管理区域内公告。

业主在首次业主大会会议上的投票权数，按照省、自治区、直辖市制定的具体办法确定。筹备组应当自组成之日起 30 日内在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门的指导下，组织业主召开首次业主大会会议，并选举产生业主委员会。

2. 业主大会的职责

业主大会履行下列职责：

- （1）制定、修改业主公约和业主大会议事规则；
- （2）选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作；
- （3）选聘、解聘物业管理企业；
- （4）决定专项维修资金使用、续筹方案，并监督实施；
- （5）制定、修改物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
- （6）法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责。

3. 业主大会会议

业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定由业主委员会组织召开。有下列情况之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：



- (1) 20% 以上业主提议的；
- (2) 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- (3) 业主大会议事规则或者业主公约规定的其他情况。

发生应当召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召开会议职责的，区、县人民政府房地产行政主管部门应当责令业主委员会限期召开。业主委员会应当在业主大会会议召开 15 日前将会议通知及有关材料以书面形式在物业管理区域内公告。住宅小区的业主大会会议，应当同时告知相关的居民委员会。

业主因故不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加。

业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；但应当有物业管理区域内持有 1/2 以上投票权的业主参加。

物业管理区域内业主人数较多的，可以幢、单元、楼层等为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议。推选业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当于参加业主大会会议 3 日前，就业主大会会议拟讨论的事项书面征求其所代表的业主意见，凡需投票表决的，业主的赞同、反对及弃权的具体票数经本人签字后，由业主代表在业主大会投票时如实反映。业主代表因故不能参加业主大会会议的，其所代表的业主可以另外推选一名业主代表参加。

业主大会作出决定，必须经与会业主所持投票权 1/2 以上通过。业主大会作出制定和修改业主公约、业主大会议事规则、选聘、解聘物业管理企业、专项维修资金使用、续筹方案的决定，必须经物业管理区域内全体业主所持投票权 2/3 以上通过。

业主大会会议应当由业主委员会作书面记录并存档。

业主大会作出的决定对物业管理区域内的全体业主具有约束力。业主大会的决定应当以书面形式在物业管理区域内及时公告。

业主委员会的职责

业主委员会是业主大会的执行机构，业主委员会应当自选举产生之日起 3 日内召开首次业主委员会会议，推选产生业主委员会主任 1 人，副主任 1~2



人。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内,将业主大会的成立情况、业主大会议事规则、业主公约及业主委员会委员名单等材料向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门备案。业主委员会备案的有关事项发生变更的,依照前款规定重新备案。

1. 业主委员会的条件

根据规定,业主委员会委员应当符合下列条件:

- (1) 本物业管理区域内具有完全民事行为能力的业主;
- (2) 遵守国家有关法律、法规;
- (3) 遵守业主大会议事规则、业主公约,模范履行业主义务;
- (4) 热心公益事业,责任心强,公正廉洁,具有社会公信力;
- (5) 具有一定组织能力;
- (6) 具备必要的工作时间。

2. 业主委员会的职责

业主委员会履行以下职责:

- (1) 召集业主大会会议,报告物业管理的实施情况;
- (2) 代表业主与业主大会选聘的物业管理企业签订物业服务合同;
- (3) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议,监督和协助物业管理企业履行物业服务合同;
- (4) 监督业主公约的实施;
- (5) 业主大会赋予的其他职责。

同时,业主委员会应当督促违反物业服务合同约定逾期不缴纳物业服务费用的业主,限期缴纳物业服务费用。

3. 业主委员会会议

经 1/3 以上业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的,应当及时召开业主委员会会议。业主委员会会议应当作书面记录,由出席会议的委员签字后存档。业主委员会会议应当有过半数委员出席,作出决定必须经全体委员人数半数以上同意。业主委员会的决定应当以书面形式在物业管理区域内及时公告。