

维权法规丛书

物业纠纷 维权自助

WUYE JIUFEN WEIQUAN ZIZHU

重点法条尽收
实用要点解读
纠纷完全自助

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

维权法规丛书

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理纠纷/王仰光, 滕晓春主编

物业纠纷

维权自助

WUYE JIUFEN WEIQUAN ZIZHU

物业纠纷维权自助

WUYE JIUFEN WEIQUAN ZIZHU

主编/王仰光, 滕晓春

经销/新华书店

印刷/郑州市新华印刷有限公司

开本/850×1168 毫米 32

版次/2007 年 12 月第 1 版

主 编 / 王仰光 滕晓春
撰稿人 / (以姓氏拼音为序)
李 婧 刘 燕
任 娉 孙 萍
王仰光 滕晓春
滕 勇

印张/10 字数/219 千

2007 年 12 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-0266-8

定价: 19.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 66010405

市场营销部电话: 66033393

邮购部电话: 66033288

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

物业纠纷维权自助/王仰光, 腾晓春主编. —北京: 中国法制出版社, 2007. 12

(维权法规丛书)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 0266 - 8

I. 物… II. ①王…②腾… 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 167496 号

物业纠纷维权自助

WUYE JIUFEN WEIQUAN ZIZHU

主编/王仰光, 腾晓春

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

版次/2007 年 12 月第 1 版

印张/10 字数/219 千

2007 年 12 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 0266 - 8

定价: 19.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfs.com>

市场营销部电话: 66033393

传真: 66031119

编辑部电话: 66010405

邮购部电话: 66033288

编辑说明

生活中法律纠纷让人头疼，无论是通过何种方式解决，您都需要对法律知识有一个清晰的了解，即便可以借助律师或其他专业人士的帮助，您也应对自身权益和要求有合理明确的表达。

遇到了纠纷并不可怕，可怕的是对相关法律条文停留于一知半解。面对纷繁复杂的法律条文，如何正确选择适用法律，找到问题的症结，从而解决纠纷，维护自身合法权益？本套丛书的立意即在于解决此情形，丛书根据纠纷的种类，分为工伤、道路交通、继承、婚姻家庭、人身损害、旅游、消费、医疗、征地安置补偿、财产损害、合同、房屋拆迁等 17 个分册。每一分册的特点如下：

1. 纠纷解决脉络清晰。全书按纠纷解决的一般步骤设计章节，并将相关法律条文穿插其中，您可根据自身纠纷的进展阶段，准确找到解决纠纷的法律依据。

2. 法律条文解读实用。从法律操作应用的角度对重要法律条文进行解读，帮您正确理解和运用法律，维护自身权益。

3. 维权技巧知识充分。书中提供了众多应诉及维权方面的法律知识，为您应诉制胜、解决纠纷提供高效、便捷的途径。

希望我们的努力，能使本书成为您生活中重要法律工具，助您更从容地面对纠纷，更合理地适用法律，更充分地维权自助！

如果您在阅读中有与本书相关的问题或疑义，请与我们联系，来信请寄：北京西单横二条二号 中国法制出版社 编辑三部收，邮编：100031；也可通过电子邮件与我们联系：luochao0924@126.com，您的支持是我们宝贵的财富！

2007 年 6 月

Contents

1

(二) 业主在首次业主大会会议上的投票权	32
(三) 业主大会的筹备	33
案例指引	35
(四) 业主大会会议的召开方式及决议	37
(五) 业主大会议事规则	42
四、业主委员会的组成、职责和会议制度	44
(一) 业主委员会的职责	45
案例指引	48
(二) 业主委员会的组成及会议召开	50
(三) 业主委员会的职责	54
案例指引	57
第三章 业主管理規約	60
一、管理規約	60
二、临时管理規約	63
附: 业主临时公约 (示范文本)	68
第四章 前期物业管理	75
一、前期物业服务合同的内容	75
案例指引	79
附: 前期物业服务合同 (示范文本)	81
二、建筑单位的法定义务	89
三、物业服务企业的选聘及其查验义务	95
(一) 物业管理企业的选聘及违法责任承担	95
案例指引	101
(二) 物业的承接验收	104
四、物业管理用房	109
第五章 物业服务企业	112
一、物业服务企业的性质和资质管理制度	112
(一) 物业服务企业的性质	112

805	 (二) 物业服务企业资质管理	116
905	二、物业服务企业从业人员职业资格制度	120
015	 (一) 物业管理职业资格证书	120
315	 (二) 物业管理企业经理、部门经理、管理员岗	
415	 位培训	121
915	 (三) 物业从业人员岗位证书管理	127
915	三、物业服务企业的管理范围	128
535	四、物业服务企业的义务	130
955	 (一) 物业验收和资料移交	131
955	 (二) 物业服务企业对违法行为的制止和报告	136
165	案例指引	140
635	 (三) 安全防范义务	141
635	 (四) 为业主管理建筑物及其附属设施	145
635	 (五) 消防安全职责	146
945	 (六) 物业保安人员管理	147
25	第六章 物业服务合同	151
735	一、物业服务合同的订立和内容	151
935	二、物业使用人的权利义务	158
045	三、物业服务标准	160
945	四、专项服务与特约服务	174
445	案例指引	177
945	五、物业服务合同违约的法律责任	180
745	附：物业管理委托合同（示范文本）	189
94	第七章 物业管理服务收费	199
520	 (一) 物业服务收费原则	199
525	 (二) 物业服务收费管理	200
225	案例指引	204
225	 (三) 物业服务费用的交纳	206

011	案例指引	208
051	(四) 共有部分的费用分摊	209
130	(五) 物业服务收费的监督与管理	210
	案例指引	213
151	(六) 公用事业单位收费	214
257	第八章 物业管理专项维修资金	219
851	一、专项维修资金的收取、使用	219
130	二、专项维修基金的管理	223
131	案例指引	226
381	三、专项维修资金的补充	229
041	案例指引	231
141	第九章 物业的使用与维护	233
241	一、公共建筑和共用设施的使用与维护	233
041	(一) 共同设施设备的管理	233
741	案例指引	234
121	(二) 禁止改变公共建筑和共用设施的用途	235
121	二、公共道路、场地的使用与维护	237
121	案例指引	239
061	三、公用事业设施的使用与维护	240
174	案例指引	242
171	四、物业服务企业对业主的装修管理服务	244
081	案例指引	246
081	五、对物业共用部位、共用设施设备的经营	247
091	案例指引	249
091	六、责任人对物业的维修养护	250
005	案例指引	253
204	第十章 物业管理中的法律责任	255
205	一、建设单位及物业服务企业的法律责任	255

202	(一) 建设单位违法选聘物业服务企业的责任	256
202	(二) 建设单位擅自处分共用部位的责任	258
202	(三) 拒不移交资料的行政责任	260
202	(四) 无资质从事物业管理责任	262
002	(五) 聘用无从业资格人员的责任	264
002	(六) 违反委托管理限制的责任	266
102	(七) 挪用专项维修资金的责任	268
202	(八) 建设单位不配置物业管理用房的责任	270
202	(九) 擅自改变物业管理用房用途的责任	272
202	(十) 违法进行物业管理活动的责任	273
202	案例指引	275
	二、业主的法律责任	278
	(一) 业主擅自行为的责任	278
	(二) 业主逾期不交物业服务费的责任	280
	案例指引	281
	(三) 业主从事违法活动的责任	283
	三、行政机关的法律责任	284
	案例指引	286

附录:

一、常用文书范本	288
1. 申请人民法院调查取证申请书	288
2. 证据保全申请书	289
3. 仲裁协议格式文本	290
4. 仲裁申请书	291
5. 仲裁申请执行书	292
6. 民事起诉书	293

7. 财产保全申请书	295
8. 执行申请书	297
9. 行政复议申请书	298
10. 行政诉讼起诉状	299
二、物业纠纷处理程序流程图	300
1. 物业纠纷诉讼流程图	300
2. 物业纠纷仲裁程序流程图	301
三、物业纠纷赔偿项目与计算公式	302
1. 人身损害赔偿的计算公式	302
2. 财产损害赔偿的计算公式	307
3. 精神损害赔偿的计算公式	307

：泵棚

本册并文田常	一
件部申环理查断到起月入部申	1
件部申全器器部	5
本天及部以树藤部	8
件部申海价	4
件部申海价	2
件部申海价	2

第一章

一般规定

导读：

本部分主要涉及物业管理的概念、物业管理的监督体制、物业管理法律关系的主体以及物业管理法律法规的适用范围等一般问题。明确什么是物业管理、哪些主体适用物业管理相关法律法规的调整、这些法律法规在何种范围内适用是解决物业纠纷的根本前提。

一、什么是物业管理

《物业管理条例》

第2条 【物业管理的概念】本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

※ 理解与适用

物业是指一定建设用地范围内，已建成并确定业主权益，有特定

四至界限的各类房屋等建筑物及相关配套的固定附属设备、公用设施、公共场地和其他定着物，以及用地和房屋包容的空间环境。不动产性、单元性、空间性和环境性构成物业概念的基本特征。一个完整的物业一般包括四个部分，即建筑物本身、附属设备、公共设施和建筑地块（物业所占用的场地）。

该条界定的物业管理是从狭义上理解的，具体而言，就是物业服务企业接受业主或者业主大会的委托，并与之签订物业服务合同，按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备以及相关场地进行专业化维修、养护和管理，以及维护相关区域内的道路交通、消防安全、环境卫生和秩序的活动。物业管理的基本内容通过合同的约定和法律的规定，主要包括以下几个部分：

（一）日常工作。主要包括物业管理区的安全保卫、清洁、绿化及消防；房屋及建筑的公共部分、机电设备、公共配套设施的维修、管理；住户装修管理；车辆管理；客户档案管理。（二）阶段性工作要点。物业管理工作分为三个阶段：前期介入至入住前、入住至业主委员会成立、业主委员会成立后至全面入住。第一阶段主要开展的工作包括组建管理机构、按照国家规定代表业主对物业管理区实施全面验收、确定管理范围和内容，制定管理服务费的收费标准；准备入住。第二阶段的物业管理工作包括对物业管理区实施正常的管理服务；在保修期内应业主要求对房屋及公共配套设施的返修；协调业主与发展商和建设单位的关系，建议在保修期满时，代表业主对其产权范围内的物业进行一次全面的检查。最后一个阶段，当入住率达到50%并有过半数业主同意，物业管理公司应会同发展商和政府主管部门组织召开业主大会，选举并产生业主委员会制定章程，终止与发展商的合同，修改与业主委员会签订委托管理合同，明确责、权、利。（三）便民服务。物业管理公司在管理区内设立便民服务，具体项目可以根据物业管理区的特点及自身的实际情况而定。（四）与业主日常沟通。物业管理公司的高层管理人应重视与业主的日常沟通，在出

现业主违反管理规定的情形时，通过正面协调直至法律手段解决问题。(五) 处理客户投诉。物业管理公司应遵循公司的经营原则，规范客户投诉的处理程序，及时分析、总结客户投诉的案例。(六) 营造社区文化。物业服务企业应注重社区文化氛围的建设，建立物业管理区精神文明建设公约，通过分析住户构成，针对不同层面，开展各种社区文化活动，包括各类竞技、表演、旅游、购物、培训班等。

二、选择物业服务企业的方式

《物业管理条例》

第3条 【选择物业服务企业的方式】国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。

※ 理解与适用

本条规定了国家倡导通过市场竞争机制选择物业服务企业。物业管理活动本质上是一项民事法律活动，物业服务企业和业主大会之间不是依附或隶属的关系，而是作为两个平等的民事主体。市场竞争机制最大优点在于可以实现资源的最优配置。对于业主，尤其是一个物业管理区域内众多的业主而言，选择一个合适的物业服务企业至关重要。使物业管理形成良好的市场竞争，走市场化的道路，还亟待培育市场竞争主体。因此国家积极促使物业服务企业正视竞争，通过招标——投标方式，接受业主委员会的聘请。双方在完全平等的原则下，双向选择签订合同，明确各自的权利义务。同时国家也高度重视确立价格机制的权威，规范物业管理行为。

公开、公正、公平原则是物业管理活动实行市场竞争机制所应当

遵循的最基本的原则。应具体理解：

(一) 物业管理活动要“公开”。其一，物业管理招标活动的信息应当公开。招标人采用公开招标方式，应当通过公开出版的报刊、信息网络或者其他公众媒介发布；需要进行资格预审的，应当发布相关资格预审公告；采用邀请招标方式的，招标方式应当向3个以上的特定的物业服务企业发出邀请书。其二，开标的程序要公开。开标应当公开进行，所有的潜在投标人均可参加开标。开标的地点应当与事先提供的招标文件上载明的时间地点一致；开标时，应先由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由工作人员当众拆封，宣读投标书主要内容。其三，评标标准和程序要公开。评标的标准和办法在提供给所有投标人的招标文件中载明，评标应当严格按照招标文件载明的标准和办法进行，招标人不得与投标人就投标价格、招标方案等实质性内容进行谈判。其四，中标的结果要公开。确定中标人后，招标人应当向中标人发出中标通知书，并同时将中标结果通知所有未中标的投标人。未中标的投标人对招标活动和中标结果有异议的，有权向有关行政监督部门投诉。

(二) 物业管理活动要“公平”和“公正”。对于物业管理招标方和投标方而言，都要遵循公平和公正的原则。首先对于招标方，就是要严格按照公开的招标条件和程序办事，同等地对待每一个投标者，包括提供相同的招标信息，对招标文件作出相同的解释，对投标方使用相同的标准和程序进行资格审查，对于投标担保的要求应适用所有投标人，对所有在投标截止日期以后送到的投标书一律拒收，与投标人有利害关系的人不得作为评标委员会委员，不得泄漏标底，不得区别待遇等等。其次，对于投标方来说，应当以正当的手段参加投标竞争，不得串通投标，不得向招标方及其工作人员行贿、提供回扣或者给予其它好处等。

三、物业管理的主管机构及职责

《物业管理条例》

第5条 【物业管理监管机关】国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

《城市新建住宅小区管理办法》

第3条 【物业管理主管机构及其职责】房地产行政主管部门负责小区管理的归口管理工作；市政、绿化、卫生、交通、治安、供水、供气、供热等行政主管部门和住宅小区所在地人民政府按职责分工，负责小区管理中有关工作的监督与指导。

※ 理解与适用

国家和地方两个级别分别规定了物业管理主管机构及其职责。国家一级物业管理活动的监督机关是国务院建设行政主管部门即建设部。根据国务院批准的《建设部职能配置内设机构和人员编制规定》的要求，建设部的主要职能包括“提出住宅建设与房地产业的中长期规划和科技发展战略，产业政策和规章，拟定住宅建设、房屋拆迁、房地产开发、房地产市场、房地产评估、物业管理的规章制度并监督执行”；“拟定房地产开发企业、物业管理企业、社会中介服务机构的资质标准”等。地方一级的物业管理活动的监督管理机构是指县级以上地方人民政府房地产行政主管部门，这里的“房地产行政主管部门”是一个笼统的称呼，各地的设置不同。地方一级主管部门的管理职责是对本行政区域内的物业管理活动实施监督管理。具体而言，物

业管理法律关系包含了多方法律主体,除了上述国家行政主管部门之外,物业服务企业、房地产开发企业、业主大会及其委员会、各小区业主等法人和自然人都要受到物业管理相关法律、法规的保护和约束。《物业管理条例》第3条就物业服务企业的选聘作出“公开、公平、公正”的原则性规定,《物业管理企业资质管理试行办法》第4条对物业服务企业的资质认定做出具体规定,新设立的物业管理企业应按有关规定到当地县级以上人民政府物业管理行政主管部门申请领取《临时资质证书》。物业管理企业在领取《临时资质证书》后,方可从事物业管理业务。《临时资质证书》有效期为一年。《城市房地产管理法》第29条第1款规定,房地产开发企业是以营利为目的,从事房地产开发和经营的企业。《物业管理条例》第6条第1款规定,房屋的所有权人为业主。第8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。可见上述主体的相关行为都要受到相关物业管理法律、法规的调整。

案例指引

黄某等25人系“中央花园清水河片区”内业主。该片区位于成都市某公路以北、清水河以南,按开发时间顺序和规格分为一期、二期、三期、精装版一区、二区、沿河别墅和临河别墅等楼群,共有207幢5726套。不同楼群之间有围墙、道路分割为相对独立的院落,院落之间有些市政公共通道,其中一期楼群所处地域属A社区居委会,其他属B社区居委会。该小区有部分供电设备为小区自管,共用设施、设备及其他物业管理用房未作法定权属界定。2003年11月24日“中央花园清水河片区”所在区的房管局发出通知,将“中央花园清水河片区”分为A、B、C、D、E五个物业管理区域,对各个区域的物业管理用房进行了划分,并请业主成立相应的业主大会及选举产生业主委员会。黄某等人认为该区房管局无权对物业管理区域进行划分,而

且其划分物业管理用房的行为违法，于是向法院提起行政诉讼。被告辩称自己有权依照《物业管理条例》第9条第2款的规定，对物业管理区域进行划分，自己的行为并未越权。

1. 在“中央花园清水河片区”原有业主委员会和物业管理公司进行管理的情况下，该区房管局有无对此地进行物业管理区域划分的行政职权？

2. 该区房管局的物业管理区域划分的行政行为是否合法？

分析：

1. 作为行政机关，应当遵循依法行政的行为准则，依照法律、法规行使维护社会经济文化秩序、管理社会事务、促进社会文明进步的职责和权力。《物业管理条例》第5条也规定，行政主管部门作为物业管理活动的行政管理部门，应当依职权或根据当事人的申请，对所辖区域内包括划分物业管理区域在内的物业管理活动，依法实施管理和监督。《物业管理条例》第9条第2款明确了物业管理区域划分的主要原则，同时授权省、市、自治区、直辖市根据本行政区域的实际情况，制定具体的划分办法。《物业管理条例》颁布施行后，四川省未及时出台相关的具体划分办法。被告某区房管局在《物业管理条例》颁布实施后，四川省尚未出台具体办法的情况下，为履行行政管理职责，直接适用上位法《物业管理条例》，并将与上位法不存在冲突的地方规范性文件作为其实施行政行为的依据，并无不当。所以在“中央花园清水河片区”原有业主委员会和物业管理公司进行管理的情况下，该区房管局具有对此地进行物业管理区域划分的行政职权。

2. 同样，依据《物业管理条例》第9条第2款的规定，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。被告某区房管局考虑到“中央花园清水河片区”的建筑规模较大，分属两个社区等实际情况，为便于管理，