

“十二五”职业教育国家规划教材
★ 中等职业学校物业管理专业教材 ★

物业管理 法规应用

主编 陶 威



北京出版社
山东科学技术出版社

中等职业学校机电设备安装与维修专业教材

物业管理法规应用

北京出版社
山东科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理法规应用 / 陶威主编—济南:山东科学技术出版社,2016.6

ISBN 978-7-5331-8217-5

I. ①物… II. ①陶… III. ①物业管理—法规—中国—中等专业学校—教材 IV. ①D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 091935 号

物业管理法规应用

主编 陶 威

主管单位:北京出版集团有限公司

山东出版传媒股份有限公司

出 版 者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路 16 号

邮编:250002 电话:(0531)82098088

网址:www.lkj.com.cn

电子邮件:sdkj@sdpress.com.cn

发 行 者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路 16 号

邮编:250002 电话:(0531)82098071

印 刷 者:山东金坐标印务有限公司

地址:莱芜市嬴牟西大街 28 号

邮编:271100 电话:(0634)6276023

开本:787mm×1092mm 16 开

印张:9

版次:2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5331-8217-5

定价:22.80 元

编审委员会

主任委员 孙宝水 郭广宝

副主任委员 白宗文 邹本杰 孙 睿

委 员 （按姓氏笔画排列）

王 靖 李卫卫 李继俊 张 泠 胡蔚衡

神和进 陶 威 董淑云 景 茵 潘莉莉

编写说明

加强职业教育教材建设是提高人才培养质量的关键环节,是推进教育教学改革,提高教育教学质量,促进中职教育发展的基础性工程。如何培养满足企业需求的人才,是职业教育面临的一个突出而又紧迫的问题。目前,中职教材普遍存在理论偏重、偏难、操作与实际脱节等弊端,突出的是以“知识为本位”而不是以“能力为本位”的理念,与就业市场对中职毕业生的要求相左。

为进一步贯彻落实全国教育工作会议精神、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)、《现代职业教育体系建设规划(2014—2020年)》(教发〔2014〕6号),北京出版社联合山东科学技术出版社结合物业管理专业各中职学校发展现状及企业对人才的需求,在市场调研和专家论证的基础上,打造了反映产业和科技发展水平、符合职业教育规律和技能人才培养的专业教材。

本套专业教材以教育部最新公布的《中等职业学校物业管理专业教学标准(试行)》为指导思想,以中职学生实际情况为根据,以中职学校办学特色为导向,与具体的专业紧密结合,按照“基于工作流程构建课程体系”的建设思路(单元任务教学)编写,根据物业管理行业的总体发展趋势和企业对高素质技能型人才的要求,构建了与物业管理专业相配套的内容体系,涵盖了专业核心课和部分专业(技能)方向课程。

本套教材在编写过程中着力体现了模块教学理念和特色,即以素质为核心、以能力为本位,重在知识和技能的实际灵活应用;彻底改变传统教材以知识为中心、重在传授知识的教育观念。为了完成这一宏伟而又艰巨的任务,我们成立了教材编审委员会,委员会的成员由具有多年职业教育理论研究和实践经验的高校教师、中职教师 and 行业企业一线专业人士担任。从选题到选材,从内容到体例,都从职业化人才培养目标出发,制定了统一的规范和要求,为本套教材的编写奠定了坚实的基础。

本套教材的特点具体如下:

一、教学目标

在教材编写过程中明确提出以“工学结合,理实一体”为编写宗旨,以培养知识与技能为目标,避免就理论谈理论、就技能教技能,做到有的放矢。打破传统的知识体系,将理论知识和实际操作合二为一,理论与实践一体化,体现“学中做”和“做中学”。让学生在做中学习,在做中发现规律,获取知识。

二、教学内容

一方面,采用最新颁布的规范、标准,合理选取内容;另一方面,结合新知识、新工艺、新材料、新设备的现实发展要求增删、更新教学内容,重视基础内容与专业知识的衔接。通过学习,学生能更有效地构建自己的知识体系,更有利于知识的正迁移。让学生知道“做什么”“怎么做”“为什么”,使学生明白教学的目的,并为之而努力,切实提高学生的思维能力、学习能力和创造能力。

三、教学方法

教材教法是一个整体,在教材中设计以“单元—任务”的方式,通过案例载体来展开,以任务的形式进行项目落实等教学内容,每个任务以“完整”的形式体现,即完成一个任务后,学生可以完全掌握相关技能,以提升学生的成就感和兴趣。体现以学生为主体的教学方法,做到形式新颖。通过“教、学、做”一体化,按教学模块的教学过程,由简单到复杂开展教学,实现课程的教学创新。

四、编排形式

教材配图详细、图解丰富、图文并茂,引入的实际案例和设计的教学活动具有代表性,既便于老师教学,又便于学生学习;同时,教材配套有相关案例、素材、配套练习答案光盘以及先进的多媒体课件,强化感性认识,强调直观教学,做到生动活泼。

五、编写体例

每个单元都是以任务驱动、项目引领的模块为基本结构。教材栏目包括任务概述、任务目标、学习内容、案例描述、案例分析、拓展提高、思考练习、单元要点归纳等。其中,学习内容是教材中每一个单元教学任务的主体,充分体现“做中学”的重要性,以具有代表性、普适性的案例为载体进行展开,紧密结合岗位实际,突出了对学生职业素质和能力的培养。

六、专家引领,双师型作者队伍

本系列教材由北京出版社和山东科学技术出版社共同组织具有教学经验及教材编写经验的“双师型”教师编写,参加编写的学校有山东城市建设职业学院、潍坊工商职业学院、济南物业管理职业中等专业学校、青岛城市管理职业学校、仙桃市理工中等专业学校、中山火炬开发区理工学校、江西省电子信息工程学校,并聘请山东省教育科学研究院邹本杰担任教材主审,感谢上海绿地服务有限公司、山东鲁班物业管理有限公司给予技术上的大力支持。

本系列教材,各书既可独立成册,又相互关联,具有很强的专业性。它既是物业管理专业组织教学的强有力工具,也是引导物业管理专业的学习者走向成功的良师益友。

前 言

改革开放以来,伴随着我国经济发展水平的逐步提升,以功能齐全、现代化程度高为特征的小区、办公区、商贸区等各类新型建筑区域迅猛发展。要使这种规模化、系统化、现代化程度较高的建筑区域有序和谐运转,必须配以专业服务机构提供相应保障。在此背景下,被人们形象地誉为“社区保姆”的物业服务公司应运而生。为此,为了规范物业管理活动,维护业主和物业服务企业的合法权益,改善人民群众的生活和工作环境,国务院及各相关部委相继出台了《物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》等法律法规。

本教材是基于现代物业对中等专职管理人才的特别需求,在仍缺乏课程标准的背景下,依据专业标准而组织编写的一门教科书,以供“中职”相应专业的广大师生使用。

本教材坚持以“工学结合,理实一体”为编写宗旨,着力体现以“理实一体、工作过程”为导向的思想要求,切实贯彻“学中做和做中学”的方法理念,兼顾教材内容与职业标准,紧扣未来学生实际工作需要,全面展现知识技能岗位化、岗位问题化、问题教学化、教学任务化、任务行业标准化,以增强教材的实用性。以单元—任务的方式,通过案例载体来展开,以任务的形式进行项目落实,并在每一单元的最后部分辅以“任务拓展”“思考练习”“单元小结”等栏目来完善和巩固知识。

本教材图文并茂,体例活泼,逻辑性、实用性强;案例通俗易懂,贴近中职生的心理特点,方便教师实施教学。同时,为方便学生对知识的系统性掌握,在编写逻辑上采用了:涉及同一事项的条款,按照“权利—义务—责任”的路径放在同一“学习任务”中进行集中编写的方法。

为完成本教材的编写任务,全体编委同仁同心协力,查找参阅了大量相关书籍,多次一起研讨所遇问题,请教了多位一线员工和专家,待形成一致意见和思路之后,大家才对各自所承担的任务展开编写,从而保证了教材关键环节和格调的统一性。编委中有从教多年的一线教师,也有长期在企业工作的业务精英;既有毕业于北大的高才生,也有多年从事本法规教学和实务的专家。他们分别是来自山东城市建设职业学院的陶威、张玲、宋

玲、孙峰、姜淑娟、徐纪平、任鹏，济南城建集团的车冉，潍坊市经济学校的王萍等。

教材编写过程中，山东城市建设职业学院的花景新教授、崔建新律师给予了大力帮助，在此一并表示感谢！

由于编者的学术水平有限，加上时间仓促，书中难免存在不当之处，敬请读者批评指正，以便今后再版时修正。

编 者

目 录

CONTENTS

第一单元 《物业管理条例》总则	1
学习任务 1 《条例》的宗旨	2
学习任务 2 物业公司的设立及其法律地位	7
学习任务 3 物业服务企业的招聘和监管	13
第二单元 业主及业主大会	18
学习任务 1 业主的权利和义务	19
学习任务 2 业主大会	25
学习任务 3 物业管理区域的划分及业主大会成立方式	30
学习任务 4 业主共同决定事项及管理规约	35
学习任务 5 业主委员会	40
学习任务 6 业主组织的职责限制及与相关单位的关系	46
第三单元 前期物业管理	51
学习任务 1 前期物业管理	52
学习任务 2 物业临时管理规约	60
学习任务 3 建设单位对物业的义务	64
学习任务 4 共用物业的承接验收	68
学习任务 5 物业管理用房	73
第四单元 物业管理服务	78
学习任务 1 物业服务企业及人员资质	79
学习任务 2 物业管理区域及委托责任	84

学习任务 3 物业服务合同	87
学习任务 4 物业服务收费	95
学习任务 5 对违规和投诉的处理	101
第五单元 物业的使用与维护	107
学习任务 1 共有物业的使用和维护	108
学习任务 2 房屋装饰装修的告知义务	114
学习任务 3 专项维修资金	119
学习任务 4 共用物业经营许可及收益处置	126
学习任务 5 责任人的维修养护责任	129

第一单元 《物业管理条例》总则

单元概述

本单元主要就《物业管理条例》(下文简称《条例》)第一章总则的内容进行重点学习,同时对与此相关的其他法律法规做综合引述。从内容来看,本单元多为概括性较强的法理知识,对今后的职业实践活动具有深刻而全面的指导意义。因此,扎实学好本单元的相关内容,不仅能为接下来的学习和掌握物业管理中的其他法律法规知识打下良好的法理基础,更是当下一个物业管理从业者时刻必备的理念素养。

本单元结构共分五层,分别为立法宗旨、物业管理的定义、物业服务企业的设立及其法律地位、选择物业服务企业的方式、物业管理发展的途径、物业管理的监管机关及其违法责任等。

单元目标

- 通过学习,能基本记忆、理解和掌握《条例》第一条至第五条所涉及的基础知识
- 能够运用本单元的基础知识正确解释或评价物业管理过程中的常见现象

学习任务1 《条例》的宗旨



任务概述

作为未来的物业管理从业者,全面正确理解《条例》及相关物业管理法律、法规的立法宗旨,熟知物业管理有关概念的内涵,是应该具备的基本功,必须端正心态认真学习领会,力争做到理解、熟记并内化于心、外践于行。所以,应首先树立“为业主服务”的法治理念,懂得制定《条例》及相关法律法规的目的不仅是为了调节物业管理活动中各相关法律关系主体的权利和义务,更是为了通过规范物业管理活动,最终实现“改善人民群众的生活和工作环境”。



任务目标

- 能够正确理解和掌握《条例》及相关法规的立法宗旨,牢固树立“宗旨”意识,全面认知“物业管理”的内涵,以便在未来职业实践中有一个行动指针
- 能够在与一线职工或业主的交流、职业培训中,恰当运用“宗旨”和“物业管理”的基本常识进行实际工作指导



学习内容

一、树立宗旨意识,增强服务观念

1. 为何要树立宗旨意识

(1)《条例》的立法宗旨。《条例》第一条明确规定:“为了规范物业管理活动,维护业主和物业服务企业的合法权益,改善人民群众的生活和工作环境,制定本条例。”

(2)树立宗旨意识的意义。《条例》宗旨是从业者在运用该法律、法规的时候,应当时刻牢记的总要求和总目标。它是指导从业者做好物业管理工作的行动指针,否则极有可能在业主与物业公司之间引起诸多不应有的矛盾和纠纷,从而无法实现彼此的利益诉求,更不利于改善业主的生活和工作环境。所以,只有从业者树立起宗旨意识,才会将宗旨的要求化为工作中的自觉行动,从而促进个人的业务提升和企业良好形象的形成。

2. 物业的概念及法律属性

(1)物业的概念。“物业”一词是由中国香港传入大陆并逐渐流传,以至现在被普遍接受的一个专有名词。具体地说,是指已建成并投入使用的各类房屋建筑及附属设施设备

和相关场地。物业可以是一个完整的住宅小区,也可以是其中的一栋楼宇、一个单元。物业可以包含各种建筑物,如住宅、商业大厦、酒店、宾馆、工业厂房等。近年来,随着物业管理业务领域的拓展,物业的概念有时被延伸至一定的空间场所,如公园、码头等。2003年9月1日生效的《条例》没有专门给出“物业”的概念,但从《条例》对“物业”一词的具体运用来看,“物业”应指已经建成并投入使用的房屋及配套设施设备和相关场地。大致包括以下几个部分:

①建筑物本体。它是指已经建成并投入使用的各类建筑物,如住宅、商场、厂房、写字楼等。

②配套设施设备。它包括建筑物的附属设施和公共设施。建筑物的附属设施是指保证建筑物各项使用功能的设施,如供水、排水、燃气、消防设施等。公共设施是市政设施的一部分,如物业管理区域内的道路、绿地、停车场、照明路灯、排水管道等。

③相关场地。它是指建筑物本体及配套设施所占用的土地。

(2)物业的法律属性。“物业”并不是法律意义上的概念,法律上的“物”包括动产和不动产。物权作为一个法律范畴,指权利人直接支配特定的物的权利,包括所有权、用益物权和担保物权。建筑物的“物权”就是建筑物的所有权,土地的使用权、收益权和处分权,是多种权利的集合体,是一个完整的权利体系。物业所有人有权将物业转让、出租、抵押等。

3. 增强服务业主的观念

(1)业主的定义。结合《条例》第六条和《物权法》的有关规定,业主是指房屋所有权人或该房屋所处的建筑区划内的建筑物区分所有权人。所以,在物业管理活动中,业主有时是指所有权人个体,有时是一个集体的概念。

(2)物业公司及其主要职能。物业公司是指依法设立、具有独立法人资格,从事物业管理服务活动的企业,其资质分为一、二、三级。根据《物权法》的有关规定,2007年对《条例》进行修订时,将“物业管理企业”修改为“物业服务企业”,将“业主公约”修改为“管理规约”,将“业主临时公约”修改为“临时管理规约”。从而明确了物业公司的定位——为业主服务,也进一步明确了物业公司与业主之间的关系。

案例分析

概述:上海陆家嘴物业管理有限公司坚持“陆家嘴物业让您更满意,100%业户第一”的服务理念,将“使人民群众满意、使人民群众高兴、使人民群众放心”作为一切工作的出发点和归宿点。然而,他们在上海负责管理的一些物业所在的区域,由于地理条件所限,居民常年有在户外朝阳的窗口处搭建“球门架”以便“晒霉”的习俗,抬头望去有失雅观;并且依据有关规定,创建物业管理达标创优的楼盘,外墙立面是不准擅自搭建这类设施的。面对这一难题,公司认为:居民晾晒衣物是生活所需,不能强行制止,而遵循法规要求也是物业服务企业的责任,两者必须兼顾。于是他们先运用有效的公关

手段,逐一与业户进行“推心置腹”的沟通和交流,以赢得理解;之后他们在小区光照充足的地方集中建造了统一漂亮的晒衣架,居民要晾晒衣被,只要通知管理处,他们就会立即派专人上门收取,待晒干后包装好送到居民家中。这一举措通过一段时间的实践,受到了业户的高度赞扬。如图1-1所示。

分析:对“球门架”难题的恰当解决,充分说明了上海陆家嘴物业管理有限公司不仅在理念上正确诠释了《条例》的宗旨,而且在行动上全面践行了“为业主服务”的内在要求,尤其是实实在在的贴心服务,更是极大提升了企业的形象和业绩。至2008年,该企业已成为物业总面积超2000万平方米的明星企业,并在成立的早期就被评为国家首批物业管理资质一级企业。



图 1-1 物业服务贵在用心

二、正确把握物业管理的内涵,破除狭隘陈旧的观点

1. 物业管理的定义和内涵

(1)物业管理的定义。根据《条例》第二条的规定,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,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

(2)物业管理的内涵。物业管理的内涵包括三个方面:①物业管理的对象是物业;②物业管理的对象是业主和使用人;③物业管理的基本性质和特点是经营。

2. 物业管理的特征及物业管理法律关系

(1)特征

第一,物业管理是一种社会化的管理模式。物业管理将分散的社会分工汇集起来,由一个物业管理组织统一实施,每位业主只需物业服务企业一家,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜办妥,而不必分别面对各个不同部门。物业服务企业犹如一个“总管家”,如图1-2所示。

第二,物业管理是一种专业化的管理。物业管理是由专业的管理企业实施的对物业的统一管理。它可以通过设置专业的管理职能部门来从事相应的管理业务,也可以将一些专项服务事项委托给相应的专业服务单位。例如,园林绿化可以委托给专业的绿化公司,环境卫生可以承包给专业的清洁公司等。

第三,物业管理是一种经营性的管理。物业管理的经营目标是保本微利,量入为出,不以高额利润为目的。物业服务企业可以通过多种经营,使物业管理走上“以业养业、自我发展”的道路,既减轻了自身负担,又使物业维护有了充足的资金来源,从而使业主能够享受到更多的优质服务。

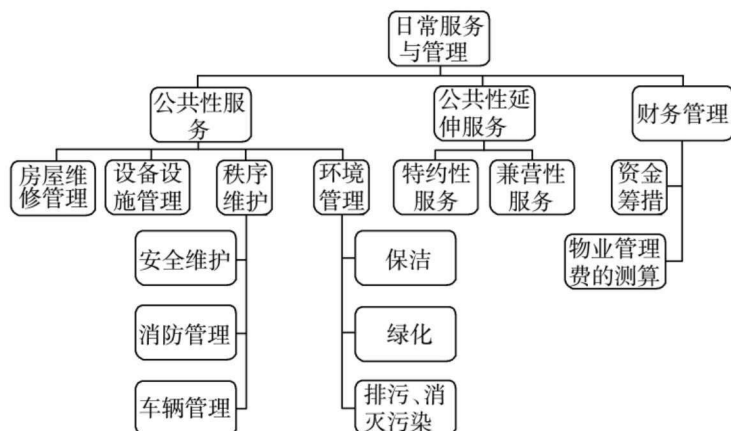


图 1-2 物业日常服务与管理示意图

第四,物业管理是一种规范化的管理。物业管理既有国家法律、法规和物业服务合同的明确规定,也有物业管理的专业性技术规范。物业服务企业的选聘、业主大会的召开、业主委员会的成立、物业服务合同的签订等都要符合法律规定。同时,物业服务企业从事物业管理活动必须遵循相应的专业性技术规范,如常用消防器材使用、养护的规范,电梯设备使用、保养的规范等。

(2) 物业管理法律关系及其构成要素

1) 物业管理法律关系是指物业管理法律规范在调整物业管理活动的过程中形成的特定主体间的权利和义务关系,是物业管理社会关系中的法律调整形式。例如,《条例》第四十三条规定:“物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定外的服务项目,服务报酬由双方约定”。业主与物业服务企业可以依此形成一个民事的委托合同关系。

2) 物业管理法律关系的构成要素包括主体、客体和内容三部分。

①主体。物业管理法律关系的主体是指依法可以参加到物业管理法律关系中,并在其中享有权利和承担义务的人,如自然人、法人、其他组织等。另外,国家作为一个整体,有时候也是物业管理法律关系的参与者。例如,在对国家所有的公共物业进行管理时,国家扮演着业主的角色。

②客体。法律关系的客体又称权利客体,是权利、义务所指向的对象。包括:以实体出现的物,如房屋、设施、设备、场地等;非物质财富,如物业服务企业形成的品牌商标;权利,如通行权、公共秩序维护权等;行为结果,如良好的治安环境、有序的泊车秩序等。

③内容。物业管理法律关系的内容是物业管理法律关系的主体享有的权利和承担的义务。其中权利是指物业管理法律关系主体依法按照自己的意志,做出或者不做出某种行为以及要求他人做出或不做出某种行为的资格;义务是指物业管理法律关系主体依法规定或合同约定所承担的某种必须履行的责任,或必须做出、不做出某种行为的负担。权利和义务是一致的,没有无权利的义务,也没有无义务的权利。一般情况下,物业管理法律关系主体既享有权利又承担义务,但具体的权利和义务在不同的法律关系下有所不同。

3. 破除旧观念,掌握现代物业管理的新内容

现代物业管理早已突破原来仅负责户口和安全管理管理的狭隘观念,已作为一种无形但有偿的特殊商品——劳务和专业服务,被广大业主所普遍接受,如图 1-3 所示。这种服务一般要明码标价、明确服务项目和收费标准等。分为常规性的公共服务,如房屋建筑主体的管理及住宅装修的日常监督、房屋设备设施的管理、环境卫生的管理等;针对性的专门服务,如日常生活类、商业服务类、文教卫体类等;委托性的特约服务。



图 1-3 物业服务也要专业化

特别提示

1. 释疑:建筑物区分所有权,是指业主对建筑物的与其他部分区别开来的某一特定部分所享有的所有权,如业主对电梯、绿地等公共设施部分享有共有和共同管理的权利。

2. 考证要点:《条例》第一、二条和《物业服务企业资质管理办法》中的第二条第二款、第三条。



拓展提高

《物权法》第七十条至第八十三条,《物业服务企业资质管理办法》第一条、第二条、第三条,《物业服务收费管理办法》第二条。



思考练习

一、填空题

- 2007 年对《物业管理条例》进行修订时,将“物业服务企业”修改为“物业服务企业”,从而明确了物业公司的定位是_____。
- 《条例》的第一条指出物业服务企业的合法权益同样也需要得到_____。
- 物业服务企业必须具有独立的_____资格。
- 物业管理以业主和物业服务企业签订的_____为基础。
- 业主招聘物业服务公司时应当向_____个以上的特定物业服务企业发出邀请书。

二、选择题

- 约定物业合同的双方当事人分别是()。
 - 业主和物业服务企业
 - 业主和建筑商
 - 建筑商与物业服务企业
- 物业服务企业资质等级分为()级。
 - 1 级、2 级
 - 1 级、2 级、3 级
 - 1 级、2 级、3 级、4 级
- 物业管理的管理对象是()。
 - 业主
 - 物业
 - 物业服务企业

4. 物业管理的基本内容按服务的性质和提供的方式可分为()。

A. 常规性的公共服务 B. 针对性的专项服务 C. 委托性的特约服务

5. 物业管理的服务对象是()。

A. 业主和使用人 B. 业主和物业 C. 物业和使用人

三、简答题

什么是物业管理?

学习任务2 物业公司的设立及其法律地位



任务概述

本任务主要就物业服务企业的性质、类别、设置条件、资质审批以及内部组织结构和擅自行为的后果逐一进行简单介绍。学好本任务是未来专业职业者做好本职工作的基本功底,既有利于培养企业主人公的意识,又有利于强化为业主服务的职业能力,同时还可以为自己未来职业的发展和在本领域创业打下良好的认知基础。另外,要掌握本任务的相关内容,应当深入物业服务企业进行全面实习。



任务目标

- 能够理解和熟知设立物业服务企业所必备的基本常识
- 能够在具体的业务实践中明确不同的物业服务企业的性质、类别、设置条件、资质划分、内部组织机构的职责分工以及管理过程中擅自行为的法律后果等



学习内容

一、物业服务企业的性质和类别

1. 物业服务企业的概念

物业服务企业是指依法设立、具有独立法人资格、从事物业管理服务活动的企业。其具有营利性、专业化、服务的多样性和社会性以及企业行为依据的单一化等(企业行为的产生只能依据物业服务合同)特点。

2. 物业服务企业的类别

(1)按物业服务企业的组建和形成分类,可以分为专业化、社会化、市场化的物业服务企业,与房地产开发商有隶属关系的物业服务企业,由大中型企事业单位自行组建的物业服务企业,由街道办事处组建的物业服务企业等。

(2)按物业服务企业与物业的产权关系分类,可以分为委托服务型物业服务企业和自