

全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会规划推荐教材

WUYE
GUANLI
ANLI FENXI

物业管理案例分析

(物业管理与房地产类专业适用)

本教材编审委员会组织编写

温小明 主编

 中国建筑工业出版社

全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会规划推荐教材

物业管理案例分析

(物业管理与房地产类专业适用)

本教材编审委员会组织编写

温小明 主编

陈德豪 主审

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理案例分析/温小明主编. —北京:中国建筑工业出版社,2006

全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会规划推荐教材 物业管理与房地产类专业适用

ISBN 7-112-08068-1

I. 物... II. 温... III. 物业管理—案例分析—高等学校:技术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 152176 号

全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会规划推荐教材

物业管理案例分析

(物业管理与房地产类专业适用)

本教材编审委员会组织编写

温小明 主编

陈德豪 主审

*

中国建筑工业出版社出版(北京西郊百万庄)

新华书店总店科技发行所发行

北京华艺制版公司制版

北京同文印刷有限责任公司印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 8½ 字数: 202 千字

2006 年 1 月第一版 2006 年 1 月第一次印刷

印数: 1—3000 册 定价: 13.00 元

ISBN 7-112-08068-1

(14022)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

本社网址: <http://www.cabp.com.cn>

网上书店: <http://www.china-building.com.cn>

本书是高等职业院校物业管理专业的配套教材，全书共设六章，包括物业管理制度、业主和业主大会、物业管理公司、物业管理委托与选聘、物业管理服务、物业管理收费等内容，每章均按“相关法条”、“案例精选”、“相关判例”和“思考题”的体例编写。本书既可作为高职院校物业管理专业学生的教材，又可供物业管理研究人员探讨，也可供物业管理一线工作人员参考。

* * *

责任编辑：张 晶 吉万旺

责任设计：董建平

责任校对：刘 梅 关 健

本教材编审委员会名单

主 任：吴 泽

副主任：陈锡宝 范文昭 张怡朋

秘 书：袁建新

委 员：(按姓氏笔画排序)

马 江	王林生	甘太仕	刘建军	刘 宇	汤万龙
汤 斌	陈锡宝	陈茂明	陈海英	李永光	李渠建
李玉宝	张怡朋	张国华	吴 泽	范文昭	周志强
胡六星	郝志群	倪 荣	袁建新	徐佳芳	徐永泽
徐 田	夏清东	黄志洁	温小明	滕永健	

序 言

全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会工程管理类专业指导分委员会（原名高等学校土建学科教学指导委员会高等职业教育专业委员会管理类专业指导小组）是建设部受教育部委托，由建设部聘任和管理的专家机构。其主要工作任务是，研究如何适应建设事业发展的需要设置高等职业教育专业，明确建设类高等职业教育人才的培养标准和规格，构建理论与实践紧密结合的教学内容体系，构筑“校企合作、产学结合”的人才培养模式，为我国建设事业的健康发展提供智力支持。

在建设部人事教育司和全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会的领导下，自2002年以来，全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会工程管理类专业指导分委员会的工作取得了多项成果，编制了工程管理类高职高专教育指导性专业目录；在重点专业的专业定位、人才培养方案、教学内容体系、主干课程内容等方面取得了共识；制定了“工程造价”、“建筑工程管理”、“建筑经济管理”、“物业管理”等专业的教育标准；制定了人才培养方案、主干课程教学大纲；制定了教材编审原则；启动了建设类高等职业教育建筑管理类专业人才培养模式的研究工作。

全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会工程管理类专业指导分委员会指导的专业有工程造价、建筑工程管理、建筑经济管理、房地产经营与估价、物业管理及物业设施管理等6个专业。为了满足上述专业的教学需要，我们在调查研究的基础上制定了这些专业的教育标准和培养方案，根据培养方案认真组织了教学与实践经验丰富的教授和专家编制了主干课程的教学大纲，然后根据教学大纲编审了本套教材。

本套教材是在高等职业教育有关改革精神指导下，以社会需求为导向，以培养实用为主、技能为本的应用型人才为出发点，根据目前各专业毕业生的岗位走向、生源状况等实际情况，由理论知识扎实、实践能力强的双师型教师和专家编写的。因此，本套教材体现了高等职业教育适应性、实用性强的特点，具有内容新、通俗易懂、紧密结合工程实践和工程管理实际、符合高职学生学习规律的特色。我们希望通过这套教材的使用，进一步提高教学质量，更好地为社会培养具有解决工作中实际问题的有用人才打下基础；也为今后推出更多更好的具有高职教育特色的教材探索一条新的路子，使我国的高职教育办得更加规范和有效。

**全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会
工程管理类专业指导分委员会**

前 言

物业管理实务工作中会遇到各种各样的矛盾和纠纷,如何处理这些矛盾和纠纷,是当前人们比较关心的热点问题之一,也是高职高专物业管理专业的学生应具备的一项重要技能。

本书作为高等职业院校物业管理专业的配套教材,以培养学生在物业管理实务中解决问题的能力为出发点,精选了大量物业管理案例,并进行深入分析,全书共设六章:第一章,物业管理制度,主要是帮助读者正确认识物业管理制度;第二章,业主和业主大会,主要分析和研究业主和业主大会的权利、义务以及业主大会召开的相关问题,分析和研究业主管理委员会的权利、义务、组成、召开等相关疑难问题;第三章,物业管理公司,主要分析和研究物业管理公司的权利、义务、组建、实际运作等一系列实际问题;第四章,物业管理委托与选聘,主要分析与研究在委托与聘用过程中的法律问题和实际操作问题;第五章,物业管理服务,主要分析和研究物业管理服务中的疑难问题;第六章,物业管理收费,主要分析与研究物业管理收费中遇到的实际问题与法律问题等。

本书由温小明主编,副主编为刘阳、韩现国,具体分工如下:

第一章、第二章由温小明负责编写;第三章由刘阳负责编写;第四章、第五章、第六章由韩现国负责编写。

广州市物业管理研究会副会长、广州大学管理工程系副教授陈德豪先生拨冗主审了本书,并提出了很多宝贵的意见和建议,在此我们表示衷心的感谢。

鉴于我们对有关法律法规的理解不一定十分准确、透彻,加之时间有限,疏漏之处在所难免,请各位予以批评指正。

编者

2005年6月

目 录

第一章 物业管理制度	(1)
思考题.....	(8)
第二章 业主和业主大会	(9)
思考题.....	(21)
第三章 物业管理公司	(22)
思考题.....	(32)
第四章 物业管理委托与选聘	(33)
思考题.....	(48)
第五章 物业管理服务	(49)
思考题.....	(84)
第六章 物业管理收费	(85)
思考题.....	(104)
附录 1 物业管理条例	(105)
附录 2 前期物业管理招标投标管理暂行办法	(113)
附录 3 物业服务收费管理办法	(118)
附录 4 业主大会规程	(121)
主要参考文献	(125)

第一章 物业管理制度

相关法条

1. 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。

2. 在业主、业主大会选聘物业管理企业之前，建设单位选聘物业管理企业的，应当签订书面的前期物业服务合同。

3. 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

——《物业管理条例》，2003年9月1日起施行

案例精选

〔案例 1-1〕物业管理到底是管理还是服务？

某旧小区进行物业管理后，不少居民对物业管理公司的一些工作很不理解，比如，物业管理公司的管理人员不让业主把车停放在楼下门口，把小区原来的四个出口封闭了两个，不让居民把被子拿到小区内的空地上随地晾晒等。对这些居民非常疑惑，不是说物业管理公司是我们聘请来为我们服务的吗？可物业管理公司为什么又处处管着我们业主？物业管理到底是管理还是服务？

对于物业管理是管理还是服务，物业管理公司和业主的看法是不一致的。不少物业管理公司认为，物业管理就是管理；而相当多的业主则认为，业主请来物业管理公司，就是要他们提供服务的，因而物业管理就是服务。我们认为，物业管理的实质是服务，但物业管理在服务中也不可避免地融入了管理。没有管理，谈不上服务。

〔案例分析〕

要弄清以上问题，必须了解物业管理中的法律关系问题。

物业管理中一个很重要的法律关系是：业主和物业管理公司之间是聘用与被聘用、委托与被委托、服务与接受服务的关系，双方是平等的民事主体，法律上没有谁管理谁的问题。从理论上说，物业管理中所包含的法律关系的实体内容是特殊的，既有服务内容，又有管理内容，寓管理于服务之中，或者寓服务于管理之中，管理和服务融合在一起，不能

分开。物业管理公司，虽然叫“管理公司”而不叫“服务公司”，并不能说明它是类似于政府的管理部门，它不能完全行使管理职能。同时，它所从事的工作，也不可能完全是服务性的。从实际情况看，物业管理工作既包括打扫卫生、房屋与设备维修、绿化清洁等服务工作，也包括住宅小区内的道路车辆管理、治安管理、制止破坏绿化的行为等具有管理性质的工作。因此，既不能将物业管理单纯理解为管理，也不能将它单纯理解为服务。

〔案例 1-2〕 业主是小区的主人，物业管理公司是业主的仆人，对吗？

富馨物业管理公司近日把在金丽小区的管理处名称由原来的“富馨物业管理公司金丽小区管理处”改为“富馨物业管理公司金丽小区服务中心”，某业主看到后说：“这才对嘛，业主与物业管理公司的关系，业主本来就应该是物业的主人，也就是小区的主人，而物业管理公司是业主请来管理自己物业的，是业主的仆人……”请问应该如何看待业主与物业管理公司之间的关系？

〔案例分析〕

物业管理公司与业主之间到底是什么关系？这是正确处理小区内各种问题的一个基本出发点。我们认为，业主和物业管理公司之间的关系，可以从以下几方面分析：

(1) 在法律上，双方是平等的民事主体关系，没有谁领导谁，谁管理谁的问题。产权人通过业主大会在市场上选聘物业管理企业，双方在完全平等的原则下，通过双向选择签订合同，明确各自的权利与义务。因而物业管理公司与房屋产权人的关系是合同法律关系中的一种。双方通过双向选择并签订合同，这本身就说明了业主和物业管理公司是平等的民事主体关系。

(2) 在经济上，双方是聘用与被聘用、委托与被委托、服务与被服务的关系，通过物业管理委托合同，双方确立起各自的权利、义务与责任。实施物业管理的实体是具有法人资格的专业企业即物业管理公司。由于房屋产权属业主所有（产权多元化），物业管理企业通过合同或契约，接受业主委托（聘用），代表业主并运用经济手段经营管理物业。物业管理公司与业主之间是服务与被服务的关系，物业管理公司的管理服务行为是企业行为，是有偿的，业主要为占有和消费物业管理公司提供的管理服务支付一定的费用。

(3) 物业管理过程中，业主应处于主导地位，物业管理公司应处于被动地位。大厦或住宅小区的物业所有权应当归属于业主，业主也就是物业管理权的权力主体。业主有参加物业管理的权利，并有合理使用房屋和公用设施、维护物业的效用和价值的义务。业主以业主管理委员会为权力核心，由业主管理委员会代表全体业主与物业管理企业签订合同。在明确业主和物业管理企业的权利、责任和义务的同时，由物业管理企业接受业主的委托，按照业主的愿望与要求对物业实施管理。业主是“主人”，物业管理者是“管家”。业主属于买方即需方，物业管理公司则应为卖方即供方。作为物业管理市场上需求方的业主，通过业主管理委员会在物业管理市场上选择物业管理公司，通过他们的选择，决定物业管理公司能否有机会提供服务，进而影响物业管理公司如何生存和发展。从这个意义上讲，业主是处于主导地位的，而物业管理公司则相对来说，是处于被动地位的。

(4) 要防止两种相反的倾向。一种就是业主至上，或者叫做业主至上主义。一切权利归业主，业主拥有产权就拥有物业管理的一切权利，且不承担义务，一切围绕业主的产权

做文章。认为业主（代表）大会是最高决策机构。对物业管理公司的行为要求甚多，规范甚细，处罚甚严，而对业主或使用人的行为规范笼而统之，一笔带过。这种业主权力至上、不能说、不能管，用财产所有权掩盖业主或使用人对他人、对社会所应承担责任的观点，对真正公平公正的市场经济是有害的。另外一种倾向就是所谓物业管理就是“管理”，物业管理公司就是“管理者”的观念。有些发展商没有意识到商品房经过交易后自己位置的转换，有些物业管理公司以当然的管理者、当然的领导、当然的“太上皇”身份来“治理”业主，由此导致了一系列法律纠纷的出现。

〔案例 1-3〕物业管理到底管些什么或有什么服务？

自从我们小区进行物业管理后，我家每月就要多交上百元的物业管理费，可我除看见多了保安、小区干净一些外，并没有发现物业公司还给我们提供了什么服务。请问，物业公司的管理到底管些什么或有些什么服务？

〔案例分析〕

物业管理的主要对象是住宅小区、综合办公楼、商业大厦、宾馆、厂房、仓库等。它的管理范围相当广泛，服务项目多层次多元化。总的来看，物业管理涉及经营与管理两大方面，包含服务与发展两大部分，涉及的工作内容比较繁琐复杂。归纳起来，可把物业管理的管理服务内容分为以下三个方面：

1. 基本管理与服务

基本管理与服务是指物业管理企业直接针对物业和所有业主的各项具体管理服务，有人把它称为公共管理服务。归纳起来，它一般包括八个方面：

（1）房屋维修养护管理。主要包括房屋的质量管理、房屋维修施工管理和房屋修缮行政管理等。对物业管理企业来讲，房屋维修管理主要指前两种。

（2）房屋设备管理。主要包括给排水管理、电梯管理和供电管理三个部分。

（3）环境环卫管理。具体包括环境管理、卫生管理和绿化管理三个方面的内容。

（4）治安管理。主要通过值班、看守、巡逻等防止事故发生以及处理突发事件等。

（5）供暖管理。包括燃料供应、锅炉操作、设备维修和用户管理等诸环节。

（6）消防管理。如消防设备的维护、保养与更新等。

（7）装修管理。如对装修单位资格的管理、装修行为的管理等。

（8）车辆交通管理。如机动车辆的进出和停放管理等。

2. 综合经营管理与服务

综合性经营服务是一个全方位、多层次的服务，具体包括：

（1）衣着方面。如洗衣（尤其是干洗）服务、制衣、补衣服务等。

（2）饮食方面。如快餐盒饭、送饭服务；音乐茶坊；燃料供应及代送服务等。

（3）居住方面。如房屋看管；房屋装修；房屋清洁；搬家服务；物业租售代理等。

（4）行旅方面。如单车出租；组织旅游等。

（5）娱乐方面。如美容美发服务；组建棋牌社、读书社、桥牌俱乐部、影视歌舞厅、健身房、游泳池、网球场等并提供服务等。

（6）购物方面。如果菜供应服务；设立小商店，供应日用百货等。

(7) 其他方面：如绿化工程服务；为业主或租户提供的代订代送牛奶、代送报纸杂志、代送病人就医、送药，代住户搞室内卫生、洗衣物、代雇保姆、代订购车船机票等。

3. 社区管理与服务

主要是协助街道办、居委会进行社区精神文明建设等管理活动。如：组织和开展各种各样的活动，包括：“五好家庭”的评奖活动、见义勇为为业主或租户颁奖活动、业主或租户义务植树、义务清洁活动等。

住宅小区的一般家庭享受的管理服务主要就是第一种，即公共性的管理服务，这些服务中，保安和清洁卫生管理两项内容更是经常性的，一般的家庭都能感受得到，而其他的管理服务相对来说，要么面对的家庭面没有前面两项广，要么没有前面两项更具经常性，所以有些家庭没有感受到或注意到。尽管如此，这些管理服务是现实存在的，是需要花费人力、物力和财力的，因此，根据实际情况向住户收取一定的管理服务报酬也是正当的。

上述管理服务是从大的方面来说的，如果再从较小的角度来看，物业管理主要负责公共区域、公共场所、公共部分、公共物品的管理，涉及私人领域、私人场所、私有部分及私有物品，则需要相关业主另外委托。总的来看，上述管理服务范围是物业管理公司可以开展的管理服务工作，具体到某一个小区，到底提供哪些管理服务，什么范围的管理服务，是物业管理公司和业主大会或单个业主协商后的事情。只有规定到合同或协议中的管理服务与管理范围，才是该小区的管理服务内容及管理范围。

〔案例 1-4〕单位买了一批房子，是否可以由单位进行物业管理？

某机关将小区内的一栋住宅楼全部买下，后以较低的价格卖给单位职工居住。由于小区的物业管理公司将对小区内物业进行统一管理，该单位感觉物业管理费比较高，而且物业管理服务质量也差强人意，所以就想把自己买下的这栋楼封闭起来，由本单位自己进行管理或由本单位委托其他物业管理公司来管理。发展商明确告知该单位，绝不能由其单独进行物业管理。该单位对此不以为然。该单位员工认为，不是说业主有权选聘物业管理公司吗？我们的权利你发展商有什么权力来干涉。所以双方为此争得不可开交。那么，单位可否对自己买下的一批房子由单位单独进行物业管理呢？

〔案例分析〕

可以非常明确地说，单位不能对自己买下的部分住宅楼实行单独管理，小区必须实行专业化的、由一家物业管理公司实施的统一的物业管理。

(1) 《物业管理条例》第三十四条明确规定：“一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理。”从法律上明确了在一个物业管理区域（如一个小区）内，只能有一个物业管理主体，而不能“多头管理”。

(2) 本案例中，购房单位虽然将小区内的一栋楼全部买下，但是该住宅楼只是这个小区的一部分，该单位的员工也只是这个小区业主的一部分，与其他业主的权利平等。作为业主，该单位的职工有权参与选聘或解聘物业管理公司。但是这种权利不能任意地、无限制地行使，而必须按照法定的程序通过业主大会来行使，业主大会应该代表全体业主的利益。该单位的部分业主不能按照自己的意愿，在没有业主大会或绕过业主大会的情形下，擅自做出决定，或者干脆要求自己管理自己的部分物业。同时，这样做也是不尊重全体住

户业主权的表现，因此该单位应该接受物业管理公司的统一管理，如果对该物业管理公司的服务不满意，则可以通过业主大会按照特定程序予以解聘。

(3) 随着我国住房制度的改革深化，物业已分散售给了老百姓，售出的房屋具备了私有属性，但是由于现代物业的特点，决定了房屋与相关设施间是不可分割的，例如每套房屋都与整幢楼宇紧密相连，中间层的每套房屋的地板就是楼下房屋的屋面，每套房屋的屋面就是上一层房屋的地板，每户分担的公共楼梯都是本层以上住户的必由通道。另外，就一个小区来说，每一栋楼都是小区的组成部分，都享用着小区的一些公共设施，因而它们与小区整体也是不可分割的，该单位如果封闭该住宅楼，必然侵害其他住户对于公共建筑、公共场地、绿化地等的共有权。这种房产的整体性的特点，决定了不可能由业主各自分散进行维护管理，而必须通过政府行政主管部门资质认可的专业机构（物业管理公司）来操作。建设部《城市新建住宅小区管理办法》第十四条也明确规定，房地产产权人和使用人不能私搭乱建，随意占用、破坏绿化，污染环境，影响住宅小区景观。对违反本规定的物业管理公司有权予以制止、批评教育、责令恢复原状、赔偿损失。可见，单独封闭某一楼宇自己进行物业管理是不行的。

[案例 1-5] 炒掉物管，自己管理自己行不行？

在深圳的一些住宅小区业主委员会酝酿申请业主“自治”的呼声中，“自治”与“自管”成为国内物业管理行业中讨论得最热烈也最敏感的话题。业主与物管企业之间的矛盾和纠纷也史无前例地尖锐起来，业主们“炒掉物管企业，自己管理自己”的口号被提上了台面，似乎只要业主与物管企业在处理问题上达不成一致意见，或者物管企业只要在某一方面做得不是很到位，就有被炒之嫌，一时间物管企业如履薄冰，业主们也大有“自治”一统天下之势。那么，炒掉物管，自己管理到底行不行呢？

[案例分析]

通俗地说，业主“自治”是一种业主实施管理的权利，自 2003 年 9 月 1 日起施行的《物业管理条例》，以及《深圳经济特区住宅区物业管理条例》中都明文规定，业主自治是通过业主和业主委员会选聘物管企业来实现管理。而业主“自管”是一种具体的方式，也就是一种由业主自己代劳、自行管理的行为，在现实的操作中有很多不科学不合理的地方。当前业主要想更好地实现“财产管理权”，应该把重点放在真正建立一套能够公平、公正、公开进行提议、表决的议事规则和程序上，把自己的管理权利体现在对物业管理企业的监督和聘用上。至少在目前和未来几年内，业主“自治”将仍然只能以自由选聘、解聘物业管理企业和监督企业的日常管理和服务的形式表现出来。

在《深圳经济特区住宅区物业管理条例》中，对“物业管理”的定义作出了明确的规定——“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”。

也就是说，只有业主选聘了物业管理公司，有关各方按规定进行的相关活动，才能叫作物业管理。而业主“自管”的物业没有聘请物业管理公司，而由业主自己实施管理，这种行为则不属于物业管理，也就无法受到该条例的保护，其合法权益的保障将失去法律

依据。

此外，根据国家《物业管理条例》规定，从事物业管理业务的必须是独立的法人单位和持有物业管理资质证书的企业，而目前的业主委员会既不是独立的法人单位，也不具备经营管理和服务的营业资格，包括还没真正形成的物业管理职业经理人，其个体也没有独立承揽物业管理业务的资格。从这个角度讲，实行业主“自管”，或由业主委员会将物业管理业务直接委托给职业经理人个体来经营，还缺乏法律上的支持和实际操作上的可能。

要真正解决小区的管理和服务问题，使小区的生活秩序更加美好，广大业主和业主委员会应该通过规范的招投标工作，选聘好物业管理企业，真正通过法律的途径来保护自己的合法权益。

【案例 1-6】业主管理委员会能不能不请管理公司而自己管理物业？

一些业主管理委员会认为，物业的所有权是自己的，因而管理权也应由自己支配，物业管理实际上很简单，就是打扫卫生、看看大门之类的琐碎事，可以不请专业的管理公司管理，与其让物业管理公司赚钱，不如自己管理划算。那么，业主管理委员会能不能不请管理公司而自己管理物业呢？

【案例分析】

业主管理委员会不请管理公司自己管理物业有两种情况。第一种情况，即在业主（代表）大会同意并授权下，业主管理委员会通过某种形式，成立了获得政府资质审批的专业物业管理公司，由该专业物业管理公司来进行物业管理；第二种情况，即业主管理委员会不成立物业管理公司，而由业主管理委员会的委员以及部分业主组织一个管理队伍（没有政府批准的资质），行使日常性物业管理的权利，对于一些复杂的项目则委托给专业的物业管理公司。

我们认为，对于第一种情况，业主管理委员会完全可以自己行使物业管理权，因为这也符合政府对物业管理以及物业管理公司的有关政策。而对第二种情况，我们则认为是不可以的，主要有如下原因。

第一，业主管理委员会没有经验及能力做好物业管理工作。物业管理是一门专业，也是一门科学与艺术，它远非看看门、打扫卫生这么简单，而是要负责整个区域的公共地方、公共设施、公有事务的管理。即使清洁工作，一些综合性大厦除了要做好公共地方的清扫外，还要抛光打蜡、清洗外墙，其工艺复杂，操作繁琐，技术性强，难度大，工作任务重。业主管理委员会仅靠业余时间无法完成这些工作，即使是脱产专干，也因不熟悉物业管理的各项业务而难以做好管理工作。

第二，业主管理委员会不便自己进行物业管理。物业管理工作需要各种费用的支持，而管理费则主要来源于全体业主。业主管理委员会成员也是业主之一，他们是否按实缴交，容易引起其他业主的怀疑；另外，大量的管理支出，是不是正当合理的开支，会不会以“权”谋私，这也是业主管理委员会成员难以摆脱的嫌疑。

另外，如果由业主管理委员会来自管物业，也不利于物业管理的健康发展，不利于物业管理水平的提高，业主难以享受到称心的服务，物业管理也无法朝专业化、市场化、规

范化的方向发展。

〔案例 1-7〕物业管理一定要签订物业服务合同吗？

我们是偏远城市旧小区的房管部门，最近我们单位正按政府主管部门的要求进行内部整改，准备成立物业管理公司，以独立的法人身份到市场上去接新的业务，可是我们对市场化的物业管理基本不了解。请问我们在签订物业服务合同时，应该注意什么？

〔案例分析〕

物业管理委托合同首先必须以示范文本为范本，以保证公正性、完备性、适用性和严肃性，同时还要注意物业管理委托合同中的以下内容：

(1) 总则。总则中，一般应当载明下列主要内容：① 合同当事人，包括聘用方（一般简称为甲方）和受聘方（一般简称为乙方）的名称、住所和其他简要情况介绍；② 签订本物业管理委托合同的依据，即主要依据哪些法律法规和政策规定；③ 委托物业的基本情况，包括物业的建成年月、类型、功能布局、坐落、四至、占地面积和建筑面积概况等。

(2) 物业服务事项。也就是具体负责哪些方面的问题，有哪些管理任务等。委托管理事项主要阐述管理项目的性质、管理项目由哪几部分组成等。一般来说，它主要包括：建筑物本体建筑的维修养护与更新改造；物业共用设备、设施（如共用照明、中央空调、电梯、天线、高压水泵房等）的使用管理、维修、养护和更新；物业区域内市政公用设施和附属建筑物、构筑物的使用管理、维修、养护与更新；附属配套建筑和设施，包括商业网点等的维修、养护与管理；环境卫生管理与服务；安全管理与服务（如治安管理、消防管理和车辆道路安全管理等）；物业档案资料管理；环境的美化与绿化管理，如公共绿地、花木、建筑小品等的养护、营造与管理；供暖管理；社区文化建设以及业主或使用人的自用部位和自用设备的维修与更新；业主或业主管理委员会委托的其他物业管理服务事项等。

(3) 物业服务费用。物业管理委托合同中的管理费用应包括：① 管理费用的构成，即物业管理服务费用包括哪些项目；② 管理费用的标准，即每个收费项目收费的标准；③ 管理费用的总额，即合计每建筑面积或每户每月（或每年）应交纳的费用总计；④ 管理费用的交纳方式与时间，即是按年交纳，按季预交，还是按月交纳；是分别交纳还是汇总交纳；什么时间或日期交纳等；⑤ 管理费用的结算，如是实报实销，还是多退少补等；⑥ 管理费标准的调整规定，即管理费调整的办法与依据等；⑦ 逾期交纳管理费的处理办法，如处罚标准与额度等；⑧ 某些管理费费用的承担责任，如对于房屋的大中修费用，如何分摊或承担等；⑨ 专项服务和特约服务收费的标准；⑩ 公共设备维修基金的管理办法等。

(4) 合同双方的权利与义务。不同的物业，其物业管理的项目和具体的内容也不同，物业管理服务需求双方的权利与义务也不可能完全一致。所以，对于不同类型的物业，合同双方都要根据该物业的性质和特点，在物业管理委托合同中制定出有针对性的、适宜的权利与义务的关系来。

(5) 管理服务质量。为了体现物业管理公司实施物业管理的质量水平，或者说管理的

要求和标准如何，用统计数字进行量化管理是可行的。对于一些管理要求和标准难以量化时可以用一些定性的明确语言表示出来。

(6) 合同期限。在物业服务合同中，一定要明确合同的起止时间。这个起止时间一定要具体，有时甚至要精确到某年某月某日某时某分。另外，有时还要规定管理合同终止时，物业及物业资料如何交接等问题。

(7) 违约责任。违约责任是物业管理委托合同中一项不可缺少的组成部分。缺少了违约责任的条款或违约责任规定得不明确，都会使违约者逃避法律和合同的制裁，损害恪守合同的当事人一方的合法权益。因此，违约责任应尽可能订得具体明确。

(8) 附则。通常应注明以下具体内容：① 合同何时生效，即合同的生效日期；② 合同期满后，是否续约的约定；③ 对合同变更的约定，包括对合同执行条件、收费、履行时间、管理项目、标准等变动的处理办法或约定；④ 合同争议解决办法的约定；⑤ 当事人双方约定的其他事项。

思考题

1. 如何理解物业管理公司和业主之间的关系？
2. 物业管理服务的内容包括哪些？

第二章 业主和业主大会

相关法条

1. 房屋的所有权人为业主。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。

2. 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) 按照国家有关规定交纳专项维修资金；
- (5) 按时交纳物业服务费用；
- (6) 法律、法规规定的其他义务。

3. 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。

4. 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。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。

5. 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。

6. 业主大会履行下列职责：