

全国高职高专 物业管理 专业系列规划教材

物业

Wuye Guanli Fagui

管理法规

张莹 主 编
侯素美
田珊



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

全国高职高专物业管理专业系列规划教材

物业管理法规

主 编 张 莹 侯素美 田 珊
副主编 曲珍英 孟继苏
参 编 韩 梅 孙 毅



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

物业管理法规是物业管理专业的必修专业课程之一,对于提高学生的专业理论水平和专业素质具有重要的作用。

本教材是根据物业管理专业的教学计划和教学大纲,结合高职高专物业管理专业教学的特点,在参考国内物业管理法规理论与实践研究的最新成果的基础上,特别是采纳和吸收了2007年3月16日第十届全国人民代表大会第五次会议通过的《中华人民共和国物权法》和2007年8月国务院新修改的《物业管理条例》的立法精神和立法依据,并以此作为教材编写的主线。

本教材以物业管理法规的实务层面的知识为重,突出在处理物业纠纷中的应用性、针对性、操作性。物业管理法规的理论层面的知识以必需、够用为度。每章有学习目标、本章小结、案例分析、思考题,有利于学生思维能力的提高。

本教材共十章,内容包括:物业管理法律制度,物业管理法律关系,物业权属法律制度,业主自治法律制度,前期物业管理法律制度,物业管理服务法律制度,物业使用与维护法律制度,物业交易法律制度,物业管理纠纷的处理,物业管理法律责任。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法规/张莹,侯素美,田珊主编.——北京:北京大学出版社,2009.8

(全国高职高专物业管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-301-15344-4

I. 物… II. ①张…②侯…③田… III. 物业管理—法规—中国—高等院校:技术学校—教材.
IV.D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 095083 号

书 名:物业管理法规

著作责任者:张莹 侯素美 田珊 主编

责任编辑:周伟

标准书号:ISBN 978-7-301-15344-4/F·2227

出版者:北京大学出版社

地址:北京市海淀区成府路 205 号 100871

网址:<http://www.pup.cn>

电话:邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62756923 出版部 62754962

电子信箱:xxjs@pup.pku.edu.cn

印刷者:河北涿县鑫华书刊印刷厂

发 行 者:北京大学出版社

经 销 者:新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 16.75 印张 383 千字

2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

定 价:27.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024; 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

前 言

2003年9月1日《物业管理条例》实施后,一批有关物业管理条例方面的解释、著作和教材相继出版。但是,由于我国的物权法不健全,致使物业管理法规中的许多问题难以界定。2007年3月16日第十届全国人民代表大会第五次会议通过、2007年10月1日起施行的《中华人民共和国物权法》,从维护业主合法权益的角度出发,对涉及物业管理中的问题作了更加明确的规定,为我国物业管理方面提供了强有力的法律依据,同时,它也成为《物业管理条例》最主要的法律渊源之一。为了保证下位法与上位法的相一致,解决目前物业管理中存在的问题,国务院根据《物权法》的精神,于2007年8月决定再次修改《物业管理条例》。新的《物权法》和《物业管理条例》的出台,使得原来的教材和著作不适应教学的需要,编写一本以《物权法》和《物业管理条例》为主线的、适应学生学习特点的教材就迫在眉睫了,本教材就是为此目的而编写的。

本书的作者多年来从事法学研究并工作在教学的第一线,他们辛勤努力的工作使书稿得以成型。感谢山东明德物业管理有限公司的刘德明总经理的牵线和引导实现了我们的夙愿;感谢本书编写参考的多部相关论著的作者,他们的研究使我们受益匪浅。本书可作为高职院校物业管理专业的教学用书,对从事物业服务的企业和人员亦有一定的参考价值。由于编者的水平所限和时间的仓促,书中不当和纰漏之处在所难免,敬请专家、同行和读者批评指正。

本书各章撰写人员如下:

张莹、侯素美:第1章、第2章

韩梅:第3章

曲珍英:第4章、第7章

田珊:第5章、第8章

孙毅:第9章

孟继苏:第6章、第10章

本教材由张莹设定框架结构、拟定编写大纲和编写要求,并对全书进行了统稿、定稿。

编 者

2009年5月

目 录

第1章 物业管理法律制度	1
第一节 物业与物业管理法规	2
一、物业概述	2
二、物业管理概述	4
三、物业管理法与物业管理法规	7
第二节 国外及我国香港地区物业管理介绍	10
一、美国的物业管理	10
二、加拿大的物业管理	12
三、新加坡的物业管理	12
四、澳大利亚的物业管理	13
五、香港的物业管理	13
第三节 物业管理立法概况	14
一、国外物业管理立法模式	14
二、我国物业管理立法	15
第四节 物业管理条例概况	17
一、物业管理条例的起草过程	17
二、物业管理条例的立法目的	18
本章小结	22
思考题	22
第2章 物业管理法律关系	23
第一节 物业管理法律关系概述	24
一、法律关系	24
二、物业管理法律关系	28
第二节 物业管理法律关系的构成要素	31
一、物业管理法律关系的主体	31
二、物业管理法律关系的内容	32
三、物业管理法律关系的客体	33
第三节 物业管理法律事实	34
一、物业管理法律事实的概念	34
二、物业管理法律事实的种类	34

本章小结	35
案例分析	36
思考题	37
第3章 物业权属法律制度	38
第一节 物权与物业权属	39
一、物权的概念、特征和分类	39
二、物业权属	41
第二节 不动产所有权登记	43
一、不动产所有权登记概述	43
二、登记簿与权属证书	46
三、不动产登记机构和统一登记制度	47
四、登记程序	49
五、房屋登记的种类	52
六、预告登记	55
七、登记的法律责任	58
第三节 建筑物所有权的区分	58
一、建筑物所有权的概念和特征	58
二、建筑物区分所有权的内容	59
第四节 相邻关系	63
一、相邻关系的概念	63
二、相邻关系的种类	64
三、处理相邻关系的原则	66
本章小结	67
案例分析	68
思考题	69
第4章 业主自治法律制度	70
第一节 业主的权利和义务	71
一、业主的权利	71
二、业主的义务	72

三、业主与开发商的关系	72
四、业主与物业服务企业的关系	74
第二节 业主大会	75
一、业主大会的成立	75
二、业主大会的职责	75
三、业主大会会议和议事规则	76
第三节 业主委员会	77
一、业主委员会的概念与特征	77
二、业主委员会的法律主体资格	78
三、业主委员会的法律地位	80
四、业主委员会会议及决议效力	82
五、业主委员会的换届与委员资格 的终止	83
六、业主委员会的经费和印章管理	84
七、管理规约	84
八、业主委员会在实际运作中存在 的问题	95
本章小结	96
案例分析	97
思考题	98

第5章 前期物业管理法律制度99

第一节 前期物业管理概述	100
一、前期物业管理的概念	100
二、前期物业管理的内容	100
三、前期物业管理的特点	101
四、前期物业管理中应注意的 问题	102
第二节 前期物业服务合同	104
一、前期物业服务合同概述	104
二、前期物业服务合同的内容	105
三、临时管理规约	106
第三节 前期物业管理招投标	109
一、前期物业管理招投标的原则和 强制性规定	109
二、物业管理的招标	110

三、物业管理投标的规定	112
四、前期物业管理的开标、评标 和中标	113
第四节 物业管理的承接查验	115
一、物业管理承接查验概述	115
二、物业管理承接查验	116
三、物业承接验收的具体内容	117
四、物业保修制度	118
本章小结	119
案例分析	120
思考题	121

第6章 物业管理服务法律制度122

第一节 物业服务企业的资格	123
一、物业服务企业的设立条件	123
二、物业管理人员的资格制度	125
三、一区域一物业制度	126
第二节 物业服务合同	127
一、物业服务合同的概念和特点	127
二、国家对物业服务合同的管理	131
三、物业服务合同的主要内容	132
四、物业服务合同的履行	136
第三节 物业服务收费	140
一、物业服务收费的概念 及重要性	140
二、物业服务收费的原则	142
三、物业服务收费的定价方式	142
四、物业服务收费的标准和收取 对象范围	144
第四节 物业服务企业的职责	146
一、物业服务企业的职责概述	146
二、日常设备维修养护	147
三、环境卫生	149
四、治安保卫	149
五、园林绿化	150
六、消防管理	151

七、装修管理	151
本章小结	152
案例分析	152
思考题	153
第 7 章 物业使用与维护法律制度	154
第一节 物业使用与维护概述	155
一、物业使用与维护中存在的 问题	155
二、物业使用与维护的法律规定	155
第二节 公共建筑和共用设施的管理	156
一、公共建筑及共用设施管理	156
二、公共道路、场地的占用、 挖掘管理	157
三、管线等公用事业设施维护责任 的规定	158
四、房屋装修时业主及物业服务 企业的告知义务	158
五、责任人对存在安全隐患的 物业进行维修养护的义务	159
六、业主对共用部位、共用设备 设施商业利用的收益权	160
第三节 物业专项维修资金的管理	161
一、物业专项维修资金概述	161
二、住宅专项维修资金的交存	162
三、住宅专项维修资金的使用	165
四、住宅专项维修资金的 监督管理	168
五、违反住宅专项维修资金规定的 法律责任	169
本章小结	170
案例分析	170
思考题	171
第 8 章 物业交易法律制度	172
第一节 物业交易概述	173

一、物业交易的概念	173
二、物业交易的特征	173
三、物业交易的原则	174
第二节 物业转让制度	176
一、物业转让的概念	176
二、物业转让的分类	176
三、物业转让的条件	177
四、物业转让的禁止条件	178
五、物业转让的程序	179
六、物业转让合同	179
七、物业转让与土地使用权出让 的关系	180
第三节 物业租赁制度	181
一、物业租赁的概念及分类	181
二、物业租赁的条件	182
三、物业租赁合同	182
四、租赁双方的权利和义务	185
五、物业租赁登记备案	186
六、物业转租	187
第四节 物业抵押制度	188
一、物业抵押的概念和法律特征	188
二、物业抵押的条件	189
三、物业抵押的程序	190
四、物业抵押合同	191
五、物业抵押权的实现	192
本章小结	194
案例分析	195
思考题	196
第 9 章 物业管理纠纷的处理	197
第一节 物业管理纠纷概述	198
一、物业管理纠纷的定义和特点	198
二、物业管理纠纷产生的原因	199
三、防范和避免物业管理纠纷 的产生	203

第二节 物业管理纠纷的类型	204
一、前期物业管理服务纠纷	204
二、业主自治纠纷	205
三、物业管理纠纷	206
第三节 物业管理纠纷的处理	209
一、调解	209
二、仲裁	209
三、诉讼	213
本章小结	216
案例分析	217
思考题	217
第 10 章 物业管理法律责任	218
第一节 法律责任概述	219
一、法律责任的含义、特征	219
二、法律责任的分类	220
三、法律责任的归结原则	221
第二节 物业管理的法律责任	222
一、物业管理法律责任的含义	222
二、物业管理法律责任的特征	222
三、物业管理法律责任的分类	223
四、物业管理法律责任的构成要件	225
五、物业管理法律责任的归责原则	227
第三节 建设单位的法律责任	229
一、建设单位在物业管理中的违法行为	229
二、建设单位应承担的物业管理法律责任	230
第四节 物业服务企业的法律责任	231
一、物业服务企业在物业管理中的违法行为	231
二、物业服务企业应承担的法律责任	233
第五节 业主的法律责任	236
一、业主在物业管理中的违法行为	236
二、业主应承担的物业管理法律责任	237
本章小结	239
案例分析	240
思考题	240
附录一 前期物业服务合同（示范文本）	241
附录二 上海市临时管理规约（示范文本）	249
附录三 民事起诉书	256
参考文献	258

第 1 章

物业管理法律制度



【学习目标】

通过本章的学习，要求掌握物业的概念和特征、物业管理的概念和特征、物业管理法和物业管理法规的概念；了解物业管理法的渊源、国外物业管理的立法模式；熟悉我国物业管理的立法、物业管理条例的立法目的。

第一节 物业与物业管理法规

一、物业概述

(一) 物业的概念

1. 汉语中物业的概念

汉语词典中的“物”、“业”二字是多义词。“物”有两种解释：一是指东西、事物。即泛指各种具体的或抽象的有形体和有内容的客观存在体；二是指自己以外的人或跟自己相对的环境事物或环境。“业”的含义有多种解释：一是指行业，如工业、农业、林业、饮食业等各行各业；二是指职业；三是指学业；四是指产业，如财产。汉语词典中“物业”两词连用通常是指已经建成并投入使用的各类房屋（公寓、商品房、写字楼等）以及配套的设备、设施、场地等。

2. 英语中物业的概念

物业的英语词汇是“Property”及“estate”。“Property”一词译为“所有物、财产、房地产；不动产、房地产；房屋及院落”等。“estate”一词译为“大片私有土地、庄园；住宅区；工业区；工厂区”等。

3. 法律、法规中物业的概念

香港李宗镔所著《香港房地产法》一书中指出：“物业是单元性地产。一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。故一物业可大可小，大物业又可分割为小物业。”^①1994年6月通过并于1999年6月修改的《深圳经济特区住宅区物业管理条例》第2条第2款规定：“本条例所称物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的共用设施、设备及公共场地。”1998年9月21日发布施行的《江苏省城市住宅区物业管理办法》第2条第2款规定：“本办法所称物业，是指已建成并投入使用的住宅区内各类房屋及公共设备、共用设施、附属场地等。”建设部房地产司物业管理处在1994年6月《简述物业管理》一文中认为：“物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。各类房屋可以是住宅区，也可以是单体的其他建筑，还包括综合商住楼、别墅、高档写字楼、商贸大厦、工业厂房、仓库等。1998年《广东省物业管理条例》第一次对“物业”的概念做出全面的界定。该物业管理条例第2条第4款规定：“本条例所称物业，是指已经建成并交付使用的住宅、工业厂房、商业用房等建筑物及附属设施、设备和相关场地。”

2003年6月8日国务院令第379号公布，国务院令2007第504号修订，自2007年10月1日起施行的《物业管理条例》没有对“物业”做出界定，但从对“物业管理”的定义

可以得出,“物业”是指各类房屋及配套的设施、设备和相关场地。具体来看,物业的构成包括以下几个部分。

(1) 房屋。

房屋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) 房屋配套的设施设备。

房屋配套的设施设备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、消防等设施。公共设施是指物业管理区域内的市政设施,如道路、绿地、停车场、照明路灯、排水管道等。

(3) 相关场地。

相关场地是指建筑物本体及配套的设施所占用的土地。

本书中的“物业”概念采用《物业管理条例》中关于物业的规定,即房屋及配套的设施设备和相关场地。

(二) 物业的特征

从物业的概念看,物业有其自身的特性。

1. 物业的不动产性

民法学中的“不动产”概念是指不能移动位置或者移动位置后会引起性质、形状改变或降低其经济价值的物(财产)。1988年1月26日最高人民法院《关于贯彻执行〈民法通则〉若干问题的意见(试行)》第186条对《民法通则》第83条确定的“不动产”做出了司法解释,明确指出不动产的范围包括“土地、附着于土地上的建筑物及其他定着物、建筑物的固定附属设备。”1995年6月30日颁布的《中华人民共和国担保法》第92条规定:“本法所称不动产是指土地以及房屋、林木等地上定着物。”《城市房地产管理法》第2条第2款又将房屋解释为是指土地上的房屋等建筑物及构筑物。从法学理论上讲,“定着物”一般认为是房屋、林木以外的尚未与房地分离的固定附属物(如草坪、花圃等)。从物业的概念和不动产的内涵比较,物业属于不动产,但是物业又不能等同于不动产,物业管理中的物业并不包括不动产中的农用地和未利用地,仅仅是指建设用地范围内的物业。

2. 物业的单元性

物业的单元性是指人们可根据经济上或管理上的需要,将有特定四至范围的建设用地和房屋及其固定附着物确定为一宗独立(单独、个别化)财产,以便确权、交易、使用或管理。物业是以其单元性为存在条件,没有单元性的特征,物业就失去了存在价值。

3. 空间和环境性

构成物业主要内容的房屋,其基本功能是围界和提供一定的有四至范围的空间,便于人们在其中进行生活、生产等活动,房屋为人们提供了生存和活动空间环境。物业中的房

屋是人们生活、生产的物质环境条件的构成部分，既能在生态学意义上影响人们的生存质量和行为方式，又能在美学意义上体现人们的洁净与脏乱、好与差的视觉环境，是人类生态环境文明的有机组成部分。物业构成的空间和环境，是一种客观存在，是物业法律关系维系的重要客体，是物业业主和物业服务企业不可忽视的重要方面。

4. 物业的多样性

物业的多样性表现在物业范围非常广泛，规模各不相同，高矮各不相同，形状各有差异，颜色五花八门，有居住用房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育竞赛场馆及其配套设施、水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等形式。物业类型多样，决定了每一个单体物业都有独到之处，物业的多样性构成了城市之间、城市与乡村建筑房屋的不同风格，更加显示物业管理区域的风采。

5. 物业的高值性

物业不仅具有使用价值，也应当具有较高的增值价值。各种建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的，特别在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大中城市，物业的价值就更高了。因此，如何为业主的物业保值、增值自然成了物业服务企业的重要职责。

6. 物业的经营性

物业的经营性是指房地产及其配套设施进入消费领域后的管理与服务。物业的本质在于它的经营性和服务性，经营与服务紧密相连、缺一不可。经营的目的在于服务，而物业经营获得收益，大部分又用于服务。所以，正确处理好物业经营性与服务性的关系是物业服务企业的主线。

二、物业管理概述

（一）物业管理的发展

在国外，物业管理已经有一百多年的历史，国外的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。1908 年，由美国芝加哥大楼的所有者和管理者乔治·A·霍尔特组织的芝加哥建筑物管理人员组织（Chicago Building Managers Organization，简称 CBMO）召开了第一次全国性会议，宣告了全世界第一个专门的物业管理行业组织的诞生。物业管理在我国是一项新兴的行业，仅有 20 年左右的发展历史，首先发端于沿海发达城市，逐步向内陆地区延伸。国内的物业管理的发展分为以下几个时期。

1. 物业管理初步发展的时期

时间是 19 世纪中叶到 20 世纪 20 年代。在这个时期，上海、天津、武汉、广州、沈阳、哈尔滨等城市建立了许多高层的建筑，为适应这些房地产市场的需求和发展出现了代理租

赁、清洁卫生、保安服务等专业性的经营公司，这些专业公司的管理方式正是我国物业管理的早期雏形。

2. 物业管理全面发展的时期

时间是 20 世纪 80 年代初。随着我国改革开放的深入，物业管理由香港地区引入我国内地，深圳是公认的我国物业管理的发源地，在我国物业管理的进程中创造了无数个第一。深圳物业人是我国物业管理的先行人和推动者，时至今日，深圳的物业管理在国内仍然是高水准的，其管理概念和实践经验仍然值得效仿和推广。标志性的事件有：1981 年 3 月 10 日，深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳物业管理公司正式成立，开始对深圳经济特区的涉外商品房实行统一的物业管理，这是我国国内物业管理迈出的第一步，标志着这一新兴行业的诞生。1993 年 6 月 30 日，深圳成立了国内首家物业管理协会。1994 年深圳市颁布了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》，开创了物业管理地方性法规的先河。

3. 物业管理逐步规范化的时期

时间是 20 世纪 90 年代中期。1994 年 4 月建设部颁布了 33 号令，公布了《城市新建住宅小区管理办法》，该办法明确指出：“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式，由物业管理公司统一实施专业化管理。”2003 年 9 月 1 日，我国第一部《物业管理条例》正式施行，对规范物业管理，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环境和工作环境提供了重要的法律依据。这标志我国物业管理逐步走向规范性立法。

（二）物业管理的概念

关于物业管理的概念，理论界有广义和狭义之分。

广义的物业管理是指政府部门对物业服务企业的行政管理、受业主选聘委托的物业服务企业的专业化管理以及业主对自己拥有的物业依法实行的个体、团体的自治管理的统称。广义的物业管理的范畴相当大，它涉及物业多种管理与服务活动，如物业的开发建设管理、租售管理、装修管理、修缮管理以及为物业使用人的经营、生产、居住而提供的多种形式的服务。

狭义的物业管理是指物业服务企业接受业主的委托，对受托管理的物业进行维修、养护和管理并收取服务费的行为。一般包括对房屋建筑及附属配套设备、设施及场地以经营的方式进行管理，对房屋周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、共用设施、道路养护统一实施专业化管理，并向业主提供多方面的经营服务。

国务院令 2007 第 504 号修订，自 2007 年 10 月 1 日起实施的《物业管理条例》第 2 条从立法上对物业管理的概念做出了明确的界定。该条例第 2 条规定：“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。”从这个规定可以看出，《物业管理条例》对“物业管理”是从狭义的角度界定，即从物业服务企业接受业主的委托，从事物业管理活动的角度做出的定义。本教材“物业管理”的概念采用《物业管理条例》中关于物业管理的规定。这一定义包含了以下内容：

- (1) 物业服务企业与业主之间存在着服务合同，双方是一种委托关系；
- (2) 物业服务企业是对物业进行维修、养护、管理，维护物业管理区内的环境卫生、道路交通、安全保卫等相关秩序的活动，具有有偿服务的特征；
- (3) 物业管理的对象是物业，主要包括住宅小区、写字楼、商业大厦、旅游宾馆、厂房、仓库等。

(三) 物业管理的特征

物业管理属于第三产业，社会化、专业化、市场化、契约化是物业管理的基本特征。

1. 物业管理的社会化

物业管理的社会化指摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制，由多个产权单位、产权人通过业主大会选聘一家物业服务企业统一管理。具体的讲，物业的所有权人要到社会上去选聘物业服务企业，而物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。由于物业管理过程中，物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相互分离，社会分工不断细化，使得物业管理及服务不断呈社会化趋势。每位业主只需面对物业服务企业一家企业就能将所有的房屋和居住（工作）环境的日常事宜办好，而不必分别面对各个不同的部门，这样提高了城市管理的社会化程度。

2. 物业管理的专业化

物业管理的专业化指由物业服务企业通过与业主签订合同的形式，按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业化管理。由于现代科学技术的发展，物业管理中的各项专业服务的科技含量亦不断地提高，使物业管理越来越体现出专业化的趋势。物业管理专业化是现代化大生产分工的必然结果。《物业管理条例》第4条规定：“国家鼓励采用新技术、新方法，依靠科技进步提高管理和服务水平。”这充分体现了国家对物业管理行业的高度重视。实践证明，为了进一步提高物业管理水平，就必须采用新技术、新方法。这种专业性表现在以下三个方面。一是计算机与物业管理。物业管理在管理内容、办公效率、人员素质和管理手段等方面都有引入计算机参与改进的必要性。它能有效地改善物业管理有关资料的存储方式；分类记录、统计日常发生的各项事务；计算物业管理区域内发生的各项费用，实现财务电算化；实现信息的共享与高速交换，并与住户建立更广泛的联系，实现高质量的管理，实现决策科学化。二是物业管理信息系统。物业服务企业应当根据企业自身发展的需要，适时地投入人力、物力和财力，建立适合本企业实际需要的管理信息系统。

建立物业管理信息系统是一项系统工程,需要综合协调各方面的关系才能收到明显的效果。三是物业管理的现代化。物业管理的现代化包括实现管理思想的现代化、管理机构的现代化、管理方法的现代化、管理手段的现代化和管理人员的知识化、专业化。

3. 物业管理的市场化

市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下,物业管理的本质属性是经营,所提供的是劳务和服务,方式是等价有偿。业主通过招投标选聘物业服务企业,由物业服务企业来具体实施。物业服务企业是按照现代企业制度组建并运作,具有明确的经营宗旨和管理章程,实行自主经营、独立核算、自负盈亏,是能够独立承担民事责任的企业法人。物业服务企业向业主和物业使用人提供劳务和服务,业主和物业使用人购买并消费这种服务和劳务。在这样一种新的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业服务企业,物业服务企业必须靠自己良好的经营和服务才能进入和占领这个市场。这种通过市场竞争机制和经营服务的方式所实现的商业行为就是市场化,双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。

4. 物业管理的契约化

由于物业管理的社会化属性,必然导致物业服务企业与拥有物业的业主、投资建设物业的发展商、各种专业咨询服务机构、各种专业服务公司均产生各种经济上的委托关系。这种委托关系需要以经济合同的形式,对各方的权利、义务、责任加以明确。《物业管理条例》第3条规定:“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。”这就以立法的形式更加明确了物业管理的契约化。此外,由于业主和物业使用人多元化的特点,作为一个各方面共同遵守的准则,物业管理规约也将成为物业管理契约化的一个重要特征。当然,应当注意的是,各种经济合同或契约必须符合国家法律和法规的规定,不得与法律和法规相违背。

三、物业管理法与物业管理法规

(一) 物业管理法的概念

关于物业管理法的概念在理论上主要有以下观点。

(1) 物业管理法可以从广义和狭义两个层面来表述。

广义的物业管理法是指调整在物业管理过程中产生的一系列社会关系的法律规范的总称,包括宪法、法律、行政法规、规章等有关物业管理的规范性文件。狭义的物业管理法是指立法机关颁布的有关物业管理方面的专门法律或法规,如全国人大颁布的《物权法》以及国务院颁布的《物业管理条例》。^①

^① 王怡红,闫玉梅:《新编物业管理法规教程》,山东科技出版社,2008年3月版,第5页。

(2) 物业管理法是指调整物业管理关系的所有法律规范的总称。

物业管理法有广义和狭义之分。广义的物业管理法律是指所有调整物业管理关系的法律规范,不仅包括全国人大及其常委会制定或修改的宪法、民法、经济法、行政法、刑法等法律规范,而且还包括国务院以及国务院各部委、地方人大及地方政府颁布的条例、规章、办法、规定等。狭义的物业管理法律,目前仅指国务院颁布的《物业管理条例》。^①

(3) 物业管理法调整的是物业管理法律关系,它是调整物业管理法律关系的法律规范的总称。

物业管理法的概念还可以从广义和狭义两方面理解。从广义上讲物业管理法包括所有的关于物业管理法律关系的法律规范,不但包括宪法规范、民法规范、经济法规范、行政法规范、刑法规范等,而且还包括国务院、各部委、地方人大及地方政府颁布的有关物业管理条例、规章、办法、规定等。从狭义上讲,物业管理法就是指国务院颁布实施的《物业管理条例》。^②

从上述对物业管理法表述的观点看,在狭义上的物业管理法主要有两种分歧。一种观点主张,物业管理法指立法机关颁布的有关物业管理方面的专门法律或法规。另一种观点主张,物业管理法仅指国务院颁布的《物业管理条例》。作者同意第一种观点。因为此种表述符合法学理论上关于狭义法的解释。

(二) 物业管理法规的概念

法规是指国家机关制定的规范性文件。如国务院制定和颁布的行政法规;省、自治区、直辖市人大及其常委会制定的地方性法规;省、自治区人民政府所在地的市,经国务院批准的较大的市的人大及其常委会,也可以制定地方性法规,报省、自治区的人大及其常委会批准后施行。法规具有法律效力。

物业管理法规是指拥有立法权的国家行政机关、地方各级人大依照法定的程序制定和颁布的有关物业管理活动中各物业管理主体的地位、权利义务、行为等方面的规范性文件。目前我国有关物业管理的立法主要以法规的形式出现,少部分的法律内容只涉及一部分物业管理的内容。《物业管理条例》是我国具有最高法律效力的物业管理行政法规。

(三) 物业管理法的渊源

物业管理法的渊源是指以宪法为核心的各种物业管理制定法,即物业管理法律、法规的各种表现形式,物业管理法的渊源主要有以下几个方面。

1. 宪法

宪法是国家的根本大法,具有最高的法律效力。一切法律、行政法规、地方性

① 董藩,秦风伟,刘毅:《物业管理法律与制度》,清华大学出版社,2006年2月版,第18页。

② 周珂:《物业管理法教程》,法律出版社,2004年6月版,第55—56页。

法规都必须符合宪法的内容，不得与宪法的规定相抵触。物业管理法的内容必须符合宪法的基本原则和基本精神，否则无效。宪法中关于物业管理的立法依据主要有以下几个方面。

《宪法》第 10 条规定：“城市的土地属于国家所有。农村和城市郊区的土地，除由法律规定属于国家所有的以外，属于集体所有；宅基地和自留地、自留山，也属于集体所有。任何组织或者个人不得侵占、买卖或者以其他形式非法转让土地。土地的使用权可以依照法律的规定转让。”

第 13 条规定：“公民的合法的私有财产不受侵犯。国家依照法律规定保护公民的私有财产权和继承权。”

第 39 条规定：“中华人民共和国公民的住宅不受侵犯。禁止非法搜查或者非法侵入公民的住宅。”

宪法中这些关于房地产权属、私有财产权、继承权、住宅、公民权利等方面的规定和原则是物业管理立法的根本依据和指导思想是物业管理法律规范的重要组成部分，在整个物业管理法律的渊源中具有最高层次的法律效力，对物业管理的立法、司法均具有最高指导作用。

2. 法律

法律是我国最高权力机关即全国人大及其常委会依照法定程序制定的规范性文件。虽然我国尚未制定专门的物业管理法，但是我国有多部法律直接或间接涉及物业管理，与物业管理有关的法律主要有《民法通则》、《物权法》、《合同法》、《土地管理法》、《城市房地产管理法》、《城市规划法》、《土地法》、《消费者权益保护法》、《招标投标法》、《继承法》、《民事诉讼法》、《仲裁法》等，这些法律都是物业管理法律的重要渊源。

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的规定，结合行政管理的需要，按照一定的程序制定的规范性文件。其效力次于宪法和法律。国务院令 2007 第 504 号修订，自 2007 年 10 月 1 日起施行的《物业管理条例》，是我国物业管理中最主要、最直接、具有最高法律效力的行政法规。物业管理涉及其他方面的行政法规还有《建设工程质量管理条例》、《城市房地产开发经营管理条例》（1998 年 7 月 20 日第 248 号国务院令发布）、《城市私有房屋管理条例》（1983 年 12 月 7 日发布）、《建设项目环境保护管理条例》（1998 年 11 月 29 日发布）等。

4. 地方性法规

地方性法规是指省、自治区、直辖市，省、自治区人民政府所在地的市和经国务院批准的较大的市的人民代表大会及其常务委员会根据本行政区域的具体情况和实际需要，在