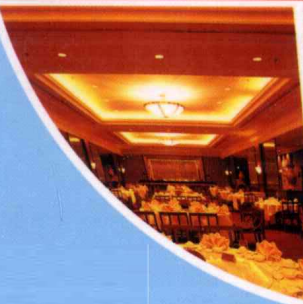




WUYEGUANLITIAOLIXUEXIXIPEIXUNSHOUCE

物业管理条例

学习培训手册



主编 宴金桃

物业管理条例 学习培训手册

晏金桃

金报电子出版中心

前 言

物业管理作为一种新型的房屋管理模式，以其专业化、一体化和市场化为特征，在社会主义市场经济体制下，已呈现出强劲的生命力与发展势头。正所谓哪里有房屋，哪里就有物业管理。

物业管理这一产业的迅速崛起，与它的法制化、规范化是分不开的。国家及各级地方政府相继出台的许多相关规章条例，对这一行业的规范化发展起到了不可磨灭的作用。可以说，没有这些规章条例，就没有物业管理行业今天蓬勃发展的的大好局面。

《物业管理条例》的发布，是一件大事。它反映了国家对物业管理这一关系百姓安居乐业的行业的重视。它从一个整体的高度对以往的工作做了三次历史性的总结，并为未来的物业管理行业发展指明了方向。它的发布，对物业管理行业的规范化、产业化和现代化有着巨大的推动作用。

为了适应当前物业管理行业的发展形势，满足广大

物业管理条例学习培训手册

物业管理企业的实际工作需要，我们编写了这部《物业管理条例学习培训手册》。本书以《条例》为依据，对物业管理工作的各个方面作了详尽的剖析，体例精当，内容扎实，相信它对您的事业发展会大有裨益。因受时间所限，书中难免有疏漏差错之处，敬请读者批评指正。

编者

2003年6月

目 录

物业管理条例	(3)
第一章 物业管理法规体系	(17)
第一节 物业管理法律规范	(17)
一、法律规范	(17)
二、物业管理法律规范	(18)
第二节 物业管理法	(23)
一、物业管理法的概念	(23)
二、物业管理法的地位	(24)
三、物业管理法的特征	(24)
四、物业管理法的法律渊源	(25)
第三节 物业管理的法律关系	(26)
一、物业管理法律关系的概念	(26)
二、物业管理法律关系的构成要素	(26)
三、物业管理法律关系的特征	(28)
第四节 物业管理的法律体系	(29)
一、建立物业管理法律体系的必要性	(29)
二、物业管理法律体系的基本框架	(30)
三、国家有关物业管理市场的法规与政策	(31)
四、行业部门有关物业管理市场的管理办法	(36)
五、地方有关物业管理市场的管理规定	(42)
第五节 物业管理纠纷的调处	(42)

一、物业管理纠纷的涵义范围	(42)
二、物业管理投诉受理制度	(43)
三、物业管理纠纷的处理方法	(46)
第二章 物业管理与物业管理市场	(51)
第一节 物业管理的基本概念	(51)
一、物业	(51)
二、物业管理	(52)
三、物业管理的作用	(54)
四、物业管理的类型	(56)
五、物业管理的原则与宗旨	(58)
第二节 物业管理的基本内容与基本环节	(63)
一、常规性的公共服务	(63)
二、针对性的专项服务	(65)
三、委托性的特约服务	(66)
四、物业管理的策划	(67)
五、物业管理的前期准备	(68)
六、物业管理的启动	(69)
七、物业管理的日常运作	(72)
第三节 物业管理市场	(72)
一、市场经济条件下的物业管理	(73)
二、物业管理市场	(74)
三、物业管理市场的运行机制	(80)
四、物业管理市场现状	(82)
第四节 物业管理的发展	(83)
一、物业管理的历程和前景	(83)

二、物业管理发展的内部条件	(86)
三、物业管理发展的外部条件	(87)
第三章 物业管理企业	(91)
第一节 物业管理企业的性质和类型	(91)
一、物业管理企业的概念	(91)
二、物业管理企业的类型	(93)
第二节 物业管理公司的建立	(100)
一、可行性研究	(100)
二、物业管理公司建立的筹备	(101)
三、登记注册	(102)
四、物业管理公司的章程	(103)
五、物业管理公司面临的问题和发展趋势	(104)
第三节 物业管理企业的机构设置	(107)
一、物业管理企业机构设置的原则	(107)
二、组织设计中常用的部门划分方法	(110)
三、物业管理企业组织机构的类型	(114)
第四节 物业管理企业的资质管理	(119)
一、资质概述	(119)
二、资质等级标准	(120)
三、资质等级的申报与审批	(122)
四、系统单位房屋经营机构的资质	(124)
第五节 物业管理企业的权利	(126)
一、制定管理办法	(126)
二、对物业实施管理	(127)
三、收取管理费	(127)

四、制止违反规章制度的行为·····	(127)
五、要求业主委员会协助管理·····	(127)
六、选聘专业公司承担专项管理业务·····	(127)
七、实行多种经营，以其收益补充管理经费·····	(128)
第六节 物业管理企业的义务和责任·····	(128)
一、物业管理企业的职责概述·····	(128)
二、物业管理企业的接管验收义务·····	(129)
三、对房屋装修装璜施工的管理义务·····	(131)
四、物业管理企业的保养和维修义务·····	(133)
五、环境管理义务·····	(134)
六、社区安全管理义务·····	(135)
第四章 业主大会与业主委员会·····	(137)
第一节 业主·····	(137)
一、业主的界定·····	(137)
二、业主的权利和义务·····	(137)
三、物业使用人·····	(140)
第二节 业主大会·····	(141)
一、首次业主大会·····	(141)
二、业主大会·····	(144)
第三节 业主委员会·····	(146)
一、概述·····	(146)
二、业主委员会的运行规则·····	(151)
三、业主委员会的权利和义务·····	(154)
四、业主委员会章程·····	(159)
第四节 业主公约·····	(164)

一、概述	(164)
二、业主公约的内容	(166)
第五章 物业管理招投标	(171)
第一节 物业管理公司的选聘	(171)
一、业主委员会与物业管理公司的关系	(171)
二、物业管理公司的选聘	(173)
三、物业管理公司的续聘与解聘	(176)
第二节 物业管理的招标与投标	(177)
一、物业管理招标的方式	(177)
二、物业管理招标的程序	(178)
三、物业管理投标的程序	(183)
四、物业管理招标的开标、评标和中标	(186)
第三节 物业管理服务定价	(189)
一、物业管理价格的形成与定价目标	(189)
二、物业管理价格的构成	(194)
三、物业管理收费的原则	(197)
第四节 物业管理合同	(202)
一、物业管理合同概述	(202)
二、物业管理合同的内容	(203)
三、物业管理合同的订立	(207)
四、物业管理合同的履行	(211)
五、物业管理合同的变更和解除	(212)
六、违反物业管理合同的责任	(215)
第六章 物业管理质量控制	(219)
第一节 物业管理服务质量	(219)

物业管理条例学习培训手册

一、物业管理服务的特点	(219)
二、物业管理服务质量的评估	(221)
第二节 ISO9002 质量体系	(226)
一、为什么要执行 ISO9002 族标准	(226)
二、ISO9000 质量体系基本知识	(228)
三、物业管理企业实施 ISO9002 的步骤	(229)
第三节 ISO14000 系列标准	(231)
一、ISO14000 与 ISO14001 的概况	(231)
二、贯标 ISO14000 的意义	(232)
附录 物业管理企业资质管理试行办法	(235)
城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	(239)
城市新建住宅小区管理办法	(241)

中华人民共和国国务院令

第 379 号

《物业管理条例》已经 2003 年 5 月 28 日国务院第 9 次常务会议通过，现予公布，自 2003 年 9 月 1 日起施行。

总理：温家宝
2003 年 6 月 8 日

物业管理条例

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，制定本条例。

第二条 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。

第三条 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管理企业。

第四条 国家鼓励物业管理采用新技术、新方法，依靠科技进步提高管理和服务水平。

第五条 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。

第二章 业主及业主大会

第六条 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：

(一) 按照物业服务合同的约定，接受物业管理企业提供的服务；

(二) 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；

(三) 提出制定和修改业主公约、业主大会议事规则的建议；

(四) 参加业主大会会议，行使投票权；

(五) 选举业主委员会委员，并享有被选举权；

(六) 监督业主委员会的工作；

(七) 监督物业管理企业履行物业服务合同；

(八) 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；

(九) 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；

(十) 法律、法规规定的其他权利。

第七条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

(一) 遵守业主公约、业主大会议事规则；

(二) 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；

(三) 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；

(四) 按照国家有关规定交纳专项维修资金；

(五) 按时交纳物业服务费用；

(六) 法律、法规规定的其他义务。

第八条 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。

第九条 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。

第十条 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。

第十一条 业主大会履行下列职责：

- (一) 制定、修改业主公约和业主大会议事规则；
- (二) 选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作；
- (三) 选聘、解聘物业管理企业；
- (四) 决定专项维修资金使用、续筹方案，并监督实施；
- (五) 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；
- (六) 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。

第十二条 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。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。

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，选聘和解聘物业管理企业，专项维修资金使用和续筹方案的决定，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。

业主大会的决定对物业管理区域内的全体业主具有约束力。

第十三条 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召开。经 20% 以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临

时会议。

第十四条 召开业主大会会议，应当于会议召开 15 日以前通知全体业主。

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。

业主委员会应当做好业主大会会议记录。

第十五条 业主委员会是业主大会的执行机构，履行下列职责：

- (一) 召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- (二) 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；
- (三) 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；
- (四) 监督业主公约的实施；
- (五) 业主大会赋予的其他职责。

第十六条 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、副主任在业主委员会委员中推选产生。

第十七条 业主公约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。

业主公约对全体业主具有约束力。

第十八条 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和委员任期等事项作出约定。

第十九条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得

作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第二十条 业主大会、业主委员会应当配合公安机关，与居民委员会相互协作，共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。

第三章 前期物业管理

第二十一条 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。

第二十二条 建设单位应当在销售物业之前，制定业主临时公约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。

建设单位制定的业主临时公约，不得侵害物业买受人的合法权益。

第二十三条 建设单位应当在物业销售前将业主临时公约向物业买受人明示，并予以说明。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守业主临时公约予以书面承诺。

第二十四条 国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理