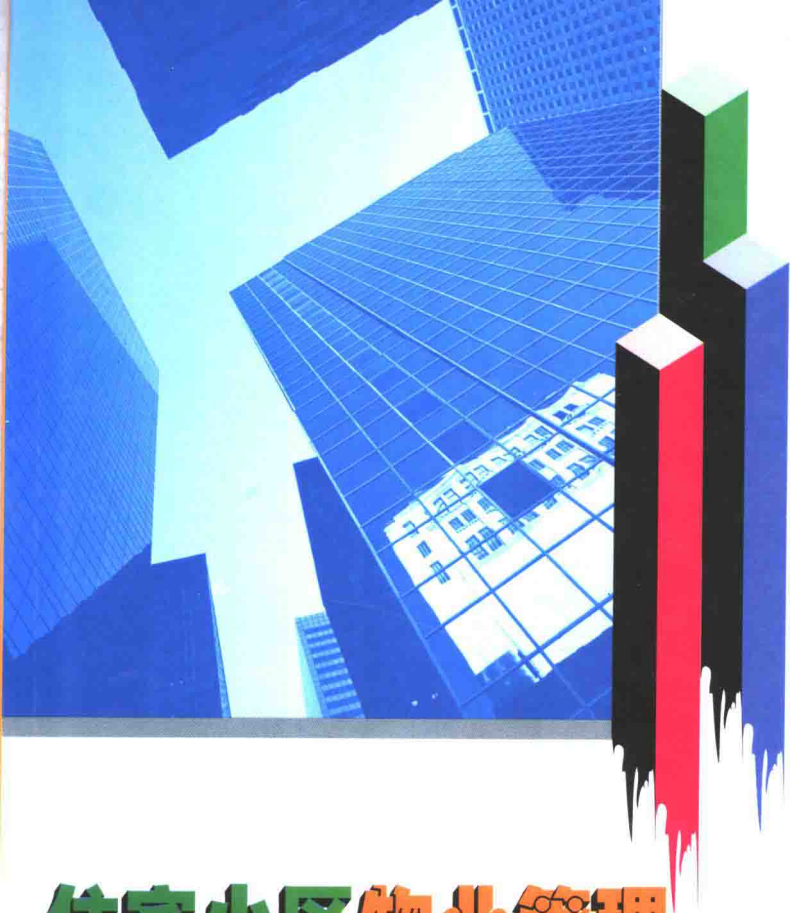




住宅小区物业管理 企业热点问题解答

王中秋 编著



中国计量出版社

CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE

F293.33
22

住宅小区物业管理企业 热点问题解答

2012
12
15
王中秋 编著

中国计量出版社

图书在版编目(CIP)数据

住宅小区物业管理企业热点问题解答/王中秋编著. —北京:中国计量出版社, 2003.9

ISBN 7-5026-1859-7

I. 住… II. 王… III. 居住区—物业管理—问答
IV. F293.33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 083978 号

内 容 提 要

本书根据《物业管理条例》的内容以及物业管理企业所关心和需要了解的有关物业方面的常识,以问答形式介绍了物业管理的基础知识、业主及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护、法律责任、常见问题、相关法规文件八个方面的内容。

本书的目的是让广大物业管理企业对《物业管理条例》有更深的了解,并用法律法规保护自身的权益,同时做好小区的物业管理,保证和发挥物业的使用功能,使其保值增值。本书适合物业管理企业工作人员及广大业主使用。

中国计量出版社出版
北京和平里西街甲 2 号
邮政编码 100013
电话 (010)64275360
E-mail jilxb@263.net.cn
北京市迪鑫印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行
版权所有 不得翻印

*

850 mm × 1168 mm 32 开本 印张 6.75 字数 117 千字
2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

*

印数 1—2 000 定价:12.00 元

前 言

物业管理作为房地产投资、开发、建设、流通的自然延续和房地产业的售后服务环节,逐步脱离了传统的房屋管理模式,成为一项涉及设备管理、房屋修缮、安全保卫、保洁、绿化等多方面内容,涵盖房地产、法律、建筑、工程、管理、服务等多种学科的具有独特运作规范的科学体系。物业管理行业的产生与发展,对于改善人民群众的生活和工作环境,提高城市管理水平,促进住宅建设,实施社会再就业工程,起到了积极而重要的作用。近年来,随着我国城镇住房制度改革的进一步深化和城市建设的迅猛发展,物业管理行业进入了一个迅速发展的新时期。它已成为城市管理的重要组成部分,在人们工作、生活中扮演着越来越重要的角色。

物业管理对促进国民经济的发展以及人民群众居住质量的提高发挥了积极而重要的作用。一是改善了人民群众的居住条件,提高了人民群众的居住质量;二是维护了社区的安定团结;三是有利于扩大就业和实施再就业工程;四是刺激了城镇居民服务消费支出的增长;五是推动了社区精神文明建设。然而,与物业管理的实践活动相比,我国物业管理立法严重滞后的状况已经开始制约物业管理行业的进一步发展。首先,法制建设滞后,物业管理法律关系各主体间的权利义务关系不清;建设与管理职责不清,缺乏有效衔接;尚未形成规范的市场机制,物业管理企业经营活动不规范。其次,业主委员会的运作缺少监督和制约;房屋共用部位、共用设施设备专项维修资金管理不落实;国有大中型企业、事业单位物业管理推进缓慢。再次,物业管理行业人员业务素质偏低,人才缺少。

2003年6月8日,国务院以第379号令颁布《物业管理条例》,并于2003年9月1日起施行。《条例》的颁布与实施,标志着我国物业管理行业进入了依法管理的轨道,必将有力地促进我国物业管理行业的健康有序发展。

《条例》的主要内容可归纳为,建立了十项基本制度;明令六项禁止行为;规范两项书面合同;法规授权四项规定。

为了使物业管理企业全面、系统地了解 and 掌握《条例》中所确立的各项基本制度及其内涵,更好地了解 and 把握其精神实质,编者根据物业管理企业工作实践中常见的矛盾和问题编写了《住宅小区物业管理企业热点问题解答》,以问答的形式解答了物业管理企业关心的问题,给出解决矛盾的办法和法律依据。

本书的目的是让物业管理企业和广大业主共同做好所在小区的物业管理,保证和发挥物业的使用功能,使其保值增值,为业主和物业使用人创造和保持整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会效益、经济效益、环境效益的统一和同步增

长,以不断提高城市的现代文明程度。

限于作者水平,书中难免有解答不当之处,恳请业内行家及广大读者批评指正。

编 者

2003年8月

目 录

1. 基 础 知 识

- | | |
|---|--|
| 1 | 1. 什么是住宅和住宅小区? |
| 1 | 2. 住宅小区的构成有几部分? |
| 4 | 3. 住宅小区有哪些特点? |
| 5 | 4. 什么是物业? |
| 6 | 5. 什么是物业管理? |
| 6 | 6. 物业管理的对象是什么?
物业管理企业服务的对象
是谁? |
| 6 | 7. 住宅小区为什么要实行物
业管理? |
| 7 | 8. 住宅小区在实施物业管理
过程中对出现的问题、矛盾
的解决有无法律依据? |
| 8 | 9. 为什么要制定《物业管理条
例》? |

- | | |
|----|--------------------------|
| 11 | 10.《物业管理条例》的主要内容是什么? |
| 15 | 11. 制定《物业管理条例》坚持哪几项基本原则? |
| 16 | 12. 住宅小区物业管理的基本内容有哪些? |
| 19 | 13. 物业管理的基本原则是什么? |
| 22 | 14. 业主如何选择物业管理企业? |
| 23 | 15. 住宅小区的物业管理活动由谁监督管理? |

2. 业主及业主大会

- | | |
|----|------------------------------|
| 24 | 16. 什么是业主? 业主的权利有哪些? |
| 27 | 17. 业主在物业管理活动中应履行哪些义务? |
| 29 | 18. 业主大会应履行哪些职责? |
| 31 | 19. 业主委员会的职责是什么? |
| 34 | 20. 业主委员会的日常工作是什么? |
| 36 | 21. 业主委员会委员的任职资格是什么? |
| 37 | 22. 业主公约的主要内容是什么? |
| 38 | 23. 业主公约的法律依据是什么? |
| 39 | 24. 业主公约订立的原则是什么? |
| 39 | 25. 业主公约订立的程序是什么? |
| 40 | 26. 违反业主公约的行为以及违约行为的纠正措施有哪些? |

3. 前期物业管理

- | | |
|----|------------------------------|
| 43 | 27. 前期物业管理的含义及其意义是什么? |
| 44 | 28. 前期物业管理的利益主体有哪些? 其相互关系如何? |

45	29. 前期物业管理的主要内容有哪些?
46	30. 为什么前期物业管理问题多?
47	31. 建设单位与选聘的物业管理企业签订的前期物业服务合同有哪些特殊规定?
47	32. 物业管理合同的内容及其特征是什么?
51	33. 业主临时公约何时制定?
51	34. 临时公约什么时间签订?
51	35. 如何选择物业管理企业?
52	36. 物业管理招标程序是什么?
52	37. 物业管理投标程序是什么?
52	38. 物业管理招标的方式是什么?
54	39. 前期物业管理服务合同与物业管理服务合同的关系是什么?
54	40. 什么是物业共用部位、共用设施设备?
55	41. 建设单位可以擅自处分物业共用部位、共用设施设备吗? 违反规定如何处置?
55	42. 物业承接验收的内容是什么?
56	43. 物业承接验收的作用是什么?
57	44. 物业承接验收的标准是什么?
60	45. 物业承接验收与工程竣工验收的区别是什么?
61	46. 物业承接验收应当注意哪些事项?
62	47. 移交资料有哪些规定? 对违反规定的处罚是什么?
63	48. 物业管理用房如何配置?

- 65 49. 物业的保修期限、保修范围和保修责任是什么？

4. 物业管理服务

- 68 50. 物业管理企业应具备哪些条件？
- 70 51. 物业管理企业资质标准要求是什么？
- 73 52. 申请评定资质等级的物业管理企业应当提交哪些材料？
- 74 53. 物业管理企业的管理人员持证上岗有哪些规定？
- 76 54. 物业管理区域由几个物业管理企业来管理为好？
- 77 55. 物业服务合同的特征是什么？
- 78 56. 物业服务合同的内容有哪些？
- 82 57. 小区物业管理交接时应办理哪些手续？
- 83 58. 对物业管理用房的管理规定是什么？违反规定的处罚是什么？
- 84 59. 对物业服务合同终止的规定是什么？
- 84 60. 物业管理分包规定是什么？
- 85 61. 物业服务费用的制定原则是什么？
- 86 62. 物业服务费用有哪几部分构成？
- 88 63. 物业服务费用标准约定办法是什么？
- 89 64. 物业服务费用交纳的规定有哪些？
- 91 65. 物业服务收费的监督机构是什么？对什么行为予以处罚？

- | | |
|----|--------------------------------------|
| 91 | 66. 特约服务费用规定是什么? |
| 92 | 67. 代收、代缴费用的管理规定是什么? |
| 92 | 68. 物业管理企业的法定义务是什么? |
| 94 | 69. 有关行政管理部门的职责有哪些? |
| 95 | 70. 物业管理区域内的安全防范工作责任是什么? |
| 98 | 71. 雇请保安人员的有关规定有哪些? |
| 98 | 72. 对保安人员履行职责有哪些规定? |
| 98 | 73. 物业使用人和物业管理企业在物业管理活动
中的投诉机构是谁? |

5. 物业的使用与维护

- | | |
|-----|--|
| 99 | 74. 公共建筑和共用设施的管理规定是什么? |
| 100 | 75. 道路、场地的管理规定是什么? |
| 100 | 76. 装饰装修房屋的管理规定是什么? |
| 104 | 77. 什么是专项维修资金? |
| 104 | 78. 专项维修资金的交纳规定是什么? |
| 105 | 79. 专项维修资金的所有权属于谁? |
| 106 | 80. 专项维修资金如何使用和管理? |
| 108 | 81. 物业共用部位、共用设施设备的经营权和收益
处分管理有哪些规定? |
| 109 | 82. 存在安全隐患物业的责任人应尽的义务是什么? |

6. 法 律 责 任

- | | |
|-----|---|
| 111 | 83. 对住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业管理企业如何处罚? |
| 111 | 84. 对建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权如何处罚? |
| 112 | 85. 对建设单位、物业管理企业不移交有关资料如何处罚? |
| 112 | 86. 对未取得资质证书从事物业管理的如何处罚? |
| 112 | 87. 对聘用未取得职业资格证书的人员从事物业管理活动的如何处罚? |
| 113 | 88. 对物业管理企业转让全部物业管理委托权如何处罚? |
| 113 | 89. 对挪用专项维修资金的如何处罚? |
| 113 | 90. 对建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房如何处罚? |
| 114 | 91. 对物业管理企业擅自改变物业管理用房的用途如何处罚? |
| 114 | 92. 对擅自改变、占用、利用公共设施、设备的处罚规定有哪些? |
| 115 | 93. 对业主逾期不交纳物业服务费用的如何处理? |

- 116 | 94. 对有关行政管理部门的工作人员监督管理的
| 法律规定有哪些?

7. 常 见 问 题

- 117 | 95. 哪些物业管理环节容易发生纠纷?
119 | 96. 如何应对物业管理难题?
122 | 97. 物业管理三要素是什么?
124 | 98. 物业管理的第三次革命是什么?
125 | 99. 报销制取代承包制的优越性有哪些?
127 | 100. 保安打人, 物业企业难辞其咎吗?
128 | 101. 《物业管理条例》能解决物业收费难吗?
129 | 102. 物业企业收费是否应开具正式发票?
130 | 103. 物业管理企业有权以业主不交物业管理费
| 为由而停水停电吗?
131 | 104. 小区住户家中被盗, 物业企业是否有责任?
132 | 105. 物业企业是否有权以业主拒签《物业公约》
| 为由扣押房屋钥匙?
134 | 106. 物业企业是否有权收取装修管理费? 装修
| 管理费该不该收?
136 | 107. 怎样避免“公约”不公?
137 | 108. 居民住宅楼能否作为公司的办公用房?
137 | 109. 物业企业扣留部分装修押金是否合法?
138 | 110. 不办入住手续可否不交或减半交纳物业费?
138 | 111. 空调室外机毁坏物业企业有无责任?
139 | 112. 小区楼上架广告居民应否有收益?

- | | |
|-----|--------------------------------|
| 140 | 113. 小区内的机动车被盗物业企业是否应承担
责任? |
| 141 | 114. 物业企业何时开始收取物业管理费? |
| 141 | 115. 开发商有权承诺物业管理吗? |
| 142 | 116. 物业使用中的禁止行为有哪些? |
| 143 | 117. 香港与内地物业管理的异同及对策有哪些? |
| 147 | 118. 什么是共用部位? |
| 147 | 119. 什么是共用设备? |
| 147 | 120. 什么是公共设施? |
| 147 | 121. 怎样计算建筑密度? |
| 148 | 122. 什么是住宅小区的绿化率? |
| 148 | 123. 什么是房屋的他项权利? |
| 149 | 124. 什么是共管式物业管理? |
| 149 | 125. 芬兰物业管理教育培训制度是什么? |

8. 相 关 法 规

- | | |
|-----|-------------------------------------|
| 153 | 物业管理条例(中华人民共和国国务院令第 379
号) |
| 170 | 城市新建住宅小区管理办法(中华人民共和国建
设部令第 33 号) |
| 175 | 建筑装饰装修管理规定(中华人民共和国建设部
令第 46 号) |
| 182 | 北京市居住小区物业管理服务标准(北京市国土
资源和房屋管理局) |

- | | |
|-----|--|
| 191 | 北京市物业管理单位经营资质审批规定(北京市
市政管理委员会通告第 3 号) |
| 194 | 北京市物业管理招投标暂行办法(京国土房管物
字[2001]258 号) |

1. 基础知识

1. 什么是住宅和住宅小区？

住宅是人们的居住用房。并不是所有的房屋都可称为住宅，住宅要具备人们在一定室内活动的吃、喝、住、穿、用等起居功能和设施的条件，这是划分房屋功能是住宅与非住宅的一个根本标志。

住宅小区是指按照城市统一规划、建设达到一定规模、基础设施配套齐全、已建成并投入使用的相对封闭、独立的住宅群体或住宅区域。住宅小区是现代城镇人们居住的一种模式，是符合现有生产水平和人们生活水平的一种居住模式，但不是惟一的、最理想的居住模式，随着生产力的不断发展和人们生活水平的不断提高，也许会被新出现的居住模式所代替。

2. 住宅小区的构成有几部分？

住宅小区的构成可分为两大部分：一部分是住宅小

区的居民;另一部分是住宅小区居民的居住设施和居住环境。

(1)住宅小区的居民

居住在小区的所有人们构成住宅小区居民这个群体。住宅小区的居民是有组织,以社会群体结构方式生活在小区内。首先以血缘关系或婚姻关系组成不同规模、不同形式的家庭,以家庭形式、每户为一单元居住在小区内。家庭的规模一般是核心家庭,即一对夫妇和一个或两个小孩组成,或是不完全家庭或复合式家庭。普通居民住宅小区的居民一般由普通工薪阶层的人员组成,他们收入不高,生活水平一般,也没有过高消费和特殊消费需求。而高档次、别墅式的住宅小区居民,一般都是高收入,高消费,层次也丰富,文化、娱乐消费支出多,社会活动丰富且繁杂。

(2)住宅小区居住设施

住宅小区居住设施主要指小区居民居住的房屋及由房屋构成的楼宇和与之相配套的供电、供水、供气、供暖及下水、消防、保安等设备,也包括住宅小区内公共用房及配套的使用设备。房屋是住宅小区物业管理的主要对象,是构成住宅小区的主要因素。

(3)住宅小区居住环境

住宅小区居住环境包括自然环境和人为环境两大部分。

①自然环境

自然环境是指居住区所处的地理环境。