

物业管理培训推荐用书

物业管理实务指南 与案例分析

陆敏 主编

中国工商出版社

物业管理实务指南 与案例分析

主 编 / 陆 敏

撰稿人 / 白战锋 弘 康 石小娟

党 博 陆 菁 刘 辉

陈庆林 秦学恩 谢佚名

中国工商出版社

选题策划 党 博 弘 康

责任编辑 李稳定

装帧设计 陈璐生

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务指南与案例分析/陆 敏主编. —北京:
中国工业出版社, 2003. 6

ISBN 7-80012-850-4

I. 物… II. 陆… III. 物业管理—案例—分析—
中国 IV. D922.181.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 050919 号

书名/物业管理实务指南与案例分析

著者/陆 敏 主编

出版·发行/中国工业出版社

经销/新华书店

印刷/北京翌新工商印制公司

开本/850 毫米×1168 毫米 1/32 印张/13.125 字数/220 千

版本/2003 年 6 月第 1 版 2003 年 6 月第 1 次印刷

印数/01—7000 册

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号(100070)

电话/(010)63730074, 63748686

出版声明/版权所有, 侵权必究

书号: ISBN 7-80012-850-4/D·214

定价: 22.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

前 言

随着房改的不断深入,我国城镇居民住房自有率已经超过75%,形成了一个住区内,一幢房子里的产权多元化格局。在短时期里房地产业发生如此大的变化,得益于社会主义市场经济的飞速发展。经济的快速发展极大地促进了城市建设水平的不断提高,越来越多的新住宅小区拔地而起,物业管理服务已成为社区业主——居民生活中一项不可或缺的物质享受。物业管理作为一个新兴行业应运而生,其行业地位不断攀升,外部环境不断得到改善,越来越显示出它的成长性。

在这种形势下,国家建设部针对物业管理活动,先后颁发了若干有关物业管理的规章及试行条例。全国各省、自治区、直辖市房地产行政主管部门,先后都根据各地的实际情况,制定了适用本地的地方性法规和规章;这在一定程度上对物业管理活动进行规范管理,收到了良好的效果。为了使物业管理有序发展,维护业主的利益,在总结前些年对物业管理活动规范管理经验的基础上,经过反复征求意见,国务院新颁布了《物业管理条例》。为了使广大读者更快地领会“条例”的精髓,我们编写了

这本《物业管理实务指南与案例分析》。

本书的主要内容包括：我国的物业管理体制概论、业主权利和义务、业主大会和业主委员会的设立程序及其职责、前期物业管理、物业管理服务和物业管理合同及其履行、物业的使用与维护，以及违反有关规定应当承担的法律责任，物业管理纠纷处理的途径与方式等。针对物业管理中经常发生的问题和纠纷，选编了部分物业管理纠纷典型案例，并附录了物业管理的相关法规和地方性法规。

在本书的编写过程中，坚持以实用为原则，兼顾知识性和可读性。从而使本书呈现出以下特点：一是实用性。着重对“条例”的有关条款进行了理论上的解析，文字通俗易懂；二是核心性。本书则以实用为目的，围绕“条例”这个核心，对相关重要的法律知识进行了简要讲解；三是贴近生活性。书中选编了司法实践中的典型案例，并作了法理上的分析，使读者从中吸取经验或教训。

由于时间仓促，疏漏之处在所难免，敬请读者不吝指正。

作 者

2003年6月 北京

目 录

上编 物业管理实务

第一章 物业管理概论	(1)
一、物业管理概况	(1)
二、物业管理概念	(4)
第二章 业主及业主大会	(7)
一、业主	(7)
二、业主大会	(11)
第三章 前期物业管理	(21)
一、物业建设与物业管理的关系	(21)
二、前期物业管理企业的选定	(23)
三、前期物业管理	(24)
第四章 物业管理服务	(28)
一、物业管理企业	(28)
二、物业服务合同与服务标准	(33)
三、物业管理与收费	(49)
第五章 物业的使用与维护	(60)
一、物业的使用	(60)
二、物业的维护	(62)
第六章 法律责任	(66)

- 一、建设单位的法律责任..... (67)
- 二、物业管理企业的法律责任..... (68)

下编 典型案例分析

- 一、住户的汽车在小区丢失物业公司承担何种责任？
——某贸易公司诉某物业公司赔偿纠纷案 (73)
- 二、业主在小区的电梯内遭歹徒袭击能否请求物业公司承担赔偿责任？
——卢某诉某物业公司物业管理
人身伤害赔偿纠纷案 (79)
- 三、租赁户丢失摩托车能否请求物业管理方赔偿？
——江某等诉某学校物业管理合同纠纷案 (84)
- 四、业主被害身亡其家属能否请求物业公司赔偿？
——明某某家属诉某物业公司人身伤害赔偿案 (90)
- 五、业主因为丢失自行车能否拒交物业费？
——某物业公司诉李某交纳物业管理费案 (91)
- 六、业主丢失汽车能否由物业公司赔偿？
——李某诉某物业管理公司赔偿纠纷案 (92)
- 七、物业公司管理工作失误业主能否请求损害赔偿？
——张某诉某物业公司民事纠纷案 (94)
- 八、合同没有作出约定业主是否有权封闭阳台？
——大成开发公司诉 12 位业主封闭阳台纠纷案 (96)
- 九、八龄童不慎命丧废鱼缸，物业公司及垃圾堆放人
是否承担赔偿责任？
——卢某夫妇诉某物业公司人身伤害赔偿案 (98)
- 十、男童在小区外落水身亡，物业管理公司是否应该

负责?	
——刘某夫妇诉某物业管理公司人身伤害赔偿案	
.....	(100)
十一、男童在小区游泳池内遇溺,物业管理公司是否担责?	
——男童卜某诉某物业管理公司人身伤害赔偿案	
.....	(102)
十二、物业公司变更名称,业主是否可以拖欠物业管理费?	
——某物业公司诉业主拖欠物业管理费案	(104)
十三、物业公司单方增加物业管理费是否有效?	
——某物业公司状告业主袁某拒交物业管理费案	
.....	(105)
十四、物业公司收取的是车辆保管费还是车位使用费?	
——某车主诉大厦物业管理方赔偿纠纷案	(107)
十五、小区班车亏损,物业公司能否获得亏损补偿?	
——某物业公司诉某业主委员会合同纠纷案	(110)
十六、小区草坪护栏尖端扎伤少女,物业管理公司是否赔偿其医疗费?	
——11岁少女诉物业公司民事赔偿案	(111)
十七、业主家中失窃,物业公司应该如何赔偿?	
——业主诉某物业公司赔偿纠纷案	(113)
十八、业主擅自封闭阳台,物业公司是否可以断水断电制裁?	
——张某诉某物业公司违约纠纷案	(115)
十九、业主以电费价格高为由,是否可以拒绝缴纳物业管理费?	
——物业公司诉业主拒绝缴纳物业管理费案	(118)
二十、政府授权物业公司强制拆除违规防盗网造成业主损失由谁赔偿?	

- 吴某诉深圳市人民政府行为违法附带行政
赔偿一案 (119)
- 二十一、盗贼入室偷窃业主财物,业主可否减免物业管理费?
- 某物业公司诉某广告公司物业费纠纷案 (121)

附录 物业管理相关规定

- 一、国务院颁布的有关物业管理法规 (124)
- 物业管理条例 (124)
- 城市房地产开发经营管理条例 (135)
- 城市私有房屋管理条例 (142)
- 城市供水条例 (146)
- 城市市容和环境卫生管理条例 (151)
- 二、国家有关部委颁布的物业管理规章 (158)
- 建筑装饰装修管理规定 (158)
- 房屋建筑工程质量保修办法 (163)
- 城市异产毗连房屋管理规定 (165)
- 城市新建住宅小区管理办法 (168)
- 城市房屋租赁管理办法 (171)
- 城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法 (177)
- 城市生活垃圾管理办法 (180)
- 城市燃气和集中供热企业资质管理规定 (183)
- 城市供水水质管理规定 (185)
- 生活饮用水卫生监督管理办法 (190)
- 燃气燃烧器具安装维修管理规定 (195)
- 城市房屋便器水箱应用监督管理办法 (200)
- 城市危险房屋管理规定 (202)
- 城市房屋修缮管理规定 (206)

公有住宅售后维修养护管理暂行办法·····	(211)
物业管理企业资质管理试行办法·····	(213)
物业管理委托合同示范文本·····	(217)
三、各省、自治区、直辖市颁布的地方性物业管理规定 ·····	(227)
北京市居住小区物业管理办法·····	(227)
北京市居住小区接管综合验收办法·····	(231)
北京市普通居住小区物业管理服务收费暂行办法 ·····	(234)
北京市经济适用住房小区物业管理服务 收费办法(试行)·····	(240)
北京市居住小区物业管理企业与各专业管理部门 职责分工的规定·····	(243)
北京市物业管理招投标暂行办法 ·····	(245)
天津市住宅小区物业管理暂行办法·····	(248)
天津市公有住房售后维修管理暂行规定·····	(255)
河北省城市住宅区物业管理暂行规定·····	(257)
内蒙古自治区城市住宅小区物业管理服务收费 暂行规定·····	(264)
黑龙江省城市住宅小区物业管理服务收费 暂行办法·····	(267)
黑龙江省非住宅小区房屋物业管理服务收费 暂行办法·····	(272)
辽宁省城市住宅区物业管理条例 ·····	(274)
上海市居住物业管理条例·····	(281)
江苏省物业管理条例·····	(294)
福建省经济适用住房建设管理暂行规定 ·····	(304)
江西省城市居住小区物业管理条例·····	(308)
山东省城市住宅小区物业管理办法·····	(319)

河南省物业管理条例	(324)
湖北省物业管理服务收费暂行办法	(333)
湖南省城市住宅区物业管理条例	(336)
广东省物业管理条例	(343)
广西壮族自治区物业管理条例	(351)
海南省住宅区物业管理条例	(361)
重庆市物业管理条例	(372)
四川省城市住宅物业管理办法	(388)
贵州省城镇物业管理服务收费暂行规定	(395)
陕西省城市居住区物业管理条例	(399)

上编 物业管理实务

第一章 物业管理概论

一、物业管理概况

物业管理在我国还是一个新兴行业,而在世界上其他发达国家已有 100 多年历史了。随着我国社会主义市场经济的飞速发展,城市建设水平的不断提高,越来越多的新住宅小区拔地而起,我国城镇现有住宅已近 80 亿平方米。我国居民对住房问题的关注从有无转为大小,继而更加关注环境和社区服务。物业管理服务已成为社区业主——居民生活中一项不可或缺的物质享受,其行业地位不断攀升,外部环境不断得到改善,越来越显示出它的成长性。

在我国,要实现全面小康,广大城镇人民的居住生活条件的现代化是必不可少的要件之一。在未来的 20 年里,我国将在广大的农村推广城镇建设,到 2020 年,城市化水平将达到 55% 左右。大量住宅小区投入使用,除了对房屋进行维修外,还必须对附属物、设备、场地、环卫绿化、道路、治安进行专业化管理,以保持新建住区的完好,发挥其整体功能和综合效益。所有这些都要求物业管理规范化、专业化服务。对于住宅小区实行专业化、规范化的物业管理是城镇居民社区管理的有效方法。在这方面,发达国家和发达地区对住宅区和其他物业实施专业化管理的经验值得我们借

鉴。

目前,随着房改的步步深化,城镇居民住房自有率已经超过75%,形成一个住区内,一幢房子里的产权多元化格局。过去那种房管所及单位房管处(科)的管房体制,那种由政府行政福利型直接管理房屋,政府对住区环境、社区服务直接负责的办法,那种多个产权单位多头、多家管理,各自为政、扯皮推诿等旧管理体制已经完全不能适应。广大住户拥有了自己的产业,逐步树立了保值、增值的观念,对保持房产和附属设施的完好,有了更高更明确的要求。使得物业管理的好坏已经成为居民选购住房考虑的重要因素。这种由业主自治与物业公司专业化管理结合,由物业管理企业实施经营型管理和有偿服务,使管理得以以业养业、自我发展、良性循环,既减轻了政府的压力和负担,又使得管理经费有了稳定来源的机制,日益显示其新体制的优越性。

物业管理这种新的管理方式已被工业区、学校、医院、车站、机场、商场、办公楼宇等各类物业的管理所采用。据统计我国物业管理企业已达20,000多家,从业人员几百万人,形成了包括房屋及相关设施设备维修保养、小区保安、环境清洁、绿化、居民生活服务、物业中介等配套服务。如深圳市物业管理覆盖面已达90%以上,物业管理从业人员近15万人,年创造国民生产总值40多亿元;上海市152个房管所已全部转制为物业管理企业,管理住房面积6400多万平方米,占全市住房总量的40%。从整体上看,我国物业管理尚属于劳动密集型,就业容量大。物业管理企业80%以上的人员来自城市的下岗职工、复员退伍军人和农村剩余劳力,经培训后进入物业管理行业。其中10%从事管理,20%左右从事房屋及相关设施设备管理,40%左右从事保安,30%左右从事环境清洁、绿化及居民生活服务。“十五”期间将增加物业管理从业人员100多万人。

物业管理行业的推进与发展,改变了我国的城市管理体制和

房地产管理体制,改善了广大居民的生活、工作环境,推动了两个文明建设,为促进住宅建设成为新的经济增长点和实施社会再就业工程做出了积极的贡献。物业公司的多项服务,使得受损坏的房屋及时得以修缮,小区整洁的环境,社区丰富的文化生活,保安人员配合协助公安部门对小区实行 24 小时保安,在预防和制止刑事犯罪,及时制止可能发生的火灾、燃气泄露、爆炸等恶性事故中起到了重要作用。居民生活方便,生活质量有了明显提高。

但是,近年来房地产业迅速发展,现行物业管理模式的弊端所造成的混乱、侵权问题也日益显现。对于物业管理涉及销售商品房的开发公司与业主及业主委员会、物业管理企业之间诸多的权利义务关系等问题解决,自 1994 年国家下发了《城市新建住宅小区管理办法》,明确要求在新建小区推行物业管理制度以来,建设部和有关部门也先后制定了《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》、《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》、《物业管理企业财务管理规定》等几项部门规章和一些规范性文件。而且北京、广东、江苏、江西、深圳、上海、青岛等省市都相继制定了一些地方性规范物业管理的法规、政策。但由于其缺乏严密统一的法律规定,在现实生活中的法律效用大打折扣。比如物业公司受产权人的委托实行管理服务,应以产权明晰为管理的基础。但是很多住宅小区房屋的共用部位、共用的设施设备、及小区配套的房屋、设施设备、道路、场地等产权界定尚未明确,责、权、利难以界定,给物业管理和收费带来困难;一些开发项目在规划设计、施工阶段遗留下较多的问题,建管脱节造成物业管理先天不足。有的工程质量低劣,有的配套设施不完善,有的开发建设单位在商品房促销时,对物业管理做出不切实际的承诺,给后续的管理带来诸多难题;有的地方对物业管理的收费定价主要考虑居民的承受能力,收费标准低于成本,物业管理企业亏本经营,难以发展;有的物业管理企业多收费、少服务,甚至有的物业管理公司殴打业主,随意

侵占共有房产收益和维修基金,阻挠成立业主委员会等等,从而引发住户业主的不满。这其中产生的很多纠纷因无法可依,若想维权,旷日持久的纠纷与官司让人望而生畏,从而致使在物业管理过程中产生的大量矛盾纠纷得不到及时解决,司法机关也因缺乏法律依据难以及时处理。

二、物业管理概念

(一) 物业

物业即产业。多指房地产,如公寓小区、商业大厦、写字楼、办公楼、工厂厂房及厂区场地等。亦即是已经建设完工并投入使用的各类房屋建筑物及与之相配套的附属物和相关的场地。

物业作为一种商品,它不同于一般其他商品,有它自身的特殊性。既包括不动产,也包括附着在不动产上面的设备等动产。概括起来有如下几个特点:

1. 可转让性

物业作为一种商品,它具有价值和使用价值,可以在市场上进行买卖交易。当买受人购得物业时,他就具有了法律意义上的物业所有权、使用权和管理权,同时,也就具有了与之相关附属物的使用权。

2. 固定性

根据现时人们对物业的认知,多是指的房地产等不动产。它包含建筑物和附属于建筑物的其他设备、环境场地等。

3. 多样性

物业的多样性不仅表现在它的结构的不同,也表现在它的诸多的种类的不同。比如不同的设备,不同用途的房产、场地,不同的业主等。

4. 持久性

物业所指的房地产及其附属物等,以物业本身的长久的使用价值,而表现出它具有使用期限的长久性,一般在几十年,有的甚至达百年以上。

(二)物业管理

物业管理的概念在国务院新近颁布的《物业管理条例》(以下简称“条例”)第二条中进行了定义,“本条例所称物业管理,是指物业管理企业按照物业服务合同约定,通过对房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理,以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序,为业主提供服务的活动”。从这个定义的内容中我们可以看到物业管理有如下特征:

1. 企业性

物业管理活动的企业化是社会经济、文化进步的体现,是社会发展达到一定程度的产物。“条例”第一条开宗明义“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。”随着人民生活水平的不断提高,对社区及工作场所等的公共管理活动要求综合化、规范化、专业化,而这是个体管理无法办到的事,只有具备各种综合功能的企业才能办到。

2. 服务性

物业管理活动或行为是为业主提供便利高效的服务活动。这种服务性通过对所服务的区域内的环境及公共秩序的维持和改善、房屋及相关设备的维护等等来体现,显然,物业管理作为一个行业的话,归结为第三产业中的服务行业更为恰当。

3. 契约性

物业管理企业的管理服务业务的取得不是自然取得或指令性取得,而是通过与业主签订物业服务合同获得的。以合同的形式来界定双方的权利与义务关系,明确了双方的权、责、利。“条例”第三条规定“国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制

选择专业化的物业管理企业。”实际上一方面是鼓励业主充分行使其权利；另一方面是鼓励物业管理企业为了自身的生存，要不断的提高其服务质量。同时也体现了该行业的竞争性。

4. 有偿性

物业管理服务并不是无偿服务，而是一种有偿服务。物业管理企业为业主提供约定的服务，业主向物业管理企业支付约定的酬金。由于现代物业管理在很多服务项目要求服务者具有相关的专业水平，因此，“条例”第四条规定：“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。”

物业管理活动除了物业管理企业依据合同约定应履行的条款以外，其行为还要受到相关行政部门的监督与管理。按照“条例”第五条的规定“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。”也就是说物业管理活动的行政监督与管理分两级进行，涉及影响全国大局的物业管理活动由国务院建设行政主管部门负责监督管理；地方物业管理活动由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。