

LAW

- 主编：赵汝琨
- 本册执行主编：庞建兵

法律帮助一点通

——物业管理



法律帮助一点通

——物业管理

主 编 赵汝琨 本册执行主编 庞建兵

编著者 (以姓氏笔画为序)

吕学军 张 虎 张凤荃

赵旭卿 袁晓渝

中国检察出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理/庞建兵等编著. —北京:中国检察出版社, 2004. 1
(法律帮助一点通)

ISBN 7-80185-207-9

I. 物… II. 庞… III. 物业管理—法规—基本知识—
中国 IV. D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 112382 号

法律帮助一点通——物业管理

主编 赵汝琨 本册执行主编 庞建兵

出版发行: 中国检察出版社

社 址: 北京市石景山区鲁谷西路 5 号 (100040)

网 址: 中国检察出版社 (www.zgjccbs.com)

电子邮箱: zgjccbs@vip.sina.com

电 话: (010)68630384(编辑) 68650015(发行) 68636518(邮购)

经 销: 新华书店

印 刷: 保定市印刷厂

开 本: 850mm×1168mm 32 开

印 张: 5.5 印张

字 数: 138 千字

版 次: 2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第一次印刷

书 号: ISBN 7-80185-207-9/D·1194

定 价: 10.00 元

检察版图书, 版权所有, 侵权必究
如遇图书印装质量问题本社负责调换

编者的话

在我们日常生活中不可避免地会遇到一些纠纷，这些纠纷处理得好，可能会对人们的生活、社会的经济发展有益；处理得不好，则有可能产生负面的影响。

无论是处理合同纠纷、债务纠纷，还是处理医疗纠纷等等，我们最常用的方法就是求助于法律。我国是法制的国家，我们的社会也是一个法制的社会，遇到纠纷以法律的办法解决，应该是最可靠的，也是最公平的。

为了使人们充分重视生活、生产、经营中出现的纠纷，也为了增强人们的法制观念，运用法律武器，正确处理纠纷，我们编写了《法律帮助一点通》丛书。考虑到读者因所处社会环境不同，文化水准不同，对现行法律、法规和有关规定了解程度不同，《法律帮助一点通》尽量采用通俗易懂的语言，以问答方式列举出一些常用的纠纷，并提出相应的解决办法及法律依据，希望能对读者有所帮助。这是我们编写《法律帮助一点通》丛书的初衷。

编 者

2004年1月

目 录

一、物业综合知识

1. 什么是物业? (1)
2. 什么是物业管理? 物业管理的内容主要包括哪些? (1)
3. 什么是物业管理关系? 物业管理法律关系有哪些具体内容? (2)
4. 《物业管理条例》是什么法律? 它在物业管理活动中起什么样的作用? (3)
5. 什么是物业管理区域? (4)
6. 什么是物业相邻关系? 物业相邻关系有何法律特征?
..... (4)
7. 物业相邻关系主要有哪些类型? (6)

二、物业管理公司、业主及业主自治机构

1. 什么是物业管理公司? 如何理解物业管理公司的法律性质和特征? (7)
2. 国家对物业管理公司的资质有何规定? (8)
3. 国家对物业从业人员有何特殊的规定? (10)
4. 设立物业管理公司有什么条件? (11)
5. 物业管理公司在物业管理活动中有哪些权利和义务?
..... (11)
6. 什么是业主? 什么是物业使用人? (12)
7. 业主在物业管理活动中享有哪些权利和义务? (13)
8. 什么是业主大会? (14)

9. 开发商是否有权利参加业主大会会议? (15)
10. 未成年业主是否无权参加业主大会? (15)
11. 首次业主大会如何成立? (16)
12. 业主在首次业主大会上的投票权如何确定? (17)
13. 业主大会应履行的职责有哪些? (17)
14. 业主大会的形式有哪些? 业主大会如何作出决定?
其效力如何? (18)
15. 召开业主大会会议时是否全体业主都要到场参加投票? (20)
16. 业主个人是否有权提议召开业主大会? (20)
17. 业主没有参加业主大会是否可以不接受业主大会作出的决定? (21)
18. 在何种情况下, 物业管理公司可以被解聘? (22)
19. 如何解聘原物业管理公司并选聘新的物业管理公司? (23)
20. 什么是业主委员会? 业主委员会的成立有何法律要求? (24)
21. 业主委员会的职责有哪些? (25)
22. 业主大会赋予业主委员会的其他职责有哪些? (26)
23. 业主委员会委员应当具备哪些条件? 业主委员会委员有哪些权利和义务? (27)
24. 在哪种情况下, 业主委员会委员资格可以终止? (28)
25. 欠费业主没有做业主委员会委员的资格吗? (28)
26. 业主委员会如何举行会议? (30)
27. 业主委员会如何进行换届选举? (30)
28. 业主委员会是否有权解聘开发商委托的物业管理公司? (31)
29. 什么是业主公约? 业主公约的制定有何法律依据? ... (32)
30. 业主公约的内容有哪些? (34)

- 31. 怎样制定业主公约? (35)
- 32. 业主公约对物业管理区域内的物业使用人是否有约束力? (35)
- 33. 开发商、业主、业主大会、业主委员会、物业管理公司以及政府管理部门之间是何关系? (36)
- 34. 业主大会议事规则有哪些内容? (37)
- 35. 怎样选聘满意的物业管理公司? (38)
- 36. 居委会是否有权选聘物业管理公司? (39)

三、前期物业管理与物业管理服务

- 1. 业主在购房时签订业主临时公约应该注意哪些事项? (41)
- 2. 什么是前期物业管理? 前期物业管理的内容有哪些? (42)
- 3. 什么是前期物业管理服务合同? 前期物业管理服务合同的内容有哪些? (43)
- 4. 什么是“进户管理”? 在前期物业管理中, 物业管理企业如何进行“进户管理”? (45)
- 5. 建设单位如何通过招标投标选聘物业管理企业? (45)
- 6. 什么是物业管理服务合同? (49)
- 7. 物业管理服务合同的主要内容有哪些? (49)
- 8. 物业管理服务合同中约定的物业管理事项的内容有哪些? (50)
- 9. 在哪些情况下物业管理服务合同效力终止? (51)
- 10. 如何实现商品房销售、房改售房与物业管理的正常衔接? (52)
- 11. 物业管理公司是否有权以业主拒签业主公约为由扣押房屋钥匙? (53)
- 12. 物业公司是否有权自行设定处罚权? (55)

13. 什么是建筑物区分所有权理论? 建筑物区分所有权涉及的范围主要包括哪些? (57)
14. 物业的共用部位、共用设备设施的所有权归谁所有? (58)
15. 小区地下停车场归谁所有? (60)
16. 什么是物业的承接验收? 建设单位与物业管理企业办理承接验收手续时, 应移交哪些资料? (62)
17. 什么是物业管理用房? 对物业管理用房有何法律规定? (64)
18. 如何确定建设单位的保修期和保修范围? (64)
19. 为什么一个物业管理区域只能有一个物业管理公司进行物业管理? (66)
20. 物业管理公司对物业小区内的综合管理服务应达到什么样的标准? (67)
21. 居住小区内房屋及共用设施的日常管理应达到什么标准? (68)
22. 居住小区内的绿化管理应达到什么标准? (69)
23. 什么是保洁管理? 居住小区内保洁管理应达到什么标准? (71)
24. 居住小区内的保安工作应达到什么标准? (72)
25. 在居住小区内对车辆管理有什么具体要求? (73)
26. 居住小区内消防管理的要求有哪些? (74)
27. 物业管理公司如何加强室内装修管理? (74)
28. 物业公司可否将物业管理服务委托他人? (76)
29. 业主的车辆在小区车库内丢失, 应由谁承担责任? ... (77)
30. 物业公司未尽安全保障义务造成业主受害是否承担赔偿责任? (79)
31. 物业管理公司能否帮业主出租房屋? (80)

四、物业的使用和维护

1. 物业公司擅自改变物业管理用房使用用途怎么办? (81)
2. 如何确定物业屋顶平台的所有权? 业主在屋顶平台的使用时有何法律限制? (82)
3. 如何确定物业管理区域内的公共空地和场所的归属和使用? (83)
4. 业主是否有权使用自家的外墙? (84)
5. 业主在物业使用中的禁止行为有哪些? (85)
6. 业主是否有权改变自家物业的使用用途? (86)
7. 业主是否有权改变房屋结构? (87)
8. 业主、物业使用人需要装修房屋时, 应履行哪些手续? (88)
9. 业主在出租房屋过程中应注意哪些问题? (90)
10. 开发商能否转让、出租小区内的公共场地? (93)
11. 物业管理公司是否有权出租共用部位? (94)
12. 如何划分业主与建设单位对物业的保修责任? (95)
13. 如何划分物业管理公司与业主的维修范围与维修责任? (96)
14. 共用部位渗水造成业主损失应如何处理? (97)
15. 物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视的费用向谁收取? 由谁来承担维修、养护这些公共管线、设备设施的责任? (98)
16. 水、电、气、暖的收费标准是多少? (100)
17. 什么是专项维修资金? 专项维修资金的管理有何法律规定? (101)
18. 专项维修资金归谁所有? 应该如何使用和管理? (102)
19. 购买商品房时如何交纳专项维修资金? (103)
20. 购买公有住房该如何交纳专项维修资金? (104)

21. 可否利用物业共用部位、共用设备进行经营活动? (105)
22. 开发商与物业管理公司在小区楼上架设广告牌, 居民是否应该有收益? (106)

五、物业管理收费

1. 什么是物业服务收费? 物业服务收费如何确定? (108)
2. 什么是包干制计费方式? 采用包干制计费方式时, 物业服务费用包括哪些内容? (110)
3. 什么是酬金制计费方式? 采用酬金制计费方式时, 物业服务费用包括哪些内容? (112)
4. 物业管理服务收费的时间起点如何确定? (114)
5. 物业管理公司一次性收取多年的物业管理服务费是否合理? (115)
6. 物业使用人拒绝交纳物业服务费怎么办? (116)
7. 业主、物业使用人不交物业管理费时, 物业管理公司有权停水、停电吗? (117)
8. 房子没入住是否有权拒绝交纳物业管理费? (118)
9. 开发商延期交房违约金是否可以折抵物业管理费? ... (119)
10. 公共区域内的照明费如何分摊? (121)
11. 普通居住小区的停车费应按什么标准收取? (121)
12. 具备什么条件时, 提供停车服务才可以收费? (122)
13. 公有住房出售后其维修费用由谁来承担? (122)
14. 高档住宅的物业管理费包括哪些内容? 高档住宅的物业管理费该怎么交? (124)
15. 经济适用房每月该缴纳的物业管理费是多少? (125)
16. 普通住宅每月该缴纳的物业管理费是多少? (127)
17. 房地产开发公司按照拆迁政策给拆迁户安置的住房, 如何交纳物业管理费? (130)

18. 居民应该交纳哪些垃圾处理费用, 如何交纳? (131)
19. 物业公司有权收取煤气开通费吗? (132)
20. 物业公司是否有权收取装修管理费、装修保证金和
装修垃圾清运费? (133)

六、物业管理法律责任与物业管理纠纷的处理

1. 什么是物业管理法律责任? 它有何特征? (136)
2. 什么是物业管理民事法律责任? 承担民事责任的方式
有哪些? (137)
3. 什么是物业管理行政法律责任? 承担行政法律责任
的方式有哪些? (138)
4. 什么是物业管理刑事责任? 承担刑事责任的方式有
哪些? (139)
5. 在物业管理中, 对物业管理公司有哪些禁止性规定?
违反这些规定要承担何种责任? (140)
6. 挪用专项维修资金要承担什么样的法律责任? (140)
7. 什么是物业管理纠纷? 物业管理纠纷有哪些? (141)
8. 物业管理纠纷的处理方式有哪些? (142)

附:

- 物业管理条例..... (146)
- 物业服务收费管理办法..... (156)

一、物业综合知识

1. 什么是物业？

物业管理中的物业是指已建成并投入使用的相对集中在一定范围内的各类房屋建筑，以及与之相配套的公用设施、设备及相关的场地。物业按其物理属性一般分为四个组成部分：

（一）建筑物本体，也就是供居住、使用的住宅房屋、厂房、仓库、商场。

（二）附属设备，即房屋建筑内部的各项附属设备，如住宅内部的门窗、卫生洁具及供水、排水、供电、供气等管道设备。

（三）公共设施，即在一个物业管理区域内由业主、使用人共同使用的道路、绿地、停车场所、照明灯具、垃圾箱等。

（四）建筑地块，即物业所占用的场地。

物业按其用途或者功能一般可分为四类：

（一）居住物业，包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等。

（二）商业物业，包括写字楼、商业中心、酒店、宾馆等。

（三）工业物业，包括工业厂房、仓库等。

（四）其他用途的物业，包括车站、码头、机场、学校、医院等等。

2. 什么是物业管理？物业管理的内容主要包括哪些？

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管理服务合同约定，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。物业管理的本质就是通过专业的企业或者专业的

从业人员的工作，保障物业的正常使用和相关的公共设施设备的正常运行，为业主和物业使用人提供高质量的物业服务。

物业管理的基本内容根据服务性质和提供的方式一般分为三大类，即常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务。

以住宅小区为例，常规性公共服务主要包括：（1）房屋共用部位的维护与管理。（2）房屋共用设施设备及其运行的维护和管理。（3）环境卫生、绿化管理服务。（4）小区内的交通、消防和公共秩序等协助管理事项的服务。（5）物业装饰装修管理服务。（6）房屋共用部位、共用设施设备专项维修资金的代管服务。（7）物业档案资料的管理工作。（8）代收代缴收费服务。

针对性的专项服务是指物业管理企业面向广大业主、物业使用人，为满足其中部分住户、群体和单位的一定需要而提供的各项服务工作。其实质上是一种代理业务服务，主要内容有日常生活、商业服务、文教卫生、社会福利以及各类中介服务五大类。

委托性的特约服务是指物业管理企业为了满足业主、物业使用人的个别需求受其委托而提供的服务。实际上特约服务是专项服务的补充和完善，当较多的业主和物业使用人有某种需求时，物业管理企业可以将此特约服务纳入专项服务。

以上三项是物业管理的基本内容，物业管理企业首先要做好常规性的公共服务，同时确定针对性的专项服务、委托性的特约服务，采取灵活多样的经营机制和服务方式，真正为业主提供优质高效的服务。

3. 什么是物业管理关系？物业管理法律关系有哪些具体内容？

物业管理关系是法律关系的一种，是法律规范和调整人们在物业管理活动过程中形成的权利与义务关系。在物业管理领域

内，主要有民事法律关系和行政法律关系。物业管理民事法律关系是指物业管理活动中业主（业主大会、业主委员会）、使用人、物业开发商、物业管理企业等由于物业本身或合同的约定而形成的民事法律关系，如物业的共有与相邻关系、业主与使用人间的物业使用租赁关系、业主与物业管理企业间的管理委托关系等。物业管理行政法律关系是指物业管理活动中政府有关的行政主管部门与当事人之间发生的管理、监督的法律关系，如房地产行政主管部门与物业管理企业、房地产开发商的管理关系，有关行政机关对业主、物业使用人相关行为的管理关系等。

物业管理法律关系由主体、客体和内容三个要素构成。（1）物业管理法律关系的主体包括业主、业主大会、业主委员会、物业使用人、物业开发商、物业管理企业、政府行政主管部门和机构。（2）物业管理法律关系的客体是指物业管理法律关系主体权利义务的指向对象，具体分为物、行为和非物质的财富。物是指物业，即建筑物本体、附属设备、公共设施及相关场地。行为是指物业管理中各方主体的具体活动，如业主及物业使用人的行为，物业管理企业的服务行为等。非物质财富是指智力活动成果，如物业小区的荣誉、规划设计等。（3）物业管理法律关系的内容是指物业管理法律关系主体享有的权利和应履行的义务，主要是指业主、物业使用人、业主委员会和物业管理企业的权利义务。

4. 《物业管理条例》是什么法律？它在物业管理活动中起什么样的作用？

在我国，物业管理行业是在改革开放中兴起的一个新兴行业。物业管理行业的产生与发展，对于改善人民群众的生活、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。为了进一步有力地促进物业管理

行业的发展,2003年6月8日国务院颁布了《物业管理条例》并从9月1日起正式施行。这是我国第一部物业管理方面的行政法规,它主要从确立国家对物业管理行政管理秩序的角度来进行规范。它的颁布从根本上解决了我国长期以来物业管理法制建设滞后、相关主体之间的法律责任不清的问题,对规范物业管理活动,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,起到关键作用。它的颁布实施标志着我国物业管理行业从此进入了法制化、规范化发展的轨道,必将有力地促进我国物业管理行业的健康、有序发展。

5. 什么是物业管理区域?

物业管理区域,是指根据省、自治区、直辖市人民政府制定的物业管理区域划分办法划定的区域。物业管理区域是物业管理活动中一个十分重要的概念。根据《物业管理条例》第9条的规定,一个物业管理区域成立一个业主大会。建设部颁发的物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建设物的规模、社区建设的因素等。具体的物业管理区域的划分办法由省、自治区、直辖市制定。

6. 什么是物业相邻关系? 物业相邻关系有何法律特征?

物业相邻关系是指两个或两个以上相邻物业的所有权人或使用人在行使相邻物业的占有、使用、收益、处分过程中,彼此给予便利或接受限制而发生的权利义务关系。物业相邻关系的实质是对物业相邻各方合法权益的维护和相邻各方的行使权利的一定限制,以保障各方正确行使其权利,并防止受相邻对方的侵害。因此,物业相邻关系应要求各方在行使权利时不得损害相邻对方的合法权益。

对物业相邻关系,《民法通则》、《城市房产毗连房屋暂行规

定》、《物业管理条例》等都有具体规定。《民法通则》第 83 条规定：“不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理截水、排水、通行、采风等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。” 建设部《城市房产毗连房屋暂行规定》第 5 条规定：“所有人和使用人对房屋的使用和修缮，必须符合城市规划、房地产管理、消防和环境保护等部门的要求，并应按照有利使用、共同协商、公平合理的原则，正确处理毗连关系。” 第 6 条规定：“所有人和使用人对共有、共用的门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所以及院路、上下水设施等，应共同合理使用并承担相应的义务；除另有约定外，任何一方不得多占、独占。所有人和使用人在房屋共有、共用部位，不得有损害他方利益的行为。” 《物业管理条例》第 51 条规定：“业主、物业管理企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业管理企业的同意；物业管理企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。业主、物业管理企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定的期限内恢复原状。”

物业相邻关系的法律特征主要有：

（一）主体是两个或两个以上的业主或物业使用人。其主体可以是公民，也可以是法人。

（二）客体是业主或物业使用人行使权利时所体现的利益，而不是相邻物业本身。

（三）作为物业相邻关系内容的权利是相邻各方的合法权益和方便权利，即相邻权的行使应以从相邻对方取得必要的便利为限度，不能因行使相邻权而损害相邻对方的权益。

7. 物业相邻关系主要有哪些类型?

在一个物业管理区域内, 物业相邻关系主要包括以下内容:

(一) 相邻通行使用关系。一般来讲, 对楼梯、通道、停车场、道路等共用部位、共用设施设备及公共场地, 相邻各方都有通行和使用的权利, 任何一方不得将其擅自占为己有或改变其用途。若一方设置障碍影响相邻对方正常生活的, 相邻对方有权要求其排除妨碍或恢复原状。在物业管理范围内, 若有业主或物业使用人擅自损坏、拆除共用设施设备, 并造成一定损失的, 其他业主有权责令其赔偿损失。当然, 相邻各方对共用部位、共用设施设备负有共同维修的义务。

(二) 相邻疆界关系。一般来讲, 未经相邻对方同意, 擅自越界建造房屋的, 应当停止侵害并恢复越界部分的原状。一方因种植花草树木越界影响相邻方的采光、通风或影响相邻方其他权益的, 应当采取措施排除妨碍。

(三) 相邻排水关系。共用同一排水设施的相邻各方, 不得任意破坏、堵截或故意使污水流入相邻房屋。若发生这种情况, 相邻对方有权请求停止侵害, 并要求其赔偿相应的损失。

(四) 相邻环境关系。相邻各方在房屋的使用、修缮以及日常生活中, 应严格按照环保的要求和业主公约的规定, 不得影响相邻各方的正常生活和学习。若相邻方实施了影响相邻对方正常生活、学习的行为的, 相邻对方有权要求其停止侵害, 排除妨碍, 并赔偿相应的损失。

在实际生活中, 一旦出现物业相邻关系的纠纷, 相邻各方应本着“有利生产、方便生活、团结互助、公平合理”的原则妥善处理。