

 世纪高职高专规划教材·物业管理系列

物业管理法规

王锡耀 编著

Wuye Guanli Fagui



 中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·物业管理系列

物业管理法规

王锡耀 编著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理法规/王锡耀编著. —北京: 中国人民大学出版社, 2011. 11
21 世纪高职高专规划教材. 物业管理系列
ISBN 978-7-300-14507-5

I. ①物… II. ①王… III. ①物业管理-法规-中国-高等职业教育-教材 IV. ①D922. 181

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 204502 号

21 世纪高职高专规划教材·物业管理系列
物业管理法规
王锡耀 编著

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com(人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京七色印务有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2012 年 1 月第 1 版
印 张	12.5	印 次	2012 年 1 月第 1 次印刷
字 数	295 000	定 价	25.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

前 言

高职教材建设是高职课程建设的重要组成部分,是实现高职人才培养目标的保证。教育部在《关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》中指出:“在深化改革,深入研究的基础上,大胆创新,推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量教材,并形成优化配套的高职高专教育教材体系”。

就物业管理专业人才培养目标而言,《物业管理法规》课程是高职院校物业管理专业的核心主干课程。然而,目前大部分教材内容大同小异,虽其中冠以“高职”字样,从教材体系到教材内容,却并没有体现出高职特色,基本上按照章、节结构编写而成,采取的是传统的知识体系汇编,重知识、轻技能,很难体现高职工学结合课程特色。基于此,根据自己多年从事该课程的教学实践,编著了《物业管理法规》这本教材。

本教材在编写主要思路,对传统教材编写模式进行了改革,试行“以实践教学为基础,以能力培养为中心”的编写思路。改革教材内容,突出三个基本点:第一,改革传统教材编写模式,建立具有高职特色的教材体系。高职教育的重要特征就是实践性,以培养学生的实际动手能力为主线,培养高等技术应用性专门人才。因此,对传统教材编写模式进行了改革,试行“以实践教学为基础,以能力培养为中心”的编写思路。第二,改革教材内容,依据专业培养目标和岗位需求确定教材内容。理论知识内容以必需和够用为度,其广度和深度取决于学习专业课的需要,侧重实践性。在编写中按照弱化理论知识,强化技能训练的思路,根据职业教育培养目标,确定编写教材的内容。因此,教材中案例内容占较大的比重。本教材的编写,还注意体现新的教学方法,创造条件引导学生积极实践,让学生主动参与,培养学生分析和解决问题的能力。第三,深入物业管理企业,了解在物业管理和服务中,物业管理法规涉及的主要法律问题,与企业一线管理人员共同研讨教材编写思路。要编写出一本具有高职教育特色的高质量教材,仅仅把眼光放在高职院校内是远远不够的。本教材要求体现实用性、先进性,反映实际工作过程中需要的技能,学生学完之后即能上岗操作。

本教材编写有以下特点:第一,注意教材的基础性。因高职学生学习基础相对薄弱,所以教材对基本概念、基本理论、基本方法的论述要深入浅出、清楚明白;对内容的编排应该由易到难、循序渐进,并注重教材的连贯性、衔接性。针对高职生的学习特点来编写或选用教材,从而使高职生能够较好地掌握基础知识。第二,从相应的职业岗位(群)或技术领域的要求出发,按照这类人员应具备的理论知识、实践技术、专业技能和全面素质来设计,必须突破以学科本位的逻辑体系来设计课程的方式,强调以能力为本位,不片面追求知识的系统性、完善性。课程按知识的相关程度划分若干模块,专业知识提前渗透,实践教学相对独立,与理论教学平行并进,课程之间教学内容应有机衔接、灵活配合。只有科学地构筑课程体系,理顺课程间的关系,才能确定教材编写的内容范围,防止出现遗

漏或重复。第三,围绕高职培养目标,基于“工作过程系统化”构建内容体系。本教材在内容构建上应尽量与实际工作过程相联系,让学生获得一种全面、和谐、切实有效和有用的教育培训,将典型的职业工作任务和职业工作过程的经验和知识融入教材中,以从业中实际应用的经验和策略的学习为主,以适度够用的对概念和原理的理解为辅,即以过程性知识为主、陈述性知识为辅。保持课程学习中工作过程的整体性,让学生在完整、综合的行动中进行思考和学习。

本教材在体例上、内容上大胆尝试创新,力求体现教材特色。在体例上,本教材与目前同类教材有比较大的区别。主要体现在如下几个方面:第一,采用单元、模块化编写体例,而非通常的按照章、节体例编写,几个模块构成一个单元。第二,每个单元设有知识目标、技能目标。第三,每个模块采用案例导学,明确工作任务。第四,模块中既有案例分析,又有案例实务操作。这样的体例,体现了工学结合和岗位能力的培养,以案例示范,项目驱动,凸现理论与实践结合,教、学、做合一。在内容上,本书在编写过程中,按照理论以必需、够用为度,实践以应用、实用为准的原则,从易到难,从简单到复杂,在内容上取舍上做了创新。比如“第八单元 物业管理纠纷与处理”,考虑到此内容在岗位实际需要,与其他教材采用笼统编写的做法不同,本教材分五个模块进行详细阐述,涉及装修管理、车辆管理、相邻关系,物业管理纠纷投诉与处理。再比如,物业管理招投标这一内容,应该属于物业法规重要内容,但考虑目前高职院校物业管理专业大都把物业管理招投标作为一门课程设置,也有《物业管理招投标》这样的教材,为避免重复,便没有把此内容编在此教材之中。

本教材在编写过程中,得到了浙江绿城物业管理有限公司、浙江南都物业管理公司、浙江耀江物业管理有限公司、上海世茂物业管理有限公司等多家公司的支持与帮助,也得到了很多同行、专家的指点,参阅了不少同类教材、著作、论文和案例,在此,一并致谢!同时,由于作者理论水平和实践能力有限,书中难免有疏漏和不当之处,恳请广大读者批评指正!

王锡耀

2011年10月

教师信息反馈表

为了更好地为您服务，提高教学质量，中国人民大学出版社愿意为您提供全面的教学支持，期望与您建立更广泛的合作关系。请您填好下表后以电子邮件或信件的形式反馈给我们。

您使用过或正在使用的我社教材名称		版次	
您希望获得哪些相关教学资料			
您对本书的建议（可附页）			
您的姓名			
您所在的学校、院系			
您所讲授课程的名称			
学生人数			
您的联系地址			
邮政编码		联系电话	
电子邮件（必填）			
您是否为人大社教研网会员	☐ 是，会员卡号：_____ ☐ 不是，现在申请		
您在相关专业是否有主编或参编教材意向	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不一定		
您所希望参编或主编的教材的基本情况（包括内容、框架结构、特色等，可附页）			

我们的联系方式：北京市海淀区中关村大街 31 号

中国人民大学出版社教育分社

邮政编码：100080

电话：010-62515912

网址：<http://www.crup.com.cn/jiaoyu/>

E-mail：jyfs_2007@126.com

目 录

第一单元 法及物业管理立法	1
模块一 法及法律	1
模块二 物业管理立法	7
第二单元 物业管理法律关系	17
模块一 物业管理法律关系概述	17
模块二 物业管理法律关系的产生、变更和消灭	24
模块三 物业管理关系法律实务	27
第三单元 物业权属法律制度	30
模块一 物权和物业权属	30
模块二 物业权属状况	33
模块三 物业权属登记	39
模块四 建筑物区分所有权	44
第四单元 前期物业管理法律制度	50
模块一 前期物业管理概述	50
模块二 前期物业服务合同	54
模块三 物业承接查验	62
第五单元 业主自治法律制度	66
模块一 业主	66
模块二 业主大会	69
模块三 业主委员会	71
第六单元 物业服务合同	78
模块一 物业服务合同概述	78
模块二 物业服务合同的订立、变更与解除	83
模块三 物业服务合同法律实务	88
第七单元 物业收费法律制度	93
模块一 物业服务收费概述	93

模块二 物业服务收费法律规定	95
模块三 物业维修基金	101
第八单元 物业管理纠纷与处理	107
模块一 物业管理纠纷与处理概述	107
模块二 装修管理纠纷与处理	112
模块三 车辆管理纠纷与处理	119
模块四 相邻关系纠纷与处理	126
模块五 物业管理客户投诉与处理	132
第九单元 物业交易法律制度	140
模块一 物业交易概述	140
模块二 物业转让	142
模块三 物业租赁	149
模块四 物业抵押	161
第十单元 物业管理法律责任	173
模块一 物业管理法律责任概述	173
模块二 物业管理法律责任主体及其法律责任	181
参考文献	192

第一单元 法及物业管理立法

重点概念

- 法
- 法律
- 物业管理法律



知识目标

了解法及法律的基本知识；了解物业管理行业的发展历程，以及国内外物业管理法律的产生和发展过程。



技能目标

了解并掌握法律规范，学会分析在物业管理过程中的法律行为与法律结果之间的因果关系。

模块一 法及法律



案例导学

某日，某城市花园北门的保安人员在检查进小区车辆时，发现某车辆上装载的 107 胶时有洒落，随后保安进行了清除。当晚下雨，次日下午 1 时，业主孙某（73 岁）行至该坡道处，脚踩到未清除干净的 107 胶摔倒，遂被送到医院进行治疗。医院诊断业主孙某损伤系“颈椎外伤，脊髓损伤伴不全瘫”，确定为四级伤残。

业主孙某以物业服务企业未及时履行清扫、保洁义务造成其人身损害为由，诉至某区人民法院，要求该物业服务企业承担民事责任，赔偿其医疗费、营养费、误工损失费、残疾补偿费、精神损失费共计 89 763.4 元。

一审法院判决认定，该物业服务企业未清洁坡道上的 107 胶，业主孙某损害结果的发生与该物业服务企业疏于管理存在着必然的因果关系，因此，对业主孙某的经济损失，该物业服务企业应承担赔偿责任，即赔偿住院医疗费、出诊治疗费、鉴定费、就医交通费、残疾生活补助金等合计 89 763.4 元。

一审判决后该物业服务企业以一审法院赔偿过高为由提出上诉。该物业服务企业认为一审法院未能确定侵害人、责任人，未查明孙某致伤因果关系，草率认定其负有全部责任，有悖“以事实为依据，以法律为准绳”的原则。

二审法院判决认为,该物业服务企业和业主孙某系物业管理关系,作为管理部门应当保证小区内及辖区内的清洁,现由于坡道上的107胶导致孙某摔伤,物业服务企业应承担主要责任。业主孙某系完全民事行为能力人,应该预见自己的行为,由于其行走不慎摔伤,亦应承担一定责任。因此对业主孙某的经济损失,物业服务企业承担部分赔偿责任,即住院治疗费、鉴定费、营养费、误工损失费等合计89763.4元的80%,即71810.7元。业主孙某自行承担损失的20%,即17952.7元。试问,物业服务企业是否应当承担赔偿责任?

评析:

判定物业服务企业是否应当承担赔偿责任的核心在于物业服务企业在提供服务时是否按照物业服务企业与业主之间签订的服务合同来提供相应的服务。维护物业区域内的环境卫生是物业服务合同的一项基本内容,物业服务企业必须履行保洁义务,为业主提供一个安全、舒适的小区环境,若在合同履行过程中存在不当行为,就要承担相应的法律责任。对此,《物业管理条例》第三十六条第二款规定:物业服务企业未能履行物业服务合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害的,应当依法承担相应的法律责任。本案中,物业服务企业在清洁辖区路面时清除不净,理应预料到下雨天遗留在路面上的107胶可能会导致行人摔伤,却因疏忽大意而不作为,当然应当承担违约责任。

孙某作为具有完全民事行为能力人,应当预见到雨后地面湿滑,有滑倒摔伤的危险性,也应在走路时提高注意力。孙某没有预见,或虽有预见但抱有侥幸心理而轻信不会发生危害结果,即主观上存在疏忽大意的过失,因此也应当承担一定的民事责任。

综上所述,二审人民法院的判决结果是合理合法的。

一、法的概念、本质和特征

(一) 法的概念

法是国家意志的表现,是由国家制定或认可,以权利义务为主要内容,具有普遍约束力并受国家强制力保证实施的行为规则的总称。

(二) 法的本质

法的本质可以归结为两方面:第一,法是统治阶级意志的体现;第二,法的内容是由统治阶级的物质生活条件决定的。

(三) 法的特征

1. 法是调整人的行为的社会规范

这主要表现在:(1)法对人们如何行为提出了明确的指示;(2)法的内容具有一般性和概括性;(3)法是反复适用的。

2. 法是国家制定或认可的社会规范

法区别于其他社会规范的不同之处在于,法是由国家创立的社会规范。国家立法的方式主要有两种:一是制定;二是认可。

3. 法是规定权利和义务的社会规范

法通过规定人们的权利和义务,以权利和义务为机制,影响人们的行为动机,指引人们的行为,调整社会关系。权利与义务是对立统一的,它们之间相互对立、相互依存、相

互转化。马克思说过：没有无义务的权利，也没有无权利的义务。

4. 法是由国家保证实施的社会规范

法的强制性不同于其他规范之处在于，法具有国家强制性。

二、法的分类

（一）公法与私法

公法与私法分类的基本意义在于便于法律的适用。区分二者的实质在于确定法律关系的性质适用何种法律规定，应采用何种救济方法或制裁手段，以及案件应由何地法院或审判庭受理，应适用何种诉讼程序。学者梁慧星在谈及公法与私法的分类时说，法分为公法与私法，乃是人类社会文明发展的重大成果。从利益保护的角度来看，公法以维护公共利益即“公益”为主要目的；私法则以保护个人或私人利益即“私益”为目的。公法奉行“国家或政府干预”的理念；私法遵循“意思自治”、“私法自治”的原则。公法以政治国家为作用空间；私法以市民社会为功能领域。

（二）成文法与不成文法

成文法是指由特定国家机关制定和公布，以文字形式表现的法，故又称制定法。不成文法是指由国家认可的，但不具有文字表现形式的法，故又称习惯法。

（三）实体法与程序法

实体法与程序法是法理学上以法律规定内容的不同为标准对法进行的分类。实体法是指以规定和确认权利和义务为主要内容的法律、法规、规章，如我国《刑法》、《民法通则》、《合同法》、《物权法》等。程序法是指以保证权利和义务得以实现或得以履行的有关程序为主要内容的法律、法规、规章，如我国《刑事诉讼法》、《民事诉讼法》、《行政诉讼法》等。

（四）国内法与国际法

国内法是由国家创制并适用于该国主权管辖范围内的法，包括宪法、民法、诉讼法等。国内法的主体一般为公民、社会组织和国家机关，国家只能在特定的法律关系中成为主体。国际法是指在国际交往中，由不同的主权国家通过协议制定或公认的，适用于国家之间的法。国际法的主体一般是国家，在一定条件下或一定范围内，类似国家的政治实体以及由一定国家参加和组成的国际组织也可以成为国际法的主体。

（五）一般法与特别法

一般法是指在一国范围内，对一般的人和事有效的法。特别法是指在一国的特定地区、特定期间或对特定事件、特定公民有效的法，如戒严法、兵役法、教师法等。一般情况下，在同一领域，法的适用应遵循特别法优于一般法的原则。

三、法的作用

（一）指引作用

法对人的行为的指引可分为两种：一种是个别指引（或称个别调整），即通过一个具体的指示对具体的人和情况的指引；另一种是规范性指引（或称规范性调整），即通过一般的规则对同类的人或情况的指引。

（二）评价作用

作为一种社会规范，法律具有判断、衡量他人行为是否合法或有效的评价作用。这里讲的评价作用的对象是他人的行为。在评价他人行为时，总要有一定的、客观的评价准则。法是一个重要的、普遍的评价准则，即根据法来判断某种行为是否合法。此外，作为一种评价准则，与政策、道德规范等相比，法还具有比较明确、具体的特征。

（三）教育作用

作为一种社会规范，法还具有教育作用。这种作用的对象是一般人的行为。有人因违法而受到制裁，对一般人以至受制裁人本人有教育作用。反过来，人们的合法行为以及其法律后果也同样对一般人的行为具有示范作用。

（四）预测作用

法的预测作用，或者说，法有可预测性的特征，是指依靠作为社会规范的法，人们可以预先估计到他们相互之间将如何行为。预测作用的对象是人们相互的行为，包括国家机关的行为。

（五）强制作用

法的另一个规范作用在于制裁、惩罚违法行为和犯罪行为。这种规范作用的对象是违法者的行为和犯罪行为的自然人、法人或者其他组织。法的强制行为不仅在于制裁违法犯罪行为，而且还在于预防违法犯罪行为，增进社会成员的安全感。

四、法和法律

在广义上，法与法律一致。如“法律面前，人人平等”、“人人都要遵守法律”、“人人要守法”。

在狭义上，法的外延大于法律，法不仅包括法律，而且包括行政规章、条例。但狭义上的法律仅指国家立法机关制定或认可的规范性法律文件，即仅指全国人大及常委会制定的法律。

五、法律规范

（一）法律规范的概念

法律规范是国家意志的表现，是通过一定的法律条文表现出来的，具有一定内在逻辑结构的特殊行为规则。例如，《物业管理条例》第三十二条第一款规定：从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。第六十条第一款规定：违反本条例的规定，未取得资质证书从事物业管理的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门没收违法所得，并处5万元以上20万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

（二）法律规范的种类

1. 授权性规范、义务性规范和禁止性规范（调整方式不同）

授权性规范，就是法律所规定的法律主体可以做出或不做出某种行为的法律规范，以及可以要求他人做出或不做出某种行为的法律规范。根据这类规范，主体既可以行使权利，也可以放弃权利。例如，《宪法》第五十八条规定：全国人民代表大会和全国人民代表大会常务委员会行使国家立法权。根据《物业管理条例》第十二条的规定，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。

义务性规范,就是规定主体必须做出某种积极行为的法律规范。根据这类规范,主体必须履行自己的责任。例如,《公司法》第六十三条规定:一人有限责任公司应当在每一会计年度终了时编制财务会计报告,并经会计师事务所审计。《物业管理条例》第二十一条规定:在业主、业主大会选聘物业服务企业之前,建设单位选聘物业服务企业的,应当签订书面的前期物业服务合同。

禁止性规范,就是规定主体不许做出某种行为的法律规范。根据这类规范,主体必须禁止某种行为。例如,《公司法》第一百四十八条第二款规定:董事、监事、高级管理人员不得利用职权收受贿赂或者其他非法收入,不得侵占公司的财产。

2. 强制性规范和任意性规范(强制性程度不同)

强制性规范,就是必须依照法律适用、不能以个人意志予以变更和排除适用的规范。强制性规范表现为义务性规范和禁止性规范两种形式,或者说义务性规范和禁止性规范绝大部分都属于强制性规范。

任意性规范,就是允许主体变更、选择适用或者排除该规范的适用。

六、法律责任

(一) 法律责任的含义

法律责任是指因违反了法定义务或契约义务,或不当行使法律权利、权力所产生的,由行为人承担的不利后果。

(二) 法律责任的特点

(1) 法律责任首先表示一种因违反法律上的义务(包括违约等)关系而形成的责任关系,它是以法律义务的存在为前提的。

(2) 法律责任为一种责任方式,即承担不利后果。

(3) 法律责任具有内在逻辑性,即存在前因与后果的逻辑关系。

(4) 法律责任的追究是由国家强制力实施的。

(三) 法律责任的分类

根据违法行为所违反的法律的性质,可以把法律责任分为民事责任、刑事责任、行政责任和国家赔偿责任。

(1) 民事责任是指由于违反民事法律、违约或者由于民法规定所应承担的一种法律责任。

(2) 刑事责任是指行为人因其犯罪行为所必须承受的,由司法机关代表国家所确定的法律后果。

(3) 行政责任是指因违反行政法规定而应承担的法律责任。

(4) 国家赔偿责任是指在国家机关行使公权力时,由于国家机关及其工作人员违法行使职权所引起的由国家作为承担主体的赔偿责任。

此外,根据主观过错在法律责任中的地位,可以把法律分为过错责任、无过错责任和公平责任;根据行为主体的名义,可分为职务责任和个人责任;根据责任承担的内容,可分为财产责任和非财产责任。

（四）法律责任的构成要件

法律责任的构成要件是指构成法律责任必须具备的各种条件或必须符合的标准，它是国家机关要求行为人承担法律责任时进行分析、判断的标准。根据违法行为的一般特点，我们把法律责任的构成要件概括为：主体、过错、违法行为、损害事实和因果关系五个方面。

1. 主体

法律责任的主体，是指违法主体或者承担法律责任的主体。责任主体不完全等同于违法主体。

2. 过错

过错即承担法律责任的主观故意或者过失。

3. 违法行为

违法行为是指违反法律所规定的义务、超越权利的界限行使权利以及侵权行为的总称，一般认为违法行为包括犯罪行为和一般违法行为。

4. 损害事实

损害事实即受到的损失和伤害的事实，包括对人身、财产、精神（或者三方面兼有的）的损失和伤害。

5. 因果关系

因果关系即行为与损害之间的因果关系，它是存在于自然界和人类社会中的各种因果关系的特殊形式。

七、归责与免责

（一）归责

归责是指对违法行为所引起的法律责任进行判断、确认、归结、缓减以及免除的活动。

归责一般必须遵循以下法律原则。

1. 责任法定原则

其含义包括：

（1）违法行为发生后应当按照法律事先规定的性质、范围、程度、期限、方式追究违法者的责任；作为一种否定性法律后果，它应当由法律规范预先规定。

（2）排除无法律依据的责任，即责任擅断和“非法责罚”。

（3）在一般情况下要排除对行为人有害的既往追溯。

2. 因果联系原则

其含义包括：

（1）在认定行为人违法责任之前，应当首先确认行为与危害或损害结果之间的因果联系，这是认定法律责任的重要事实依据。

（2）在认定行为人违法责任之前，应当首先确认意志、思想等主观方面因素与外部行为之间的因果联系，有时这也是区分有责任与无责任的重要因素。

（3）在认定行为人违法责任之前，应当区分这种因果联系是必然的还是偶然的，是直接的还是间接的。

3. 责任相称原则

其含义包括:

- (1) 法律责任的性质与违法行为性质相适应。
- (2) 法律责任的轻重和种类应当与违法行为的危害或者损害相适应。
- (3) 法律责任的轻重和种类应当与行为人主观恶性相适应。

4. 责任自负原则

其含义包括:

- (1) 违法行为人应当对自己的违法行为负责。
- (2) 不能让没有违法行为的人承担法律责任,即反对株连或变相株连。
- (3) 要保证责任人受到法律追究,也要保证无责任者不受法律追究。

(二) 免责

免责是指行为人实施了违法行为,应当承担法律责任,但由于法律的特别规定,可以部分或全部免除其法律责任,即不实际承担法律责任。

免责的主要情形有:时效免责;不诉免责;自首、立功免责。

八、法律责任的种类

(一) 民事法律责任

民事法律责任包括:停止侵害、排除妨碍、消除危险、返还财产、赔偿损失、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等。

(二) 行政法律责任

行政法律责任主要分为行政处罚和行政处分。

(1) 行政处罚包括:警告、罚款、没收违法所得、责令停产停业、暂扣或吊销许可证、暂扣或吊销执照、行政拘留等。

(2) 行政处分包括:警告、记过、降级、降薪、撤职、留用察看、开除等。

(三) 刑事法律责任

刑事法律责任主要分为主刑和附加刑。

(1) 主刑包括:管制、拘役、有期徒刑、无期徒刑、死刑。

(2) 附加刑包括:罚金、剥夺政治权利、没收财产。

模块二 物业管理立法



案例导学

某小区有一片敞开式绿地花园。绿地上亭栅多姿,曲径通幽,池水泛光,花木含情。春、夏、秋的傍晚时分,不少业主都喜欢带着孩子在这里穿行、坐卧、嬉戏,导致绿地局部草皮倒伏、植被破坏、黄土裸露,不得不反复重植,这成为小区管理中的一个难题,物业服务企业想了许多办法,都未奏效。

物业服务企业拓宽思路,采取了教、管、疏相结合的新招数,效果明显。

教——加大宣传力度，提高宣传艺术。首先将警示牌由通道旁移至人们时常穿越、逗留的绿地中，同时将警示语由“请勿践踏草地，违者罚款”更改为“足下留情，春意更浓”，让人不忍践踏草地。

管——配足护卫力量，强调全员管理。针对午后人们出入较多的特点，此间的中班护卫指定一人重点负责绿地的巡逻，同时规定物业服务企业其他员工若发现有人践踏绿地，要主动上前劝阻，把绿地管理作为重要工作事项。

疏——营造客观情境，疏导游人流向。在只有翻越亭台才能避开绿地通行的地段，增铺人行通道；同时把绿地喷灌时间由早晨改为傍晚，保持人流密度大的时段内绿地清新湿润，使人们尽享自然。

评析：

克服人们的劣习，宣传教育工作必不可少，以宣传教育为主，辅之以管。既要讲道理，使之不想，又要有相关的强有力的措施，使之不能、不敢。久而久之，劣习得到纠正，良习成了自然。

一、物业的概念及法律属性

（一）物业的概念

“物业”一词译自英语 property 或 estate，由我国香港地区传入内地，其含义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产。物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。物业有大小之别，它可以根据区域空间作相对分割，整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。物业应是房产和地产的统一。

（二）物业的法律属性

物业作为非常重要的不动产，有着自己独特的法律属性。从上述物业的含义中，可以概括出物业具有以下五个主要法律属性。

1. 不动产性

不动产是指在空间上占有固定位置，不能移动或移动后会引起性质、形状改变或影响其经济价值的物（财产）。我国最早对“不动产”一词含义作出明确界定的是1986年1月26日最高人民法院《关于贯彻执行〈中华人民共和国民法通则〉若干问题的意见（试行）》第186条的规定：土地、附着于土地的建筑物及其他定着物、建筑物的固定附属设备为不动产。该条规定是针对《民法通则》第八十九条确定的“不动产”用语所进行的司法解释。《担保法》第九十二条第一款规定：“本法所称不动产是指土地以及房屋、林木等地上定着物。”我国《城市房地产管理法》第二条第二款又将房屋界定为“土地上的房屋等建筑物及构筑物”。至于到底何物为“定着物”，中国民事法律至今未给出准确、完整的界定，但理论界一般均认为房屋、林木以外的尚未与房地产分离的固定附属物（如草坪、花圃等）等都属于“定着物”的范围。当然，物业虽具有不动产的属性，但是，物业并不完全等同于不动产，物业的范围要小于不动产的范围。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。

2. 专有性

物业的专有性与物业的单元性是密切相关的。而物业的单元性是以大陆法系的“建筑

物区分所有权”制度为其产权理论基础的,与各区分所有权人对建筑物享有专有部分的专有部分紧密相连。专有部分主要是指通过一定方式而对建筑物加以区分,由此所分割出的且具有建筑构造上的独立性和使用上独立性的部分房屋。专有部分的范围一般认为以墙壁、柱、地板、天花板等墙界部分的中心线为界限,中心线以内组成的空间为业主的专有部分。在墙界中心线以外的建筑物本体以及附属设备均视为专有部分。对于物业的专有部分,人们可根据经济上或管理上的需要,将各区分所有权的建筑物和有特定四至范围的建设用地及其附着物确定为一宗财产,以便确权、交换、使用或管理。

3. 使用的长期性

物业在使用上的长期性体现在以下两个方面:第一,从构成物业基础的土地来看,它对房地产开发具有永续利用的特点。第二,房地产开发上所开发的物业的使用期限一般可达几十年乃至上百年。但物业在使用上的长期性并不是绝对的,它受到国家实行的土地有期限使用制度的制约。即土地和房屋本身可以长期使用,但对具体的某个使用者来说,又是有一定使用年限限制的。我国《城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》规定了土地使用权出让最高年限:居住用地为70年;工业用地为50年;教育、科技、文化、卫生、体育用地为50年;商业、旅游、娱乐用地为40年;综合或其他用地为50年。土地使用权期满,土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权由国家取得。

4. 法律与政策制约性

物业是具有稀缺性的,并且关系国计民生、社会稳定。任何国家或地区对物业的使用、支配多少都有一些限制。因此,加强政府对物业及物业市场的宏观调控也显得十分必要。物业受法律和政府政策的影响主要体现在以下两个方面:一是限制权利。即政府基于公共利益的需要,可通过相应的法律和政策限制某些物业的开发、使用、转让等,如城市规划对土地用途和建筑高度、容积率、覆盖率等都有明确的规定。二是行政征用或征收权。政府为满足社会公共利益的需要,可以对任何物业实行有条件甚至强制征用或征收。

5. 经营性与服务性

无论在中国香港地区,还是在中国内地,物业主要是指与房地产特别是住宅相关的产业。物业被定位于“产业”,说明它具有经营性。物业的另一个重要特征便是它的服务性。因为物业本身属于第三产业即服务业,物业管理的主要服务对象是人,通过管理者的热情服务,为人们创造一个舒适、安全、优美、文明的生活空间和生存环境。由于这种服务活动进入了商品流通领域,所以它应该是有偿的,通过具体服务活动来体现物业服务的商品属性。

二、国内外物业管理立法

(一) 国外物业管理立法

从国际上看,物业管理作为一种人们对房屋及其周围环境实施管理的活动,从人类创建房屋这一建筑文明之始就已经出现,但在19世纪以前,这种管理活动具有业主个体自治管理、管理方式和手段科技含量低、以维护业主个体利益为中心的特点,而法律对这种管理活动一般视为业主私事范围,原则上不干预,只能仅从不动产相邻关系纠纷处理角度作出某些防止业主个体自治管理行为侵害相邻方财产权益的规定。19世纪以来,市场经济和城市经济日益发达,工业化、城市化、用地紧缺化、建筑多层高层化的发展和人们对