

# 物业管理服务 常见问题100例

王比刚 王寿华 编著

WUYE GUANLI FUWU  
CHANGJIAN WENTI 100LI

(第二版)



中国建筑工业出版社

# 物业管理服务 常见问题 100 例

(第二版)

王比刚 王寿华 编著

中国建筑工业出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理服务常见问题 100 例/王比刚, 王寿华编著.  
2 版. —北京: 中国建筑工业出版社, 2014. 5  
ISBN 978-7-112-16522-3

I. ①物… II. ①王…②王… III. ①物业管理-商业  
服务-基本知识-中国 IV. ①F299. 233. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 042085 号

本书根据《物权法》、《物业管理条例》等法律、法规, 阐明怎样正确对待在物业服务工作中常见的一些矛盾和纠纷, 以及如何完善和做好物业管理服务工作。书中将物业管理服务常见问题归纳为: 业主、业主大会、业主委员会; 物业服务企业; 前期物业服务; 二次装修管理; 物业服务费与专项维修资金; 工程质量与设施设备维护保养; 安全与风险防范; 物业服务质量与沟通, 共 8 个方面 100 个问题。通过对这些问题用法律、法规的有关条文进行对照分析, 以使读者碰到类似问题时有所参考。

本书供物业服务企业、业主阅读参考。

\* \* \*

责任编辑: 封毅  
责任设计: 张虹  
责任校对: 陈晶晶 姜小莲

## 物业管理服务常见问题 100 例 (第二版)

王比刚 王寿华 编著

\*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

霸州市顺浩图文科技发展有限公司制版

北京云浩印刷有限责任公司印刷

\*

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 8 $\frac{3}{4}$  字数: 294 千字

2014 年 10 月第二版 2014 年 10 月第八次印刷

定价: 20.00 元

ISBN 978-7-112-16522-3

(25379)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

## 第二版前言

本书面世以来，受到许多同行的首肯和赞许。尤其是对物业管理服务过程中存在的问题，由法律法规的层面上提供了有据的参考。但是在第一版中仍存在对一些问题阐述不够清楚和全面，对物业管理服务中凸显的一些问题尚未涉及，因此需要增加对这些问题处理措施，另外随着物业管理服务工作的不断发展和深化，不仅出现了一些新问题需要正确对待，而且业主对物业管理服务工作还提出了更高的要求。为适应新情况，满足新要求，亟需对本书第一版进行修改、补充、完善，以满足不同读者的需要。

在第二版中仍延续以实用为目的、以法律法规为依据的编写风格。从方便读者的角度出发，对第一版中的一些问题重新进行归纳，调整了部分问题的顺序；删除了第一版中一般已为人所知的7个问题；对第一版中内容相近的2个问题进行了合并改写；新增加了近期在物业管理服务中出现较多，且需要从法律层面上阐明的8个问题；另外对第一版中阐述尚欠全面的13个问题进行了修改、补充、完善。同时在第二版中还根据需要新增加表1个、图3个，并增加了2个有关物业管理服务工作中应用较多的法规于附录六、七中。

由于本人水平有限，书中不妥之处在所难免，望广大物业管理服务工作者给予批评斧正。

2014年4月

# 第一版前言

物业服务行业在我国是一个新兴的行业，是在近二十年中逐渐发展起来的。由于过去国家没有制定物业管理服务方面的法律、法规，所以在物业服务运作中，很多业主、开发商和物业服务企业，对物业服务的理念、物业服务的范围、物业服务的内容、物业服务的职责、物业服务费用的计取等方面，均没有一个明确的、统一的认识，常常在业主与物业服务企业之间、物业服务企业与开发商之间引发一些矛盾和纠纷，阻碍了物业服务工作的顺利开展。

近年来，国家相继出台了《物权法》、《物业管理条例》等一系列的法律、法规，明确了物业服务企业、业主和开发商的权利和职责，理顺了物业服务企业与业主或开发商之间的各种关系，规定了各种费用的收取和标准，使物业服务工作走上了健康发展的轨道。

本书试从有关法律、法规的层面上，根据对有关条款的认识和理解，阐明怎样正确对待在物业服务工作中常见的一些矛盾和纠纷，以及如何完善和做好物业管理服务工作。书中将物业管理服务常见问题归纳为：业主、业主大会、业主委员会；物业服务企业；前期物业服务；二次装修管理；物业服务费与专项维修资金；工程质量与设施设备维护保养；安全与风险防范；物业服务质量与沟通，共8个方面100个问题。通过对这些问题用法律、法规的有关条文进行对照分析，以使读者碰到类似问题时有所参考。

由于笔者对有关法律、法规知识水平有限，不妥之处，敬请批评指正。

# 目 录

## 业主、业主大会、业主委员会

1. 什么是物业、业主、使用人? ..... 1
2. 业主有哪些权利和义务? ..... 2
3. 什么是业主大会? 业主大会有哪些权利? ..... 4
4. 什么是业主委员会? 业主委员会的职责是什么? ..... 5
5. 业主委员会何时成立? 需要履行哪些程序? ..... 6
6. 业主委员会有哪些权利和义务? ..... 7
7. 业主委员会与物业服务企业之间有哪些区别与联系? ..... 8
8. 房屋移交业主时如何查验房屋工程质量? 要注意哪些问题? ..... 9
9. 业主是否可以随意拆移、改动室内的燃气设施? ..... 13
10. 对室内安装中央空调及外挂机时, 物业服务企业应如何进行监管? ..... 14
11. 共有楼顶是否能安装太阳能热水器及架设广告牌? ..... 16
12. 高层住宅顶层的业主为什么不能在屋面上增设“建筑物”? ... 18
13. 业主是否可在绿地内种植不属于绿化范围内的其他植被? ..... 19
14. 业主、物业服务企业能否擅自占用物业共有部位及设施设备? ..... 20
15. 管井内的水表、电表虽然属于业主产权, 业主是否可以随意更换? ..... 21
16. 业主是否可将自有地下室对外出租居住? ..... 22
17. 业主或客户改变办公楼或住宅楼层内的用途有何危害? 如何处理? ..... 23
18. 业主是否有权查看物业区域内的监控录像? ..... 23

## 物业服务企业

19. 物业服务企业资质分几级? 可分别承担哪些物业项目? 如何申办资质? ..... 25

20. 物业服务企业在物业服务活动中有哪些权利和义务? .....	28
21. 业主、物业服务企业、建设单位之间是什么样的关系? .....	29
22. 物业服务企业管理服务范围是如何确定的? .....	30
23. 适用于物业管理服务的法律、法规有哪些? .....	31
24. 物业服务企业在承接物业项目时应注意哪些问题? 怎样处理? .....	34
25. 物业服务企业应如何具体安排节假日期间的物业服务 工作? .....	37
26. 物业服务企业如何规范物业相关档案? .....	41

## 前期物业管理服务

27. 在物业管理服务早期介入中, 物业服务企业对建设中的物业 应提出哪些利于日后管理服务的建议? .....	43
28. 什么是前期物业管理服务? 前期物业管理服务的主要内容 有哪些? .....	46
29. 如何签订前期物业管理委托服务合同? 合同中应明确哪些 内容? 前期物业管理委托服务合同何时终止? .....	51
30. 建设单位在前期物业管理服务活动中应承担哪些责任? .....	53
31. 前期物业管理服务阶段对运行的设备进行怎样管理? .....	56
32. 前期物业管理服务阶段的启动费用由谁来承担? .....	58
33. 前期物业管理服务工作中的相关设施应由谁来完善? .....	60
34. 前期物业管理服务文本资料准备工作有哪些? .....	60
35. 业主入住前物业服务企业需要做哪些准备工作? 入住后怎样 进行动态管理? .....	61

## 二次装修管理

36. 业主在进行二次装修时应注意哪些问题? .....	64
37. 如何规范业主的二次装修? .....	66
38. 业主装修完毕后, 由于出现问题给相邻的业主造成损失时, 是否要承担责任? .....	70
39. 业主装修期间使用电梯时应注意哪些问题? .....	71

40. 业主在装修房屋时是否可将燃气热水器排气管与烟道共用? ..... 72
41. 在业主装修阶段物业服务企业应履行哪些职责? 装修完工后应如何检查验收? ..... 73
42. 物业服务企业为什么要收取一定数量的装修保证金? ..... 75

## 物业服务费与专项维修资金

43. 如何确定物业服务费标准? 物业服务费是如何构成的? 有哪些方面的用途? ..... 77
44. 物业服务费如何计费? 从何时开始计费? 有哪些收费方式? ..... 78
45. 是不是收取的物业服务费越低越好? ..... 79
46. 开发商的空置房屋与业主暂不居住的房屋是否可以不缴纳物业服务费? ..... 80
47. 物业服务企业收取了物业服务费是不是就必须“包打天下”? ..... 81
48. 在高层建筑中居住一层的业主是不是可不缴纳电梯费用? ..... 82
49. 高层建筑中的二次供水设备运行费、采暖设备增压费为什么要由业主缴纳? ..... 83
50. 冬季供暖期间, 业主因不居住(或不办公)是不是就可以不缴纳采暖费? ..... 84
51. 由于业主拖欠物业服务费, 物业服务企业是否有权停电? ..... 85
52. 对于物业区域内的公共照明用电以及地下室内的用电是否可按公摊电费向业主收取? ..... 86
53. 如何控制物业管理服务的运行成本? ..... 86
54. 什么是专项维修资金? 为什么业主要交存专项维修资金? ..... 89
55. 专项维修资金交存的标准如何确定? 使用时有哪些程序? ... 90

## 工程质量与设施设备维护保养

56. 房屋移交业主后出现的工程质量问题如何处理? 物业服务企业扮演什么样的角色? ..... 93



57. 因为房屋出现工程质量问题，业主是否可拒交物业服务费？ .....	94
58. 公共设施设备移交物业服务企业时应注意哪些问题？对于存在的问题应如何处理？ .....	95
59. 房屋修缮等级如何划分？修缮范围如何确定？ .....	99
60. 公共设施设备包括哪些内容？ .....	101
61. 如何制定设施设备的维护保养计划？ .....	102
62. 生活水箱如何进行维护保养及清洗？ .....	105
63. 供电设备如何进行维护保养和定期检修？ .....	107
64. 供水设备如何进行维护保养和定期检修？ .....	109
65. 消防设备如何进行维护保养和定期检修？ .....	111
66. 如何进行绿化养护？在修剪、施肥、打农药时要注意哪些问题？ .....	114
67. 当物业区域内的共用设施设备出现损坏需要进行大修或更新改造时，物业服务企业应履行哪些程序？ .....	118
68. 业主户内设施设备出现问题时应如何处理？ .....	121
69. 在日常的物业服务中有哪些技术参数？这些技术参数有何作用？ .....	123
70. 物业服务企业如何进行节能降耗？ .....	128
71. 物业服务区域内有哪些相关标志牌？如何设置标志牌？ .....	131
72. 物业服务企业如何对物业区域内的相关用电、用水进行控制和分析？ .....	134
73. 如何管理使用电梯？电梯突发事件应如何处理？ .....	135
74. 供电线路出现突发故障时物业服务企业如何配合供电部门处理？ .....	139
75. 如何做好设备间及工程维修间的管理工作？ .....	142
76. 地下车库在使用过程中易出现哪些问题，应采取哪些措施？ .....	145
77. 监控管理人员需要做哪些工作？监控设备出现故障时应如何处理？ .....	149

## 安全与风险防范

78. 如何确定物业服务企业的安防责任与义务? ..... 153
79. 如何处理消防管理中易出现的问题? ..... 153
80. 出现入室盗窃事件, 物业服务企业是不是必须承担责任? ... 157
81. 自行车、电动自行车未存放车棚内, 而发生丢失现象, 物业服务企业是否应承担赔偿责任? ..... 158
82. 停放在物业区域内的车辆若出现划伤等问题时, 物业服务企业是否要承担赔偿责任? ..... 159
83. 物业服务企业收取了机动车辆停车管理费后, 是否必须保证车辆的安全? ..... 160
84. 业主家中出现跑水事故后, 物业服务企业是否要承担责任? ..... 161
85. 逢喜庆节日时, 物业服务企业如何规范业主燃放烟花爆竹? ..... 162
86. 在出现大风、雨雪天气时, 物业服务企业应做好哪些工作? ..... 163
87. 突发事件时, 物业服务企业如何应对? ..... 164
88. 物业服务企业由于工作不到位可能产生哪些风险? ..... 168
89. 业主家中突发紧急事件时, 物业服务企业应采取哪些紧急避险措施? ..... 173

## 物业服务质量与沟通

90. 物业服务质量分几个等级标准? 如何控制物业服务质量? ... 175
91. 物业服务质量改进需要采取哪些措施? ..... 179
92. 物业服务企业如何做好现场的监督检查工作? ..... 182
93. 如何做好物业服务现场组织与协调工作? ..... 187
94. 物业服务过程中主要有哪些运行记录? ..... 190
95. 物业接管后, 如何避免发生物业纠纷? ..... 192
96. 物业服务企业在处理物业纠纷时应注意哪些问题? ..... 194

97. 物业服务企业是否有权更换业主的计量表? .....	195
98. 物业区域内是否不允许停放机动车辆? .....	196
99. 业主将住宅房屋改变为经营用房时, 物业服务企业应采取 哪些措施? .....	197
100. 物业服务人员为什么要与业主沟通, 怎样进行沟通? .....	198
附录一 中华人民共和国物权法 .....	201
附录二 物业管理条例 .....	204
附录三 物业服务收费管理办法 .....	216
附录四 住宅专项维修资金管理办法 .....	220
附录五 普通住宅小区物业管理服务等级标准 (试行) .....	230
附录六 住宅室内装饰装修管理办法 .....	238
附录七 侵权责任法 .....	245
附录八 前期物业服务合同 (示范文本) .....	256
附录九 业主规约 (示范文本) .....	265
主要参考文献 .....	270

# 业主、业主大会、业主委员会

## 1. 什么是物业、业主、使用人？

随着国家房地产建设的快速发展，住宅小区、写字楼以及其他公益设施犹如雨后春笋般地林立于都市之中，给城市增添了一道道靓丽的风景。但是，人们对这些建筑以及市政设施的认识还停留在很浅薄的状态，甚至在一些比较偏僻不发达的地区，虽然也开始实行物业管理服务，但是人们并不知道什么是物业，物业到底是什么意思，这就制约了本地区的物业服务发展。因此，要想做好物业服务工作，首先必须让人们知道什么是物业，物业服务具体是干什么的，正确引导人们对物业及物业服务有个初步的认识；其次，作为物业服务企业，在提供物业服务时，必须加大物业管理服务的宣传力度，要让人们逐步认识物业，他们才能正确对待和认识物业服务企业所提供的物业服务，才能相互之间配合，成为日后朝夕相处的好伙伴、好管家。

### (1) 物业

物业是指已建成投入使用的各类建筑物，包括公寓、住宅楼、写字楼、商场、医院、院校、市政设施以及其配套的设施、设备和场地等。一般说物业应包括以下几部分：

① 已建成并具有使用功能的各类供居住或非居住的建筑物。包括专有部分和共有部分两部分。在专有部分中主要包括：户内卧室、客厅、卫生间、厨房、阳台等部分。在共有部分中主要包括：楼宇外墙、共用门厅、楼梯间、电梯井、管井、消防通道、共用通道、屋面、天井等部分。

② 与这些建筑物相配套的设备 and 公用设施。包括专有部分和共有部分两部分。在专有部分中主要包括：自用的门窗；卫生间洁具；通往主管的供水、排水、天然气支管道；通往主线的供电线路设备、网络设备、通信设备；水表、阀门；电表、供电分线盒、漏电保护器；分户供暖阀门以及通往主管的供暖支管线路等部分。在共有部分中主要包括：共用的供水设备、共用的排水设施、共用的照明设施（楼道灯、庭

院灯、路灯、草坪灯、单元门灯等)、共用的监控设备、共用的消防联动报警监控设备、门禁系统、电梯、配电室、落水管道、共用水箱或蓄水池、供暖设施等部分。

③ 建筑物相应的配套设施。包括水景、绿地、小品景观、健身器材、道路、亭台楼阁、停车场等。

## (2) 业主

在《中华人民共和国物权法释义》中对业主的定义为：“所谓业主是指物业（建筑物）的所有权人。业主可以是自然人、法人和其他组织，可以是本国公民或组织，也可以是外国公民或组织”。

也就是说业主是物业的主人，《物权法》第 71 条规定：“业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利”。另外，对于购置期房的买方，严格来说还不是法律上的业主。只有在所购物业建成后进行了契约登记，取得了国家行政主管部门颁发的《房屋产权证书》和《土地使用证书》后才能成为法律上的业主。

按拥有房屋状况，可分为单独所有权人和区分所有权人。物业区域内各业主的权利形态一般为区分所有权，相互间关系已超出传统民法上的相邻关系。建设单位，或称开发商，即房地产开发企业，作为物业投资者，取得原始物业所有权，在物业销售前，是该物业唯一所有权人，因此被称为第一业主；但因为他们不是最终的建筑物所有人，而是以建筑物所有权转换赢得利益为目的，所以他们也不一定是业主。

## (3) 使用人

使用人是指物业区域内物业承租人或其他实际使用物业的人，他们不拥有物业产权，只能使用物业，即不拥有国家行政主管部门颁发的房屋产权证书和土地使用证书。使用人只享有使用权，不享有财产的占有和支配权。如：租房户、亲朋好友等只是对本物业具有使用的权利和享有物业服务企业提供的专项的物业管理服务。

## 2. 业主有哪些权利和义务？

### (1) 业主的权利

物业管理服务是为了物业区域内全体业主的利益而产生的，根据《物业管理条例》第 6 条规定，业主在物业管理活动中享有以下权利：

① 按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

- ② 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；
- ③ 提出制定和修改业主规约、业主大会议事规则的建议；
- ④ 参加业主大会会议，行使投票权；
- ⑤ 选举业主委员会委员，并享有被选举权；
- ⑥ 监督业主委员会的工作；
- ⑦ 监督物业服务企业履行物业服务合同；
- ⑧ 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；
- ⑨ 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；
- ⑩ 法律、法规规定的其他权利。

业主在物业管理活动中，按照《物业管理条例》中的规定，享有的权利可概括为：服务权、建议权、投票权、选举与被选举权、监督权、知情权以及法律、法规规定的其他权利。即：

**服务权：**按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务。

**建议权：**主要体现在提议召开业主大会会议，就物业有关事项提出建议，建议制定或修改业主规约及业主大会议事规则等。

**投票权：**业主在物业活动中，有权参加业主大会会议，参与管理物业以及对业主大会所作决定的投票权。

**选举与被选举权：**业主享有选举业主委员会委员的权利和享有被选举的权利。

**监督权：**监督业主委员会工作情况，物业服务企业履行服务合同执行情况，以及共有部分共有设施设备使用与运行情况以及专项维修资金使用和管理情况。

**知情权：**业主有权了解和知悉物业活动的信息。

**法律、法规规定的其他权利：**业主的权利可能还会在其他法律、法规中作出规定，对于这些权利业主也当然享有。如业主对享有所有权的自有房屋可依据法律规定出售、出租、抵押、出借等处理权，不受其他业主、业主委员会和物业服务企业的干涉。

## **(2) 业主履行的义务**

按照《物业管理条例》规定，业主在物业活动中除了享有一定的权利外，还必须承担相应的义务，在法律规定的范围内权利与义务是对等

的，因此，按照《物业管理条例》第 7 条规定，业主在物业活动中应承担以下义务：

- ① 遵守业主规约、业主大会议事规则；
- ② 遵守物业管理区域内物业共用部分和共用设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
- ③ 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；
- ④ 按照国家有关规定交纳专项维修资金；
- ⑤ 按时交纳物业服务费用；
- ⑥ 法律、法规规定的其他义务。

业主在物业管理活动中，遵守规约、执行决定的义务包括：业主规约、业主大会议事规则、物业区域内相关的规章制度、执行业主大会决定以及业主大会授权业主委员会作出的决定。物业相关费用是保证物业区域获得正常管理服务和维修的条件，业主都负有此项义务，在享有公共利益的前提下，必须承担相应的缴费义务，否则，就是对其他业主利益的损害，甚至还会造成物业管理服务的停滞。

### 3. 什么是业主大会？业主大会有哪些权利？

业主基于行使其专有部分所有权和共有部分共有权的需要，必须对建筑物及其附属设施进行管理。因此，业主必须成立一种管理团体，对物业项目内的建筑物及附属设施实行自治性管理，这种自治性的团体就是业主大会。所以业主大会应由物业管理区域内的全体业主组成，维护物业区域内全体业主的公共利益，是行使业主对物业管理自治权的管理机构。

但是，由于我国房地产建成后在使用中的管理、服务还是一个新的领域，业主自治机构的设置在实践中处在不完善、不规范、不统一的阶段，所以政府的监督和指导就显得十分必要，因此在《物权法》第 75 条规定：“地方人民政府有关部门应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助”。

业主大会是会议性质的决策机构，业主大会的基本实施形式是召开会议，以讨论议案和表决通过会议决议的方式来行使其职权。所以，在召开业主大会会议前 15 天应通知全体业主或业主委托的代理人，并同时告知相关的居民委员会，因为居民委员会是居民自我管理、自我教

育、自我服务的基层群众性自治组织，同时具有准政府机构的性质，其职责包括对社区的管理。所以在《物业管理条例》第14条规定：“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”。

因此，只要是建筑区划内的业主，就有权参加业主大会，行使专有部分以外共有部分的共有权以及共同管理的权利，并对小区内的业主行使专有部分的所有权作出限制性规定，以维护建筑区划内全体业主的合法权益。

根据《物权法》第76条规定，下列事项由业主共同决定：

- (1) 制定和修改业主大会议事规则；
- (2) 制定和修改建筑物及其附属设施的管理规约；
- (3) 选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- (4) 选聘或解聘物业服务企业或者其他管理人；
- (5) 筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- (6) 改建、重建建筑物及其附属设施；
- (7) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

决定前款第5项和第6项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上业主且占总人数三分之二以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

业主大会会议作出的决定，应告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议，以促进沟通，加强业主大会与居民委员会彼此的相互了解与联系。另外，在《物业管理条例》第19条还规定：“业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在的区、县人民政府房地产行政主管部门，应当责令限期整改或者撤销其决定，并通告全体业主”。

#### 4. 什么是业主委员会？业主委员会的职责是什么？

在《物业管理条例》第15条中规定：“业主委员会是业主大会的执行机构……”。也就是说业主委员会是经业主大会选举产生的，并经房地产行政主管部门登记备案，在物业管理活动中代表和维护全体业主合法权益的组织。业主委员会是代表业主行使业主自治管理权的机构，是业主自我管理、自我教育、自我服务，实行业主集体事务民主制度，办



理本辖区涉及物业管理的公共事务和公益事业的社会自治组织，是业主大会的常设机构和执行机构，也是监督物业服务企业管理运作的一个民间性组织。所以业主委员会的法律性质属于非法人组织，业主委员会虽然在选举后的 30 日内到物业所在地的县、区人民政府主管部门备案，但这种备案并不意味着业主委员会主体资格的确定。也就是说，业主委员会不是一个独立的法人，其行为的后果直接归于全体业主，责任也由全体业主共同承担，所以要求业主委员会的组成人员，应当反映全体业主绝大部分人的意愿。当然，业主委员会也并不是业主自行组建的闲散组织，它有自己的法律地位和法律意义，是一个固定的、有具体法定职责的法律上的组织。

在《物业管理条例》第 15 条中规定业主委员会履行下列职责：

- (1) 召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- (2) 代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；
- (3) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；
- (4) 监督业主规约的实施；
- (5) 业主大会赋予的其他职责。

## 5. 业主委员会何时成立？需要履行哪些程序？

第一届业主委员会应由物业行政管理部门会同开发建设单位或物业服务企业、业主代表等组成筹委会，筹委会推荐业主委员会候选人名单，提交第一次业主大会选举产生。根据物业规模的大小，确定业主委员会委员人数。

物业已交付使用并且入住率达到 50% 以上时，在该物业所在地的物业行政主管部门的监督指导下成立业主委员会。

依据《物业管理条例》第 16 条规定：“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”。

所以，成立业主委员会时需持下列文件向所在地的区、县房地产行政主管部门办理登记手续：

- (1) 业主委员会登记申请表；
- (2) 街道办事处核准证明；