

WUYE GUANLI TIAOLI

ZHISHI WENDA YU ANLI FENXI



物业管理条例

知识问答与案例分析

梁 分 主 编 刘 秀 黄 静 副 主 编

《物业管理条例》详解

专家释义 律师点评 切合实际

物业管理企业的咨询专家

广大业主的法律顾问

西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

WUYE GUANLI TIAOLI
ZHISHI WENDA YU ANLI FENXI

物业管理条例 知识问答与案例分析

梁 分 主编 刘 秀 黄 静 副主编

西南财经大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

《物业管理条例》知识问答与案例分析/梁分主编. 一成都: 西南财经大学出版社, 2004.1

ISBN 7-81088-179-5

I. 物... II. 梁... III. 物业管理—条例—注释—中国 IV. D922.181.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 120283 号

《物业管理条例》知识问答与案例分析

梁分 主编 刘秀 黄静 副主编

策 划: 杨 琳 李 云

责任编辑: 李 云 夏宇华

封面设计: 郭海宁

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.com/
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028-87353785 87352368
印 刷:	郫县犀浦印刷厂
开 本:	890mm×1240mm 1/32
印 张:	8.125
字 数:	189 千字
版 次:	2004 年 1 月第 1 版
印 次:	2004 年 1 月第 1 次印刷
书 号:	ISBN 7-81088-179-5/F·156
定 价:	21.00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社发行部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无防伪标志不得销售。

前 言

2003年6月8日,国务院公布了中国第一部物业管理法规——《物业管理条例》,并定于9月1日起正式施行。对此,社会各界予以高度关注。

随着我国房地产业的迅猛发展,物业管理服务不仅成为业主生活质量的一项重要保证,也成为房地产开发商在物业销售之前保养与维护物业的重要环节。同时,由于人们收入水平的普遍提高,购房能力的不断增强,越来越多的人成为房屋的所有权人,业主与物业管理企业之间的矛盾也逐渐显现出来,如何兼顾业主、物业管理企业两方面的权益显得十分迫切。《物业管理条例》的颁布,界定了业主与物业管理企业的权利和义务,这对于协调业主与物业管理企业之间的关系,维护双方的合法权益,促进物业管理的进一步发展,有着十分重要的意义。然而,对绝大多数社会公众而言,《物业管理条例》仅仅是法律条文而已,难以准确、深刻地理解和把握其精神实质。

基于为业主、物业管理企业、建设单位排忧解难的想法,我们编辑出版了《〈物业管理条例〉知识问答与案例分析》一书,以问答的形式,结合相关法规政策详细解析了《物业管理条例》,解答了人们普遍关心的物业管理中存在的问题,并选择了一些具有代表性的案例,由律师进行分析和点评。本书还收录了一些相关法规、规章,特别收录了最新出台并于2004年1月1日施行的《物业服务收费管理办法》。

本书通俗易懂,具有较强的实用性和可操作性,不仅为业主提供了维权依据,还为物业管理企业以及相关从业人员提供

了操作指南,对增强物管双方的法律意识,协调双方的关系,帮助解决各类物业管理疑难问题具有较大的参考价值。

本书主编梁分(四川大学法律系法学硕士,西南石油学院法学教师),副主编刘秀(四川大学法律系法学硕士)、黄静(毕业于西南政法大学,四川省成都市青羊区人民法院法官)。张维佳、赵剑非、罗红、吕南、赵炳建等参加了资料收集、整理及部分章节的写作。我们期待着来自物管双方及相关人士的积极反馈。

目 录

第一章 《物业管理条例》概述 / 1

1. 什么叫物业管理? / 1
2. 物业管理的基本内容有哪些? / 1
3. 物业管理企业是业主的管理者还是服务者? / 2
4. 为什么《条例》制定以前物业管理纠纷会大量地存在呢? / 2
5. 《条例》制定的背景和目的是什么? / 3
6. 《条例》从哪些方面保护业主的合法权益? / 4
7. 《条例》规定业主有哪些权利? / 5
8. 《条例》规定业主应当履行哪些义务? / 5
9. 《条例》确立了哪些基本制度? / 6
10. 《条例》有哪些禁止性规定? / 7
11. 对于物业管理企业的服务行为,《条例》从哪些方面作了规定? / 7
12. 《条例》实施后,业主、业主大会和业主委员会是什么关系? / 8
13. 业主是不是一定要聘请专业的物业管理企业管理物业,自己管理行不行? / 9
14. 物业管理仅仅是指专业的物业管理企业所进行的物业管理活动吗? 物业管理都是由《条例》来进行调整的吗? / 9

15. 物业管理企业有监督管理机关吗? 业主可以向哪些机关投诉物业管理企业呢? / 10

16. 《条例》颁布以后, 以前各地所颁布的地方物业管理条例就自然失效了吗? / 10

第二章 前期物业管理 / 12

17. 什么是前期物业管理? / 12

18. 为什么需要前期物业管理? / 13

19. 如何认识前期物业管理与物业管理的关系? / 14

20. 前期物业管理企业与建设单位的关系是什么? / 15

21. 前期物业管理企业由谁来选聘? 如何选聘? / 16

22. 前期物业管理招标的方式有哪几种? / 16

23. 前期物业管理的招投标工作需要注意哪些事项? / 17

24. 对前期物业管理企业实行招投标对购房者有什么好处? / 18

25. 业主如果发现建设单位违反招投标规定, 怎么办? / 18

26. 什么是前期物业服务合同? / 19

27. 物业买受人签订物业买卖合同时, 可以不管前期物业服务合同的内容吗? / 19

28. 前期物业管理服务协议和前期物业服务合同是一回事吗? / 20

29. 前期物业管理服务协议的主要内容有哪些? / 21

30. 业主同建设单位签订前期物业管理服务协议时应注意哪些问题? / 21

31. 能否对建设单位提供的前期物业管理服务协议范本提出修改? / 22

32. 前期物业管理服务协议必须以书面形式订立吗? / 22

- 33. 前期物业管理服务协议有什么特征? / 23
- 34. 怎样鉴别物业管理企业的优劣? / 24
- 35. 如何看待建设单位在广告中承诺“买房免前期物业管理费”? / 24
- 36. 前期物业管理中,物业管理费用怎么交纳?未售出的空房的物业管理费用由谁交纳? / 25
- 37. 前期物业服务合同的有效期限是怎么规定的? / 26
- 38. 如果业主普遍对前期物业管理企业的管理服务不满意,怎么办? / 27
- 39. 如果某个业主和前期物业管理企业产生纠纷,怎么办? / 27
- 40. 建设单位在前期物业管理活动中承担什么责任? / 27
- 41. 建设单位是小区的建设者,是否可以对小区内的共用部位擅自处分呢? / 28
- 42. 建设单位如果擅自处分物业的共用部位、共用设施设备,业主该怎么办? / 29
- 43. 在购房时,商品房买卖合同中是否应当明确物业共用部位、共用设施设备的产权? / 29
- 44. 在办理物业承接验收手续时,建设单位应当向物业管理企业移交哪些资料? / 30
- 45. 建设单位、前期物业管理企业如果不移交上述资料,怎么办? / 30
- 46. 物业管理用房是否应当预先配备? / 31
- 47. 如果建设单位未按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房,怎么办? / 32
- 48. 物业管理用房的产权归物业管理企业所有吗? / 32
- 49. 如果物业在使用过程中出现质量问题,物业的保修责任由谁承担? / 33

50. 物业的保修期是怎么规定的? / 33

【案例分析】

案例 1 物业管理企业诉业主委员会违约案 / 34

案例 2 业主委员会诉某建设单位侵权案 / 36

案例 3 物业管理服务费纠纷案 / 38

第三章 物业管理企业的权利与义务 / 41

51. 什么样的物业管理企业才能进行物业管理活动? / 41

52. 为什么规定物业管理企业必须具有法人资格? / 42

53. 物业管理企业是否需要资质证书? / 42

54. 物业管理企业的资质由谁来确定? 如何确定? / 43

55. 物业管理企业有哪些资质等级? / 43

56. 如果物业管理企业没有取得资质证书或以欺骗手段取得资质证书而从事物业管理, 该怎么办? / 46

57. 物业管理企业可以聘用任何人从事物业管理工作吗? / 46

58. 物业管理企业所有的工作人员都必须具备物业管理的从业资格吗? / 47

59. 如果物业管理企业聘用了无从业资格的人员从事物业管理, 该怎么办? / 48

60. 如何看待建设单位对购房者所承诺的物业管理水平和责任? / 48

61. 物业服务合同的双方当事人是谁? / 49

62. 物业服务合同中应当约定哪些内容? / 49

63. 物业服务合同可以约定哪些物业管理事项? / 50

64. 物业服务合同对委托方(业委会)的权利和义务应当

如何约定? / 50

65. 物业服务合同对物业管理企业的权利和义务应当如何约定? / 51

66. 现实中的物业服务合同存在哪些问题? / 51

67. 业主委员会在签订物业服务合同时, 应该注意哪些问题? / 52

68. 如果物管企业没有按照物业服务合同的约定提供相应的服务, 怎么办? / 54

69. 物业管理企业的社区安全管理义务有哪些? / 54

70. 物业管理企业所承担的物业消防管理的义务具体有哪些内容? / 55

71. 物业管理企业小区治安管理的义务具体有哪些内容? / 56

72. 物业管理企业和街道办事处、派出所是什么关系? / 56

73. 《条例》对小区的保安人员有什么规定? / 56

74. 物业管理企业有罚款权吗? / 57

75. 一个物业管理区域可以委托给两个以上的物业管理企业来管理吗? / 58

76. 物业管理企业可以将物业管理区域内的某些业务委托给其他企业吗? / 58

77. 物业管理企业可以将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人吗? / 59

78. 如果物业管理企业将全部物业管理工作一并委托他人, 怎么办? / 59

79. 业主可否委托物业管理企业提供物业服务合同约定以外的服务项目? / 60

80. 业主在小区内被杀或被劫, 物业管理企业应当承担赔偿责任吗? / 60

81. 业主家中财产被盗,物业管理企业是否承担赔偿责任? / 61

82. 小区内车辆被盗,物业管理企业是否承担赔偿责任? / 62

83. 如果保安人员监守自盗,物业管理企业需要承担责任吗? / 62

84. 如果物业小区每一件盗窃事件都让物业公司承担赔偿责任,是否无形中把政府的某些职能或责任强加或转嫁到了物业管理企业的头上? / 63

85. 依据什么标准来评判物业管理企业的服务质量? / 64

86. 《条例》对物业服务费用作了什么规定? / 64

87. 业主和物业管理企业约定物业服务费用时,应当遵循什么原则? / 65

88. 物业服务费用的收取有哪些具体规定? / 66

89. 政府如何对物业管理收费进行监督? / 68

90. 国家有哪些关于物业服务收费的法规和文件? / 69

91. 我们小区的物业管理企业规定物业管理费为 2.50 元/平方米,听说有的小区物业管理费只有 0.50 元/平方米,不知我们小区的物业管理费是不是收得太高了? / 69

92. 物业管理企业增加收费项目或者提高收费标准,业主可以说“不”吗? / 70

93. 物业管理区域内公共区域的水电费如何摊销? / 71

94. 房子如果出租了,物业服务费用由谁交纳? / 71

95. 购房后没有入住是否要交物业服务费? / 72

96. 我买了一套 2001 年的产权房,已签订合同并交了定金,现在物业公司要求我另签一份物业服务合同,其中标明按 84.86 平方米计算物业服务费,可购房合同标明这套房子的建筑面积为 74.3 平方米,使用面积是 60 平方米。请问这样收取

物业服务费合理吗？相关法律是如何规定的？ / 72

97. 业主如果和建设单位产生纠纷，可以以此为由拒交物业服务费用吗？ / 73

98. 停车费的问题是我们大家所关心的，《条例》里有没有规定？ / 73

99. 物业管理公司可以代收水电费吗？ / 74

100. 物业管理企业有权以不交物业费就停水停电来威胁业主吗？ / 75

101. 如果有个别业主以“选择不要物业管理”为由拒交物业服务费，怎么办？ / 75

102. 物业管理企业不打扫卫生，业主可以拒付物业服务费吗？ / 76

103. 物业管理企业对业主所在的住宅小区内的房屋建筑及附属配套设施、场地、周围清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路等提供统一维修和服务，但未与业主签订物业服务合同。业主可以自己未与物业管理企业签订委托管理协议为由拒交物业服务费吗？ / 77

104. 实践中，住户、租户进行装修时，几乎全部的物业管理企业都要收取一些费用。这些费用总体看来，分为两种类型，一是可以退还的，二是不退还的。要退还的部分，主要是装修押金，而不退的费用，则往往被称为装修管理费。请问这种收费合理吗？ / 78

105. 新的《物业服务收费管理办法》与旧的收费暂行办法有什么不同？业主是不是要多交物业管理费？ / 79

106. 我们住的是集资房而不是商品房，没有聘请专门的物业管理企业，打扫卫生等工作由居委会负责，那么居委会能否收取物业管理费？ / 80

107. 物业管理企业收取物业管理费用，是否应该出具正式

发票? / 81

【案例分析】

案例 4 未签订物业服务合同, 业主拒交物业服务费纠纷案 / 81

案例 5 业主拒付供暖费案 / 82

案例 6 业主因被盗而拒付物业管理费案 / 84

案例 7 业主摩托车被盗要求物业管理企业赔偿案 / 87

案例 8 业主在小区内被害身亡案 / 88

案例 9 业主在小区内被抢劫案 / 90

案例 10 物业使用人拒不支付物业服务费案 / 95

案例 11 某投资有限公司诉某物业管理有限公司物业管理承包合同纠纷案 / 97

第四章 业主的权利与义务 / 103

108. 《条例》对业主的权利有什么规定? / 103

109. 业主最基本的权利是什么? / 104

110. 如果个别业主对物业管理的有关事项不满或有建议, 怎么办? / 104

111. 对于业主公约, 业主可以提出修改吗? / 105

112. 业主参加业主大会时, 如何行使自己的表决权? / 105

113. 任何业主都可以被选举为业主委员会委员吗? / 106

114. 任何业主都可以监督业主委员会的工作吗? / 106

115. 如果小区的保安在执勤时睡觉或不履行职责, 业主可以管吗? / 107

116. 业主可以直接以个人身份检查物业管理企业的财务账目吗? / 107

117. 除了上述监督权以外,业主还有哪些监督权? / 108
118. 《条例》所列举的业主的十大权利中,“法律、法规规定的其他权利”是指什么? / 109
119. 某小区的业主委员会成员拿着空白授权书,挨家挨户上门征求签名,如果签名的人数超过法定人数,那么这样的行为是否有效? / 109
120. 物业管理企业是由谁选聘的?对已选聘的物业管理企业可以炒掉吗? / 110
121. 业主大会选聘和解聘物业管理企业有哪些程序? / 110
122. 物业服务合同到期后,如何续聘物业管理企业? / 111
123. 业主需要遵守哪些规约? / 112
124. 对于业主大会的决定,业主必须执行吗? / 113
125. 《条例》明确规定业主必须交纳哪些费用? / 113
126. 对于实践中个别业主“搭车消费”的现象如何处理? / 114
127. 业主出租自己的房屋时应该注意些什么? / 114
128. 业主需要装饰装修房屋的,需要告知物业管理企业吗? / 115
129. 业主在装饰装修前需要办理什么手续? / 115
130. 哪些装饰装修活动必须得到相关部门的批准? / 116
131. 装饰装修中的禁止行为主要有哪些? / 117
132. 如果某业主房屋的阳台玻璃安装不够牢固,经楼下业主提出意见后,仍不予以重新安装或维修,对这种情况如何处理? / 118
133. 《条例》对小区共用部位、共用设施设备以及小区内的公共建筑作了哪些规定? / 119
134. 在物业的使用和维护过程中,必须处理好单个业主权利和全体业主共同利益之间的关系。在这方面《条例》有哪些

规定? / 119

135. 建筑工程的保修范围是什么? / 120

136. 物业的保修期届满后, 物业如果出现了问题, 维修责任人是谁? / 121

137. 如果供水、供气等管道坏了, 可以直接找物业管理企业进行维修吗? / 121

138. 公用建筑能随意“变脸”吗? / 123

139. 物业管理企业可以将物业管理用房改作健身娱乐房吗? / 124

140. 个别业主侵占小区公用区域该如何处理? / 124

141. 物业管理企业出租业主共有的房屋, 该怎么办? / 125

142. 小区的物业管理企业要求住户签协议, 允许他们在房顶做广告。顶层住户可否分成? / 125

143. 小区内的广告收益归谁所有? / 126

144. 业主所缴纳的物业管理费中包含了小区的会所、游泳池、网球场等公共设施的维护费。大多数小区的公共设施都对外经营。物业管理企业得到的收益应继续用作公共设施的维护, 还是用做其他用途? 业主有没有获得这些收益的权利呢? / 126

145. 什么是专项维修资金? / 127

146. 专项维修资金与物业管理费有哪些区别? / 127

147. 是不是只有住宅小区内的业主才需要交纳专项维修资金? / 128

148. 专项维修资金是如何收取的? / 129

149. 专项维修资金归谁所有? / 129

150. 对专项维修资金如何使用? / 130

151. 对专项维修资金如何进行管理? / 131

【案例分析】

- 案例 12 施女士违法装修纠纷案 / 132
- 案例 13 小区草坪围栏伤人请求物业公司赔偿案 / 134
- 案例 14 业主吴某擅自将房屋改为酒吧案 / 136
- 案例 15 业主江某擅自将空地改成车棚案 / 137

第五章 业主大会与业主委员会 / 139

152. 什么是业主大会? / 139
153. 成立业主大会会有什么条件? / 140
154. 一个小区内可以成立两个业主大会吗? / 141
155. 必须成立业主大会吗? / 141
156. 业主大会如何成立? / 142
157. 第一次业主大会的召开应当按照什么程序进行? / 143
158. 业主大会上的业主投票权该怎么确定? / 143
159. 业主大会有哪些职责? / 144
160. 业主大会会议的召开采用什么形式? / 145
161. 业主大会必须由业主本人参加吗? / 145
162. 业主大会的表决规则是什么? / 146
163. 单个业主有权要求召开业主大会吗? / 146
164. 召开业主大会需要注意哪些事项? / 147
165. 什么是业主委员会? / 148
166. 如何组建业主委员会? / 148
167. 哪些人适合做业主委员会委员? / 149
168. 某小区要进行业主委员会的选举了,有两位业主连续数月拒交管理费,这两人却要求周围邻居们推选他们为业委会委员候选人。这两位业主是否有资格担任业委会委员候选人? / 149

- 169. 业主委员会委员可以领取报酬吗? / 150
- 170. 业主委员会应该履行哪些职责? / 150
- 171. 业主委员会具有法人资格吗?能够独立承担民事责任吗? / 151
- 172. 业主委员会可以做原告吗? / 151
- 173. 业主委员会的任期是如何规定的? / 152
- 174. 在任期届满之前,业主委员会委员的资格在什么情况下终止? / 152
- 175. 什么是业主委员会章程?应该包含哪些内容? / 153
- 176. 业主委员会会议如何召开? / 153
- 177. 业主委员会可以用自己的名义来从事商业活动吗? / 154
- 178. 业主大会和业主委员会的活动经费从哪里来呢? / 154
- 179. 业主大会、业主委员会和居民委员会是什么关系? / 155

【案例分析】

案例 16 建设单位投票权纠纷案 / 156

案例 17 业主控告业主委员会违规使用经费案 / 157

第六章 业主临时公约与业主公约 / 160

- 180. 什么是业主临时公约? / 160
- 181. 业主临时公约是物业买卖合同的一部分吗? / 160
- 182. 业主临时公约为什么由建设单位制定? / 161
- 183. 业主临时公约应该包含哪些内容? / 161
- 184. 建设单位制定业主临时公约时,应该遵循什么原则? / 162
- 185. 建设单位在向购房者销售房屋前,需要就业主临时公