

汇聚物业行业的典型案例，提出解决问题的最佳方案，帮你轻松入门轻松精通

Property Management



王占强◎著

物业管理 从入门到精通

物业管理人必知的125个热点问题

通过经典实用的案例 深入浅出的讲解
让您轻松快速掌握物业管理那些事

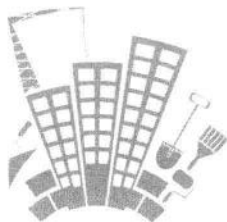
物业管理行业众专家鼎力推荐

一本案例书，一本实战书，一本不可多得的物业管理工具书

【真实案例】 【专家解答】 125个热点问题 【相关规定】

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

Property Management



王占强◎著

物业管理 从入门到精通

物业管理人必知的125个热点问题

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理：从入门到精通：物业管理人员必知的
125 个热点问题 / 王占强著. —北京：中国法制出版社
, 2013. 2

ISBN 978 - 7 - 5093 - 4254 - 1

I. ①物… II. ①王… III. ①物业管理—问题解答
IV. ①F293. 33 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 000451 号

策划编辑：潘孝莉 (editorwendy@126.com)

封面设计：杨泽江

物业管理：从入门到精通：物业管理人员必知的 125 个热点问题

WUYEGUANLI CONGRUMENDAOJINGTONG WUYEGUANLIRENYUANBIZHIDE125GEREDIANWENTI

主编/王占强

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/880 × 1230 毫米 32

印张/14 字数/276 千

版次/2013 年 7 月第 1 版

2013 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 4254 - 1

定价：38.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真：010 - 66031119

网址：<http://www.zgfzs.com>

编辑部电话：010 - 66022958

市场营销部电话：010 - 66017726

邮购部电话：010 - 66033288

致终将复兴的物业管理

现在，作为一名北京建委的物业管理部门工作人员，我每天最常听、最常说、最常见、最常用、最常想的，当属物业管理了。然而，六年前，十年前，更早年前，物业管理对我而言却是一个陌生的概念，甚至像空气一样地存在着却未被感知到。因为从小生活在农村，没住过楼房，所以丝毫没接触过物业管理这个“新鲜”玩意儿。

2007年，研究生毕业之际，我怀着对未来的憧憬和期待，伴随着即将踏进社会的激动和不安，寻找着自己事业的起点。收到了不少 offer，但最后机缘巧合地来到北京建委的物业管理部门，并且一直工作到现在。在工作的过程中，我渐渐地对物业管理行业有了更加深入的了解。从物业公司方面，我们听到最多的反馈就是费用低和收费难的问题，有很多公司说他们处于亏损状态。而业主也有自己的说辞，“整天看不到有什么服务，却到处收费！小区里一点儿大的事情也解决不了，还经常为开发商代言，反倒不像是我们业主的管家。”到了今天，业主与物业公司之间的这种矛盾，似乎演变成了一个死结。互相的不信任引发了更加深刻的恶性循环。然而，问题绝非如我们看到的表象那么简单。从某种意义上说，业主和物业公司，甚至整个物业管理行业都是一些规划遗留问题、开发遗留问题、权属遗留问题、房改遗留问题的受害者，都是公共管理职能与市场行为界限划分不清的受害者，都是社会管理水平低下与专业服务能力不高的受害者。

错综复杂的矛盾纠纷摆在面前，感觉到头大是再正常不过的了。相信每一个从事物业管理的人，至少在某些时候肯定与我是有同感的。甚至有人不无戏谑地说，要立遗嘱“三代之内不许从事物

业管理”。我很能理解当下处境下的这种情绪。我们的工作也几近消防队员，随时准备“救火”，但效果却不甚理想。有的纠纷甚至持续两三年都不能彻底解决，这不能不让人产生挫败感。但不妨换一个角度想一想。最让人崩溃的时候，或许希望已开始孕育。有几万万的业主是需要物业管理的，有几万万房子是需要物业管理的，这本身不就是巨大的潜力吗？我们为什么不尝试用自己的努力去改变呢？哪怕这些改变很微小，但全行业的共同努力一定会带来较大的改观，那些始终坚守和愿意追寻的人，终将成为行业新生的最强推动力。

我愿意成为那部分坚守和追寻的人群中的一员，可能力量很微弱，但愿意尝试，并永不放弃努力。这也就是我为什么要写这么一本书的原因了。我尝试着就行业内的基础问题、热点问题、难点问题与大家有所探讨、有所发现、有所改进。本书共分为十一章，即第一章业主、业主大会及业主委员会；第二章物业公司；第三章前期物业管理；第四章物业管理服务；第五章物业服务收费；第六章物业的使用与维护；第七章装饰装修管理；第八章停车管理；第九章专项维修资金；第十章物业公司的公共安全责任；第十一章物业公司法律责任。全书共选取了125个物业管理典型问题，均以案例形式呈现。需要特别说明的是本书的内容全部来源于真实的案例，但所有的小区、业主、公司名称均作了化名处理。

作者尽个人最大努力写了这本书，但水平所限，疏漏之处在所难免，恳请广大读者对本书提出宝贵的意见和建议，以便作者不断学习和改进，作者将不胜感激。我的联系方式是：QQ：93669090；微博：weibo.com/wzq367；电子邮箱：asksam@163.com。

王占强

目 录

CONTENTS

一、业主、业主大会及业主委员会

- 1 承租户能否行使业主的权利? /2
- 2 在物业管理活动中, 业主享有什么权利? /5
- 3 在物业管理活动中, 业主应当履行哪些义务? /8
- 4 什么是业主大会? /11
- 5 业主大会成立时, 物业服务企业是否有配合义务? /14
- 6 业主委员会有权利解聘物业公司吗? /17
- 7 欠费业主能进业主委员会吗? /20
- 8 业主的亲属能否进业主委员会? /24
- 9 业主委员会活动经费应当由物业公司承担吗? /26
- 10 物业管理用房中包括业主委员会的办公用房吗? /29

二、物业公司

- 11 物业公司取得营业执照后是否就可以从事物业管理服务活动? /34



- 12 新设立的物业公司如何申请取得资质？ /36
- 13 申请一级物业公司资质应当具备什么条件？ /39
- 14 有多少中级职称人员才能申请三级物业公司资质？ /44
- 15 物业服务企业资质证书遗失后如何补证？ /46
- 16 一家二级资质的物业公司接管一幢 10 余万平方米的写字楼，合法吗？ /48
- 17 物业公司更换了法定代表人，需要办理变更手续吗？ /50

三、前期物业管理

- 18 物业公司如何取得前期物业管理权？ /54
- 19 临时管理规约对于物业公司的主要用途是什么？ /57
- 20 物业公司在与建设单位签订前期物业服务合同时，应当如何约定合同期限？ /60
- 21 建设单位与前期物业公司签订的《前期物业服务合同》对业主有约束力吗？ /63
- 22 前期物业服务企业确定后，开发商是否有权再更换？ /66
- 23 物业公司应当如何开展交接查验工作？ /69
- 24 物业服务企业在承接查验时发现工程设备质量问题怎么办？ /73
- 25 建设单位对物业有何保修责任？ /76

四、物业管理服务

- 26 物业管理服务的范围和基本内容都包括哪些？ /80

- 27 国家有强制性的物业服务标准吗? /83
- 28 房屋空置是否需要交纳物业服务费? /85
- 29 小区自管后, 业主委员会收取物业服务费合法吗? /88
- 30 物业公司的分公司不履行合同义务, 相对人能否起诉物业总公司承担义务? /96
- 31 老物业公司撤管时应当移交哪些资料? 不移交资料怎么办? /99
- 32 老物业公司拒不撤出小区怎么办? /103
- 33 什么是事实物业服务? /108
- 34 物业公司是否可以将物业管理的专项服务委托给专业公司? /111
- 35 物业公司之间能否转包物业服务项目? /114
- 36 物业服务合同尚未到期, 业主大会通过决议决定解除物业服务合同的, 物业公司有权不撤出小区吗? /117
- 37 业委会提前终止物业服务合同, 物业公司索赔违约金应否得到支持? /121
- 38 业主委员会与物业公司之间解除物业服务合同的协议有效吗? /124
- 39 质疑业主大会解聘物业服务企业的决议有问题, 物业公司如何告赢业主委员会? /128
- 40 业主养宠物扰民, 物业公司该怎么办? /132
- 41 宠物丢失, 物业公司应赔偿业主吗? /136



- 42 物业公司能对业主进行罚款吗？ /138
- 43 在物业管理服务过程中，物业公司如何保护自己的法人名誉权？ /140

五、物业服务收费

- 44 物业服务费由哪些部分构成？ /146
- 45 物业服务收费定价方式有哪些？ /150
- 46 什么是物业管理的酬金制？ /153
- 47 什么是物业管理的包干制？ /156
- 48 物业服务方面收费都需要明码标价吗？ /158
- 49 物业服务费只能按面积大小收取吗？ /160
- 50 业主能要求对物业服务费打折吗？ /162
- 51 物业公司一次可以预收多长时间的物业服务费？ /166
- 52 物业公司有权要求后手业主交纳前手业主拖欠的物业服务费吗？ /168
- 53 后任物业公司是否有权收取业主拖欠前任物业公司的物业服务费？ /171
- 54 买房后一直未入住，物业公司是否有权向业主收取物业服务费？ /174
- 55 业主委员会要求业主拒付物业服务费有效吗？ /176
- 56 物业公司追讨业主欠费的诉讼时效是多长时间？ /178

- 57 物业公司应当向首层业主收取电梯费吗? /181
- 58 物业公司能否通过停电催缴电费? /184
- 59 物业公司是否应当向业主公布其收入支出账目? /187
- 60 业主可以审计物业公司的财务吗? /191
- 61 物业公司能否通过断电、限电的方式催缴物业服务费? /193

六、物业的使用与维护

- 62 物业公司能否与业主委员会约定对公共收益进行分成? /198
- 63 业主在楼顶上安装太阳能热水器, 物业公司该管吗? /201
- 64 业主搭建阳光房, 物业公司应当怎么办? /203
- 65 小区装宽带, 物业公司与业主选择不同的运营商怎么办? /207
- 66 电梯噪声大, 物业公司应否赔偿业主? /210
- 67 楼房墙皮脱落砸坏汽车, 物业公司应当赔偿吗? /213
- 68 物业公司有权制止业主的群租行为吗? /216
- 69 楼上跑水楼下被淹, 物业公司应否担责? /224
- 70 业主将住宅改为旅馆怎么办? /228
- 71 业主在小区花园晨练时摔伤致死, 物业公司应当承担责任吗? /231
- 72 小区内路灯应由谁维修养护? /234
- 73 《物权法》出台之前的物业管理用房如何确定? /237
- 74 物业公司能否利用人防工程取得收益? /241



七、装饰装修管理

- 75 业主装饰装修房屋，是否应当与物业公司签订装饰装修管理服务协议？/246
- 76 物业公司迟延为业主办理装修手续，应否赔偿业主损失？/250
- 77 装修管理费、装修押金应怎样收取和返还？/253
- 78 利用未清理的装修木板伤人，装修公司和物业公司，谁应当承担责任？/258
- 79 物业公司交错钥匙，业主家被邻居装修，谁应当负担这部分装修费用？/262
- 80 物业公司推荐的装修公司装修出现质量问题，业主能否让物业公司承担责任？/264

八、停车管理问题

- 81 住宅小区地面停车位归谁所有？/268
- 82 地下车库能否“只卖不租”？/273
- 83 如何认定小区停车位的经营管理权？/275
- 84 停车位能否出租给其他小区业主使用？/281
- 85 物业公司能否将绿地改为停车场？/283
- 86 物业公司能否在车位上安装地锁出租车位？/286

- 87 机动车在物业区域范围内被划刮，物业是否需要承担责任？/288
- 88 物业公司指挥业主操作立体车库导致汽车受损，应否承担赔偿责任？/290
- 89 业主汽车被盗，物业公司没有监控记录，是否应当赔偿业主损失？/296
- 90 开发商买房时向业主承诺，地上停车费每月不超 120 元，物业公司接管后执行两小时 1 元的停车收费标准合法吗？/299
- 91 业主买了车位，还要交纳管理费吗？/302
- 92 物业公司收取的停车费中是否包含属于业主的停车收益？/304
- 93 业主将车停放在消防车通道，物业公司能否采取锁车处理？/308

九、专项维修资金

- 94 什么是住宅专项维修资金？/312
- 95 业主大会成立前，商品住宅专项维修资金由谁管理？/313
- 96 住宅专项维修资金具体可用于哪些住宅共用部位的维修、更新、改造？/314
- 97 住宅专项具体可用于哪些共用设施设备的维修、更新、改造？/315
- 98 哪些费用的支出不能使用住宅专项维修资金？/316



- 99 业主大会还没有成立，物业公司按什么程序使用住宅专项维修资金？ /318
- 100 住宅专项维修资金划转业主大会管理后，物业公司应当按照什么程序使用？ /320
- 101 是否必须先征得业主同意才能使用住宅专项维修资金？ /322
- 102 发生哪些紧急情况时可以不经相关业主表决即可使用住宅专项维修资金？ /323

十、物业公司的公共安全责任

- 103 小区内发生入室盗窃，物业公司应否承担责任？ /326
- 104 业主拆改承重结构时，物业公司应当如何应对？ /329
- 105 业主违法建设开挖地窖发生墙体倒塌，造成施工人员6死3伤，警方控制物业公司相关负责人是否恰当？ /332
- 106 高空坠物砸伤业主，物业公司应负赔偿责任吗？ /338
- 107 电梯坠落伤人，应当由物业公司还是电梯维保公司担责？ /341
- 108 物业公司应否允许业主调取本小区内监控录像的请求？ /344
- 109 物业公司保安检查、评论有关小区业主的监控录像，是否构成侵犯隐私权？ /347
- 110 热力管线破裂，行人坠入热水坑导致死亡，供热单位和物业公司谁应当承担责任？ /350

- 111 业主家中电视爆炸引发火灾并导致他人死亡，物业公司被判赔偿。物业公司如何防范消防安全引起的责任？/353

十一、物业公司法律责任

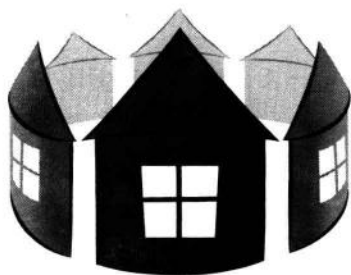
- 112 物业公司在办理物业承接验收手续时，不移交有关资料的，承担什么法律责任？/362
- 113 未取得资质证书从事物业管理的，承担什么法律责任？/364
- 114 以欺骗手段取得资质证书的，承担什么法律责任？/365
- 115 物业公司聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动的，承担什么法律责任？/366
- 116 物业公司将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的，承担什么法律责任？/367
- 117 物业公司挪用专项维修资金的，承担什么法律责任？/369
- 118 未经业主大会同意，物业公司擅自改变物业管理用房的用途的，承担什么法律责任？/371
- 119 物业公司擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的，承担什么法律责任？/373
- 120 物业公司擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的，承担什么法律责任？/375
- 121 物业公司擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，承担什么法律责任？/377



- 122 物业服务企业超越资质等级承接物业管理业务的，承担什么法律责任？ /379
- 123 物业公司不按规定及时办理资质变更手续的，承担什么法律责任？ /381
- 124 物业公司出租、出借、转让资质证书的，承担什么法律责任？ /382
- 125 物业公司发现装修人或者装饰装修企业有违反有关装饰装修规定的行为，不及时向有关部门报告的，承担什么法律责任？ /383

附 录

- 附录 1：前期物业服务合同（示范文本） /386
- 附录 2：物业服务合同（示范文本） /404
- 附录 3：临时管理规约（示范文本） /424
- 附录 4：管理规约（示范文本） /431



一、业主、业主大会及业主委员会



1. 承租户能否行使业主的权利？

现实案例

为方便工作，林某在某小区承租了一套房屋，并与业主张女士签订了房屋租赁合同。一天，林某看到小区宣传栏张贴了周六召开年度业主大会会议的通知，主要议题有两个：一是增补业委会委员；二是重新选聘物业服务企业。林某非常热心小区物业管理事务，对参加业主委员会也有很大热情，周六那天，林某按照通知的时间和地点参加业主大会会议，并提出要竞选参加业主委员会。结果，林某被告知他只是承租户，并非小区的业主，不能参选业主委员会委员，也不享有相应的投票权。林某认为，自己也是小区的一分子，理应享有小区物业管理的权利。那么，作为承租户的林某，其是否享有业主的权利呢？其权利边界如何界定呢？

专家解答

房屋的所有权人为业主。业主依法享有物业管理的各项权利，包括参加业主大会会议，行使投票权；选举业主委员会成员，并享有被选举权等。而承租户仅是物业使用人，并不能等同于业主。法律规定了物业使用人的相关权利，但其在物业管理方面的权利是受