



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

汇聚物业行业的经典案例，提出解决问题的最佳方案，
帮你轻松入门轻松精通



王占强 / 著

125个典型的 125个精准的 125个系统的

| 真实案例 | 专家解答 | 相关规定 |

物业管理行业众专家鼎力推荐

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

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

第4版

物业管理 从入门到精通

物业管理人必知的125个热点问题

汇聚物业行业的经典案例，提出解决问题的最佳方案，
帮你轻松入门轻松精通

王占强 / 著

125个典型的

125个精准的

125个系统的

| 真实案例 | 专家解答 | 相关规定 |

ISBN 978-7-5039-1400-9

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. —4 版. —北京：中国法制出版社，2018. 3

(物业管理实务操作经典丛书)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 9358 - 1

I. ①物… II. ①王… III. ①物业管理 IV.

①F293. 347

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 051937 号

责任编辑：潘孝莉 (editorwendy@126.com)

封面设计：周黎明

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

著/王占强

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/880 毫米×1230 毫米 32 开

印张/14.5 字数/276 千

版次/2018 年 4 月第 4 版

2018 年 7 月第 3 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 9358 - 1

定价：39.80 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

(如有印装质量问题，请与本社编务管理部联系调换。电话：010 - 66032926)



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工作人员，我每天最常听、最常讲、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，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，有几万万的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，但我愿意尝试，并永不放弃努力。这也就是我为什么要写这本书的原因了。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。本书共分为十章，即第一章业主、业主大会及业主委员会；第二章前期物业管理；第三章物业管理服务；第四章物业服务收费；第五章物业的使用与维护；第六章装饰装修管理；第七章停车管理；第八章专项维修资金；第九章物业公司的公共安全责任；第十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。

您可以通过如下三种方式与我们取得联系：电话/微信：13811848229；电子邮件：asksam@163.com；微信公众号：物业Legal，二维码如下：



王占强



目 录

CONTENTS

一、业主、业主大会及业主委员会

- 1 什么是业主? /2
- 2 承租户能否行使业主的权利? /4
- 3 在物业管理活动中, 业主享有什么权利? /7
- 4 在物业管理活动中, 业主应当履行哪些义务? /10
- 5 什么是业主大会? /13
- 6 物业公司是否有配合业主成立业主大会的义务? /16
- 7 什么是业主委员会? /20
- 8 欠费业主能进业主委员会吗? /24
- 9 业主的亲属能否进业主委员会? /28
- 10 业主委员会活动经费应当由物业公司承担吗? /31
- 11 物业管理用房中包括业主委员会的办公用房吗? /34
- 12 什么是(临时)管理规约? /37
- 13 什么是业主大会议事规则? /42



- 14 什么时候可以召开业主大会会议？/45

二、前期物业管理

- 15 物业公司开展物业管理服务必须取得资质证书吗？/48
- 16 物业公司如何取得前期物业管理权？/51
- 17 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？/54
- 18 建设单位与物业公司签订的《前期物业服务合同》对业主有约束力吗？/57
- 19 建设单位是否有权更换前期物业服务企业？/60
- 20 物业公司应当如何开展交接查验工作？/63
- 21 物业公司承接查验时发现工程设备有质量问题怎么办？/67
- 22 建设单位对物业有何保修责任？/70

三、物业管理服务

- 23 物业管理服务包括哪些内容？/74
- 24 国家有强制性的物业服务标准吗？/77
- 25 房屋空置是否需要交纳物业服务费？/79
- 26 业主委员会收取物业服务费合法吗？/82
- 27 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? /89
- 28 老物业公司撤管时应当移交哪些资料? /92
- 29 老物业公司拒不撤出小区怎么办? /96
- 30 什么是事实物业服务? /101
- 31 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? /104
- 32 物业公司之间能否转包物业服务项目? /107
- 33 物业服务合同尚未到期, 业主委员会能否通过业主大会解除合同? /110
- 34 业主委员会提前终止物业服务合同, 物业公司能否追索违约金? /114
- 35 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? /117
- 36 质疑业主大会的解聘决议, 物业公司如何告赢业主委员会? /121
- 37 业主养宠物扰民, 物业公司该怎么办? /125
- 38 宠物丢失, 物业公司应赔偿业主吗? /129
- 39 物业公司能对业主进行罚款吗? /131
- 40 物业管理与社区 O2O 是什么关系? /134
- 41 什么是物业公司并购? /136
- 四、物业服务收费**
- 42 物业服务费由哪些部分构成? /140



- 43 物业服务收费定价方式有哪些？/144
- 44 什么是物业管理的酬金制？/147
- 45 什么是物业管理的包干制？/150
- 46 物业服务收费都需要明码标价吗？/152
- 47 物业服务费只能按面积大小收取吗？/154
- 48 业主能要求对物业服务费打折吗？/156
- 49 物业公司一次可以预收多长时间的物业服务费？/160
- 50 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？/162
- 51 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？/165
- 52 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？/168
- 53 业主能否以物业服务质量问题拒缴物业服务费？/170
- 54 业主委员会要求业主拒付物业服务费有效吗？/173
- 55 物业公司追讨业主欠费的诉讼时效是多长时间？/175
- 56 物业公司能否向首层业主收取电梯费？/178
- 57 物业公司能否通过停电催缴电费？/181
- 58 物业公司是否应当向业主公布收支账目？/184
- 59 业主可以对物业公司进行审计吗？/188
- 60 物业公司能否通过断电或限电的方式催缴物业服务费？/190

五、物业的使用与维护

- 61 物业公司与业主委员会能否对公共收益进行约定分成? /194
- 62 业主在楼顶安装太阳能热水器,物业公司有权限制吗? /198
- 63 业主搭建阳光房,物业公司应当怎么办? /200
- 64 小区装宽带,物业公司与业主选择不同的运营商怎么办? /204
- 65 电梯噪声大,业主能否向物业公司索赔? /207
- 66 楼房墙皮脱落砸坏汽车,物业公司应当赔偿吗? /210
- 67 物业公司有权制止业主的群租行为吗? /213
- 68 楼上跑水楼下被淹,物业公司应否担责? /220
- 69 业主将住宅改为旅馆怎么办? /224
- 70 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? /227
- 71 小区内路灯应由谁维修养护? /230
- 72 《物权法》出台之前的物业管理用房如何确定? /233
- 73 物业公司能否利用人防工程取得收益? /237

六、装饰装修管理

- 74 业主装修房屋时,是否应当与物业公司签订装饰装修管理服务协议? /242



- 75 物业公司迟延为业主办理装修手续，应否赔偿业主损失？/246
- 76 装修管理费、装修押金应怎样收取和返还？/249
- 77 利用未清理的装修木板伤人，物业公司应否负赔偿责任？/254
- 78 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？/258
- 79 对别墅装修与普通住宅装修的要求是否有区别？/260
- ### 七、停车管理问题
- 80 住宅小区地面停车位归谁所有？/266
- 81 地下车库能否只卖不租？/271
- 82 如何认定小区停车位的经营管理权？/273
- 83 停车位能否出租给其他小区业主使用？/279
- 84 物业公司能否将绿地改为停车场？/282
- 85 物业公司能否在车位上安装地锁？/286
- 86 机动车在物业区域内被剐蹭，物业公司应否担责？/288
- 87 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
- 88 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
- 89 业主买房时开发商承诺的停车收费标准，物业公司必须执行吗？/299



金? /331

九、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? /336
- 104 物业公司如何应对业主拆改承重结构? /339
- 105 业主违法建设开挖地窖造成工人死亡，警方控制物业公司相关负责人是否恰当? /342
- 106 高空坠物砸伤业主，物业公司应负赔偿责任吗? /346
- 107 电梯坠落伤人，应由物业公司还是电梯维保公司担责? /349
- 108 物业公司应否允许业主调取监控录像? /353
- 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? /356
- 110 热力管线破裂烫死行人，供热单位和物业公司谁应当承担赔偿责任? /359
- 111 业主家中电视爆炸引发火灾并导致他人死亡，物业公司负什么消防安全责任? /362

十、物业公司行政法律责任

- 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? /370

- 113 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？/372
- 114 物业公司挪用专项维修资金的，承担什么法律责任？/374
- 115 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？/376
- 116 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？/378
- 117 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？/380
- 118 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？/382
- 119 物业公司不配合法院调查取证等工作的，承担什么法律责任？/384
- 120 物业公司删改保安服务中形成的监控影像资料、报警记录的，承担什么法律责任？/386
- 121 物业公司使用未取得相应资格的人员从事特种设备作业的，承担什么法律责任？/388
- 122 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？/390
- 123 物业公司对招投标违法行为，承担什么法律责任？/392
- 124 物业公司保安员无证上岗，承担什么法律责任？/394



125 物业公司不履行消防安全管理职责，承担什么法律责任？/396

附 录

附录1：“物业 Legal”知识服务系统/400

附录2：前期物业服务合同/404

附录3：物业服务合同/421

附录4：临时管理规约/439

附录5：管理规约/446



现实中，往往存在因种种原因入住了但尚未取得所有权证书的情况，但这并不妨碍其业主身份，不影响其行使业主权利，履行业主义务。

缴纳物业费是业主的法定义务，是业主对共有部分的权利义务的体现，不得以放弃权利不履行义务。

业主委员会在履行职责时，应当遵守法律法规，不得损害业主合法权益，不得滥用职权，不得超越法定职权。

《物业管理条例》

第六十一条 房屋的专有部分的所有权人为业主。

一、业主、业主大会及业主委员会

第一条 本法所称业主，是指依法取得房屋所有权或者房屋使用权的人。

第二条 本法所称业主大会，是指由物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护物业管理区域内业主的共同利益，依法对物业管理区域内的物业管理事项作出决定的自治组织。

第三条 业主大会应当制定管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约行为应当承担的责任等事项依法作出约定。

第四条 业主委员会是业主大会的执行机构，履行下列职责：（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；（二）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；（三）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；（四）监督管理规约的实施；（五）协调处理物业管理中的纠纷。