写给市民大众的——“安居万事通”丛书

编委会主任　董藩

物业管理知识问答

董藩　秦凤伟　编著



中国建筑工业出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

写给市民大众的——“安居万事通”丛书

编委会主任　董　藩

物业管理知识问答

董　藩　秦凤伟　编著

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理知识问答/董藩，秦凤伟编著. —北京：中国建筑工业出版社，2006
（“安居万事通”丛书）
ISBN 7-112-08469-5

Ⅰ. 物… Ⅱ. ①董…②秦… Ⅲ. 物业管理—问答
Ⅳ. F293.33-44

中国版本图书馆 CIP **数据核字**(2006)**第** 078162 **号**

“安居万事通”丛书
物业管理知识问答
董　藩　秦凤伟　编著

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)
新　华　书　店　经　销
北京天成排版公司制版
印刷厂印刷

*

开本：850×1168 **毫米** 1/32 **印张**：10⅛ **字数**：280 **千字**
2006 **年** 8 **月第一版** 2006 **年** 8 **月第一次印刷**
印数：1—4000 **册** **定价**：**18.00 元**

ISBN 7-112-08469-5
(15133)

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）
本社网址：http：//www.cabp.com.cn
网上书店：http：//www.china-building.com.cn

“安居万事通”丛书包括《房屋买卖知识问答》、《房屋租赁知识问答》、《房屋中介知识问答》、《家居装修知识问答》、《物业管理知识问答》、《置业安居法律知识问答》6册，基本囊括了城市居民安居置业可能遇到的所有常规问题。

本书为《物业管理知识问答》，以问答的形式，简明扼要地介绍了物业管理的基础知识、业主及业主大会、业主临时公约与业主公约、物业管理企业及其从业人员、前期物业管理、物业管理服务及物业服务费、物业的使用和维护、物业管理的法律责任等8部分内容。

本书可供市民大众正确理解和准确把握物业管理知识，也可供物业管理从业人员参考阅读。

* * * * * *

责任编辑：吴宇江　封　毅
责任设计：赵明霞
责任校对：张树梅　张　虹

“安居万事通”丛书

编　委　会

（按汉语拼音为序）

顾问　胡代光　胡健颖　胡乃武　饶会林
　　王健林　邬翊光　杨　慎　郑超愚
主任　董　藩
编委　刘　毅　王宏新　姚蓉蓉　周小萍
作者　丁　宏　丁　娜　董　藩　范　萍
　　李　静　李亚勋　刘人莎　刘　毅
　　秦凤伟　王　昊　王宏新　武　敏
　　徐　轲　姚蓉蓉　张健铭　周小萍

需要全本请访问 www.ertongbook.com

顾问简介（按汉语拼音为序）

胡代光　著名经济学家、教育家，北京大学经济学院、西南财经大学经济学院教授、博导，曾任北京市经济总会副会长、民革中央第六届、第七届常委、第七届全国人大常委，享受国务院特殊津贴。

胡健颖　著名经济学家、统计学家、营销管理专家、房地产管理专家，北京大学光华管理学院教授、博导，北京大学房地产经营与管理研究所所长。建设部特聘专家，北京布雷德管理顾问有限公司首席顾问。

胡乃武　著名经济学家、教育家，中国人民大学经济学院教授、博导，中国人民大学学术委员会副主任，北京市经济总会副会长，国家重点学科国民经济学学术带头人，享受国务院特殊津贴。

饶会林　著名经济学家，东北财经大学公共管理学院教授、博导，中国城市经济学会副会长兼学科建设委员会主任，中国城市经济学的开拓者之一，享受国务院特殊津贴。

王健林　著名企业家，中国房地产业协会副会长，大连万达集团股份有限公司董事长兼总裁，中国西部地区开发顾问，多个省、市政府顾问，入选“20 年 20 位影响中国的本土企业家”，为中国房地产业旗帜性人物。

邬翊光　著名地理学家、土地资源管理专家、房地产管理专家，北京师范大学地理学与遥感科学学院教授，中国房地产估价师学会顾问，中国土地估价师学会顾问。

杨　慎　著名房地产管理专家，原建设部副部长、中国房地产业协会会长，中国住房制度改革、房地产业发展和中国房地产法制建设的主要设计者、推动者之一。

郑超愚　著名经济学家，中国人民大学经济研究所所长、教授、博导，霍英东青年教师研究基金奖和中经报联优秀教师奖获得者，美国福布赖特基金高级访问学者。

序　言

2005 年年底，曾接到中国建筑工业出版社吴宇江、封毅两位编辑的邀请，他们希望北京师范大学房地产研究中心与其一起对普及房地产基础知识、推动房地产财经教育做些事情。虽然至今未能同两位编辑面对面畅谈，但多次的电话和 E-mail 联系使我深深感到：已经很少有这样执着、认真、坦诚的编辑了，如果没有合作的机会，是很遗憾的。

对于写些什么样的书，我思考了很长时间。按理说教材销量稳定，在业内的影响大，也算正经的科研成果，是值得考虑的。但我和我的合作者讨论后最终决定给普通市民写一套关于安居知识的简易读物。做出这种决定不是源于收益或者科研成果方面的考虑，而是希望帮助普通市民做些事情。

由于我和我的同事是从事房地产教学和科研工作的，所以朋友、同学、邻居们经常就安居置业问题向我们问这问那。有些问题并不难，只是大家不知道一些专业上的规定；有些则需要具备比较系统的专业修养才能回答；有些我们也需要仔细查阅规定或者整理各方意见才能准确回答。有时我们到楼盘或小区调查，看到看房者拿着材料茫然地看着，或者看到楼盘销售人员不停地忽悠看房者，或者看到一家人在认真地讨论着并不重要或者不是那么回事的事情，或者看到要求退房的人与售楼人员争吵，或者看到业主们从楼上垂下维权条幅，并与物业管理人员争吵着，我就想，如果广大市民对安居置业的专业知识掌握得多一些，或者有一些针对这些问题的简明专业手册可以事先查阅，许多问题的解决思路就很清楚，许多矛盾就可以避免，大家在许多事情上就会更有主见。虽然我们有时可以给身边的咨询者提供零星帮助，但

一个人的时间、精力都有限，而且有时找我们不方便，不认识的人甚至无法直接从我们这里获得帮助。如果我们把相关规定、解释以及一些经验性知识整理成书，一切问题就会迎刃而解。这就是我们编写这套“安居万事通”丛书的基本目的。

这套丛书包括《房屋买卖知识问答》、《房屋租赁知识问答》、《房屋中介知识问答》、《家居装修知识问答》、《物业管理知识问答》、《置业安居法律知识问答》6册，基本囊括了城市居民安居置业可能遇到的所有常规问题。编写工作由北京师范大学房地产研究中心的各位同事、我在北京师范大学和东北财经大学两校的高素质学生以及房地产实业界声誉颇高的从业者共同完成。由于时间、精力原因，这套丛书可能还存在这样那样的问题，我们欢迎大家批评指正，以便进一步修订、完善。

董　藩

2006年8月

前　言

近年来，随着城市化、住房商品化、小区管理社会化进程的加快，物业管理日益成为社会各界普遍关注的问题之一，关系到城市千家万户的生活秩序。一方面，消费者在选购房地产时将物业管理作为与房地产性能、质量、价格、区位、环境等并行考虑的主要因素之一，物业管理事关物业交易的成功与否；另一方面，广大业主对物业管理也提出了更高要求，认为它应当具有多种功能和丰富的内涵，物业管理事关广大业主生活质量的评价。

然而，在我国，物业管理还是一个尚处于起步阶段的新兴行业，存在很多问题。在这些问题中，以业主和物业管理企业之间的矛盾居多。不少业主不了解物业管理的规定，不明白自己在物业管理中享有的权利和承担的义务，遇到纠纷时也不懂得如何保护自己的合法权益。因此，如何帮助业主了解物业管理的法律规定，如何使物业管理企业兼顾自己与业主之间的权益，更好地为业主服务，就显得十分迫切。这是我们编写这本《物业管理知识问答》的初衷。

本书以遵循《物业管理条例》的立法宗旨和理念为前提，追求实用性和指导性，基本上以《条例》的体例为脉络安排讲解框架，适当增加了章节。本书以问答的形式，简明扼要地介绍了物业管理的基础知识、业主及业主大会、业主临时公约与业主公约、物业管理企业及其从业人员、前期物业管理、物业管理服务及物业服务费、物业的使用和维护、物业管理的法律责任等内容，希望对各位读者正确理解和准确把握物业管理知识有所帮助。

本书由北京师范大学管理学院董藩和东北财经大学法学院秦

凤伟联合编写，其中董藩撰写了第1章，秦凤伟撰写了第2～8章，董藩负责最后的修改、统稿。在写作过程中，我们参考了许多学者的著作、教材和论文，也参考了很多网络佚名资料，在此对这些作者致以深深的谢意。另外，衷心感谢中国建筑工业出版社领导和吴宇江、封毅两位编辑的大力支持。由于时间和水平所限，错误和不妥之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

董　藩　秦凤伟

2006年8月

需要全本请访问 www.ertongbook.com

目　　录

第 1 章　物业管理基础知识 …… 1

1.1　**什么是物业？** …… 1

1.2　**物业的类型有哪些？** …… 2

1.3　**什么是物业管理？** …… 3

1.4　**物业管理与传统的房屋管理有何区别？** …… 4

1.5　**为什么要进行物业管理？** …… 5

1.6　**为什么要依法进行物业管理？** …… 6

1.7　**目前物业管理存在的主要问题是什么？** …… 7

1.8　**物业管理的性质是什么？** …… 9

1.9　**物业管理的主要内容包括哪些？** …… 9

1.10　**物业管理的主要参与机构有哪些？** …… 10

1.11　**物业管理的约束机制有哪些？** …… 11

1.12　**《物业管理条例》制定的背景和过程怎样？** …… 12

1.13　**《物业管理条例》制定的目的是什么？** …… 13

1.14　**《物业管理条例》所遵循的基本原则是什么？** …… 13

1.15　**《物业管理条例》确立了哪些基本制度？** …… 14

1.16　**《物业管理条例》规定的六项禁止行为具体指的是什么？** …… 16

1.17　**《物业管理条例》规定的四项授权规定具体指的是什么？** …… 16

1.18　**《物业管理条例》的效力范围包括哪些内容？** …… 17

1.19　**《物业管理条例》正式实施以前的地方性物业管理法规还有效力吗？** …… 18

第 2 章　业主、业主大会与业主委员会 …… 19

2.1 什么是业主和非业主使用人？…… 19
2.2 业主与物业管理企业之间是一种什么关系？…… 20
2.3 业主在物业管理活动中享有哪些权利？…… 21
2.4 从《消费者权益保护法》的规定上看，业主享有哪些权利？…… 21
2.5 业主在物业管理活动中应当履行哪些义务？…… 23
2.6 业主如何实现自治？…… 24
2.7 业主有权封闭自家阳台吗？…… 24
2.8 什么是业主小组或者是业主房管小组？其职责包括哪些？…… 25
2.9 如何划分物业管理区域？…… 26
2.10 什么是业主大会？…… 27
2.11 成立业主大会的条件是什么？…… 27
2.12 必须成立业主大会吗？…… 28
2.13 业主大会如何成立？…… 28
2.14 启动首次业主大会的前提和法律依据是什么？… 29
2.15 首次业主大会的召开应当按照什么程序进行？… 29
2.16 业主在业主大会上的投票权如何确定？…… 30
2.17 业主参加业主大会时如何行使自己的表决权？… 31
2.18 业主大会的职责有哪些？…… 31
2.19 业主大会会议一般采用什么形式召开？…… 31
2.20 业主可以委托代理人或其他业主代为参加业主大会会议吗？…… 32
2.21 业主大会会议的表决规则是什么？…… 32
2.22 业主大会会议的形式有哪些？…… 33
2.23 什么是业主大会规则？业主大会规则的主要内容有哪些？…… 33
2.24 什么是业主委员会？…… 35
2.25 业主委员会和业主大会有何不同？…… 35
2.26 一个物业管理区域只能成立一个业主

委员会吗？ …… 36
2.27 成立业主委员会应注意哪些问题？ …… 36
2.28 业主委员会成立的流程是什么？ …… 36
2.29 业主委员会筹备组成员由哪些人组成？ …… 38
2.30 业主委员会委员应当符合哪些条件？ …… 39
2.31 拒交物业服务费的业主是否有资格成为业主委员会委员候选人？ …… 40
2.32 业主委员会委员的权利有哪些？ …… 40
2.33 业主委员会委员的义务有哪些？ …… 41
2.34 业主委员会应当履行哪些职责？ …… 41
2.35 什么是业主委员会章程？它应该包括哪些内容？ …… 42
2.36 业主委员会如何运作？ …… 42
2.37 业主委员会会议的有效条件是什么？ …… 43
2.38 业主大会和业主委员会的活动经费从哪里来？ … 43
2.39 业主委员会具有法人资格吗？它能够独立承担民事责任吗？ …… 44
2.40 业主委员会可以聘请秘书吗？ …… 44
2.41 业主委员会需要建立档案吗？ …… 45
2.42 业主委员会如何进行换届选举？ …… 45
2.43 新老业主委员会如何进行换届交接？ …… 46
2.44 业主委员会的主管部门有哪些？其与居委会是何种关系？ …… 47
2.45 业主大会、业主委员会的附随义务包括哪些？ … 48
2.46 目前，业主委员会制度存在哪些缺陷？ …… 49
2.47 如何完善业主委员会制度？ …… 49
2.48 什么是联席会议制度？会议研究哪些问题？ …… 51
2.49 业主大会、业主委员会作出违反法律、法规的决定，应如何处理？ …… 52
2.50 业主或业主大会如何挑选物业管理企业？ …… 52

2.51 业主委员会如何监督物业管理企业？ …… 54
2.52 业主委员会解聘物业管理企业需要具备什么理由？ …… 54
第3章 业主临时公约与业主公约 …… 56
3.1 什么是业主临时公约？ …… 56
3.2 为什么要制定业主临时公约？ …… 57
3.3 业主临时公约是物业买卖合同的组成部分吗？ …… 57
3.4 为什么要由建设单位来制定业主临时公约？ …… 58
3.5 业主临时公约包含哪些内容？ …… 58
3.6 《物业管理条例》对业主临时公约的订立和生效有什么限制性规定？ …… 59
3.7 建设单位在向购房者销售房屋前，需要就业主临时公约向购房者作出说明吗？ …… 60
3.8 业主临时公约何时生效、失效？ …… 60
3.9 什么是业主公约？ …… 60
3.10 业主公约与业主临时公约的关系怎样？ …… 61
3.11 业主公约有哪些特点？ …… 61
3.12 业主公约的性质及其效力如何？ …… 62
3.13 订立业主公约的法律依据是什么？ …… 62
3.14 业主公约的订立应遵循哪些原则？ …… 63
3.15 首次业主公约订立的程序如何？ …… 63
3.16 业主公约应当包括哪些内容？ …… 63
3.17 业主公约合法有效需要具备哪些条件？ …… 64
3.18 业主公约的法律效力如何？ …… 65
3.19 业主公约对物业管理企业有约束力吗？ …… 66
3.20 从实际情况来看，违反业主公约的行为有哪些？ …… 66
3.21 业主公约中可以对违反公约的业主设定罚款吗？ …… 67
3.22 个别业主、非业主使用人违反业主

公约怎么办？ …… 68
第 4 章　物业管理企业及其从业人员 …… 69
4.1　什么样的物业管理企业才能从事物业管理活动？ …… 69
4.2　设立物业管理企业应当具备哪些条件？ …… 70
4.3　物业管理企业的资质等级是如何规定的？ …… 71
4.4　物业管理企业的资质由谁来确定？如何确定？ …… 73
4.5　新设立的物业管理企业如何申请资质等级？ …… 73
4.6　已设立的物业管理企业如何申请核定资质等级？ …… 74
4.7　物业管理企业申请核定资质等级，资质审批部门不予批准的情形有哪些？ …… 74
4.8　物业管理企业在什么情况下需要办理资质证书变更或注销手续？ …… 75
4.9　资质审批部门如何监督检查物业管理企业？ …… 75
4.10　如果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服务活动，应当如何处理？ …… 76
4.11　专业物业管理人员必须具备相应的从业资格吗？ …… 76
4.12　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，业主该怎么办？ …… 77
4.13　什么是物业管理师？负责实施物业管理师职业准入制度的部门有哪些？ …… 77
4.14　公民申请参加物业管理师资格考试应当具备哪些条件？ …… 78
4.15　物业管理师资格认定考试的申报条件包括哪些？ …… 79
4.16　取得《物业管理师资格证书》的人员应当如何办理注册？ …… 80

4.17 物业管理师资格注册的种类有哪些？各须提交哪些材料？ …… 81
4.18 物业管理师注册申请不予批准的情形有哪些？ …… 82
4.19 物业管理师或者聘用单位在什么情形下必须到注册审批机构办理注销手续？ …… 82
4.20 物业管理师应当具备什么样的执业能力？ …… 83
4.21 物业管理师的执业范围包括哪些方面？ …… 83
4.22 物业管理师应当履行哪些义务？ …… 83
4.23 物业管理企业的经理应当必备哪些知识和能力？ …… 84
4.24 物业管理企业的部门经理和管理员应当必备哪些知识和能力？ …… 85
4.25 什么是物业服务合同？ …… 86
4.26 物业服务合同有哪些种类？ …… 86
4.27 物业服务合同的有效要件有哪些？ …… 88
4.28 物业服务合同应包含哪些内容？ …… 90
4.29 物业服务合同中的委托管理事项包括哪些？ …… 91
4.30 订立物业服务合同时应当注意哪些问题？ …… 92
4.31 物业服务合同中为什么不应当有无偿无期限的承诺？ …… 93
4.32 物业管理企业享有哪些权利？ …… 94
4.33 物业管理企业一般应当履行哪些义务？ …… 95
4.34 从《消费者权益保护法》上看，物业管理企业应当履行哪些义务？ …… 96
4.35 物业管理企业的社区安全管理义务有哪些？ …… 97
4.36 物业管理企业承担的小区治安管理义务包括哪些内容？ …… 98
4.37 物业管理企业所承担的小区消防管理义务包括哪些内容？ …… 98

需要全本请访问 www.ertongbook.com