



中国物业管理协会 副秘书长

北京物业管理行业协会 副会长

北京闻达敏斯物业管理服务有限公司 董事长

闻立达管理咨询（北京）有限公司 董事长

——艾白璐

A dramatic space scene featuring a large, translucent blue sphere in the center. To the left, a bright, glowing light source creates a lens flare effect. To the right, a portion of a planet with a blue and white surface is visible, with several bright, jagged lightning bolts striking from the sphere towards it. The background is a deep blue space with some distant stars.

物业管理责任边界问题探讨

问题导向

物业管理



应该做什么？
应该做的界线？
应该承担的责任？
应该承担多少责任？



目录

责任边界综述

责任边界实证研究

责任边界分析与探讨



责任边界综述

01 责任边界

02 现实意义

03 认识路径

04 责任边界现状



己欲立而立人 己欲达而达人

现实意义

精准设计
精准管理
精准施政



回归物业管理本质
减少矛盾纠纷
利于社会角色定位
保障各方主体合法权益
减轻企业发展的负担
提供专业证据为司法机构
提高服务质量和水平



认识路径

一个轴心
一个轨迹
两个角度
三个层面
三个维度



对行业责任边界历史沿革和现状进行梳理
对行业责任边界进行实证研究
对行业责任边界进行法律研究



法规分析
资料分析
实证分析
对比分析
分析论证



责任边界实证研究

01 产权界定角度

02 权利义务角度

03 物业管理服务角度

04 物业管理延伸性服务角度

05 政府行政监管角度

06 法律法规角度



产权界定角度

大市政与小市政
开发建设单位与业主
共用部分与专有部分



已欲立而立人 已欲达而达人

权利义务角度

水、电、气、热等专业经营企业
停车管理
绿化养护
道路日常管理
环境卫生
除冰扫雪



延伸性服务角度

延伸性服务责任边界特点：

涉及的主体多

法律法规政策复杂，规定要求各异

物业服务企业与第三方的责权关系的明晰

物业服务企业与业主间责任边界的再界定

物业服务企业自身承担能力和责任范围的辨析



政府行政监管角度

政府各相关行政部门
政府各相关行政部门在物业管理中的作用
影响物业管理行业责任边界明晰的因素



法律法规角度

法律角度：

**权利义务、法律、行政法规、地方性法规、
部门规章、地方政府规章、相关政策、
规范和标准中的权利义务、规范性文件、标准**

合同角度：

**物业服务合同、专业经营企业委托合同、特种
设备维保合同、专项委托企业分包委托合同**



分析与探讨

01 涉及概念和理论

02 历史沿革

03 责任边界特点

04 责任边界模糊的原因

05 健全法律法规

06 改进行政监管

07 建立完善行业标准化体系

08 规范企业行为

09 建立司法对接

10 责任边界划分表



涉及概念和理论

建筑物全生命周期
建筑物区分所有权理论
公共选择理论
公共治理理论



历史沿革

物业管理行业责任边界历史沿革
国外_(台湾、香港地区)行业责任边界现状及借鉴经验
国内行业责任边界现状及借鉴经验
其他行业借鉴经验



责任边界特点

行业责任边界问题覆盖面广，涉及行业各个专业、各个工作环节，涉及政府、企业和业主等相关方主体；

行业责任边界模糊主要表现在产权边界不具体、不详细，管理界限不明确，管理责任不明确，服务内容交织在一起等方面；



责任边界模糊的原因

伴随着物业管理行业高速发展，法律法规不健全、不成体系、不明晰、相对滞后；相关政策繁杂、相互交织、相互矛盾、变化快、操作性差；规范标准缺乏、不成体系、针对性差；政府监管形式、措施不适合物业管理行业发展规律；企业管理服务的责权利风险意识淡漠、相关知识匮乏、处置经验不足等。



健全法律法规

加强
业主法律
约束力

建立
信用管理
体系

规范
合同管

明确
相关方
主体责任
边界

加快
法律法规
完善进
度



改进行政监管

建立主责管
理机制

采用联席会
议制度

确定行业协
会监管地位



已欲立而立人 已欲达而达人



- 以上谨介绍本课题对目前物业管理行业责任边界的思考和探讨，以寻求解决思路和途径。由于水平有限，其中难免谬误，请各位评委不吝赐教、指正。



—— 谢谢聆听 ——

Thank you !



己欲立而立人 己欲达而达人