

| 房地产法律实务直通车 |

解读 物业管理 常见疑难法律问题

JIEDU WUYE GUANLI
CHANGJIAN YINAN
FALV WENTI

杨晓刚◎编著

中国建筑工业出版社

房地产法律实务直通车

解读物业管理 常见疑难法律问题

杨晓刚 编著



中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

解读物业管理常见疑难法律问题 / 杨晓刚编著.

北京: 中国建筑工业出版社, 2016.1

(房地产法律实务直通车)

ISBN 978-7-112-18769-0

I. ①解… II. ①杨… III. ①物业管理-法规-中国-问题解答 IV. ①D922.181.5

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第279322号

物业管理规范化日益受到重视, 物业管理水平也日渐提高。在业主普遍关心物业管理质量和水平的同时, 物业公司提高自身管理水平和精细化程度的需求也进一步加大, 同时, 物业管理双方产生的问题和纠纷也层出不穷。作者团队从这些年公众咨询的众多法律问题中精选出大家提问最多的问题, 分门别类, 详细解答, 汇集成此书, 内容贴合生活, 文笔生动, 解释全面, 这样一旦遇到类似的情况, 就可以按图索骥, 方便地找到答案了。

责任编辑: 赵晓菲 毕凤鸣

书籍设计: 锋尚制版

责任校对: 赵 颖 张 颖

房地产法律实务直通车 解读物业管理常见疑难法律问题

杨晓刚 编著

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京锋尚制版有限公司制版

北京云浩印刷有限责任公司印刷

*

开本: 787×1092毫米 1/16 印张: 20 字数: 345千字

2016年5月第一版 2016年5月第一次印刷

定价: 50.00元

ISBN 978-7-112-18769-0

(28035)

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)

目 录

一 业主篇

- 01 业主在物业管理活动中享有哪些权利，履行哪些义务？ / 2
- 02 业主是否有权更换物业公司？ / 3
- 03 业主能自行管理小区吗？ / 5
- 04 房屋转让后，新业主应当与物业公司签订物业服务合同吗？ / 6
- 05 业主对小区共有部分的权利、义务是什么？ / 7
- 06 小区配套设施不完善，如何解决？ / 8
- 07 小区哪些面积属于公用建筑分摊面积？ / 10
- 08 小区绿地归谁所有？ / 12
- 09 露台归单个购房业主，还是归全体业主共有？ / 15
- 10 开发商有权将商品房楼顶平台卖与某业主吗？ / 16
- 11 小区地下室属于谁所有？ / 17
- 12 地下室属于人防工程吗？ / 19
- 13 人防工程的所有权归谁所有？ / 20
- 14 公房出售给个人后，房屋共用部分、共用设施损坏由谁修理？ / 23
- 15 物业管理区域共用部位如何向业主移交？ / 24
- 16 业主自封阳台对吗？ / 26
- 17 业主占用共用走廊，对吗？ / 27
- 18 房屋漏水，责任谁担？ / 29
- 19 管道漏水，物业公司担责吗？ / 30
- 20 业主房屋出现霉点，责任谁承担？ / 32
- 21 业主房屋出现裂缝，物业公司应当维修吗？ / 34

- 22 楼上漏水给楼下业主造成损失, 责任谁承担? / 35
- 23 空调滴水影响他人休息, 谁负责任? / 36
- 24 业主家中供暖设备跑水, 物业公司承担责任吗? / 38
- 25 噪声扰民, 物业公司赔偿吗? / 39
- 26 开发商安装的空调噪声严重超标怎么办? / 41
- 27 小区电梯事故产生纠纷, 如何处理? / 43
- 28 商品房专项维修资金的所有权归谁, 应当如何支配使用? / 46
- 29 业主房屋转让, 专项维修资金如何处理? / 48
- 30 出售公房如何交纳专项维修资金? / 50
- 31 装饰装修房屋, 应当告知物业公司吗? / 51
- 32 业主向物业公司提出中止供暖, 应当交纳供暖费吗? / 53
- 33 如何区分开发商保修期限? / 54
- 34 小区业主的住宅可以商用吗? / 57
- 35 一层业主是否能私开小卖部? / 59
- 36 一层业主是否交纳电梯费? / 61
- 37 小区广告收益, 业主应该主张权利吗? / 63
- 38 业主对物业公司不满, 如何通过诉讼维权? / 64
- 39 什么是业主决定共同事项公共决策平台? / 66
- 40 业主一卡通的主要功能有哪些? / 68
- 41 业主需要在一卡通中交存物业费吗? / 70
- 42 如何处理业主与物业公司之间发生的矛盾? / 72
- 43 业主晨练过程中, 因市政路旁大树枯枝砸伤, 物业公司需要赔偿吗? / 74
- 44 业主在园区公共绿地里种菜, 物业公司有权管理吗? / 76
- 45 顶层业主新房屋顶漏水, 物业公司需要赔偿吗? / 78

二 业主大会、业主委员会篇

- 46 首次业主大会如何成立? / 82
- 47 业主大会的权利范围有哪些? / 85

- 48 业主大会解聘、选聘物业公司应当如何进行? / 86
- 49 物业管理规约的制定、修改及生效如何操作? / 88
- 50 临时管理规约与管理规约有何不同? / 89
- 51 如何选举业主委员会? / 91
- 52 业主委员会的权利范围有哪些? / 92
- 53 一个物业管理区域内,可以成立业主委员会的数量是多少? / 93
- 54 业主委员会委员变更如何办理? / 95
- 55 业主委员会成立前,物业公司如何使用住宅专项维修资金? / 97
- 56 业主委员会有经营权吗? / 99
- 57 业主委员会委员有权委托他人行使职权吗? / 100
- 58 业主委员会委员有工资吗? / 102
- 59 业主委员会与物业公司的关系是什么? / 105
- 60 物业公司的相关措施,需要经业主委员会同意吗? / 108
- 61 业主委员会能独立承担民事责任吗? / 111
- 62 业主委员会如何处理业主与物业公司的矛盾? / 114
- 63 业主权益受损能起诉业主大会、业主委员会吗? / 116
- 64 业主委员会可以代表业主起诉物业公司吗? / 119
- 65 业主委员会有权起诉业主吗? / 120
- 66 业主大会、业主委员会的决定,业主不认可怎么办? / 122

三 物业公司篇

- 67 谁有资格从事物业管理? / 126
- 68 物业公司的资质问题如何区别? / 128
- 69 前期物业公司的确立需要做什么? / 131
- 70 物业管理区域怎样划分? / 132
- 71 物业服务合同与业主管理规约有何区别? / 133
- 72 物业管理合同的履行与终止条件是什么? / 134
- 73 物业服务合同无效的原因有哪些? / 137

- 74 物业公司有权单方撤出园区吗? / 139
- 75 物业服务协议到期未签订新合同应该怎么办? / 140
- 76 物业公司有权将物业管理服务转委托给其他公司吗? / 142
- 77 物业公司工作人员与资格证书的关系是什么? / 145
- 78 物业公司利用物业管理区域共用部分获得收益, 归谁所有? / 146
- 79 物业公司的包干制与酬金制有何区别? / 148
- 80 物业公司收支状况, 应当向业主公开吗? / 149
- 81 物业服务收费标准应当公示吗? / 151
- 82 物业公司应公开物业服务收支情况吗? / 152
- 83 物业公司如何进行有效的公示? / 153
- 84 物业公司的保洁工作与物业服务质量是如何规定的? / 155
- 85 物业公司与小修服务是什么关系? / 157
- 86 业主私自饲养宠物, 物业公司如何处理? / 159
- 87 物业公司对业主饲养动物, 有权进行干涉吗? / 161
- 88 业主在住宅区共用部位乱堆乱放, 物业公司怎么处理? / 162
- 89 物业公司有权拆除业主搭建的违章建筑吗? / 164
- 90 业主私搭乱建, 物业公司可以要求拆除吗? / 166
- 91 业主装修房屋时, 物业公司的权利与义务是什么? / 169
- 92 物业公司能收取装修管理费吗? / 170
- 93 物业公司有权占用小区公共场所、设施, 从事经营活动吗? / 171
- 94 物业公司有权强制停水、停电吗? / 173
- 95 物业公司有权张贴胜诉判决书吗? / 175
- 96 物业公司有权改变共用部位、共用设施的用途吗? / 176
- 97 物业公司应当设置哪些突发事件处置预案 / 178
- 98 出现紧急情况时, 物业公司人员能采取破门而入的措施吗? / 180
- 99 相邻关系引发纠纷, 物业公司承担责任吗? / 181
- 100 物业公司代收、代缴费用的规定有哪些? / 183
- 101 物业公司在什么情况下能使用专项维修资金? / 184
- 102 物业公司在专项维修资金使用过程中的作用与义务是什么? / 186
- 103 物业公司如何控制试用期内的用工风险? / 187
- 104 物业公司对社会保险纠纷的注意事项有哪些? / 188

105 物业公司地下空间、有限空间作业的注意事项有哪些? / 190

四 人身财产安全篇

106 业主在小区内遭受侵害,谁应承担责任? / 194

107 业主小区内遇害,物业公司该不该担责任? / 196

108 业主小区遭殴打,保安人员未救助,物业公司承担责任吗? / 198

109 业主家中遇害,谁有权起诉物业公司? / 199

110 保安人员打伤业主,如何承担责任? / 200

111 业主家中被盗,物业公司承担责任吗? / 202

112 物业公司禁止业主自封阳台,罪犯入室盗窃,谁来承担责任? / 204

113 发生刑事案件,保安人员未及时赶到现场,承担责任吗? / 206

114 小区共用设施导致业主受伤,责任谁来承担? / 207

115 业主被车位锁绊倒受伤,物业公司承担责任吗? / 210

116 物业公司的秩序维护的职责范围是什么? / 212

117 小区公共财产发生丢失,物业公司需要赔偿吗? / 213

118 发生火灾等紧急情况,物业公司如何处理? / 215

119 小区存在安全隐患,物业公司的防范责任有哪些? / 217

120 业主之间打架受伤,要求物业公司赔偿,有依据吗? / 220

121 楼房脱落水泥块伤人,物业公司承担责任吗? / 221

122 地面光滑业主摔伤,物业公司承担责任吗? / 223

123 高空抛落矿泉水瓶砸伤人,谁应承担责任? / 225

五 物业费用篇

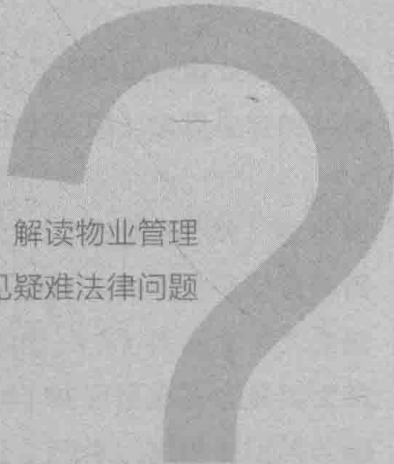
124 物业管理费的构成包括哪些内容? / 228

125 物业公司的服务、管理标准如何界定? / 229

- 126 物业管理费从何时开始交纳? / 231
- 127 未签订合同是否交纳物业管理费? / 233
- 128 前期物业管理服务阶段, 业主需要交纳物业费吗? / 235
- 129 业主没有实际居住房屋, 交纳物业管理费吗? / 237
- 130 因开发商的遗留问题, 业主能拒付物业管理费吗? / 238
- 131 业主对拆迁安置房屋位置不认可, 能拒交物业管理费吗? / 240
- 132 开发商迟延办理产权证书, 业主能拒交物业费吗? / 241
- 133 开发商建造瑕疵, 物业公司难收物业费怎么办? / 243
- 134 开发商未出售的房屋, 交纳物业管理费吗? / 244
- 135 开发商要为空置的房屋交纳物业管理费吗? / 246
- 136 业主、房屋使用人谁承担物业管理费? / 247
- 137 房屋使用人有义务交纳物业费吗? / 249
- 138 房屋买卖后, 未到物业公司办理变更手续, 谁交物业费? / 250
- 139 新业主应该承担原业主以前拖欠的物业管理费吗? / 252
- 140 部分业主不交费, 其他业主怎么办? / 253
- 141 室内设备维修不及时, 业主能拒付物业费吗? / 254
- 142 物业公司有权单方增加物业管理费吗? / 256
- 143 公共区域、公共设施的电费、电梯费, 由谁来承担? / 258
- 144 公有住房转让, 物业费、供暖费由谁承担? / 259
- 145 物业公司起诉业主交纳物业费用, 双方如何举证进行责任分配? / 261
- 146 物业公司起诉业主索要物业管理费的诉讼时效是多久? / 262
- 147 拖欠物业费的诉讼, 业主怎样收集证据? / 271
- 148 法院已判决业主向物业公司交纳物业费, 业主怎么办? / 273
- 149 物业公司起诉业主交纳物业费, 业主可以反诉吗? / 274
- 150 法院能判决欠费业主交纳违约金吗? / 275
- 151 什么情况下, 法院判决业主可以减免物业费? / 276

六 停车服务管理篇

- 152 购买地下停车位，业主拒交停车费怎么办？ / 280
- 153 利用人防工程的停车位，收益归谁？ / 281
- 154 地上车位所占土地产权归谁？ / 283
- 155 共有道路两侧的停车位，物业公司有权收取费用吗？ / 285
- 156 物业公司有权缩小小区花坛，改建为停车场吗？ / 286
- 157 物业公司与业主签订的停车合同，如何定性？ / 287
- 158 停车协议期限届满业主未再续签，车辆在小区内出现问题如何解决？ / 289
- 159 停车协议签订一年，但业主却不按时交费，物业公司怎么办？ / 292
- 160 针对停车服务，物业公司收取的是管理费、租赁费还是占地费？ / 293
- 161 物业公司收取停车费用，能认为物业公司对车辆具有保管责任吗？ / 295
- 162 业主车胎被扎，物业公司担责任吗？ / 297
- 163 物业公司对停车卡、停车证如何管理？ / 299
- 164 停车场应当安装监控设备吗？ / 301
- 165 停车警示标志如何摆放，物业公司可以免责吗？ / 302
- 166 物业公司设置停车管理员，却未安排人员在岗，存在隐患吗？ / 304
- 167 巡逻保安人员是否可以兼作车辆管理员，出现车辆损害，物业公司可以免责吗？ / 305
- 168 业主要求物业公司返还停车收益，有法律依据吗？ / 307



解读物业管理
常见疑难法律问题

一 业主篇

本章系作者日常实践经验所遇到问题的解析。本章涉及的问题均根据《物权法》、《物业管理条例》及相关的法律法规，向大家介绍法律意义上的业主，从业主购买房屋、入住、日常生活过程中，对自有房屋及园区配套所享有的权利，同时应当承担的义务具体解答。在业主行使房屋所有权及主张物业管理权的过程中，如何能更加方便快捷地解决实际的问题，同时保证自己在行使权利过程中，不侵害相邻业主或其他第三方的利益。通过问题的解析，有利于理清业主在园区物业服务、管理中的权利、义务。

01 业主在物业管理活动中享有哪些权利，履行哪些义务？

焦点问题

1. 业主的概念
2. 物业管理活动的概念
3. 权利和义务的具体内容



专家答疑

《物业管理条例》第六条：“房屋的所有权人为业主。”也即，购买房屋的人通常被称为业主。

《物业管理条例》第二条：“物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”

业主在物业管理活动中，享有下列权利：（1）按照物业服务合同的约定，接受物业管理企业提供的服务；（2）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；（3）提出制定和修改业主公约、业主大会议事规则的建议；（4）参加业主大会会议，行使投票权；（5）选举业主委员会委员，并享有被选举权；（6）监督业主委员会的工作；（7）监督物业管理企业履行物业服务合同；（8）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情

况享有知情权和监督权；(9) 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金（以下简称专项维修资金）的管理和使用；(10) 法律、法规规定的其他权利。

业主在物业管理活动中，履行下列义务：(1) 遵守业主公约、业主大会议事规则；(2) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；(3) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会做出的决定；(4) 按照国家有关规定交纳专项维修资金；(5) 按时交纳物业服务费用；(6) 法律、法规规定的其他义务。



温馨提示

业主作为物业管理区域的真正主人，应充分发挥其主人翁的精神，积极利用法律赋予的权利，既要维护好自己的合法权益，履行相应的义务，又要做好对业主委员会、物业服务企业的监督工作。当然，权利、义务不分家，在享有权利的同时，也要承担必须的法定责任，而履行义务是为了更好的享有权利。

02 业主是否有权更换物业公司？

焦点问题

1. 物业公司的选择、确定
2. 我国法律的规定
3. 业主如何更换物业公司



专家答疑

目前，新建小区的物业公司由房地产开发商委托后，进驻小区提供物业服务、管理。业主入住时，由业主与该物业公司签订协议，交纳相应物业费

用后，再由该物业公司配合业主办入住手续，对此，业主缺乏任何的选择性。对协议也无权作任何修改。笔者认为，上述确定物业公司的过程，违反了我国《消费者权益保护法》第九条规定：“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。”

此外，业主与物业公司签订的协议、规约属于格式合同，如有免除物业公司责任、加重业主责任或排除业主主要权利的条款，则该条款违反了我国《合同法》的规定，不具有任何法律效力。

广大业主入住小区后，全体业主可以通过召开业主大会的形式，更换、选聘新的物业公司，我国《物业管理条例》第十一条规定：“下列事项由业主共同决定：选聘和解聘物业服务企业；”第二十六条规定：“前期物业服务合同可以约定期限；但是，期限未满，业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。”

因此，业主大会选聘新的物业公司后，由业主委员会与新的物业公司签订物业服务合同，合同签订后，业主入住时，开发商确定的物业公司应当撤离小区，与其签署的协议自行终止。同时，原物业公司应当与新物业公司办理交接手续，将设备设施图纸、业主名册等资料交付给新物业公司。



温馨提示

新的物业公司由业主选聘，而其为小区提供物业服务时，应该在兼顾自己利益的同时多为小区业主考虑，并自觉接受业主的批评、监督、指导和建议。需要注意的是，新老物业公司交接时，可以由第三方物业服务评估监理机构完成共用设施设备的交接查验，以便更好地完成交接行为，这不仅是对业主负责，也是对物业公司负责。

03 业主能自行管理小区吗？

焦点问题

1. 业主自治的法律依据
2. 业主采用何种方式自治
3. 业主自治机构如何开展工作



专家答疑

我国《物权法》第八十一条规定：“业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。”因此，业主作为小区的主人，有权决定小区由谁进行管理、服务以及管理、服务的内容、标准等。目前，业主自行管理小区仍缺乏相应的法律、法规、政策文件作为操作依据。

下面，笔者简单谈一下北京某小区的管理模式：该小区业主与物业公司矛盾日久，业主70%左右不交物业费，后物业公司以经营困难为由，单方撤离了小区。后业主成立了业主委员会并予以备案，业委会成立不久，业委会主任通过各楼层召集人和联系人向全体业主发放了调查表，商讨小区的物业管理模式，调查表中有几种选择，包括：（1）原物业公司继续管理；（2）招标选择物业公司进行管理；（3）业主自治管理。结果，绝大多数业主选择了业主自治管理的模式。由于业主委员会属于业主自治组织，尚缺乏相应经营权，很多时候对外签订合同，出具发票受到限制。

后该小区业委会通过书面业主大会的形式，成立了某小区服务中心有限公司，公司的股东是全体业主，股东代表由全体业委会委员担任，业委会主任担任总经理。公司每季度向全体业主公布财务账目，每年向全体业主做预决算报告。通过业主自治模式，对小区进行管理后，由于收益属于股东，即小区全体业主，所以物业费大幅度降低，业主交纳物业费的积极性明显提高。由于自治模式化解了业主与物业公司的矛盾，在收费、支出方面非常透明，使业主真正有了小区主人的感觉。



温馨提示

实行业主自治，极大的调动了业主的参与积极性，业主利用各种专长，为小区建言、出力。业主主动爱护自己的家园，人人成了秩序维护员，小区越来越好。应当指出，业主自治的物业管理模式，将来会成为物业管理的主要方式。当然实行此种模式，也同样面临业主的权益受到外来侵害，物业管理方是否承担责任、如何承担责任？业主侵占共有部分，物业管理方如何尽到职责？业委会成员擅自支出费用，如何处理等问题，需要不断通过法律、法规、政策文件和业主大会议事规则、管理规约予以完善。

04 房屋转让后，新业主应当与物业公司签订物业服务合同吗？

焦点问题

1. 新业主应与物业公司签订物业服务合同
2. 如果没有签订，新业主与物业公司的法律关系



专家答疑

所谓新业主，就是房屋产权人将房屋销售给他人，办理完成房屋过户登记手续后，新的房屋产权人即为新业主。从取得新的房屋产权证书，新业主即享有业主权利，并承担业主义务。当然，如果他人是依据司法文书取得房屋产权，即从司法文书生效之日，新的房屋产权人即为新业主。

物业服务合同是双务合同，双务合同是指双方当事人都享有权利和承担义务的合同。双方的债权债务关系呈对应状态，即每一方当事人既是债权人又是债务人。新业主应当与物业公司签订物业服务合同。只有签订了书面合同，才能将业主与物业公司的权利和义务划分清楚；同时，业主与物业公司签订的书面合同，是业主和物业公司出现纠纷或界定物业公司是否提供了合格服务的依据，也是业主是否履行了相应义务的依据。

如果新业主没有与物业公司签订合同，也应交纳物业费用。《北京市高级人民法院关于审理物业管理纠纷案件的意见（试行）》第二十四条规定：“物业管理企业与业主委员会虽未签订书面的物业服务合同，但业主事实上接受了物业服务的，物业管理企业可以要求业主交纳相应的物业服务费用。”

新业主仅应就其买房并取得房屋所有权证书后的物业费用，承担交纳义务，购买房屋之前的物业费用与新业主无关。



温馨提示

虽然业主可以不与物业公司签订物业服务合同，但事实告诉我们，合同是一种保障，也是一种制约，不签订合同就是自动放弃监督、管理物业的权利。同时，未签订书面合同，新业主也要承担义务，即应当向物业公司交纳物业费用。

05 业主对小区共有部分的权利、义务是什么？

焦点问题

1. 小区共有部分的范围
2. 我国物权法的规定
3. 业主对小区共有部分的权利、义务



专家答疑

建筑区划内的住宅的共有部分主要包括公共场所、物业服务用房、住宅基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道、道路、电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

我国《物权法》第七十条规定：“业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的