

物业纠纷：抓住这几个问题就行啦

法律关键点：完美法律应对之道

法律问题发散性展开，全面捕捉纠纷点

法律降落伞：物业纠纷解决完美落地

为了让大家更轻松地应对生活中的法律问题，北京市嘉行律师事务所从每年30多万个法律问题中，精心挑选出大家最关心、最常遇到的法律问题，分门别类，详细解答，为您答疑解惑。排忧解难，助您生活中的烦恼。

刘凝◎主编
邱彩霞◎编著



阳光普法
关注民生 传播法律

04

THE LAW YOU CAN'T IGNORE

物业纠纷 发生在你身边的 99个真实案例

不该忽略的 法律常识

生活中那些你不该忽略的法律常识，
懂了它们让你有法在手，心中不慌，少走弯路。



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

刘 凝◎主编
邱彩霞◎编著



阳光普法
关注民生 传播法律

04

THE LAW YOU CAN'T IGNORE

物业纠纷

发生在你身边的
99个真实案例

不该忽略的 法律常识

生活中那些你不该忽略的法律常识，
懂了它们让你有法在手，心中不慌，少走弯路。

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

物业纠纷: 发生在你身边的 99 个真实案例 / 刘凝主编. —北京: 中国法制出版社, 2016.1

(不该忽略的法律常识)

ISBN 978-7-5093-7158-9

I . ①物… II . ①刘… III . ①物业管理—民事纠纷—案例—中国
IV . ① D922.181.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 015827 号

策划编辑: 潘孝莉 (editorwendy@126.com)

责任编辑: 高惠娟 (editorghj@163.com)

封面设计: 孙希前

物业纠纷: 发生在你身边的 99 个真实案例

WUYE JIUFEN: FASHENG ZAI NI SHENBIAN DE 99 GE ZHENSHI ANLI

主编 / 刘 凝

经销 / 新华书店

印刷 / 河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16

版次 / 2016 年 3 月第 1 版

印张 / 17.25 字数 / 220 千

2016 年 3 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-7158-9

定价: 39.80 元

值班电话: 010-66026508

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 010-66010406

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

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



为您解决问题的一套书

做律师 20 多年来，我们每天都在为客户做咨询，就像医生问诊一样。而客户咨询法律问题其实也和患者看病差不多，虽然每个人的情况都不一样，但是按专业分大体上也就那么几类，解决方案也都差不多。想到大多数人其实并没有那么方便可以随时找到信任的律师咨询，我们就想为公众出一些法律普及读物，像市面上的保健读物，虽然不能完全达到去医院看病的效果，但至少有个基本的概念，不至于犯太大的错误。

从 2004 年出版第一套普法丛书至今，这类法律普及读本已经出版了 10 余套，100 多本了。法律毕竟是一门专业，法学专业的大学生至少要学习四年才算入门，现在起码要读到硕士毕业才有资格从事法律专业工作。要让完全没有专业基础的公众通过读一本小册子就能大概了解相关内容，其实并不容易。10 年来，我们绞尽脑汁、费尽心力，一会儿用漫画、一会儿用案例、一会儿用编剧的方式来为大家解读法律，就是为了让大家能够用最快的速度，了解自己想要了解的法律知识。其间，我们也收到了读者的各种反馈，再不断地加以改进，就有了摆在您面前的这套“不该忽略的法律常识”系列丛书。

在这些年的探索过程中我们发现，大家理解法律知识最好的方式就是看和自己情况类似的案例，这些案例本身就是很好看的故事，即使您只是没事儿翻翻，也会感到阅读的乐趣。如果您确实碰到了法律问题，看看和自己相同的情况，很容易就能知道该怎么做，这比告诉您生硬的法律规定要直观得多，说到这儿您也许会问，你怎么知道我的情况会和书里说的一样呢？这您就要了解了解我们的故事了。

2006年，我们北京市易行律师事务所依托北京电视台《法治进行时》栏目做了一个免费法律咨询热线，平均每天要回答800多个公众咨询的法律问题，也就是每年要回答近30万个法律问题。与此同时，我们的100余名律师每年要受理3000多件案件。您可以想象8年来我们积累了多少经验。

法律和医学是如此相似，正如公众的身体问题绝大多数是常见病、多发病一样，大家遇到的法律问题大体相似，绝大多数都有简单的解决方案。我们的工作就是找出您最想了解的法律知识，用最容易理解的方式向您解释清楚。这套丛书中的案例和问题都是我们从积累的案例和咨询问题中精心挑选的，所以您放心，一定会找到和您情况相似的案例和问题。

当然，无论多么平实易懂，还是会有您不明白的问题，这时您可以拨打我们的免费法律咨询热线：010-51293316，我们的律师一定会给您满意的答复，而且完全免费。总之，您看到我们、找到我们，就一定会让您满意！

刘 凝



第一章 业主那些事儿

精品普法剧	3
偶祸	3
律师详解	15
经典案例	17
1. 我是一位房客，是业主吗？	17
2. 我在某小区买了房，我有什么权利？	18
3. 我是业主，应当履行什么义务？	19
4. 我是业主，建筑物区分所有权是咋回事？	20
5. 我是业主，楼上淹了我们家房子，该咋办？	20
6. 我是业主，楼下的邻居可以擅自开小卖部吗？	21
7. 我是业主，隔壁楼被改造成农贸市场，该咋办？	22
8. 我是业主，物业能够禁止我家孩子在小区里面玩耍吗？	23
9. 我是业主，小区的什么事务由所有业主共同决定？	24
10. 我是业主，物业管理公司能停掉我家的电和水吗？	25
法条链接	26

第二章 业主大会及业委会那些事儿

精品普法剧	31
异闻	31
律师详解	39
经典案例	40
1. 我是业主，业主大会能禁止我入会吗？	40
2. 我是业主，想知道业主大会的成立条件和相关程序是什么？	42
3. 我是业主，想知道业主大会该如何开会？	43
4. 我是业主，该如何解聘物业公司？	44
5. 我是业主，想搞清楚业主表决程序中几个名词是什么意思？	45
6. 我是业主，想知道什么是业主委员会？	46
7. 我是业主，业主委员会能够起诉我吗？	48
8. 我是业主，想知道业主委员会的成立程序是什么？	49
9. 我是业主，想知道业委会的成立未经备案，是否有效？	51
10. 我是业主，想知道主业委员会如何召开会议？	52
11. 我是业主，我想知道什么人才能加入业主委员会？	53
12. 我是业主，想知道在什么情况下可以取消业委会委员资格？	54
13. 我是业主，想知道业主委员会有什么职责？	55
14. 我是业主，我想知道业主委员会能够解聘物业公司吗？	56
15. 我是业主，想知道业委会在召开业主大会过程中履行什么职责？	57
16. 我是业主，想知道业委会如何与居委会配合工作？	58
17. 我是业主，想知道业委会如何与公安机关配合工作？	59
18. 我是业主，小区内居委会和物业公司有矛盾，直接侵害了我们业 主的利益，该怎么办？	60
法条链接	61

第三章 前期物管和物业服务那些事儿

精品普法剧	73
诡画	73
律师详解	80
经典案例	81
1. 我是业主，我们需要前期物业管理吗？	81
2. 我是业主，前期物业管理服务合同可以是口头形式的吗？	82
3. 我是业主，想知道什么是小区“临时”管理公约？	83
4. 我是业主，想知道什么样的“临时”管理规约是无效的？	84
5. 我是业主，想知道开发商在“临时”管理规约中负有什么义务？	85
6. 我是业主，想知道我们在“临时”管理规约中承担何种义务？	86
7. 我是业主，想知道前期物业管理的招投标程序包括什么内容？	87
8. 我是业主，想知道前期物业管理的招投标程序应当遵循什么原则？	88
9. 我是业主，就必须得接受前期物业服务合同吗？	89
10. 我是业主，我们通过业主大会委托了新的物业服务公司，旧物业服务公司拒绝交接，该怎么办？	90
11. 我是业主，开发商能否将公共绿地改造成商店对外进行出租？	91
12. 我是业主，有必要要求物业服务公司对物业设施进行验收吗？	92
13. 我是业主，想知道开发商应当向物业服务企业移交哪些材料？	93
14. 我是业主，开发商是否有义务给小区配备物业服务用房？	94
15. 我是业主，想知道开发商如何承担保修责任？	95
16. 我是业主，想知道房屋的保修期限和范围是如何规定的？	96
17. 我是业主，想知道房屋质量问题，具体由哪些单位承担？	97
18. 我是业主，想知道什么是物业服务公司？	98
19. 我是业主，想知道什么是合格的物业服务公司？	99

20. 我是业主，旧的物业服务公司不走，新的物业公司无法办公，该怎么办？ 102
21. 我是业主，想知道什么是物业服务合同？ 103
22. 我是业主，想知道具体由谁来签署物业服务合同？ 104
23. 我是业主，想知道物业服务合同包括什么内容？ 104
24. 我是业主，楼下邻居利用住宅开了一间烧烤店，如果物业不管，
物业需要承担责任吗？ 105
25. 我是业主，想知道物业服务合同违约责任包括什么类型？ 106
26. 我是业主，想知道如果物业公司存在违约，他们以何种方式承担责任？ 108
27. 我是业主，想知道该如何与物业公司办理承接手续？ 109
28. 我是业主，想知道解除物业服务合同的原因主要有哪些？ 110
29. 我是业主，想知道物业公司能够将物业服务转委托给其他物业公司吗？ 111
30. 我是业主，想知道物业费是如何定价的？ 112
31. 我是业主，物业公司能否对我收取装修管理费？ 113
32. 我是业主，想知道物业收费的成本包括什么？ 114
33. 我是业主，租户不交物业费，应当由谁来交？ 115
34. 我是业主，想知道物业公司可以单方涨物业费吗？ 116
35. 我是业主，物业违反特约服务约定，是否承担违约责任？ 117
36. 我是业主，都是物业的人上门收取水费和电费，我们需要向物业
支付代收费吗？ 118
37. 我是业主，家里装修没告诉物业公司，物业公司有权对我家进行
罚款吗？ 118
38. 我是业主，精神病患者进入小区将我打伤，物业公司需要承担责任吗？ 119

39. 我是物业公司员工, 想知道我们尽到了安保义务, 是否还需承担责任?	120
40. 我是承租人, 房东同意我群租该房屋, 有效吗?	121
41. 我是业主, 想知道在物业活动中, 投诉的种类包括什么?	122
42. 我是物业的人, 想知道在哪些情况下物业可以直接起诉业主? ...	124
法条链接	125

第四章 物业维护 and 法律责任那些事儿

精品普法剧	141
天道	141
律师详解	147
经典案例	148
1. 我是业主, 想知道物业公司可以随意更改规划设施吗?	148
2. 我是业主, 物业的人可以随意在小区内挖沟吗?	149
3. 我是物业的人, 小区的自来水管道崩了, 谁来负责修理后产生的垃圾?	150
4. 我是业主, 最近想装修, 但需要向物业公司交纳保证金吗?	151
5. 我是业主, 想知道什么是住宅专项维修资金?	152
6. 我是业主, 家住在顶层, 现在房顶漏雨, 可以申请专项维修资金维修吗?	153
7. 我是业主, 想知道如何交纳住宅专项维修资金?	153
8. 我是业主, 想知道住宅专项维修资金该如何保管?	155
9. 我是业主, 想知道住宅专项维修资金该如何使用?	157
10. 我是业主, 想知道申请住宅专项维修资金具体程序是什么?	160
11. 我是业主, 想知道住宅专项维修资金该如何监管?	161

12. 我是业主, 物业公司利用小区住宅打广告, 该怎么办?	163
13. 我是业主, 想知道小区内存在安全隐患, 该怎么办?	163
14. 我是业主, 政府部门不给我们备案, 该怎么办?	164
15. 我是业主, 开发商未经过招投标程序选聘物业公司的, 该怎么办?	165
16. 我是业主, 物业擅自开设洗车场, 该如何惩罚物业公司?	166
17. 我是业主, 旧物业公司拒不移交物业材料, 该受到何种处罚? ...	167
18. 我是业主, “黑” 物业该受到何种处罚?	168
19. 我是业主, 物业公司擅自转委托的, 该受到何种处罚?	168
20. 我是业主, 物业擅自挪用住宅专项维修资金, 该受到何种处罚?	169
21. 我是业主, 开发商未按规定建造物业用房的, 该受到何种处罚?	170
22. 我是业主, 旧物业公司擅自出租物业用房的, 该受到何种处罚?	171
23. 我是业主, 物业公司擅自挖地下室, 该受到何种处罚?	172
24. 我是物业的人, 大部分业主不交物业费, 该怎么办?	173
25. 我是业主, 业委会主任擅自出租物业用房, 该受到何种处罚? ...	174
26. 我是物业的人, 想知道咱们国家如何引导物业行业的发展?	174
27. 我是物业的人, 准备给员工做法律培训, 想知道物业方面的法律依据有哪些?	176
28. 我是业主, 想知道政府部门如何监管物业公司?	178
法条链接	174

第五章 附录

一、物业承接验收表格

1. 房屋、本体设施接管验收表 (一)	187
---------------------------	-----

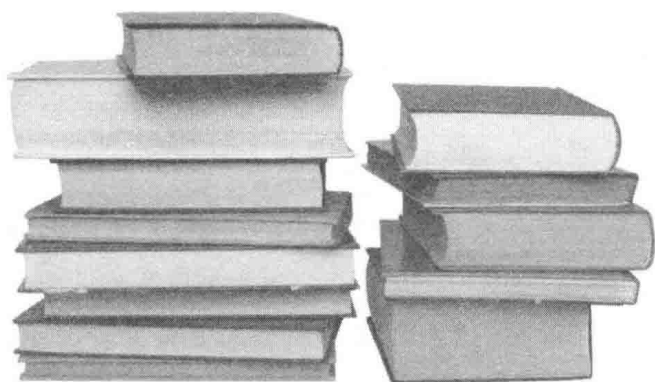
2. 房屋、本体设施接管验收表 (二)	188
3. 房屋、本体设施接管验收表 (三)	189
4. 房屋、本体设施接管验收表 (四)	190
5. 房屋、本体设施接管验收表 (五)	191
6. 垂直电梯接管验收表 (六)	194
7. 消防设施接管验收表 (七)	195
8. 消防分项系统接管验收表 (八)	196
9. 配电柜 / 控制柜接管验收表 (九)	198
10. 变压器接管验收表 (十)	199
11. 发电机接管验收表 (十一)	200
12. 油库接管验收表 (十二)	201
13. 空调主机接管验收表 (十三)	202
14. 空调机房附属设施设备接管验收表 (十四)	203
15. 热泵机组接管验收表 (十五)	205
16. 空调水泵接管验收表 (十六)	206
17. 空调管道系统接管验收表 (十七)	207
18. 风机盘管 / 风柜接管验收表 (十八)	208
19. 安防设施接管验收表 (十九)	209
20. 生活水泵接管验收表 (二十)	210
21. 层间供水系统接管验收表 (二十一)	212
22. 层间供水系统接管验收表 (二十二)	213

二、物业配套法律法规

1. 中华人民共和国物业管理条例	214
2. 物业服务收费管理办法	226
3. 物业服务企业资质管理办法	230

4. 房屋建筑工程质量保修办法	236
5. 住宅室内装饰装修管理办法	238
6. 住宅专项维修资金管理办法	246
7. 业主大会规程	257

第一章 业主那些事儿





精品普法剧

偶祸

当怨气足够强烈的时候，也许能够“起死回生”，你们相信吗？

陈靠谱有个朋友叫“加比”，精通风水占星。这人有一天通过微信给陈靠谱发来消息说：“明天下午，你将有血光之灾。如果想免灾，务必来我处，我与你面谈。”

陈靠谱的女友舒畅知道这件事后，担心陈靠谱被忽悠，就劝他别去。陈靠谱认为舒畅胆子太小，人命关天，自己必须得去。舒畅又担心陈靠谱的安全，也只能陪着他一起去。

“加比”告诉陈靠谱自己住在临县的“风光无限”小区。经过小半天长途车的颠簸，陈靠谱和舒畅来到了临县。临县，临时的县城，所到之处都给人一种临时的感觉。

陈靠谱和舒畅在临县找了一家宾馆安顿了下来，由于二人都有点累，所以晚饭是在宾馆里面叫外卖解决的。

舒畅：“你知道他的真名叫什么吗？万一是个骗子怎么办？”

陈靠谱边吃饭边笑着说：“咱俩刚在网上认识的时候，我也不知道

你真名叫什么啊！”

舒畅略带鄙夷地说：“你连他的电话都不知道，我最起码当初还告诉你电话了呢。”

陈靠谱无可奈何地说：“现在大家都玩微信，有微信还不够吗？”

舒畅：“那你知道他住哪儿吗？”

陈靠谱：“我当然知道啊，他微信里面告诉我了啊！”

舒畅：“……”

舒畅：“他是干什么的，你知道吗？”

陈靠谱：“他跟我说他是开网店的。”

舒畅：“开网店给人算命？这人可真有意思！”

二人吃完饭，就在马路边打了一辆出租车，来到“风光无限”小区。由于已经是晚上了，加上这个小区的配套设施并不完善，所以想找一个从微信上面认识的人并不容易。

舒畅：“你问问他，具体的门牌号到底是多少，唉，累死我了！”

陈靠谱：“早就发微信问过他了，可他一直没回复我啊！”

舒畅：“我就说嘛，肯定是人家涮你，忽悠你玩呢，也就你真的相信！”

陈靠谱：“来都来了，再找找吧，我记得他曾经跟我说过，他虽然是开网店的，但也是有个实体店面的。”

舒畅：“你看看这个黑灯瞎火的地方，连个鬼影都没有，谁在这么一个地方开店啊！”

陈靠谱：“咱们光跟这儿傻站着也没用啊，走走，去前面看看。”

舒畅极不情愿地跟着陈靠谱在这个所谓的“风光无限”小区里面瞎转悠，这一路上舒畅就没少冲陈靠谱叨咕，这叫什么风光无限啊，小区门口连个保安都没有，虽然有几栋楼房已经盖好了，但明眼人都看得出来，几乎所有窗户里面都是黑洞洞的，没有一丝光亮。

陈靠谱：“你看前面，有个门脸房，有灯光透出来，咱们过去问问。”

舒畅：“要去你去，我可不去，万一是个黑店怎么办？”