

# 社区常见 法律纠纷

调处手册

王信芳 吴军营 刘正东 主编



## 物业纠纷篇

# 社区常见 法律纠纷

调处  
手册

物业纠纷篇

王信芳 吴军营 刘正东 主编

## 图书在版编目 (C I P) 数据

社区常见法律纠纷调处手册. 物业纠纷篇/王信芳, 吴军营, 刘亚东主编. —上海: 上海人民出版社, 2008  
ISBN 978 - 7 - 208 - 08255 - 7

I. 社... II. ①王... ②吴... ③刘... III. 物业管理—民事  
纠纷—处理—中国—手册 IV. D923 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 184544 号

责任编辑 刘耀明  
特约编辑 崔美明  
封面装帧 陈楠

## 社区常见法律纠纷调处手册 物业纠纷篇

王信芳 吴军营 刘亚东 主编

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001) 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行 常熟新骅印刷厂印刷

开本 787 × 960 1/32 印张 10 插页 2 字数 156,000

2008 年 12 月第 1 版 2008 年 12 月第 1 次印刷

印数 1 - 12,000

ISBN 978 - 7 - 208 - 08255 - 7/D · 1490

定价 18.00 元

## 序

上海市第二中级人民法院、上海市司法局、上海市律师协会合作编写《社区常见法律纠纷调处手册》系列丛书，公开出版并向全市基层人民调解机构赠送，作为全市人民调解员的业务培训教材，这是人民法院加强指导人民调解、延伸司法服务民生、探索纠纷多元解决、拓宽法制宣传形式的一项创新举措，对促进上海的和谐社区建设，构建和谐社会有着十分现实的意义。

社区和谐是社会和谐的基础，也是社会和谐的重要体现。党的十七大提出要“把城乡社区建设成为管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体”，要“健全基层社会管理体制。最大限度激发社会创造活力，最大限度增加和谐因素，最大限度减少不和谐因素”。《调处手册》的编写在法律服务民生方面，抓住了和谐社区建设这一切入点。社区纠纷解决和矛盾化解工作是社区建设工作的重要内容，直接影响着和谐社区建设的成效，作为法律人，有责任也有义务贡献自己的一份力量。

《调处手册》的编写有效地实现了指导人民调解工作与探索纠纷多元解决的有机结合。指导人民调解工作是人民法院的法定职责,人民法院应当结合自身审判经验,采取各种有效方式,在法律知识和调解技能等方面积极对人民调解工作给予指导和帮助,以进一步提升人民调解水平和调解效果,使更多的社区纠纷能够早发现、早预防、早化解。

《调处手册》的编写有效地实现了专业法律知识的讲解和文明道德风尚的提倡有机结合。党的十七大提出要“深入开展法制宣传教育,弘扬法治精神,形成自觉学法守法用法的社会氛围”。《调处手册》的出版和赠送,本身就是法制宣传的一种良好形式,对于法律知识的讲解,运用通俗易懂、深入浅出的语言,并配以相关法律规定和生动案例,便于普通读者看得懂、记得住、用得着。《调处手册》在法律讲解的同时,也是对社区文明风尚的提倡,通过提升市民的法律素质和道德素质,促进上海文明社区的建设。

《调处手册》的编写有效地实现了法官和律师立足法律专业服务社会民生职能的有机结合,为法官和律师在组织层面加强合作,服务社会,共同履行法官和律师的社会责任提供了一个很好的范例。

希望《社区常见法律纠纷调处手册》系列丛

书能够为广大基层人民调解员提供有益的帮助,为人民群众学习法律、运用法律提供更多的便利,对上海和谐社区的建设作出应有的贡献。  
是为序。

上海市高级人民法院院长

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters, positioned below the printed name of the Shanghai High Court President.

## 前 言

随着社会主义市场经济的发展和城镇化进程的加快,城市社区在经济社会发展中的地位越来越重要,社区居民对社区服务的需求越来越多,要求越来越高。做好社区建设工作对于提高居民生活质量、扩大就业、化解社会矛盾、促进社会和谐都具有十分重要的意义。上海市人民政府于2007年发布的《关于完善社区服务促进社区建设实施意见》明确提出,要“把完善社区服务、促进社区建设作为构建社会主义和谐社会、提高党的执政能力的重要基础,充分发挥社区在加强基层建设、夯实基础工作、落实基本服务中的重要平台和载体作用”。而社区纠纷解决是社区建设的重要方面。社区纠纷如果处理不好,轻则影响人们的生活质量和幸福程度,重则会激化社区矛盾,侵蚀社会稳定和谐的基础。因此,社区纠纷解决的成效是评价社区建设成效的一杆重要标尺。

基于此,上海市第二中级人民法院和上海市律师协会于2007年起合作编写《社区常见法

律纠纷调处手册》，由上海市高级人民法院常务副院长、时任上海市第二中级人民法院院长沈志先和时任上海市律师协会会长吕红兵主持编撰，在内部发行。《社区常见法律纠纷调处手册》的发行，得到了广大社区调解干部的欢迎和肯定，社会各方面也希望扩大发行面。根据社区调解干部和社会各方面的意见和建议，2008年6月，在上海市第二中级人民法院院长王信芳、上海市司法局局长吴军营、上海市律师协会会长刘正东的主持下，决定陆续推出《社区常见法律纠纷调处手册》系列丛书，同时将《手册》作为全市人民调解员的业务培训教材。

《社区常见法律纠纷调处手册》的编写目的，是希望通过对各类社区纠纷所涉及的法律问题的阐释、法律规定的列举和典型案例的介绍，为广大社区基层调解工作人员在调解社区纠纷、化解社区矛盾时提供有益的指导和帮助，使它成为社区基层调解工作中的参谋、社区法制教育的帮手以及社区居民的行为指南。因为社区纠纷大多因家庭、邻里等关系处理不当而产生，解决的途径不能单纯依靠诉讼，最好的方法是调解，即通过社区调解机制发挥作用，调处纠纷，化解矛盾，从而使纠纷消弭于萌芽之际。这将有助于各方当事人消除对立，和睦共处，安居乐业。

《社区常见法律纠纷调处手册》的编写按不



同性质的社区纠纷分篇阐述,独立成册。其内容分为:一、相关纠纷的法律关系概述。主要就此类纠纷涉及的法律关系和法律问题作简要介绍,使读者基本了解涉及此类纠纷的相关法律知识。二、阐述这类纠纷调解的意义、原则和方法。旨在提高对此类纠纷调解重要性的认识,提升调解能力,领悟调解技巧。三、详细阐述各具体纠纷的调解处理原则、方法,列举适用的法律条文,介绍相关的典型案例。所列举的法律、法规除了全国人大及其常委会、国务院颁布的相关法律、行政法规外,还包括上海的地方性法规和政府规章,便于读者对照使用。所介绍的典型案例大多是经法院审结的真实案例,具有很强的针对性和现实性,以利于读者进一步理解和适用相关的法律、法规和规章。

《社区常见法律纠纷调处手册》在编写过程中,对有关法律问题、法律原理的阐述力求深入浅出,通俗易懂,便于读者准确把握法律的精髓,正确处理相关的纠纷。而让读者通过阅读从中有所受益,是我们的最大愿望。希望《社区常见法律纠纷调处手册》成为广大读者和基层调解工作人员的良好益友。

编 者

2008年10月

# 目 录

序 .....	1
前言 .....	1
<b>一、物业管理法律关系概述 .....</b>	<b>1</b>
(一) 物业管理法律关系的概念和构成要素 .....	2
(二) 物业管理法律关系的原则 .....	5
<b>二、物业纠纷调解的意义、原则和方法 .....</b>	<b>9</b>
(一) 物业纠纷调解的意义 .....	9
(二) 物业纠纷调解的原则 .....	11
(三) 物业纠纷调解的主要方法 .....	12
<b>三、调整物业管理关系的专门法律规定 .....</b>	<b>15</b>
(一) 物业管理条例 .....	15
(二) 上海市住宅物业管理规定 .....	33
<b>四、物业安保纠纷的调解处理 .....</b>	<b>53</b>
(一) 物业安保纠纷概述 .....	53
(二) 物业安保纠纷调解处理的原则 .....	55
(三) 有关物业安保纠纷的主要法律规定 .....	57
(四) 有关物业安保纠纷的案例 .....	62

<b>五、物业管理权行使纠纷的调解处理</b> .....	66
(一) 物业管理权行使纠纷概述 .....	66
(二) 物业管理权行使纠纷调解处理的原则 .....	67
(三) 有关物业管理权行使的法律规定 .....	69
(四) 有关物业管理权行使纠纷的案例 .....	94
<b>六、物业公司选聘、解聘纠纷的调解处理</b> .....	97
(一) 物业公司选聘、解聘纠纷概述 .....	97
(二) 物业公司选聘、解聘纠纷调解处理的原则 .....	98
(三) 有关物业公司选聘、解聘纠纷的法律规定 .....	100
(四) 有关物业公司选聘、解聘纠纷的案例 .....	114
<b>七、物业管理服务合同履行纠纷的调解处理</b> .....	118
(一) 物业管理服务合同履行纠纷概述 .....	118
(二) 物业管理服务合同履行纠纷调解处理的 原则 .....	119
(三) 有关物业管理服务合同履行的法律 规定 .....	121
(四) 有关物业管理服务合同履行纠纷的案例 .....	127
<b>八、前期物业管理服务纠纷的调解处理</b> .....	130
(一) 前期物业管理服务纠纷概述 .....	130
(二) 前期物业管理服务纠纷调解处理的原则 .....	131
(三) 有关前期物业管理服务的法律规定 .....	133
(四) 有关前期物业管理服务纠纷的案例 .....	138
<b>九、小区共用部位和设施权属纠纷的调解处理</b> .....	141
(一) 小区共用部位和设施权属纠纷概述 .....	141

(二) 小区共用部位和设施权属纠纷调解处理的原则 .....	142
(三) 有关小区共用部位和设施权属的法律规定 .....	144
(四) 有关小区共用部位和设施权属纠纷的案例 .....	146
<b>十、物业管理费纠纷的调解处理 .....</b>	<b>148</b>
(一) 物业管理费纠纷概述 .....	148
(二) 物业管理费纠纷调解处理的原则 .....	149
(三) 有关物业管理费纠纷的法律规定 .....	151
(四) 有关物业管理费纠纷的案例 .....	170
<b>十一、物业维修基金纠纷的调解处理 .....</b>	<b>174</b>
(一) 物业维修基金纠纷概述 .....	174
(二) 物业维修基金纠纷调解处理的原则 .....	175
(三) 有关物业维修基金纠纷的法律规定 .....	178
(四) 有关物业维修基金纠纷的案例 .....	225
<b>十二、业主与业主委员会之间纠纷的调解处理 ...</b>	<b>228</b>
(一) 业主与业主委员会之间纠纷概述 .....	228
(二) 业主与业主委员会之间纠纷调解处理的原则 .....	229
(三) 有关业主与业主委员会之间关系的法律规定 .....	231
(四) 有关业主与业主委员会纠纷的案例 .....	265
<b>十三、业主公约纠纷的调解处理 .....</b>	<b>268</b>
(一) 业主公约纠纷概述 .....	268

(二) 业主公约纠纷调解处理的原则 .....	269
(三) 有关业主公约纠纷的法律规定 .....	270
(四) 有关业主公约纠纷的案例 .....	273
<b>附录</b> .....	276
人民调解工作若干规定 .....	276
上海市法律援助若干规定 .....	288
上海市各级人民法院信息 .....	293
民事诉讼小常识 .....	295
上海法院诉讼收费标准 .....	301
<b>后记</b> .....	305

## 一、物业管理法律关系概述

“物业”一词源自港澳粤地区对房地产的称呼,现在已成为人们对房地产或不动产的习惯性称谓,凡是能够独立存在或设置独立产权的房地产均可以称为物业。随着城市化进程加快,城市人口急剧膨胀,为了缓解城市人口压力与住房资源紧缺之间的矛盾,在城市土地供应量有限的情况下,包含许多个物业单位的公寓式大楼的居住模式已成为城市尤其是大型城市的必然选择,并形成由一栋或多栋公寓式大楼组成的一个个相对独立的居住小区。其中每一个物业的所有权人被称为业主,每一个业主对其物业的独立部位享有专有权,对物业的共用部位享有共有权,对整个物业还享有管理权,众多业主因共同生活在一起而形成社区。为了建立合理的物业利用秩序,提高业主的物业利用效益,营建和谐的社区环境,以业主大会决策、业主委员会执行、物业公司提供专业物业服务等为内容的一整套物业管理法律制度随即应运而生,并成为影响城市绝大多数市民居住生活

质量的一个十分重要的内容。

## （一）物业管理法律关系的概念和构成要素

物业管理法律关系是指物业管理法律规范在调整物业管理过程中形成的各参与其中的主体之间的权利义务关系。它是随着房地产业和物业管理的发展而形成的新型法律关系,包含以下要素:

### 1. 物业管理法律关系的主体

物业管理法律关系的主体非常广泛,包括物业所有权人、物业使用人、开发商、物业管理公司、各专业服务公司、相关行政主管部门等,大致可分为物业所有权和使用权人、物业管理企业、行政管理部门三类。

一是物业所有权和使用权人。主要有以下三种:(1)业主,即通过购买物业,取得物业的所有权,并通过物业服务合同取得物业管理服务的物业所有权人。其派生主体是业主大会和业主委员会。(2)非业主使用人,是指物业的承租人和其他实际使用物业的人。该类主体由于对物业不享有所有权,因此不能成为业主大会和业主委员会的成员,但由于是物业的实际使用者,因而要受物业管理规范的约束,同时也享有一定的接受物业服务的权利。(3)开发商,由于

开发商是物业的投资者,是物业原始所有权的取得者,因而具有业主的资格,特别在前期物业管理中因其大业主的身份,更具有特殊的职能。但随着物业销售的进展,开发商将逐步失去其在前期物业管理中的地位,最终成为普通业主或退出业主的行列。

二是物业管理企业。物业管理企业是指根据物业服务合同,接受开发商或业主的委托,对物业进行专业化管理,提供有偿物业服务的企业。物业管理企业具有双重职能,一方面作为民事主体为业主提供有偿物业管理服务,另一方面承担了部分政府对城市管理的职能,包括治安、环卫、交通、绿化等,并接受有关部门的行政管理。

三是行政管理部门。物业行政管理部门是指物业管理法律关系中的业务管理部门,包括建设、房地、公安、消防、环保、市政等行政管理部门。

## 2. 物业管理法律关系的客体

物业管理法律关系的客体是指物业管理法律关系权利义务指向的对象,包括物、行为和非物质财富等。

物即物业,包括建筑物、附属设施设备和相关场地。

行为即指物业管理关系中各主体的行为,具体可分以下三类:(1)业主及非业主使用人的



行为。业主和非业主使用人必须依照法律、公约和合同规定使用物业,交纳物业管理费,不损害其他业主的利益。业主大会和业主委员会必须依照法律和公约的要求行使权利。(2)物业管理企业的行为。物业管理本质上是一种服务行为,因此物业管理法律关系的客体主要是指这类行为,它是物业管理当事人权利义务关注的焦点。(3)有关部门的行政管理行为。包括房地产行政主管部门对物业管理企业的行业管理及其他有关部门对物业管理企业的业务管理,也包括有关部门依法对业主大会和业主委员会的成立和活动的管理。

非物质财富是指物业管理中涉及的人身权和知识产权中的有关利益,如荣誉权、名誉权、名称权、商标权、专利权等。

### 3. 物业管理法律关系的内容

物业管理法律关系的内容是指在物业管理关系中,物业所有权人、物业管理企业、开发商及相关行政主管部门等主体所具有的权利义务。物业管理关系的内容复杂,既有建筑物区分所有权的物权关系,又有物业服务合同的债权债务关系;既有业主公约规范的内部关系,又有各部门管理的外部关系;既有法定的权利义务关系,又有约定的权利义务关系。这些不同范畴的权利义务关系既相互关联,又有所区别。