

100个案例丛书

100 GE AN LI CONG SHU

物业纠纷

案例答疑

左锋 著

浩如烟海的案例库，搜索太难，
找不到相似案例？

长篇累牍的判决书，看着太累，
找不到胜败关键？

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

请翻开本书寻找答案

100个案例丛书
100 GE AN LI CONG SHU

物业纠纷

案例答疑

左锋 著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷案例答疑/左峰著. —北京: 中国法制出版社, 2008. 10

(100 个案例丛书)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 0770 - 0

I. 物… II. 左… III. 物业管理 - 民事纠纷 - 案例 - 分析 - 中国 IV. D922. 181. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 144516 号

物业纠纷案例答疑

WUYE JIUFEN ANLI DAYI

编著/左峰

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/880 × 1230 毫米 32

版次/2008 年 11 月第 1 版

印张/10.75 字数/223 千

2008 年 11 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 0770 - 0

定价: 27.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

传真: 66031119

编辑部电话: 66065921

邮购部电话: 66033288

前 言

随着住房制度改革的深入发展、住房私有化幅度的持续加大，随着我国有关物权方面的法律法规日益完善，随着人们通过法律维权意识的不断增强，物业管理这种社会现象和法律关系也逐渐被人们认识和接受。公众对住房的质量、环境以及物业服务的要求也越来越高，由此物业纠纷亦呈上升趋势，成为新的社会热点和矛盾。如何更好地解决物业服务企业和业主之间不断出现的纠纷和矛盾，使物业服务企业能更好地规范服务于业主，同时业主也能依法维护自己的物业权利，使双方的关系能融洽相处，和谐发展，已成为社会各界都比较关注的焦点问题。

“物业从来无小事”。正因如此，笔者根据自己多年的从业经验并结合当前社会上有关物业纠纷中的热点问题，编写了本书。笔者将该书定位为实务性法律书籍。为此，本书特别挑选了五十四个实际案例，这些案例主要来源于笔者工作实践中发现和经历的物业服务中存在的典型案例，以及法律界公认的物业纠纷中的疑难问题，并按照《物业管理条例》的有关逻辑结构，将本书分为四章，分别是物业纠纷概述、物业纠纷主体、物业纠纷内容、物业纠纷的法律责任及处理方式，其中涉及了物业纠纷的概念、业主和物业服务企业的权利义务关系、前期物业服务、物业服务合同、物业的使用和维护、业主及物业服务企业的法律责任等十四个方面的物业纠纷的重点问题。

本书从基本法理着手，结合简单易懂的小案例来解释和说明物业服务中的相关法律法规，精选了近年来在全国各地发生的物业纠

纷案例，结合已经实施的《中华人民共和国物权法》及新修订的《物业管理条例》，对案例进行了详细的法理分析，同时也对相关联或相似的物业服务问题进行比较甄别，有些典型和疑难的案件，还做了法律条文欠缺的说明和法理的深度探讨。另外，在法理解析了每个案例后，还有“律师提示”的部分，主要是总结和归纳每个案例的法律实体的重点问题。在案例的最后部分，则有“胜败关键”，这部分主要从法律程序或办案技巧上去说明案件的胜败理由，使读者能在看完每个案例后，不仅能从法律实体上知道案件涉及的具体法律法规的内容，而且也能从法律程序上掌握怎样具体解决物业纠纷，从而更好地维护自己在物业服务关系中的合法权益。

《黄帝宅经》曰：“宅者，人之本也。”可以说，从古至今，家对于每个人来说都是安身立命的基础和根本，而住宅就是家的物质载体，让我们的生活更美好，让社会更和谐。因此，了解和掌握物业服务方面的一些法律知识，对每个人都是有益无害的。笔者也希望这本书能给大家带来这方面哪怕是一点点的帮助，那将是对我们工作的最好酬劳。

当然，由于时间的仓促和作者水平的有限，本书的错误和遗漏之处在所难免，敬请各位读者谅解，还望批评指正。

左锋

2008年10月

目 录

第一章 物业纠纷概述 / 1

第一节 物 业 / 4

- 001 业主是否有权改变住房的用途? / 4
- 002 物业服务企业能否自行出租共用部位? / 7
- 003 地下停车场的所有权归开发商吗? / 11

第二节 物业管理 / 16

- 004 房地产行政主管部门是否有权撤销业主委员会的决定? / 16
- 005 物业服务企业有权单方面提高物业服务费的标准吗? / 21
- 006 物业服务企业能否对业主采取罚款、停水及停电等处罚措施? / 26
- 007 业主能否以物业服务合同无效为由拒绝支付物业服务费? / 31

第三节 物业纠纷 / 37

- 008 开发商是否有权要求更换物业服务企业? / 37
- 009 业主委员会可以解聘物业服务企业吗? / 42
- 010 物业服务企业对业主擅自乱搭建的建筑有权强行

拆除吗? / 48

011 送奶工的货车在小区的非停车区丢失, 能否要求物业服务企业赔偿? / 54

012 承租人拖欠物业服务费, 物业服务企业是否有权追索? / 61

第二章 物业纠纷的主体 / 67

第一节 业 主 / 70

013 已实际居住但还没取得房屋产权证的购房人是业主吗? / 70

014 开发商有权参与业主大会行使表决权吗? / 76

第二节 业主大会及业主委员会 / 82

015 拖欠物业管理费的业主能当业主委员会的委员吗? / 82

016 业主大会的职责以及会议制度体现在哪些方面? / 88

第三节 物业服务企业 / 93

017 物业服务企业是否有权许可他人利用小区的公共部位和公共设施? / 93

018 保安致人伤害, 物业服务企业是否赔偿? / 99

019 物业服务企业是否应当为业主违法装修承担责任? / 104

020 业主在自己住宅被害, 物业服务企业是否应负民事赔偿责任? / 109

第四节 建设单位 / 114

021 建设单位是否有义务在销售房产前就将临时管理规约明示并说明给购房人? / 114

022 建设单位在业主购房后, 是否不再承担物业的保修义务? / 119

第三章 物业纠纷的内容 / 124

第一节 前期物业服务 / 127

023 业主能否拒绝前期物业服务合同的内容? / 127

024 在前期物业服务阶段,提前预收物业服务费是否合法? / 132

025 业主委员会是否应承担新物业服务企业不能进驻小区的违约责任? / 137

026 前期物业服务合同到期后,物业服务企业能否再收物业服务费? / 142

027 开发商作出的“赠送物业服务费用”承诺是否有效? / 147

028 前期物业服务阶段,物业服务企业是否对有关物业的质量承担责任? / 152

第二节 物业服务合同 / 157

029 物业服务企业代收水、电、煤气等费用时,有权收取手续费吗? / 157

030 物业服务企业擅自将部分物业服务委托给其他公司是否合法? / 162

031 物业服务企业将物业资料丢失应承担什么责任? / 167

032 物业服务企业撤出后,能否继续占用物业管理用房? / 172

033 非业主人人员在小区被打伤,物业服务企业需要赔偿吗? / 177

第三节 物业的使用和维护 / 182

034 业主对物业维修资金是否有知情权和监督权? / 182

- 035 专项维修资金是否可以用于小区业主委员会的办公经费与日常开支? / 187
- 036 物业服务企业有权处分和管理专项维修资金吗? / 192
- 037 业主不履行维修义务的,物业服务企业有义务维修吗? / 198
- 038 物业服务企业是否有权改变公共建筑和共用设施的用途? / 203

第四章 物业纠纷的法律责任及处理方式 / 208

第一节 业主和业主委员会的法律责任 / 210

- 039 业主以物业服务企业服务质量不好而拒交物业服务费,应承担什么法律责任? / 210
- 040 业主委员会挪用专项维修资金,应承担什么法律责任? / 216
- 041 业主委员会擅自改变公共建筑和共用设施用途的,应负什么法律责任? / 221

第二节 物业服务企业的法律责任 / 226

- 042 未取得资质证书从事物业管理的单位,应承担什么法律责任? / 226
- 043 物业服务企业聘用人员没有物业管理职业资格,该公司要承担什么法律责任? / 231
- 044 物业服务企业将一个管理区域内的全部物业一并委托给他人的,要承担什么法律后果? / 236
- 045 物业服务企业擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损害业主共同利益的,应负

什么法律责任？ / 241

046 保安半夜闯民宅，物业服务企业承担什么法律后果？ / 246

第三节 建设单位的法律责任 / 251

047 建设单位没有通过招投标的方式选聘物业服务企业，应承担什么法律责任？ / 251

048 建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位，应负什么法律责任？ / 256

049 建设单位不移交物业有关资料，应承担什么法律责任？ / 261

050 建设单位不按规定配置物业管理用房的，应承担什么法律责任？ / 266

第四节 物业纠纷的处理方式 / 271

051 业主与物业服务企业发生纠纷的，可以通过业主委员会进行调解吗？ / 271

052 业主委员会与物业服务企业发生纠纷，能申请仲裁机构处理吗？ / 276

053 业主可以单独作为提起物业纠纷案件的诉讼主体吗？ / 281

054 出现物业纠纷，业主可以向有关行政机关投诉吗？ / 287

附录

物业管理条例 / 291

(2007年8月26日)

物业服务企业资质管理办法 / 304

(2007年11月26日)

前期物业管理招标投标管理暂行办法 / 310

(2003年6月26日)

物业服务收费管理办法 / 319

(2003年11月13日)

物业服务收费明码标价规定 / 323

(2004年7月19日)

前期物业服务合同(示范文本) / 325

(2004年9月6日)

第一章

物业纠纷概述

“物业”一词，原为香港房地产业中的惯用术语。香港法学家李宗鄂在《香港房地产法》中对物业有过精辟的解释：“物业是单元性房地产。一住宅单元是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。故一物业可小可大，大物业也可分割为小物业。”但“物业”的现代概念在我国内地出现和使用的时间并不长。20世纪80年代以来，“物业”概念开始从香港经广东传入内地，逐渐为我国内地的房地产界及大众所接受，并于近十多年间在内地广泛使用。但该词语直到1994年的《深圳经济特区住宅物业管理条例》制订颁布，我国内地法律界才首次从立法的角度对“物业”下了一个定义，该条例第2条第2款规定：“本条例所称物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”从文字的表述上，该物业的概念仅限于住宅物业，不是很完整。此后，全国各地都通过有关法规或规章政策引用和扩展了“物业”的概念内涵。

建设部在 2003 年颁布的《房地产基本术语标准》中对“物业”概念作了比较规范全面的表述：“物业（property）特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产实体以及依托于该实体上的权益。”令人遗憾的是，在 2003 年颁布实施的国务院《物业管理条例》以及 2007 年颁布的《物权法》都没有对“物业”一词给予明确的法律定义，这也是我国物业管理立法上的重大缺陷。

笔者认为，物业的概念有广义和狭义之分，广义的物业是指房屋及配套设施设备和相关场地，这里的房屋包括住宅房屋和非住宅房屋，而狭义的物业仅指住宅房屋，即居住房屋及其配套的设施设备和相关场地。具体来说，就是指与上述建筑物相配套或者为建筑物使用者服务的室内外各类设施设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、甬路、干道等。物业是由土地和附属建筑物构成的，根据业主或使用人对物业享有的不同权限，在法律意义上可划分为专有部分和共用部分。本章通过“业主是否有权改变住房的用途”这个案例说明业主对房屋的专有部分虽然享有所有权，但也是受一定限制的。关于地下停车场的所有权归属问题，一直是法学界争论较多的热点问题，笔者也通过相关案例进行了一些思考。

物业管理，依据《物业管理条例》第 2 条的规定：“本条例所称物业管理，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，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。”由

于物业公司所拥有的物业管理权不是自己所固有的，而是业主授权的，物业公司必须通过与业主订立物业服务合同的途径，才能获得对物业的管理资格。因此，物业管理不同于房地产的行政管理，是一种受委托的有偿服务合同的民事法律关系。本章通过“房地产行政主管部门是否有权撤销业主委员会的决定”这个案例让读者区分物业管理和行政管理的不同。至于“物业服务企业是否有权采取停水、停电等处罚措施”这个案例，也是进一步说明物业服务企业只是一个企业，而非具有行政执法权力的行政机关。

物业纠纷实际上也就是物业管理服务关系纠纷，物业管理服务关系受《合同法》调整，故其本质上属于法律纠纷。根据物业纠纷的性质，可以将其分为三大类：一是因违反相关合同而产生的纠纷；二是因侵权行为而产生的纠纷；三是其他原因引起的纠纷。本章在选编案例中，侧重选取了几个有代表意义的案例进行分析。如“开发商作为前期物业服务阶段的业主身份，是否有权选择物业服务企业”，“业主委员会能解聘物业服务企业吗”这两个案例主要是从物业服务企业进行物业管理必须要有业主的授权才能行使物业管理权限。另外的案例，比如“物业服务企业能否强行拆除私自搭建的违法建筑”，是从物业服务企业具有的物业管理的具体权限来解析。

本章从物业、物业管理、物业纠纷三个概念逻辑递进的关系阐释，来具体说明物业纠纷的内涵和种类，选举了代表性的案例，并依据《物权法》和《物业管理条例》以及《民法通则》的有关具体法律法规条文，来进一步分析有关案件的成败。

第一节 物 业

001 | 业主是否有权改变住房的用途？

一 案 情

李某在世纪花园小区底楼买了一套三居室的商品房。入住后，他发现该小区由于新落成不久，各种配套的生活娱乐设施都很不完善，特别是没有音像制品店。于是，李某特地将自己的住房重新装修，改造成一家租售音像制品的店面。经营了半个月，小区的物业管理人員找上门来，要求李某关闭该店。李某认为音像店开在自己的家里，而且也是为了丰富小区居民的文化生活，是好事，物业管理无权干涉。据此，双方发生纠纷。物业公司向当地的区房产局举报。

二 结 果

区房产局受理了物业公司的举报，派员去现场，了解有关情况后，要求李某立即关闭音像店，并要求其将房屋恢复原状，否则将给予行政处罚。李某遂接受了区房产局的处理意见，将音像店恢复为原来的住房。

三 分 析

本案主要涉及业主能否改变自己房屋使用性质的问题。

一、房屋的使用性质及其变更程序。

房屋的使用性质是以房屋的特定用途来划分的，主要是住宅和非住宅两种用途。不同用途的房屋在设计施工上都有不同的标准和要求。居民住宅用房是以居住生活为用途的，设计、施工都是按照普通居住的要求来进行的，一般是不能改变用途的。对房屋的使用管理，主要是由地方性的法规规定的，房屋的性质一经确定，业主是不能随意改变用途的。虽然业主李某是该房屋的所有权人，对其建筑物内的住宅自用部分享有所有权，即业主对专有部分享有占有、使用、处分、收益的权利，有权排除他人妨碍、请求停止侵害、赔偿损失的权利。例如，业主处分专有部分时，不需要征得其他业主的同意，其他相邻的业主也没有优先购买权。同时，一旦自用部分受到侵害时，可以以自己的名义独立提起侵害之诉。但是，业主的这种专有权是受到限制的，具体表现以下三方面：（一）维持建筑物的原状。业主对自用部分物业的维护、修缮等不得妨碍相邻业主的安全或危及整体建筑的安全，更不能故意损害自有部分。（二）应当按照原房屋设计的结构、用途使用房屋，如将卧室改为厨房以及本案中将住宅改为音像店。（三）自用部分不得与建筑物共有部分分割处分或加重负担。如业主在楼房的外墙随意悬挂广告牌等。所以，李某认为自己购买了房屋的产权，那么就可以随意改变房屋用途的观点是错误的。对于确实有特殊原因或需要改变房屋住宅用途的，一般要符合以下条件：（一）沿街底层住宅；（二）符合城市规划要求；（三）符合房屋使用安全要求；（四）不造成居住使用困难；（五）不影响相邻房屋使用；（六）不给相邻房屋及周围环境造成污染；（七）相邻业主、使用人以及业主委员会的书面同意；（八）承租人要求改变住宅使用性质的，已征得出租人的书面同意证明。除了需符合以上条件和办理了有关证明外，业主还要去当地的房屋管理部门办理相关变更手续，才能算是合法地改变房屋用途，否则都属于违法行为，应承担相应责任。

二、物业服务企业的职责及相邻业主的权利。

《物业管理条例》第46条规定：“对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。”物业服务企业的职责就是对其管理区域内的擅自改变房屋用途的行为，应及时劝阻，但不能采取强制手段，即使劝阻无效，也只能立即向有关行政主管机关报告。

《物权法》第77条规定：“业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意。”这里的“有利害关系的业主”就是指相邻的业主，因为业主改变住宅房屋用途，直接影响到的就是相邻的业主利益，相邻业主同意与否的权利不仅直接决定业主能否合法改变房屋用途，而且也是《物权法》保障相邻业主合法权益的直接体现。

三、擅自改变房屋使用性质的后果。

业主擅自改变住房用途，除承担恢复原状的民事责任外，造成相邻业主损失的还应该承担民事赔偿责任。此外，还可能承担行政责任，即行政管理部门对其作出的行政处罚。

四 提示

本案中，李某虽然是为了方便大家，但由于擅自改变房屋用途的行为违反了有关房屋使用管理的法律和物业管理的法规，其行为是违法的。因此，物业服务企业可以要求李某恢复原状，并向该区的房屋行政管理部门报告。当然，除了区房屋行政管理部门有权处罚外，作为有利害关系的相邻业主，也可以侵犯相邻权向法院起诉，要求恢复原状和赔偿。