

常见纠纷认定规则与适用全书

新编

11

物 业 纠 纷

认定规则与适用全书

法律 行政法规 行政规章 司法解释 司法文件

- 条文解读及索引 •
- 案例、文书、图表 •



法律出版社
LAW PRESS • CHINA

新编

常见纠纷认定规则与适用全书

11

物 业 纠 纷

认定规则与适用全书



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷认定规则与适用全书 / 法律出版社法规中心编. —北京:法律出版社, 2013. 3

ISBN 978 - 7 - 5118 - 4744 - 7

I. ①物… II. ①法… III. ①物业管理—民事纠纷—中国 ②物业管理—法律适用—中国 IV. ①D922.181

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第053087号

©法律出版社·中国

责任编辑/王 曦

装帧设计/李 瞻

出版/法律出版社

编辑统筹/法规出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/吕亚莉

开本/A5

印张/8.5 字数/252千

版本/2013年4月第1版

印次/2013年4月第1次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456 深圳公司/0755-83072995 重庆公司/023-65382816/2908

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 4744 - 7

定价:25.00元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

目 录

一、综 合

★物业管理条例(2007.8.26 修订)	(1)
-----------------------------	-------

【典型案例】

黄金成等 25 人诉成都市武侯区房管局划分物业管理区域行政 纠纷案	(16)
--	--------

【资料】

物业管理条例(2003 年)	(26)
----------------------	--------

二、业主的建筑物区分所有权纠纷

★中华人民共和国物权法(节录)(2007.3.16)	(38)
----------------------------------	--------

★最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应

用法律若干问题的解释(2009.5.14)	(45)
-----------------------------	--------

住宅专项维修资金管理办法(2007.12.4)	(49)
-------------------------------	--------

住宅室内装饰装修管理办法(2011.1.26 修订)	(59)
----------------------------------	--------

【典型案例】

郑州二建公司诉王良础公有住房出售协议违约纠纷案	(66)
-------------------------------	--------

无锡市春江花园业主委员会诉上海陆家嘴物业管理有限公司 等物业管理纠纷案	(71)
--	--------

三、业主大会与业主委员会

业主大会和业主委员会指导规则(2009.12.1)	(79)
---------------------------------	--------

★ 加★的文件,表明为本类纠纷认定中的核心规则,需重点关注。

【文书范本】

管理规约(示范文本)	(89)
业主大会议事规则(示范文本)	(93)
业主委员会管理章程(示范文本)	(95)

【实用图表】

业主、业主大会和业主委员会图解	(100)
-----------------------	-------

四、前期物业管理

前期物业管理招标投标管理暂行办法(2003. 6. 26)	(105)
物业承接查验办法(2010. 10. 14)	(112)

【文书范本】

前期物业服务合同(示范文本)	(118)
临时管理规约(示范文本)	(128)

五、物业服务纠纷

★中华人民共和国合同法(节录)(1999. 3. 15)	(135)
★最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释(2009. 5. 15)	(153)
物业服务收费管理办法(2003. 11. 13)	(155)
物业服务收费明码标价规定(2004. 7. 19)	(159)
物业服务定价成本监审办法(试行)(2007. 9. 19)	(160)
物业服务企业资质管理办法(2007. 11. 26 修订)	(163)
房屋建筑工程质量保修办法(2000. 6. 30)	(168)
城市居民住宅安全防范设施建设管理规定(1996. 1. 5)	(170)
中华人民共和国消防法(节录)(2008. 10. 28 修订)	(172)
高层居民住宅楼防火管理规则(1992. 10. 12)	(173)
保安服务管理条例(2009. 10. 13)	(176)
公安部关于保安服务公司规范管理的若干规定(2000. 3. 1)	(186)

【典型案例】

青岛中南物业管理有限公司南京分公司诉徐献太、陆素侠物业管理合同纠纷案	(189)
--	-------

【文书范本】

物业服务合同(示范文本)	(194)
--------------------	-------

【实用图表】

物业管理法律操作流程图	(198)
-------------------	-------

附录、物业纠纷核心认定规则适用指南

《物业管理条例》适用指南(物业纠纷认定重要条文)	(199)
《中华人民共和国物权法》适用指南(物业纠纷认定重要条文)	(231)
《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用 法律若干问题的解释》适用指南(物业纠纷认定重要条文)	(242)
《中华人民共和国合同法》适用指南(物业纠纷认定重要条文)	(245)
《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干 问题的解释》适用指南(物业纠纷认定重要条文)	(259)

一、综 合

物业管理条例

1. 2003 年 6 月 8 日国务院令第 379 号公布
2. 2007 年 8 月 26 日国务院令第 504 号修订

第一章 总 则

第一条〔1〕【立法目的】* 为了规范物业管理活动,维护业主和物业服务企业的合法权益,改善人民群众的生活和工作环境,制定本条例。

第二条〔2〕【物业管理定义】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,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三条〔3〕【选择物业服务企业的方式】国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。

第四条〔4〕【提高物业管理和服务水平的途径】国家鼓励采用新技术、新方法,依靠科技进步提高物业管理和服务水平。

第五条〔5〕【物业管理监督管理体制】国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

* 条文主旨为编者所加,下同。

〔1〕 重点条文适用指南见本书附录(下同)。本条见【适用指南】第 199 页。

〔2〕 【适用指南】第 199 页。

〔3〕 【适用指南】第 200 页。

〔4〕 【适用指南】第 200 页。

〔5〕 【适用指南】第 200 页。

第二章 业主及业主大会

第六条〔6〕 【业主及业主权利】房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理活动中,享有下列权利:

- (一)按照物业服务合同的约定,接受物业服务企业提供的服务;
- (二)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;
- (三)提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议;
- (四)参加业主大会会议,行使投票权;
- (五)选举业主委员会成员,并享有被选举权;
- (六)监督业主委员会的工作;
- (七)监督物业服务企业履行物业服务合同;
- (八)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;
- (九)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;
- (十)法律、法规规定的其他权利。

第七条〔7〕 【业主义务】业主在物业管理活动中,履行下列义务:

- (一)遵守管理规约、业主大会议事规则;
- (二)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;
- (三)执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定;
- (四)按照国家有关规定交纳专项维修资金;
- (五)按时交纳物业服务费用;
- (六)法律、法规规定的其他义务。

第八条〔8〕 【业主大会的组成与宗旨】物业管理区域内全体业主组成业主大会。

〔6〕 【适用指南】第 201 页。

〔7〕 【适用指南】第 203 页。

〔8〕 【适用指南】第 204 页。

业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

第九条〔9〕 【物业管理区域划分】一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

第十条〔10〕 【业主大会的成立】同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。但是,只有一个业主的,或者业主人数较少且经全体业主一致同意,决定不成立业主大会的,由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十一条〔11〕 【业主共同决定事项】下列事项由业主共同决定:

- (一)制定和修改业主大会议事规则;
- (二)制定和修改管理规约;
- (三)选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (四)选聘和解聘物业服务企业;
- (五)筹集和使用专项维修资金;
- (六)改建、重建建筑物及其附属设施;
- (七)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第十二条〔12〕 【业主大会会议的召开方式及决定】业主大会会议可以采用集体讨论的形式,也可以采用书面征求意见的形式;但是,应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。

业主大会决定本条例第十一条第(五)项和第(六)项规定的事项,应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意;决定本条例第十一条规定的其他事项,应当经专

〔9〕 【适用指南】第 204 页。

〔10〕 【适用指南】第 205 页。

〔11〕 【适用指南】第 206 页。

〔12〕 【适用指南】第 207 页。

部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

业主大会或者业主委员会的决定,对业主具有约束力。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的,受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第十三条^{〔13〕} 【业主大会会议制度】业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经20%以上的业主提议,业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

第十四条^{〔14〕} 【业主大会会议的通知、告知及记录】召开业主大会会议,应当于会议召开15日以前通知全体业主。

住宅小区的业主大会会议,应当同时告知相关的居民委员会。

业主委员会应当做好业主大会会议记录。

第十五条^{〔15〕} 【业主委员会的性质与职责】业主委员会执行业主大会的决定事项,履行下列职责:

(一)召集业主大会会议,报告物业管理的实施情况;

(二)代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同;

(三)及时了解业主、物业使用人的意见和建议,监督和协助物业服务企业履行物业服务合同;

(四)监督管理规约的实施;

(五)业主大会赋予的其他职责。

第十六条^{〔16〕} 【业主委员会备案制度及其成员资格】业主委员会应当自选举产生之日起30日内,向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。

业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

〔13〕 【适用指南】第208页。

〔14〕 【适用指南】第208页。

〔15〕 【适用指南】第208页。

〔16〕 【适用指南】第209页。

第十七条^{〔17〕} 【管理规约的内容和效力】管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

管理规约应当尊重社会公德,不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

管理规约对全体业主具有约束力。

第十八条^{〔18〕} 【业主大会议事规则】业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。

第十九条^{〔19〕} 【业主大会、业主委员会的职责限制】业主大会、业主委员会应当依法履行职责,不得作出与物业管理无关的决定,不得从事与物业管理无关的活动。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的,物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府,应当责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

第二十条^{〔20〕} 【业主大会、业主委员会与公安机关、居委会的关系】业主大会、业主委员会应当配合公安机关,与居民委员会相互协作,共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作。

在物业管理区域内,业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责,支持居民委员会开展工作,并接受其指导和监督。

住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定,应当告知相关的居民委员会,并认真听取居民委员会的建议。

第三章 前期物业管理

第二十一条^{〔21〕} 【前期物业服务合同】在业主、业主大会选聘物业服务

〔17〕 【适用指南】第 209 页。

〔18〕 【适用指南】第 210 页。

〔19〕 【适用指南】第 210 页。

〔20〕 【适用指南】第 210 页。

〔21〕 【适用指南】第 211 页。

企业之前,建设单位选聘物业服务企业的,应当签订书面的前期物业服务合同。

第二十二条〔22〕【临时管理规约】建设单位应当在销售物业之前,制定临时管理规约,对有关物业的使用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

建设单位制定的临时管理规约,不得侵害物业买受人的合法权益。

第二十三条〔23〕【说明义务和承诺义务】建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示,并予以说明。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时,应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

第二十四条〔24〕【前期物业管理招投标】国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则,通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

住宅物业的建设单位,应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业;投标人少于3个或者住宅规模较小的,经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准,可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

第二十五条〔25〕【买卖合同包含前期物业服务合同内容】建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第二十六条〔26〕【前期物业服务合同期限】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。

第二十七条〔27〕【建设单位不得擅自处分业主共有或共用的物业】业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权,建设单位不得擅自处分。

〔22〕【适用指南】第211页。

〔23〕【适用指南】第211页。

〔24〕【适用指南】第212页。

〔25〕【适用指南】第212页。

〔26〕【适用指南】第213页。

〔27〕【适用指南】第213页。

第二十八条^{〔28〕} 【共用物业的承接验收】物业服务企业承接物业时,应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

第二十九条^{〔29〕} 【物业资料移交】在办理物业承接验收手续时,建设单位应当向物业服务企业移交下列资料:

(一)竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

(二)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(三)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(四)物业管理所必需的其他资料。

物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。

第三十条^{〔30〕} 【物业管理用房】建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

〔28〕 【适用指南】第 213 页。

〔29〕 【适用指南】第 214 页。

【相关批复】最高人民法院关于金湖新村业主委员会是否具备民事诉讼主体资格请示一案的复函(2003 年 8 月 20 日〔2002〕民立他字第 46 号)

安徽省高级人民法院:

你院〔2002〕皖民一终字第 112 号《关于金湖新村业主委员会是否具备民事诉讼主体资格的请示报告》收悉。经研究,答复如下:

根据《中华人民共和国民事诉讼法》第四十九条、最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见》第四十条的规定,金湖新村业主委员会符合“其他组织”条件,对房地产开发单位未向业主委员会移交住宅区规划图等资料、未提供配套公用设施、公用设施专项费、公共部位维护费及物业管理用房、商业用房的,可以自己名义提起诉讼。

〔30〕 【适用指南】第 214 页。

第三十一条^{〔31〕} 【建设单位的物业保修责任】建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围,承担物业的保修责任。

第四章 物业管理服务

第三十二条^{〔32〕} 【物业服务企业】从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。具体办法由国务院建设行政主管部门制定。

〔31〕 【适用指南】第 214 页。

〔32〕 【适用指南】第 214 页。

【相关批复】建设部办公厅关于执行《物业管理企业资质管理办法》有关问题的复函(2004 年 7 月 5 日 建办法函〔2004〕385 号)

云南省建设厅:

你厅《关于执行〈物业管理企业资质管理办法〉有关问题的请示》收悉。经研究,答复如下:

一、《物业管理企业资质管理办法》(以下简称《办法》)第四条第三款规定中的设区的市是直辖市、省会城市以及其他设区的市和地、州、盟的统称。

二、《物业管理条例》第三十二条第二款规定:“国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。具体办法由国务院建设行政主管部门制定。”《办法》根据《物业管理条例》的规定,分别规定了一、二、三级物业管理企业的资质条件,其中对物业管理企业的管理业绩提出了要求。但由于新设立的企业尚未从事物业管理业务,没有物业管理业绩,不能满足物业管理企业的资质条件,《办法》规定,新设立企业的资质等级按照最低等级核定,并设一年的暂定期。暂定期内,如果企业未能承接到物业管理项目,则其资质失效;如果企业承接了物业管理项目,则可以按照《办法》的规定申请核定三级及三级以上资质。

此复。

第三十三条〔33〕 【物业管理职业资格证书制度】从事物业管理的人员应当按照国家有关规定,取得职业资格证书。

第三十四条〔34〕 【物业管理区域统一管理原则】一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

第三十五条〔35〕 【物业服务合同】业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

第三十六条〔36〕 【物业服务企业的义务和责任】物业服务企业应当按照物业服务合同的约定,提供相应的服务。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害的,应当依法承担相应的法律责任。

第三十七条〔37〕 【物业承接验收和物业资料移交】物业服务企业承接物业时,应当与业主委员会办理物业验收手续。

业主委员会应当向物业服务企业移交本条例第二十九条第一款规定的资料。

第三十八条〔38〕 【物业管理用房权属和用途】物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意,物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。

第三十九条〔39〕 【合同终止时物业服务企业的义务】物业服务合同终止时,物业服务企业应当将物业管理用房和本条例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。

物业服务合同终止时,业主大会选聘了新的物业服务企业的,物

〔33〕 【适用指南】第 215 页。

〔34〕 【适用指南】第 215 页。

〔35〕 【适用指南】第 216 页。

〔36〕 【适用指南】第 216 页。

〔37〕 【适用指南】第 217 页。

〔38〕 【适用指南】第 217 页。

〔39〕 【适用指南】第 218 页。

业服务企业之间应当做好交接工作。

第四十条〔40〕 **【专项服务业务的转委托】**物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

第四十一条〔41〕 **【物业服务收费】**物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则,区别不同物业的性质和特点,由业主和物业服务企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法,在物业服务合同中约定。

第四十二条 **【物业服务费用交纳】**业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的,从其约定,业主负连带交纳责任。

第四十三条〔43〕 **【物业服务收费的监督】**县级以上人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门,应当加强对物业服务收费的监督。

第四十四条〔44〕 **【业主特约服务】**物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目,服务报酬由双方约定。

第四十五条〔45〕 **【公用企事业单位收费】**物业管理区域内,供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

物业服务企业接受委托代收前款费用的,不得向业主收取手续费等额外费用。

第四十六条 **【对违法行为的制止和报告】**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

〔40〕 **【适用指南】**第 218 页。

【物业服务委托】《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第二条,第 153 页。

〔41〕 **【适用指南】**第 219 页。

〔43〕 **【适用指南】**第 219 页。

〔44〕 **【适用指南】**第 220 页。

〔45〕 **【适用指南】**第 220 页。

法行为予以制止或者依法处理。

第四十七条〔47〕 【安全防范义务及物业保安人员】物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时,物业服务企业在采取应急措施的同时,应当及时向有关行政管理部门报告,协助做好救助工作。

物业服务企业雇请保安人员的,应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时,应当履行职责,不得侵害公民的合法权益。

第四十八条〔48〕 【物业使用人的权利义务责任】物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定,但不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。

物业使用人违反本条例和管理规约的规定,有关业主应当承担连带责任。

第四十九条〔49〕 【物业投诉制度】县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应当及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉。

第五章 物业的使用与维护

第五十条〔50〕 【公共建筑和共用设施用途】物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施,不得改变用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的,应当在依法办理有关手续后告知物业服务企业;物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的,应当提请业主大会讨论决定同意后,由业主依法办理有关手续。

第五十一条〔51〕 【道路、场地设施维护】业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地,损害业主的共同利益。

〔47〕 【适用指南】第 221 页。

〔48〕 【适用指南】第 221 页。

〔49〕 【适用指南】第 222 页。

〔50〕 【适用指南】第 222 页。

〔51〕 【适用指南】第 222 页。