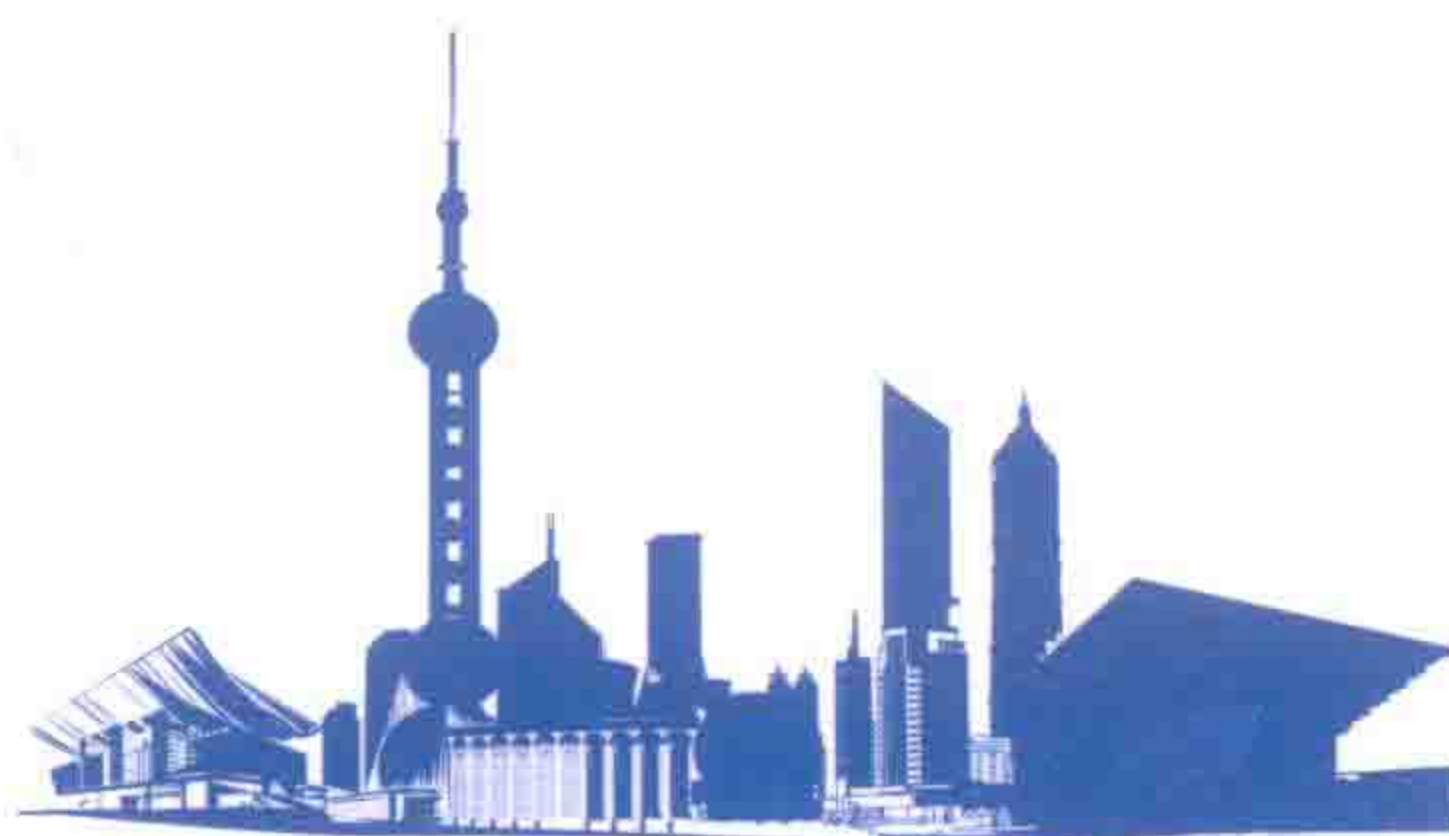


物业纠纷 调解工作一本通

Wuye Jiufen Tiaojie Gongzuo Yibentong

物业管理涉及千家万户
物业纠纷关系切身利益
纠纷调解必须合法合理

上海慕轩律师事务所 / 主编



文匯出版社

物业纠纷调解工作一本通

上海慕轩律师事务所 主编



文 匱 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷调解工作一本通 / 上海慕轩律师事务所主编. — 上海 : 文汇出版社, 2016. 12
ISBN 978-7-5496-1941-2

I. ①物… II. ①上… III. ①物业管理—民事纠纷—调解(诉讼法)—案例—上海市 IV. ①D927.510.218.15

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 281438 号

物业纠纷调解工作一本通

主 编 / 上海慕轩律师事务所

责任编辑 / 黄 勇

特约编辑 / 刘非非

封面装帧 / 张 晋

出版发行 / 文汇出版社

上海市威海路 755 号

(邮政编码 200041)

经 销 / 全国新华书店

排 版 / 南京展望文化发展有限公司

印刷装订 / 江苏省启东市人民印刷有限公司

版 次 / 2016 年 12 月第 1 版

印 次 / 2016 年 12 月第 1 次印刷

开 本 / 720×960 1/16

字 数 / 460 千字

印 张 / 29.5

印 数 / 1-10000

ISBN 978-7-5496-1941-2

定 价 / 68.00 元

《物业纠纷调解工作一本通》

编委会成员

李凝未(上海慕轩律师事务所律师)

张 杭(上海慕轩律师事务所律师)

曾 嵘(上海慕轩律师事务所律师)

路 遥(上海慕轩律师事务所律师)

陈 嘉(上海慕轩律师事务所主任)

黄珏东(上海市龙华律师事务所律师)

李 宇(上海财经大学法学院)

前 言

随着我国公民法律意识的日益提高,房地产市场的快速发展,全国各地物业纠纷数量逐年增多,案件类型日益复杂。物业纠纷关系到千家万户,广泛涉及人民群众切身利益,处理结果妥当与否,与社会和谐稳定息息相关。同时,物业纠纷中往往交织着物权、合同、侵权等多种民事法律关系,法律适用复杂,对法律实务工作者提出了更高的要求。

人民调解是一项具有中国特色的法律制度,作为我国宪法规定的基层民主自治的重要环节,在化解矛盾纠纷、优化基层社会治理方面具有突出的优势。物业纠纷往往当事人众多,为顾及邻里和睦与社区和谐、避免激化矛盾,不宜以诉讼为主要解决方法,而人民调解的独到优势正可以在物业纠纷处理中得到充分的发挥,这已为物业纠纷调解实践所证明。调解工作的顺利开展,调解案件的顺利办结,不仅需要调解工作人员具有勤恳负责、耐心细致的工作态度,更需要调解员具备对法律法规的深入掌握和准确适用能力。以依法析理为后盾,调解工作才不致异化为“和稀泥”、“捣糨糊”,才能够尽量做到案结事了,防止酿成“二次纠纷”。

为此,上海慕轩律师事务所组织律师团队编写本书,结合最新颁布施行的相关法律法规,系统地梳理了物业纠纷解决过程中的常见问题。本书密切结合人民调解工作实际,坚持规范化、专业化、标准化、信息化的工作思路,深入阐述物业纠纷法律关系,结合心理学理论完善调解解决思路。本书



的一大亮点是坚持实用导向,紧密结合物业法律理论与司法实务案例,选取近年来上海市不同类型的物业纠纷案件百余件,综合归纳分析,提炼处理规则,拓宽物业调解的法院视角,使物业纠纷调解工作建立在更坚实的基础之上。全书既可为人民调解员提供合法合理的调解思路和工作参考,又可供普通读者了解物业纠纷法律知识、处理物业法律事务。

由于编著者水平有限,错漏之处在所难免,恳请各位读者不吝批评指正。

编 者

2016年10月于上海

目 录

上篇 物业管理法律原理

第一章 物业及物业管理	3
一、物业的概念	3
二、物业管理概述	5
三、我国物业管理发展现状	8
第二章 物业管理法律关系	12
一、物业管理法律关系概述	12
二、物业管理法律关系基本类型	18
三、物业管理法律关系中存在的主要问题	19
第三章 物业管理法律关系的实践分类	24
一、物业服务合同关系	24
二、涉及物业管理的其他法律关系	31

中篇 物业纠纷处理思路

第四章 物业纠纷	41
一、物业纠纷概述	41
二、常见物业纠纷类型	49



第五章 物业纠纷的解决方式	53
一、诉讼方式	55
二、调解方式	60
三、各种纠纷解决方式的关系	70
第六章 物业纠纷处理原则和调解思路	77
一、物业纠纷处理原则	77
二、现阶段物业纠纷面临的问题	79
三、物业纠纷调解思路	86

下篇 物业纠纷实务指引

第七章 物业服务合同关系常见纠纷及解决方案	107
一、物业服务合同无效情形	107
二、物业服务合同解除情形	111
三、物业服务合同终止情形	113
四、业主方违约情形	119
五、物业服务公司违约情形	199
第八章 涉及物业管理的其他法律关系常见纠纷及解决方案	245
一、业主与物业公司之间除物业服务合同以外的纠纷	245
二、业主与开发商之间的纠纷	262
三、开发商、物业公司、业主三者之间的纠纷	267
四、业主之间的纠纷	271
五、业主与物业公司的多方纠纷	287
六、业主与业委会之间的纠纷	295
七、业主或业委会与公共服务提供方之间的纠纷	304
八、业委会与物业公司之间的纠纷	317

九、物业公司与开发商之间的纠纷 327

十、物业公司与第三方公司之间的纠纷 335

十一、物业公司与非业主因发生在小区内的事件所产生的
 纠纷 339

十二、涉及行政的物业管理纠纷 343

附录 相关法律法规、司法解释

中华人民共和国民法通则 349

中华人民共和国合同法 350

中华人民共和国物权法 352

中华人民共和国侵权责任法 353

最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干
 问题的解释 354

物业管理条例 357

最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干
 问题的解释 369

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 381

业主大会和业主委员会指导规则 385

住宅专项维修资金管理办法 397

房屋建筑工程质量保修办法 408

上海市住宅物业管理规定 411

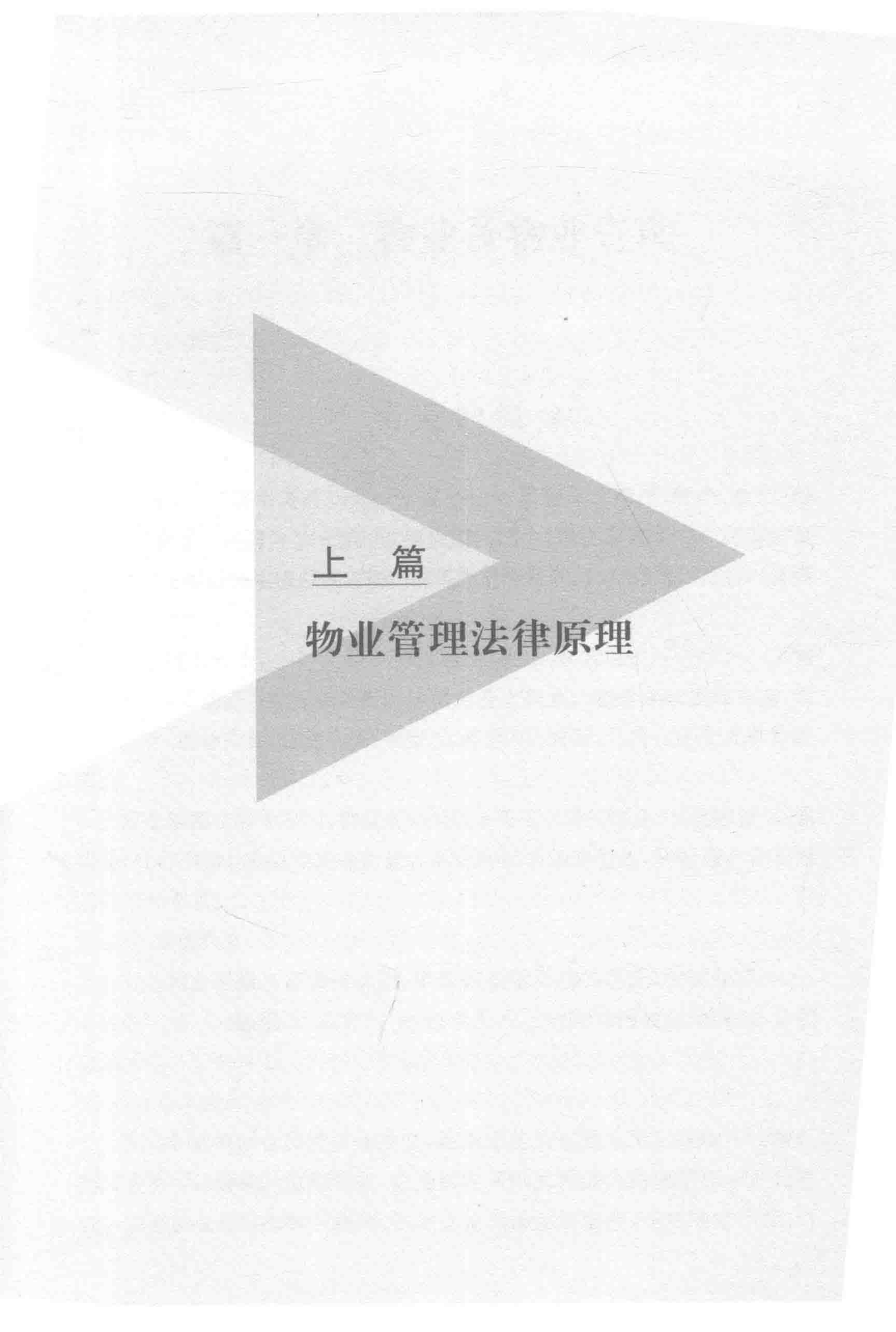
上海市商品住宅专项维修资金管理办法 433

供电营业规则 440

娱乐场所管理条例 441

最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定 444

参考文献 457



上 篇

物业管理法律原理

第一章 物业及物业管理

一、物业的概念

“物业”一词译自英语 property 或 estate,其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。该词自 20 世纪 80 年代引入国内,现已形成了一个完整的概念:物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。

物业可大可小,一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一项物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。物业含有多种业态,如办公楼宇、商业大厦、住宅小区、别墅、工业园区、酒店、厂房仓库等多种物业形式。

根据使用功能的不同,物业可分为以下五类:居住物业、商业物业、工业物业、政府类物业和其他用途物业。不同使用功能的物业,其管理有着不同的内容和要求。

1. 居住物业

居住物业是指具备居住功能、供人们生活居住的建筑,包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等,也包括与之相配套的共用设施、设备和公共场地。

2. 商业物业

商业物业有时也称投资性物业,是指那些通过经营可以获取持续增长回报或者可以持续升值的物业,这类物业又可大致分为商服物业和办公物业。商服物业是指各种供商业、服务业使用的建筑场所,包括购物广场、百



货商店、超市、专卖店、连锁店、宾馆、酒店、仓储、休闲康乐场所等。办公物业是从事生产、经营、咨询、服务等行业的管理人员(白领)办公的场所,它属于生产经营资料的范畴。这类物业按照发展变化过程可分为传统办公楼、现代写字楼和智能化办公建筑等,按照办公楼物业档次又可划分为甲级写字楼、乙级写字楼和丙级写字楼。商业物业市场的繁荣与当地的整体社会经济状况相关,特别是与工商贸易、金融保险、顾问咨询、旅游等行业的发展密切相关。这类物业由于涉及物业流通与管理的资金数量巨大,所以常以机构(单位)投资为主,物业的使用者多用所有者提供的空间进行经营活动,并用部分经营所得支付物业租金。

3. 工业物业

工业物业是指为人类的生产活动提供使用空间的房屋,包括轻、重工业厂房和近年来发展起来的高新技术产业用房以及相关的研究与发展用房及仓库等。工业物业有的用于出售,也有的用于出租。一般来说,重工业厂房由于其设计需要符合特定的工艺流程要求和设备安装需要,通常只适合特定的用户使用,因此不容易转手交易。高新技术产业(如电子、计算机、精密仪器制造等行业)用房则有较强的适应性。轻工业厂房介于上述两者之间。

4. 政府类物业

随着机关后勤管理社会化的实施,机关单位后勤管理工作转交由物业公司进行管理,随着后勤社会化规模的增加,政府物业逐步成为主流物业形式。由于政府物业的特殊性,对工作人员的综合素质要求较高,尤其在人员的保密意识上尤为重视。政府物业除居住物业包含的服务内容外,还涉及餐饮、会议、客房及康体等多种、综合类的服务。

5. 其他用途物业

上述物业种类以外的物业,称为其他物业,有时也称为特殊物业。这类物业包括赛马场、高尔夫球场、汽车加油站、飞机场、车站、码头、高速公路、桥梁、隧道等物业。特殊物业经营的内容通常要得到政府的许可。特殊物业的市场交易很少,对这类物业的投资多属长期投资,投资者靠日常经营活动的收益来回收投资、赚取投资收益。这类物业的土地使用权出让的年限,

国家规定最高为 50 年。

6. 附属设施

附属设施,是指建筑物内和建筑物外的各类共用设备、共用设施及相关的场地、绿化、道路等,包括建筑物的公共部位,如基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等,以及公共设施设备,如电梯、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。

二、物业管理概述

物业管理是指业主自行或委托物业服务企业对物业进行管理的活动。这是从港澳地区引进并推广开来的一个概念。近年来国际上许多国家采用的术语 Facility Management(FM)。我国第一家专业物业管理公司诞生于 1981 年 3 月,即深圳市物业管理公司,也即物业服务行业在我国已有了 35 年的发展历史,是一个既年轻又富有挑战的行业。

(一) 物业管理的概念在理论上具有广义和狭义之分

广义的物业管理,是指在物业的寿命周期内,为发挥物业的经济价值和使用价值,管理者采取多种科学技术方法与管理手段,对各类物业实施全过程的管理,并为物业所有者或使用者提供有效周到的服务。

狭义的物业管理,是指专业组织或机构,受业主委托,按合同或契约,运用现代经营手段和修缮技术对已建物业及其业主或用户进行管理和提供服务。根据我国《物业管理条例》,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。

(二) 物业管理的性质

物业管理属于第三产业,是一种服务性行业。它要为业主、租住户以及居民提供高标准、高质量的服务。物业管理的性质主要是“服务性”的,寓管



理、经营于服务之中。其经营方针是“保本微利、服务社会”，不以牟取高额利润为目的，其经营对象是物业，其服务对象是物业产权人和物业使用人（含租住户）。物业管理是顺应房地产综合开发的延续和完善，是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性的经营服务方式。

物业管理将分散的社会分工汇集起来统一办理，如清洁、保安、水电、绿化等，每个产权人或租住人只需面对物业管理企业一家，就能将所有关于房屋和居住环境的日常事宜办妥，而不必分别面对各个不同部门。

随着社会的发展，社会分工渐趋于专业化，物业公司可将各种专业管理以经济合同方式交予各类专业经营服务企业。例如，环境卫生承包给专业清洁公司；环境绿化承包给专业绿化企业；机电设备维修承包给专业工程维修企业；向专业保安公司雇佣保安人员等。这里，物业公司充当“大管家”的角色，在“大管家”的管理下，业主或租住户只需根据物价部门批准的收费标准按时交付管理费或租金，就可以获得周到的服务，既方便产权人和租住人，也便于统一管理，充分发挥物业的各种效益。

（三）物业管理的特点

物业管理具有社会化、专业化、企业化、经营型的特点。

1. 物业管理的社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理，诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等等。每位业主只需面对物业管理企业一家，就能将所有关于房屋和居住（工作）环境的日常事宜办妥，而不必分别面对各个不同部门，犹如为各个业主找到了一个“总管家”；而对政府职能部门来说，则犹如找到了一个“总经理”。业主只需根据物业管理部门批准的收费标准按时缴纳管理费和服务费，就可以获得周到的服务。既方便业主，也便于统一管理，有利于提高整个城市管理的社会化程度，以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能，实现社会效益、经济效益、环境效益、心理效益的统一和综合改善。

2. 物业管理的专业化

物业管理是由专业的管理企业——物业公司实施对物业的统一管理。

这种管理是将有关物业的各专业管理都纳入物业管理企业的范畴之内,物业管理企业可以通过设置专业的管理职能部门来从事相应的管理业务。随着社会的发展,社会分工渐趋于专业化,物业管理企业也可以将一些专业管理以经济合同的方式交予相应的专业经营服务公司。

3. 物业管理的企业化

物业管理单位是企业,不是事业单位,也不具备政府行为职能。物业管理企业作为一个独立的法人,应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何干扰,政、事、企完全分离。物业管理企业必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争,依靠自己的经营能力和优质的服务在物业管理市场上争取自己的位置和拓展业务,用管理的业绩去赢得商业信誉。

4. 物业管理的经营性

物业管理企业的服务性质是有偿的,即推行有偿服务,合理收费。物业管理的经营目标是保本微利,量入为出,不以高额利润为目的。物业管理企业可以通过多种经营,使物业的管理走上“以业养业、自我发展”的道路,从而使物业管理有了造血功能,既减少了政府和各主管部门的压力和负担,又使得房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金有了来源,还能使业主受到全方位、多层次、多项目的服务。物业管理是一种和房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理,是随着住房制度改革的推进而形成的产权多元化格局相衔接的统一管理,是建设社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。

5. 物业管理的内容

物业管理的主要对象是住宅小区、高层与多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、标准化工业厂房、仓库等。它的管理范围相当广泛,服务项目多元化,除房屋的使用及出租的管理,房屋及附属设备、设施的维修保养外,还有房屋室外即住宅小区内的清扫保洁、治安保卫、交通及车辆管理、环境绿化以及居民生活方面的多种服务,如送奶送报、接送儿童、医疗保健、家庭看护等,并代表各产权人与租住人就有关事宜与政府各部门或各公共事业单位交涉。



概括地讲,物业管理可包括以下内容:

第一,日常维修养护。对一个物业来说,机电设备、供水供电系统、公共或共用设施等,都必须处于一个良好的工作状态,不能等出了故障后再去处理,防患于未然。经常性的维修养护,可使物业延长使用寿命。

第二,治安保卫。不管是住宅区还是其他类型的物业,安全是不可忽视的方面。良好的治安保卫可消除业主或租用者的后顾之忧,确保他们的生命财产安全。

三、我国物业管理发展现状

(一) 我国物业管理发展现状

随着我国经济发展和城市开发,物业管理已形成规模,其效益也越来越明显。在经济效益对地方政府而言,主要体现为:减少了大量的财政补贴,对住宅区开发企业而言,能提高物业市场竞争力,使开发企业的房产畅销,加速资金周转。同时,完善的物业管理能为开发商树立良好的企业形象,吸引更多的房地产交易商和消费者。在环境效益上,住宅区内的环境和布局、治安等与整个建设风貌融为一体,提高了房地产业的综合效益。目前在物业管理的实践过程中还存在着如下问题:

1. 物业管理架构不完善

目前,我国物业管理存在的首要问题是架构不完善,体制需进一步理顺和重新构建。其中,政府、管委会、物业管理公司责、权、利关系需要进一步明确。例如,成都市近年来已竣工的住宅小区中,房屋及物业管理有三种基本形式:一是政府房地产管理部门管理的,二是房地产开发商以企业管理的,三是产权单位自管的,这三种物业管理模式大约各占 1/3。而且其中不少物业管理往往是局部的或单一的,一些物业管理单位企业忽视自身建设,把物业管理看成只是收费服务和简单生产活动,对专业管理水平和提高,一无规划,二无措施,没有明确管理目标责任制,企业既无压力也无动力,管理不计成本,年终无核算,对该建立哪些规章制度和管理标准,心中