

物业管理法律法规

主 编 鲁 捷 穆林林

副主编 黄 昕 李柏良 曹冬冬

Laws and Regulations
of Property Management



清华大学出版社
<http://www.tup.com.cn>



北京交通大学出版社
<http://www.bjtup.com.cn>

物业管理法律法规

主 编 鲁 捷 穆林林

副主编 黄 昕 李柏良 曹冬冬

清华大学出版社

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书是为培养、提高高职学生和物业管理服务一线从业人员掌握并运用物业管理法律法规应用能力而编写的。

全书从物业管理法律关系、物业管理法律规范、物业管理法律责任,物权与物业权属、房屋登记制度、业主的建筑物区分所有权、共有、相邻关系,物业管理常用法律法规等方面介绍了物业管理法律关系基础知识;从政府房地产行政主管部门、物业管理行业协会、物业服务企业、业主自治组织等方面介绍了物业管理市场管理体制相关的法律法规;从物业管理业务流程方面介绍了物业服务合同、管理规约、早期介入、招标投标、物业承接查验、装修管理、房屋修缮管理、房屋设备设施管理、物业环境管理、物业安全管理、物业服务收费、住宅专项维修资金相关的法律法规和政策规定;从房地产经营运作方面,介绍了房地产法律关系、房地产转让、房地产抵押、房地产租赁、房地产中介等与物业管理密切相关的法律法规和政策规定。

总之,本书较为全面地介绍了物业管理法律法规,并通过典型案例丰富了内容,化繁为简、突出重点,强化理论与实践的联系,有利于读者理解把握理论知识,提高实践应用能力。

本书既可作为高等职业教育物业管理专业的教材,又可作为物业管理行业从业人员的岗前培训或参考读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法律法规/鲁捷,穆林林主编. —北京:北京交通大学出版社:清华大学出版社,2017.7
ISBN 978-7-5121-3128-6

I. ①物… II. ①鲁… ②穆… III. ①物业管理—法规—中国 IV. ①D922.181

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第004876号

物业管理法律法规

WUYE GUANLI FALÜ FAGUI

责任编辑:谭文芳

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>
北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://www.bjtup.com.cn>

印刷者:北京时代华都印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185 mm × 230 mm 印张:19 字数:423 千字

版 次:2017年7月第1版 2017年7月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-3128-6/D·209

印 数:1~3 000 册 定价:39.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

在物业管理实践中,投诉和纠纷的处理是经常遇到的,对这一问题的处理能力,很大程度上反映了物业管理工作者的专业知识、法规知识的综合运用能力。而对投诉和纠纷处理结果的好坏,直接影响到物业服务企业乃至物业管理行业的形象。因此,对物业管理从业人员处理投诉和纠纷能力的培养和提高,越来越引起物业管理行业的重视,引起了作为物业管理人才培养基地的高职院校物业管理专业的重视。

经过科学的岗位素质结构和能力结构分析,我们发现物业管理从业人员处理投诉和纠纷能力的核心是对物业管理法律法规的理解、掌握和灵活运用。因此,物业管理法规教材的编写内容与物业管理实践联系的紧密程度,对高职物业管理专业学生的培养质量和企业在岗培训的效果产生直接影响。为解决这一教学、培训中的突出问题,本教材在编写中力求达到从形式到内容注重对理论的淡化,侧重理论与实践的有机结合,突出实践中分析能力的培养,以实现培养、提高高职学生和物业管理服务一线从业人员处理投诉和纠纷能力的编写目的。

经过3年多的讲义使用,随着新的法律法规的出台,人们对物业管理的认识又有了新的提高。为保证教材与时俱进,2015年,在教学实践的基础上,通过进一步的深入物业服务企业调查研究,对讲义进行了重新修订。此次修订一是完善、提高了从法律法规角度对物业管理的认识,规范了部分知识点的阐述;二是充实了2008年以后最新实施的法律法规,剔除了国家住宅和城乡建设部颁布废止的规章与标准;三是更换了部分节前案例,使所选案例更适合教学与在岗培训的需要。本教材具有以下几个特点。

1. 教材内容新。教材内容涵盖了《中华人民共和国侵权责任法》《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》《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》《业主大会和业主委员会指导规则》《保安服务管理条例》《物业承接查验办法》《商品房屋租赁管理办法》等新近颁布实施的法律法规与部门规章。

2. 突出实践需要。本教材在内容上突出指导性、理论性与实践性、适用性相融合,重点突出的是物业管理实践的需要,所选法律法规均为实际工作中使用频率较高的。且结合物业管理具体业务要求,选用了相当数量的规范标准,如《房屋修缮工程施工管理规定》《房屋修缮技术管理规定》《城市供水水质管理规定》《普通住宅小区物业管理服务等级标准》《全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则》等。

3. 实训性强。本教材选取了大量的实践案例,并在案例选取上,充分考虑读者实践需

要，突出一线、实用的选取原则。所选案例力求做到是在物业管理服务日常工作中经常接触的典型案例，案例分析有利于运用法规制度解决纠纷的思路养成，有利于提高学生在实践中解决具体问题的实战能力。

本教材由沈阳师范大学管理学院鲁捷、沈阳工程学院穆林林任主编，河南质量工程职业学院黄昕、沈阳师范大学李柏良、曹冬冬任副主编，沈阳师范大学李虹参编。

上海百联物业管理有限公司党委书记董咸慧通审了全稿，提出了许多宝贵的改进意见，谨致谢忱。

本书还得到辽宁省侵权责任法研究会会长陈祥民教授、副会长兼秘书长康毅先生、副会长即辽宁铭博律师事务所所长王晓平律师拨冗进行法律专业指导，使全书行文更加规范，谨致谢忱。

教材编写中，我们力求做到尽善尽美，但由于能力和实践经验的不足，败笔之处难免，还望大家不吝赐教。

编者

2017年4月29日

目 录

第 1 章 物业管理法律关系概述	1
1.1 物业管理法律关系	1
1.1.1 物业管理法律关系的概念与特征	2
1.1.2 物业管理法律关系的构成要素	4
1.1.3 物业管理法律关系的种类	5
1.1.4 物业管理法律事实	6
1.2 物业管理法律规范	7
1.2.1 物业管理法律规范的含义与构成	9
1.2.2 物业管理法律规范的表现形式	10
1.2.3 物业管理法律规范与物业管理法律关系	11
1.3 物业管理法律责任	12
1.3.1 物业管理法律责任的含义与构成要件	13
1.3.2 物业管理法律责任产生的原因	14
1.3.3 物业管理法律责任的种类	15
1.3.4 物业管理法律责任的承担方式	16
1.4 物业管理常用法律法规	18
1.4.1 《民法通则》相关内容	20
1.4.2 《物权法》相关内容	21
1.4.3 《合同法》相关内容	22
1.4.4 《物业管理条例》基本制度	23
1.4.5 《物业服务收费管理办法》主要内容	24
第 2 章 物业权属法律规定	27
2.1 物权与物业权属	27
2.1.1 物权的概念和特征	29
2.1.2 物业产权的概念和分类	31
2.1.3 物业产权的取得、消灭和限制	32
2.1.4 物业权属的概念和特征	33
2.2 房屋登记制度	35
2.2.1 房屋登记概述	36

2.2.2	房屋登记管理的内容	38
2.2.3	房屋登记的种类	39
2.2.4	房屋登记的法律責任	42
2.3	业主的建筑物区分所有权	43
2.3.1	建筑物区分所有权及相关概念	44
2.3.2	建筑物区分所有权在物业管理实践中的应用	46
2.4	共有	50
2.4.1	共有及相关概念	52
2.4.2	共有关系在物业管理实践中的应用	53
2.5	相邻关系	56
2.5.1	相邻关系相关概念与处理原则	56
2.5.2	相邻关系在物业管理实践中的应用	58
第3章	物业管理市场主体法律规定	64
3.1	物业管理市场管理体制概述	64
3.2	物业服务企业	69
3.2.1	物业服务企业的性质与分类	71
3.2.2	物业服务企业的权利和义务	73
3.2.3	物业服务企业资质管理	75
3.3	业主自治组织	78
3.3.1	业主	81
3.3.2	业主大会	85
3.3.3	业主委员会	90
第4章	物业服务合同与管理规约的法律规定	100
4.1	物业服务合同	100
4.1.1	物业服务合同的概述	102
4.1.2	合同的订立、效力与履行	103
4.1.3	合同的变更、转让和终止	110
4.1.4	违约责任	112
4.1.5	物业服务合同的内容	113
4.1.6	相关规定	115
4.2	管理规约及其他管理规定	119
4.2.1	管理规约	120
4.2.2	业主大会议事规则	121
4.2.3	相关规定	122

第5章 前期物业管理的法律规定	129
5.1 物业管理早期介入.....	129
5.1.1 物业管理早期介入概述.....	130
5.1.2 物业管理早期介入不同阶段的内容.....	131
5.2 物业管理招标投标.....	134
5.2.1 物业管理招标投标概述.....	136
5.2.2 物业管理招投标.....	137
5.2.3 相关规定.....	140
5.3 物业承接查验.....	144
5.3.1 承接查验概述.....	145
5.3.2 承接查验的相关规定.....	146
5.3.3 承接查验的相关责任.....	148
5.3.4 相关规定.....	149
5.4 物业装修管理.....	151
5.4.1 装修与装修管理概述.....	152
5.4.2 装修管理的内容与程序.....	153
5.4.3 装修管理的法律责任.....	155
5.4.4 相关规定.....	158
第6章 物业管理服务的法律规定	164
6.1 房屋修缮管理的法律规定.....	164
6.1.1 房屋修缮管理概述.....	166
6.1.2 房屋质量管理.....	167
6.1.3 房屋修缮管理.....	170
6.1.4 相关规定.....	176
6.2 房屋设备设施管理的法律规定.....	180
6.2.1 房屋设备设施管理概述.....	182
6.2.2 房屋设备设施管理标准.....	183
6.2.3 相关规定.....	190
6.3 物业环境管理的法律规定.....	193
6.3.1 物业环境管理概述.....	193
6.3.2 物业环境管理法律规定和标准.....	194
6.3.3 相关规定.....	198
6.4 物业安全防范法律规定.....	204
6.4.1 物业安全防范概述.....	205

6.4.2	物业安全防范的法律规定与标准	206
6.4.3	相关规定	212
第7章	物业管理服务费用的法律规定	221
7.1	物业服务收费的法律规定	221
7.1.1	物业服务收费概述	223
7.1.2	物业服务收费法律规定	224
7.1.3	相关规定	227
7.2	住宅专项维修资金的法律规定	231
7.2.1	住宅专项维修资金概述	233
7.2.2	住宅专项维修资金法律规定	234
7.2.3	相关规定	241
7.3	物业管理服务其他收费的法律规定	243
7.3.1	物业管理服务其他收费概述	245
7.3.2	相关规定	247
第8章	房地产交易法律规定	252
8.1	房地产概述	252
8.1.1	房地产及相关概念概述	253
8.1.2	房地产法律关系	255
8.2	房地产转让及相关法律规定	257
8.2.1	房地产转让概述	258
8.2.2	房地产转让法律规定	259
8.2.3	相关规定	262
8.3	房地产抵押及相关法律规定	264
8.3.1	房地产抵押概述	266
8.3.2	房地产抵押法律规定	267
8.3.3	相关规定	271
8.4	房地产租赁及相关法律规定	274
8.4.1	房地产租赁概述	277
8.4.2	房地产租赁法律规定	278
8.4.3	相关规定	279
8.5	房地产中介及相关法律规定	282
8.5.1	房地产中介法律规定	284
8.5.2	相关规定	288
参考文献		293

第1章 物业管理法律关系概述

【学习目标】

通过本章学习,了解物业管理法律关系的基本概念和特征、关系种类及法律事实,了解物业管理法律规范的含义与构成、表现形式及物业管理法律规范与物业管理法律关系的联系;熟知物业管理法律责任的含义与构成要件,熟知物业管理常用法律法规的调整范围、主要内容;掌握物业管理法律关系构成要素,掌握物业管理法律责任产生的原因、种类、承担方式。

1.1 物业管理法律关系

【案例】

小区没有物业管理办公室,业主可以不交物业费吗

2015年6月,原告A物业管理有限公司诉称,被告刘先生系其提供物业管理服务的某花园小区24幢113房屋的业主,该房屋建筑面积96.25平方米。原、被告双方于2009年10月1日签订了前期物业服务协议,约定原告为被告所在小区提供物业服务,原告有权收取物业费,其中住宅物业费按建筑面积每月每平方米1.2元的标准向业主或物业使用人收取,业主或物业使用人每季度第一个月的10日前交纳物业费,如未按期交纳,每逾期一日原告有权按欠交金额的千分之一收取违约金。协议签订后,原告履行了提供物业服务的义务,但被告至今尚拖欠从2011年11月1日至2015年12月31日共计50个月的物业费,故诉至法院,请求法院判决被告支付物业费5544元,违约金374.22元,共计5918.22元,由被告承担本案诉讼费。

被告刘先生辩称,房子是我所有,房屋地址、建筑面积、欠费期间均属实。但以前小区的物业办公室是在地下,现在我们小区连物业管理办公室都没有了,我们如果需要办事,还需要去别的园区,这个我认为是违反国家规定的。因此,我拒交物业费。

经审理查明,该小区规划中没有物业办公室,以前的地下物业办公室为开发商为办理入住提供的临时办公场所。

【分析】

《物业管理条例》第三十条规定：“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。”《中华人民共和国物权法》（以下简称《物权法》）第七十三条中规定：“……。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。”可见，该小区的物业办公室应由开发建设单位提供配置，是开发建设单位的义务。该开发建设单位没有按照《物业管理条例》的规定提供必要物业管理用房，是其在与业主的商品房买卖民事法律关系中对业主合法权益的侵犯，与物业服务合同无关。

本案例中的业主，虽然同时是商品房买卖民事法律关系以及物业管理民事法律关系的主体。但这两个法律关系不能相互混淆。在商品房买卖民事法律关系中，业主承担支付购房款的义务，享有取得物业管理用房共有权的权利；而在物业管理民事法律关系中，业主享有接受物业服务企业服务的权利，但须承担支付物业管理费的义务。该业主所提及的小区没有物业办公室，只能说明《物权法》及《物业管理条例》在商品房买卖民事法律关系中所赋予其的合法权益受到了开发建设单位的侵犯，与物业管理民事法律关系无关，即与物业服务企业无关，他应该履行与物业服务企业所签订的物业服务合同中有关物业费的约定，按时足额交纳物业费。

在同一个法律关系中，责、权、利均应一致。履行了相关合同义务，就应该享有相应的权利；反之，则应按照合同的约定承担相应的责任。但两种法律关系不能相互混淆，即不能因为没有享有某个法律关系中的权益就不去履行另外一个法律关系中的义务，这样做就会导致法律关系混淆，形成责、权、利的不一致，造成违约或侵权。

如果该业主已经按照物业服务合同的规定交纳了物业费等，这就意味着他在物业管理法律关系中已经履行了自己的义务，那么物业服务公司应该保证其权利的实现，为他提供完善的物业管理服务。

根据本案物业服务合同的约定，原告收取物业费的标准为住宅 $1.2 \text{ 元}/(\text{月} \cdot \text{米}^2)$ ，被告房屋建筑面积 96.25 米^2 ，自 2011 年 11 月 1 日至 2015 年 6 月 30 日，被告共计欠费 44 个月，故被告应支付原告物业费数额为 5082 元 [$1.2 \text{ 元}/(\text{月} \cdot \text{米}^2) \times 96.25 \text{ 米}^2 \times 44 \text{ 月}$]。至于 2015 年 7 月 1 日之后的物业费，因尚未发生，原告可待发生后另行主张权利。

关于原告要求被告支付违约金的诉讼请求。被告没有按时交纳物业费是因为与原告在物业办公室上存在争议，并非恶意欠费，原告从友好相处角度可考虑不再主张权利。

本案诉讼费由被告方刘先生承担。

1.1.1 物业管理法律关系的概念与特征

1. 物业管理法律关系的概念

法律关系是法律规范在调整一定社会关系过程中所形成的人们相互之间的权利与义务关系。

物业管理法律关系是指由物业管理法律规范调整人们在物业管理及相关活动过程中所形

成的相互之间的权利与义务关系。

物业管理法律关系是法律关系的一种,它包括以下几层含义。

① 物业管理法律关系是在物业管理法律规范调整之下的社会关系。这种社会关系受物业管理法律规范制约,是与现行的物业管理法律规范紧密关联的社会关系。这些关系有业主与其他业主、业主大会(业主委员会)、物业服务企业、开发建设单位、政府行政主管部门;以及业主大会(业主委员会)与物业服务企业、开发建设单位、政府行政主管部门等关系。

② 物业管理法律关系是以确定的权利和义务为内容的社会关系。物业管理法律关系是以物业管理参与各方所需确定的权利和义务为内容的,而不是以物业管理行为与物业管理行为产生的结果为内容,它只对该法律关系中的相关各方产生法律约束力。如某物业管理公司与业主签订了物业服务合同,这其中,双方签订合同、物业管理公司提供物业管理服务和业主给付物业费等行为,都不是物业管理法律关系的内容,只有双方在合同中约定的彼此应该享有的权利与承担的义务,才是物业管理法律关系的内容。

③ 物业管理法律关系是物业管理法律规范调整物业管理活动的结果。物业管理法律关系的形成是通过物业管理法律规范对物业管理参与各方的具体行为进行调整后的结果,其内容是符合物业管理法律规范要求的各项权利和义务,这种关系所确定的权利和义务是以合同关系体现的,任何一方不得擅自更改,一旦某方擅自更改,即视为违约,将承担相应的法律责任。

2. 物业管理法律关系的特征

① 物业管理法律关系主体的多样性。物业管理法律关系主体包括自然人、法人、国家和其他组织。自然人中又有中国公民和外国人,产权人和非产权人;法人中有开发建设单位,也有物业服务企业和其他物业专营服务企业;国家主要指房地产行政主管部门及物价、公安、税务等其他部门;其他组织,如基于物业管理市场特殊性而产生的特殊主体业主大会以及物业管理行业协会。

② 业主意志的多元化和代表性。现代物业管理基于建筑物区分所有权制度,要求将多元化的产权主体意志有效地集中统一行使。作为物业管理法律关系一方的业主,具有的个体业主分散和意志多样的特征,就应组成一个统一代表全体业主利益和意志的机构,即业主大会(具体工作由其常设机构业主委员会负责)。业主大会作为全体业主意志的代表机构,体现了业主意志的多元化与业主大会代表性的统一。

③ 多重法律关系交错的统一体。物业管理法律关系并非仅指某一对主体之间的关系,而是人们在取得、利用、经营和管理物业的过程中形成的多重关系的统一体。在这种多重关系中,物业管理法律关系的内容即主体间的权利、义务既有平等主体间的民事关系,又有不平等主体间的行政管理关系。例如,物业服务企业与业主大会的关系即为平等主体之间的民事关系,在物业管理过程中,双方的权利义务体现在物业服务合同中;政府行政主管部门与物业服务企业即为不平等的行政管理关系,政府行政主管部门为维护物业管理的规范、有序运作,对物业服务企业在物业使用、维护等方面的行为进行行政监督管理。

1.1.2 物业管理法律关系的构成要素

物业管理法律关系的要素是指构成物业管理法律关系的主体、客体和内容，这三者缺一不可，称为物业管理法律关系的三要素。

1. 物业管理法律关系的主体

物业管理法律关系的主体是指物业管理法律关系中权利的享有者和义务的承担者，如业主、物业使用人、物业服务企业、开发建设单位、政府行政主管部门等。

业主是房屋的所有权人。业主是物业管理法律关系中的重要主体。由于现代建筑存在复杂的异产毗连关系，各业主的权利形态一般表现为建筑物区分所有权，于是，在物业管理法律关系中，业主大会及其执行机构业主委员会成为代表全体业主的法律关系主体。在物业管理过程中，业主的权利和义务，需要通过成立业主大会、选举业主委员会实施自治管理的形式来实现。

物业使用人也称非业主使用人，是指物业的承租人和其他实际使用物业的人。物业使用人不是物业的建筑物区分所有权人，不具有成员权，一般不能参加业主大会或业主委员会。物业使用人与业主有直接的法律关系，与开发建设单位、物业服务企业没有直接的法律关系。为约束使用人独立存在的地位，物业使用人在物业管理中的权利和义务不仅受其与业主的法律关系的制约，而且受相关法律法规及管理规约的制约。如《物业管理条例》第四十一条第一款规定：“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。”第四十七条规定：“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。”

物业服务企业也称物业管理企业，是指按照物业服务合同的约定，专门进行房屋及配套的设施设备和相关场地的维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序，为业主和物业使用人提供服务的企业。物业服务企业具有独立的法人资格，自主经营，独立核算，自负盈亏，独立承担民事责任。物业服务企业除须经过工商行政管理部门核准登记并颁发营业执照外，还须经政府房地产行政主管部门审核资质。

开发建设单位，即开发商或房地产开发企业，是指以营利为目的，从事房地产开发和经营的企业。开发建设单位作为物业的投资建设单位，原始取得物业所有权，在物业销售前，是物业唯一的所有权人，也称大业主。根据有关规定，开发建设单位在法定或约定的期限内，对其销售的物业承担保修责任；物业销售前，实施前期物业管理时，开发建设单位有权选聘物业服务企业。

政府行政主管部门是指政策规定的监督执行部门，是代表政府行使行政执法职能的部门。为维护物业管理的规范、有序运作，保护物业管理法律关系各主体的合法权益，政府行政主管部门如房地产行政主管部门、建设行政主管部门以及公安、消防、环保等政府有关部

门,就要介入到物业管理活动中,对物业管理法律关系各主体进行指导、监督,行使行政权。《物业管理条例》第五条规定:“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。”第四十五条第二款规定:“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。”

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主体的权利义务共同指向的对象,包括物、行为和非物质财富。

物是指物业,是指纳入物业管理范畴的各类房屋及其附属设施设备和场地,这是主要的、基本的客体。

行为是指物业管理法律关系主体各方行使权力和履行义务的活动,包括作为和不作为。作为是指主体积极实施的某种行为;不作为是指主体消极不实施的某种行为。例如,物业服务企业履约进行的维修养护、保洁绿化、秩序维护等活动,即作为;反之,不履行维修养护、保洁绿化、秩序维护等活动,则为不作为。

非物质财富是指物业管理中产生的荣誉、发明专利等精神文化财富,如全国示范小区、大厦的荣誉称号及管理方案、规划设计等。

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物业管理法律关系主体所享有的权利和承担的义务。主要指业主的权利义务、物业服务企业的权利义务,这是物业管理法律关系最基本的要素。

物业管理权利是指物业管理法律关系主体在一定条件下所享有的做出与物业管理服务相关的某种行为的资格。它既可以表现为享有权利的人有权做出一定的行为,也可以表现为享有权利的人有权要求他人做出一定的行为。前者如业主或物业使用人可以合法使用物业及其附属配套设施设备;后者如业主可以要求物业服务企业提供规定或约定的有关服务,或物业服务企业要求装修人不得在影响他人休息时间进行装修施工等。

物业管理义务是指物业管理法律关系主体所承担的与物业管理服务相关的职责。它可以表现为义务主体必须按照权利主体的要求做出一定的行为,如业主须按时足额交纳物业费,物业服务企业应按合同要求提供保洁服务等;或表现为义务主体必须抑制一定的行为,如业主的装修活动不得损害房屋结构,物业服务企业不得违规收费等。

物业管理法律关系内容的权利和义务是密不可分的,二者是相互依存、相互联系的。权利和义务也是相对的,没有无义务的权利,也没有无权利的义务,一个主体享有某项权利的同时,也必定要承担相应的义务。例如,业主在享有专有部分装修权利的同时,又必须承担不得危及建筑物安全的义务。

1.1.3 物业管理法律关系的种类

由于物业管理法律关系主体的多元化,引起物业管理法律关系的法律事实的多样性,导

致物业管理法律关系极为纷繁复杂。物业管理法律关系可以根据不同的标准来进行分类,按照物业管理法律关系主体的相互地位,可以把物业管理法律关系分为两大类。

1. 平等主体之间在物业管理法律关系中的平权关系

法律关系主体之间是平等的,没有相互隶属关系,是一种民事法律关系,当事人在法律地位上平等,相互之间可以协调和选择,如业主和物业服务企业间的法律关系,是平等的聘用和被聘用的合同关系。全体业主有权通过业主大会会议选聘、解聘物业服务企业,物业服务企业也有权选择业主、有权拒绝聘用,二者地位平等,互不隶属。

2. 不平等主体之间在物业管理法律关系中的隶属关系

法律关系主体之间是相互隶属的,不平等主体之间法律关系是一种行政法律关系,当事人在法律地位上的不平等,决定了相互之间是一种领导和服从关系。例如,房地产行政主管部门享有指导、监督的行政权,对物业服务企业、业主大会的各项管理工作实施监督管理;对物业服务企业与业主之间的纠纷作出行政裁决。

1.1.4 物业管理法律事实

1. 概念

物业管理法律事实是指物业管理法律规范所规定或认可的,能够引起物业管理法律关系产生、变更和终止(或消灭)的客观现象或原因条件。

2. 特点

物业管理法律事实具有客观性、能动性、法定性等特点。物业管理法律事实不是主观想象的“事实”,它能够影响法律关系的产生、变更和终止状态;何种客观现象或原因条件为法律事实,何种法律事实引发何种法律结果,是由法律规定的。

物业管理法律关系不是自然而然地产生的,也不会仅因法律规范存在就可以发生。具体的物业管理法律关系,只有在一定的法律事实发生以后,才能在当事人之间产生相应的法律关系。物业管理法律规范只是认定物业管理法律事实的依据,物业管理法律事实才是引起物业管理法律关系产生、变更和终止的原因。物业管理法律关系是物业管理法律规范的规定与实际发生物业管理法律事实的共同结果。

物业管理法律事实引起法律关系的变动,包括法律关系的产生(指在原无法律关系存在的当事人之间形成新的法律关系)、变更(指既存法律关系中的主体、客体、内容三要素或任一要素发生变化)、终止(指当事人之间的权利义务关系消灭,包括绝对消灭和相对消灭)三种情况。例如,业主与物业服务企业因签订物业服务合同这一行为事实而产生合同法律关系;合同履行过程中,双方协商在原合同基础上补充增加了新的物业管理服务内容,使原合同法律关系的客体发生相应变更;合同期满,双方合同法律关系终止。

3. 分类

物业管理法律事实具体种类很多。根据法律事实与物业管理法律关系主体的意志是否有

关,可以划分为自然事实与行为事实两大类。

(1) 自然事实

自然事实是指与物业管理法律关系主体的意志无关,并能引起物业管理法律关系产生、变更和终止的客观现象。自然事实又可分为事件与状态两种客观情况。

① 事件是指偶发的客观现象。分为不可抗力事件和社会意外事件两种情况。

不可抗力事件,根据《中华人民共和国民法通则》(以下简称《民法通则》)第一百五十三条、《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)第一百一十七条第二款规定,“是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”不可抗力事件通常指自然灾害性的事件(如地震、风暴等)和社会性的事件(如战争)等。

社会意外事件虽然也具有不以法律关系当事人意志为转移的性质,但并不当然地免除受该事件影响而给对方当事人或他人造成损害所应负的合理赔偿或补偿法律责任。

② 状态是指某种客观情况的持续,如业主的下落不明,约定或法定的时间已过。例如,某物业管理公司对外租赁房屋遇到承租人拒付租金情况,经过1年后才行使起诉,根据《民法通则》第一百三十六条规定,延付或者拒付租金的诉讼时效期间为1年,因此该物业管理公司一般就会丧失胜诉利益。其原因是经过1年行使起诉权的状态不符合前述法定延付或者拒付租金诉讼时效中止或中断规定,造成诉讼时效过期。

(2) 行为事实

行为事实是指以物业管理法律关系主体的意志为转移,并能引起物业管理法律关系产生、变更和终止的客观现象。根据行为是否与当事人的意志有关,可以分为当事人行为与他人行为两种。

① 当事人行为是指由一定法律关系当事人实施的能引发法律关系产生、变更和终止的行为,如业主拒付物业费的行为,可产生物业服务企业与业主之间的诉讼法律关系。

② 他人行为是指由非当事人实施的而能使当事人之间发生一定法律关系产生、变更和终止的行为,如法院的裁决、行政机关的行政处理决定即属于他人行为。

行为事实依其合法性还可分为合法行为和违法行为(包括违约行为、侵权行为等)。

1.2 物业管理法律规范

【案例】

物业公司履行疏通义务不到位担责

原告刘南诉称,2015年1月14日晚,原告家厨房下水管道返污水,原告向被告A物业管理公司报修,但被告未作处理,造成原告家厨房和客厅被污水浸泡。2015年1月18日,被告派员工将原告家厨房下水管堵住,但未疏通厨房主排水管道,致使污水从原告楼上住户

家的厨房下水管道大量排出，并流到原告家，使原告家受到损失，橱柜报废。原告与被告协商未果。现诉至法院，请求：一、依法判令被告赔偿装修工程款人民币 6 000 元、误工费人民币 2 000 元、损失补偿金和卫生清洁费人民币 1 000 元，合计人民币 9 000 元；二、判令被告承担本案诉讼费。

被告 A 物业管理公司辩称，原告的诉讼请求“由于被告未及时疏通主下水道和堵塞”，被告认为不存在。本案应当是侵权纠纷，不是原告所诉的合同违约造成的。原告报修后，被告已及时疏通解决，并有记录。原告说疏通主排水道时，被告将原告家的下水道堵塞，但被告说从来未堵过下水道。被告虽然负责对公共设施维护保养，但造成原告损失的是原告楼上住户丢下异物造成总下水道堵塞，返水到了原告家里，应当由楼上住户来承担赔偿责任，并非被告未尽到管理义务所致。故被告不应承担原告所诉赔偿责任。被告及时疏通后，原告并没有告知被告有其他的财产损失。当时被告的员工未见到原告家里有损失。且被告认为原告损失不实，主张的金额过高。

经审理查明，原告刘南系锦绣江南小区的业主。被告 A 物业管理公司系该小区的物业服务企业。2010 年 12 月 1 日，被告与该小区业主委员会签订《物业管理委托合同》，约定被告为该小区提供物业服务，同时约定了服务项目及标准。该合同第二条约定被告的服务内容包括“污水管道的疏通”。2015 年 1 月，原告房屋出现下水道返水的现象，被告的员工到其房屋进行查看，并进行了疏通。后原告房屋又发生返水的现象，致使其财产受到损失。双方产生纠纷，协商未果，原告起诉至我院。

上述事实，有原被告当庭陈述、收款收据、房证、照片、证人证言、锦绣江南小区物业管理委托合同、维修记录等证据经开庭质证，法院予以确认。

【分析】

《合同法》第六十条第一款规定：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。”《物业管理条例》第三十五条规定：“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。”

从本案实际情况看，原、被告之间的物业服务合同关系成立，合法有效。双方应严格遵守各自的合同义务。原告对于自己房屋具有管理维护的义务，其房屋下水道发生返水现象时，原告自己应当采取及时有效的措施，来防止损失的扩大。同时，《物业管理委托合同》已约定被告有污水管道的疏通义务，故被告应及时对原告房屋的返水现象采取合理的措施，并应查明原因，防止原告的损失继续扩大。而从本案的情况来看，被告采取的措施并未到达该效果，致使原告的财产又因返水受到了进一步损失。依据前述《合同法》《物业管理条例》所规定的法律规范，可以认定被告未能全面履行合同所约定的“污水管道的疏通”义务，提供的服务存在瑕疵，应承担相应的责任。被告作为物业服务企业，“污水管道的疏通”只是其服务项目的一部分，故被告只应在收取物业费的范围内对原告的财产损失承担部分责任，原告对自己的财产损失应承担主要责任。根据本案的实际情况，法院酌情确定被