

以案说法纠纷处理图解锦囊系列

07

物 业 纠纷处理 图解锦囊

TU JIE
JIN NANG



基本案情



分析解答
专家提示



处理锦囊



法律法规链接

知识图解 案例说法 操作锦囊

物业公司擅自将共有区域出租，
属于违法行为
业主委员会有权在解聘前期物业
公司之前新聘其他物业管理公司

物业设施伤人，物业服务公司需要承担责任
物业服务公司应当对公共区域养护、
维修中的不当行为负责
业主不可以违反物业管理公约自行安装防盗设施



法律出版社
LAW PRESS CHINA

法律出版社

以案说法纠纷处理图解锦囊系列

物 业 纠纷处理



法律出版社专业出版编辑委员会 编
钟兰安 陈书海 主编



法律出版社
LAW-PRESS CHINA

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷处理图解锦囊 / 法律出版社专业出版编委会编. —北京:法律出版社, 2017
(以案说法纠纷处理图解锦囊系列)
ISBN 978 - 7 - 5197 - 1192 - 4

I. ①物… II. ①法… III. ①物业管理—民事纠纷—处理—中国—图解 IV. ①D922.181 - 64

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 192512 号

物业纠纷处理图解锦囊
WUYE JIUFEN CHULI TUJIE JINNANG

法律出版社专业
出版编委会 编

策划编辑 朱海波
责任编辑 朱海波
装帧设计 贾丹丹

出版 法律出版社
总发行 中国法律图书有限公司
经销 新华书店
印刷 三河市龙大印装有限公司
责任校对 杨昆玲
责任印制 吕亚莉

编辑统筹 法律应用·大众出版第二分社
开本 A5
印张 12.625
字数 282 千
版本 2017 年 8 月第 1 版
印次 2017 年 8 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)

网址/www.lawpress.com.cn

投稿邮箱/info@lawpress.com.cn

举报维权邮箱/jbwq@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792

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、子公司销售电话:

统一销售客服/400-660-6393

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85330678 重庆分公司/023-67453036

上海分公司/021-62071639/1636 深圳分公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5197 - 1192 - 4

定价:35.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

作者简介

钟兰安 男，1978 年生于安徽凤阳。北京大学法学学士，中国人民大学法律硕士。先后在中国经济体制改革研究会、清华大学法学院工作，后从事专职律师工作，现为北京市京师律师事务所合伙人、专职律师。兼任社会职务：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心理事，北京交通大学中国文化产业研究院研究员兼知识产权与法律研究所副所长，广东省无形资产管理协会高级专家顾问等。钟兰安律师执业领域专注于企业法律顾问、房地产纠纷、知识产权保护等领域。

本套丛书着眼于日常生活中高频出现的法律纠纷,通过对基础法律知识的图解介绍,对具体案例的解析解答,联系现行的法律规定,为普通大众读者提供解决纠纷的技巧和操作指南。

丛书具有以下特点:

1. 合理务实的分册设置

丛书紧紧围绕普通大众常见的法律纠纷进行分册设置,包含婚姻家庭、道路交通、五险一金、劳动合同、物业、二手房买卖等热点专题。

2. 清晰直观的知识图解

丛书以图表的形式对每个专题纠纷的基本处理流程和流程中涉及的关键法律知识点进行解读。让读者清晰、明了、直观地理解法律知识点和流程节点。

3. 准确通俗的以案说法

丛书根据最新的法律法规,用准确、通俗的语言解读实践中的常见法律纠纷问题,为读者理解法律、解决问题提供有效的参考。

4. 精练实用的处理锦囊

每一个问题之后都设有专家提示和处理锦囊,用精练的语言提示处理每一问题需要注意的风险点和技巧。

希望本套丛书能够为广大读者带来切实的法律帮助。但囿于编者水平、精力有限,不完善之处在所难免,希望读者多提宝贵意见,以帮助我们修订、再版时加以完善。

联系邮箱:dazhong@lawpress.com.cn.

第一部分 物业纠纷处理图解

第一章 物业基础知识

- 005 | 一、物业的构成
- 007 | 二、业主的权利与义务
- 010 | 三、业主大会、业主委员会基础知识
- 016 | 四、成立业主大会、业主委员会流程图
- 019 | 五、业主委员会换届流程图
- 020 | 六、管理规约

第二章 物业服务企业

- 025 | 一、物业服务企业的资质管理
- 028 | 二、物业服务企业的权利和义务

第三章 物业管理服务

- 033 | 一、前期物业管理服务
- 036 | 二、普通物业管理服务

第四章 物业管理法律责任

- 045 | 一、物业管理法律责任中的民事责任

- 046 | 二、物业管理法律责任中的行政责任
- 047 | 三、物业管理法律责任中的刑事责任

第五章 物业的使用与维护

- 051 | 一、物业公共部分的使用与维护
- 052 | 二、物业专有部分的使用与维护
- 053 | 三、住宅专项维修资金

第六章 物业纠纷处理途径与证据

- 057 | 一、物业纠纷的解决途径
- 059 | 二、物业纠纷处理的常用证据

第二部分 物业纠纷处理锦囊

第一章 业主和业主委员会的权利

- 067 | 01. 业主委员会的诉讼主体资格问题
- 069 | 02. 签订购房合同时,开发商制定物业管理合同应符合法律规定
- 070 | 03. 开发商委托自己的子公司担任前期物业服务公司需要通过法定程序
- 072 | 04. 业主委员会的诉讼主体资格具有一定限制
- 074 | 05. 房屋设备不全,业主依法维权
- 077 | 06. 前期物业服务公司拒绝移交管理,业主委员会依法维权
- 079 | 07. 新旧物业公司交接的权利义务

- 082 | 08. 业主委员会有权在解聘前期物业公司之前新聘其他物业管理公司
- 084 | 09. 业主委员会可以代表业主起诉物业服务公司
- 086 | 10. 业主委员会可以向物业服务公司要求返还维修基金
- 088 | 11. 业主觉得业主委员会的决定不适当可以提起撤销之诉

第二章 物业维修纠纷

- 095 | 一、业主与物业服务公司的维修纠纷
- 095 | 01. 业主搭建防护网不能占用公共空间
- 097 | 02. 业主违章修建户外设施, 物业不是适格诉讼主体
- 100 | 03. 业主不能封闭阳台的约定需受合法性审查
- 103 | 04. 业主违反合法协议自封阳台, 物业服务公司可以起诉
- 106 | 05. 物业服务公司应当对维修过程中的不当行为负责
- 109 | 06. 物业服务公司有权阻止业主安装超负荷的大浴缸
- 111 | 07. 业主不能以前期物业合同不合理为由而进行违章装修
- 113 | 08. 业主违章装修, 物业服务公司无权罚款或采取断水断电等惩罚措施
- 115 | 09. 相邻其他业主造成侵权, 物业服务公司进行赔偿的法律界限
- 118 | 10. 物业管理服务企业有权处分和管理专项维修资金吗?
- 121 | 11. 物业服务公司应当对公共区域养护、维修中的不当行为负责
- 123 | 二、相邻业主之间的维修纠纷
- 123 | 01. 住户承重墙上凿眼, 邻居有权起诉
- 124 | 02. 业主在其独用的平台上搭建玻璃房不能违反物业管理公约

- 127 | 03. 业主装修不当造成损失,物业服务公司对其疏于监督管理造成的损失负责
- 130 | 04. 业主不可以违反物业管理公约自行安装防盗设施
- 131 | 05. 相邻业主不当装修造成损失,物业服务公司承担责任的法律界限
- 133 | 06. 业主不能以与其他业主进行同样装修为由,违反物业管理约定擅自装修
- 135 | 07. 装修排污堵塞管道,相邻业主负有排除妨碍的配合义务
- 138 | 三、业主与政府主管部门的维修纠纷
- 138 | 01. 业主封闭自家阳台,房地局无权处罚
- 141 | 02. 业主擅自建设违章建筑,房产管理机关应该处罚业主还是物业服务公司?

第三章 建筑物及其附属设施致人损害纠纷

- 145 | 一、建筑物致人损害纠纷
- 145 | 01. 锻炼坠楼身亡,修建方和物业成被告
- 146 | 02. 物业公司不对触电受伤业主负责
- 149 | 03. 楼道设计不合理,住户摔伤,物业服务公司与开发商应各自承担责任
- 151 | 04. 小区没有成立物业服务公司,出现问题时居委会街道办事处需要负责
- 153 | 05. 电梯发生事故,物业服务公司负责举证证明自己没有过错
- 155 | 06. 业主入住后房屋受损,物业服务公司和开发商在各自的职责范围内负责

157	07. 业主冒失乘货梯摔伤,物业服务公司不能证明自己没有过错的,需要负责
160	08. 台风导致水管堵塞造成损失,物业服务公司应该负责
161	09. 下水道堵塞找不出肇事人,由共有人共同承担责任
164	二、附属设施致人损害纠纷
164	01. 物业设施伤人,物业服务公司需要承担责任
166	02. 小区内堆放的建筑垃圾伤人,物业服务公司需要承担责任
168	03. 设置路障没有采取防护措施,物业服务公司需要承担责任
170	04. 危险品露天放置,小孩失手点燃引爆,物业公司和监护人各自承担责任
172	05. 因遭受物业环境污染损害,业主可以要求精神损害赔偿
175	06. 儿童攀爬小区草坪钢筋护栏受伤,物业服务公司和监护人各自承担责任

第四章 物业侵权纠纷

179	一、业主侵权纠纷
179	01. 房前小院扩建至人行道,物业公司起诉获支持
181	02. 业主委员会张贴通知指责物业服务公司贪污,内容失实应承担责任
182	03. 部分业主无权处置其使用的共用楼道
184	04. 业主维权行为过激,是否会侵害物业服务公司名誉?
186	05. 业主车辆受损,辱骂攻击保安构成侵权
187	06. 业主堆放建筑垃圾导致住户受害,应当承担赔偿责任
190	二、物业服务公司对业主人身权的侵权纠纷

- 190 01. 业主在住宅被装修工杀害,物业公司被判赔偿
- 192 02. 在小区内张贴失实公开信,物业公司成立侵权
- 194 03. 小区保安打死访客,物业服务公司承担责任
- 196 04. 物业员工窃卖业主电话号码被判刑
- 198 05. 业主突发急病,却遇电梯停运,物业服务公司应当负责
- 200 06. 业主小区内违禁放花炮出事故,物业服务公司尽到管理职责则不需要承担责任
- 203 07. 噪声扰民,开发商与物业谁之罪
- 205 08. 物业服务公司张贴告示点名批评业主,不构成名誉侵权
- 207 09. 业主热水器产生的冰溜子砸死小区居民,业主、物业公司和生产商各负其责
- 211 三、物业服务公司对业主财产权的侵权纠纷
- 211 01. 物业装修监管不力,楼下轿车被砸“毁容”
- 213 02. 未经业主同意,物业服务公司无权将“公用地”委托他人使用
- 215 03. 物业公司擅自将共有区域出租,属于违法行为
- 218 04. 开发商和物业服务公司无权收取业主装潢保证金
- 220 05. 业主装修,物业公司指定水泥、沙子等装修材料属于违法犯罪行为
- 223 06. 物业服务公司不能以危害小区安全为由擅自拆除户外广告牌
- 225 07. 物业服务公司丢失业主汇款应当承担责任
- 226 08. 未经业主同意,物业服务公司无权利用小区公共供暖设施对外供暖
- 228 09. 物业服务公司出租公用地,个别业主无权起诉物业服务公司

- 230 | 10. 业主家里管道堵塞受损失,物业服务公司在职责范围内承担责任
- 232 | 11. 群租二房东状告物业公司财产损失赔偿案败诉

第五章 物业管理费纠纷

- 237 | 一、业主拒交管理费纠纷
- 237 | 01. 因新买房屋漏水业主拒交物业管理费
- 239 | 02. 认定物业公司提供的服务是否符合合同约定的标准
- 242 | 03. 尚未办理产权转让,正在使用业主不可因此拒交物业管理费
- 244 | 04. 物业服务公司没有履行物业管理职责,业主可以拒交物业费
- 246 | 05. 没有签订物业管理合同,业主不可以因此拒交物业管理费
- 248 | 06. 业主家中被盗,业主不可因此拒绝交纳物业管理费
- 251 | 07. 物业服务公司单方面提高小区停车费的行为违法
- 256 | 08. 业主无权以开发商违约为由拒绝交纳物业管理费
- 259 | 二、物业服务公司索要管理费纠纷
- 259 | 01. 业主未与物业公司签订物业合同,业主不可因此拒交物业费
- 261 | 02. 开发商无权要求业主在办理入住时先交纳物业管理费
- 263 | 03. 物业服务公司不能以“二次供水”为由提高水价
- 268 | 04. 业主拖欠费用,物业服务公司无权强制停水
- 271 | 05. 物业服务公司无权强行收取装修配合费
- 275 | 06. 业主对于物业服务公司的事实管理行为应当依法交纳物业费

- 277 07. 物业管理服务合同没有明确收费标准, 物业服务公司
无权自行提高收费
- 279 08. 原物业管理服务合同期满没有续签, 业主接受服务应
当交费
- 281 09. 业主拖欠物业服务费时, 物业服务公司可以不为其提
供物业服务

第六章 车辆管理纠纷

- 285 一、车位纠纷
- 285 01. 业主车位常被占, 物业服务公司应当承担责任
- 287 02. 业主擅自改变车位造成损失, 物业服务公司不需负责
- 288 03. 业主交纳了停车场地使用费, 并非直接与物业服务公
司构成保管合同关系
- 291 04. 业主车位被人占, 停放他处受损失, 物业服务公司承
担部分责任
- 292 05. 签订租用停车位合同, 物业服务公司对业主车辆负有
安全保障义务
- 296 06. 物业服务公司无权在小区楼间空地划出车位出租
- 299 二、车辆丢失、毁损纠纷
- 299 01. 高空坠物砸车, 物业公司巧妙取证免责
- 301 02. 业主汽车被盗, 保险公司理赔后可以向物业服务公司
索赔
- 304 03. 住户车辆被盗, 物业服务公司应当承担责任
- 306 04. 突发暴雨车库被淹, 物业服务公司不可以免责
- 310 05. 物业服务合同没有明确车辆保卫服务, 业主丢车, 物
业服务公司不承担责任

- 312 | 06. 物业服务公司只收取规定的车辆管理费的一半,也应
对车辆损坏负全责
- 314 | 07. 住客在酒店丢失车辆,酒店尽到安全保障义务的不承
担责任
- 316 | 08. 住户擅自停车占用通道,物业服务公司为疏通道路而
损坏车辆不应赔偿

第七章 安全保卫纠纷

- 321 | 01. 保安半夜进民宅,物业服务公司应当承担责任
- 323 | 02. 业主小区内被杀,物业服务公司尽到管理职责,则不
需要承担责任
- 325 | 03. 住户家中被害,值勤保安已作访客登记,物业服务公
司不承担责任
- 328 | 04. 住户家中被害,开发商和物业服务公司不因建筑 and 管
理瑕疵而承担责任
- 332 | 05. 业主小区遭殴打,在场保安未救助,物业服务公司应
该承担责任
- 334 | 06. 住户家中物品被盗,物业服务公司不承担责任
- 337 | 07. 物业服务公司禁止封闭阳台,窃贼入室行窃,物业服
务公司负责
- 338 | 08. 物业服务公司纵容小区黑恶势力,业主受损,物业服
务公司负责
- 340 | 09. 他人跳楼自杀砸死住户,物业服务公司不承担赔偿责
任
- 342 | 10. 业主与看房人发生纠纷被打伤,物业服务公司不需承
担责任

- 344 | 11. 物管公司不承担紧急避险行为的民事责任

附 录

- 351 | 中华人民共和国物权法(节录)
- 353 | 中华人民共和国侵权责任法(节录)
- 356 | 中华人民共和国合同法(节录)
- 358 | 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
- 361 | 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
- 363 | 物业管理条例
- 374 | 业主大会和业主委员会指导规则
- 384 | 物业服务收费管理办法

第一部分

物业纠纷处理图解