

物业纠纷

常见疑难问题解答与法律依据

主 编 / 孙永一
副主编 / 赵悦红

- 囊括物业纠纷常见疑难问题解答与全国各地常用典型法律依据
- 立足审判实践，贴近实际问题，着眼矛盾化解
- 融理论性、知识性、实用性与工具性为一体



法律出版社 | LAW PRESS

物业纠纷

常见疑难问题解答与法律依据

主编 / 孙永一
副主编 / 赵悦红



法律出版社 | LAW PRESS

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷常见疑难问题解答与法律依据 / 孙永一主
编. —北京: 法律出版社, 2016. 12 (2017. 1 重印)

ISBN 978 - 7 - 5197 - 0257 - 1

I. ①物… II. ①孙… III. ①物业管理—民事纠纷—
处理—中国—问题解答 IV. ①D922. 181 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 270271 号

物业纠纷常见疑难问题解答与法律依据
孙永一 主编

策划编辑 韦钦平 朱海波
责任编辑 夏旭日
装帧设计 汪奇峰

© 法律出版社·中国

开本 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

版本 2016 年 12 月第 1 版

出版 法律出版社

总发行 中国法律图书有限公司

印刷 三河市兴达印务有限公司

印张 21 字数 480 千

印次 2017 年 1 月第 2 次印刷

编辑统筹 大众出版分社

经销 新华书店

责任印制 沙磊

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

网址/www.lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

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

重庆公司/023-65382816/2908

北京分公司/010-62534456

西安分公司/029-85388843

上海公司/021-62071010/1636

深圳公司/0755-83072995

书号: ISBN 978 - 7 - 5197 - 0257 - 1

定价: 48.00 元

(如有缺页或倒装, 中国法律图书有限公司负责退换)

孙永一

男，1990 年获得山东政法学院法学学士学位，2003 年获得山东大学法律硕士学位。现任山东省济南市中级人民法院党组成员、副院长。从事民商事审判二十年，积累了丰富的审判经验。主编《企业知识产权保护司法实务》，参与编写《新合同法审判实务研究》。

赵悦红

女，1990 年获得中国政法大学法学学士学位，2003 年获得山东大学法学院法律硕士学位。现任济南市中级人民法院民一庭庭长。从事民商事审判二十年，审理众多新型疑难复杂案件，系全国著名的山东三联集团彩石山庄房地产案件审判工作的主要参与者。撰写的裁判文书以及典型案例获全省一等奖，参与编写《借款担保合同纠纷》。

编写委员会

主 编：孙永一 济南市中级人民法院党组成员、副院长

副主编：赵悦红 济南市中级人民法院民一庭庭长

成 员：刘继英 济南市中级人民法院行政庭副庭长

曹 慧 济南市中级人民法院民一庭法官

许海涛 济南市中级人民法院民一庭法官

唐鸣亮 济南市中级人民法院民一庭法官

王立强 济南市中级人民法院民一庭法官

杨春疆 济南市槐荫区人民法院民一庭庭长

李 江 济南市市中区人民法院少年审判庭庭长

徐林豹 山东国曜律师事务所律师

王洪礼 山东政法学院副教授

序

伴随着我国住房制度的改革,城市化进程的加速,城镇居民的居住环境发生了深刻的变化。一个个住宅小区,构建起现代城镇居民全新的生活空间。人口密度的增高伴随着人际关系更趋于复杂。生活在同一栋建筑物内的业主虽唇齿相依,祸福与共,但生活习惯却不尽相同,对居住环境之品质要求亦不一致,引发了许多复杂而尖锐的矛盾冲突。为了业主彼此之间相处和谐,居住环境的安定有序,现代化、专业化的物业管理应运而生。物业管理在西方发达国家和地区已有上百年的发展史,而在我国还是一个新兴行业。但伴随着物业服务市场日益繁荣,物业管理中产生的纠纷也日益增多。这些纠纷与人民群众的日常生活密切相关,往往牵涉房地产开发商、物业服务企业、小区业主自治组织、业主个体等多方利益,涉及社区自治、城市管理和建设等领域的诸多问题。物业管理纠纷既是关系民生和谐的社会热点,同时也是当前司法审判的难点。

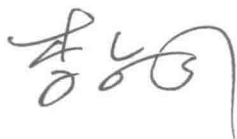
2007年10月1日起实施的《物权法》中规定了建筑物区分所有权这一新型的法律关系,为调整物业管理中各类主体之间的权利义务关系奠定了基础。2009年5月25日,最高人民法院公布了《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》和《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》。两部司法解释为人民法院处理物业管理纠纷提供了依据。但作为涉及小区居民生活方方面面的物业管理不仅是具体的,而且是琐碎的,与每个业主日常起居的细节相连,加之其涉及面广、社会关注度高,新问题、新情况不断涌现,各种纷繁复杂的物业管理纠纷仍然考验着法官的审判技巧与智慧。为正确适用法律,有效化解各类物业管理纠纷,济南市中级人民法院民一庭组织有关法官在繁重的工作之余,潜心钻研撰写了本书。

值得一提的是,本书的作者均是长期从事物业纠纷案件审理工作的一线法官,有着丰富的审判实践经验,同时具备扎实的法学理论功底,对相关理论问题能够作出很有深度的探讨。他们利用业余时间,付出了辛勤劳动,收集了百余条长期困扰物业纠纷审判实践的问题,既进行法律理论的阐述,又给出了实务的解决思路,体

现了法官们源于审判实践的深入思考,是审判经验的凝练与升华。本书的可贵之处,在于立足审判实践,贴近实际问题,着眼矛盾化解,是审判工作与调研工作的有机结合。实践性是本书区别于学术著作和一般普法类图书的一大特点,书中列举的问题皆源于审判实践,着重对于物业纠纷审判实践中存在的疑难问题、新型问题进行了梳理解答。内容新颖全面,贴近生活,融理论性、知识性、实用性与工具性为一体,既有对实体法适用问题的阐述解答,又有对案件审理方法和技能的探讨。

本书是法官在繁忙的工作之余辛勤劳动的成果,凝结了他们的汗水与智慧。希望本书能够为从事物业纠纷审判的法官提供有益的帮助,为法学理论工作者提供一些实践素材和不同的研究思路,为物业管理行政主管部门及其他组织依法履行监管职责提供支持与参考,对广大业主和物业服务从业者起到诉讼指引和普法教育作用。从而为建设和谐社区,构建和谐的物业服务关系,尽微薄之力。

中共济南市委常委、
政法委书记



目 录

第一编 物业纠纷常见疑难问题解答

第一章 物业管理概述	3
第一节 “物业”及“物业管理”的概念	3
1. 如何理解“物业”的概念?	3
2. 一个完整“物业”由哪些部分构成?	4
3. “物业管理”的含义是什么?	4
4. 物业管理的模式有哪些?	5
5. 物业管理区域如何划分?	6
第二节 物业管理法律关系中的相关主体	7
6. 如何界定业主身份?	7
7. 业主在物业管理活动中有哪些权利与义务?	8
8. 如何依法成立业主大会?	9
9. 如何选举产生业主委员会?	11
10. 业主大会有哪些职责?	11
11. 业主委员会有哪些职责?	12
12. 业主表决权能否委托他人行使?	13
13. 夫妻共有某专有部分,一方行使表决权后,另一方可否以未经其同意为由 主张该表决权的行使无效?	14
14. 物业服务企业在物业管理活动中具有哪些权利与义务?	14
15. 如何理解物业使用人的概念? 物业使用人分为哪几类?	15
16. 物业使用人在物业管理法律关系中具有何种权利与义务?	16
17. 物业使用人在何种情况下承担交纳物业费的义务?	17
18. 业主委员会是否具备诉讼主体资格?	19

19. 业主委员会提起诉讼是否必须经过业主大会的决议通过? 22
20. 业主要求罢免业主委员会成员或改选业主委员会,是否属于人民法院的受理范围? 24

第二章 建筑物区分所有权纠纷 25

第一节 业主专有权纠纷 25

21. 建筑物区分所有权的含义是什么? 25
22. 业主专有权的含义是什么? 如何界定专有部分? 25
23. 业主使用专有部分有哪些限制? 26
24. 对于业主违规装修等不当使用专有部分的行为,谁有权予以制止? 26
25. 对于业主的“住改商”行为,谁有权提起诉讼? 27
26. 有利害关系的业主对“住改商”行为提起诉讼,人民法院如何处理? 27
27. 小区公共设施的设置和使用侵害业主专有部分权利,业主是否有权起诉要求排除妨害? 28

第二节 业主共有权纠纷 28

28. 业主共有权的含义是什么? 业主共有部分的范围包括哪些? 28
29. 小区电梯、外墙、大门广告收入以及公共车位租赁收入等收益归谁所有? 如何分配使用? 30
30. 业主个人能否要求分配物业共有部分的收益? 31
31. 露台属于专有部分还是共有部分? 业主能否将露台改造成封闭性空间? 31
32. 对于侵害小区共有部分的行为,谁有权提起诉讼? 32
33. 部分业主有权处置共用楼道吗? 33
34. 部分业主擅自处置共用楼道,其他业主起诉至法院,应如何处理? 33
35. 小区绿地归谁所有? 34
36. 业主委员会对物业进行自管的情况下,业主委员会是否可以向业主收取物业费? 34
37. 物业管理用房中包括业主委员会的办公用房吗? 36
38. 物业服务企业能否利用人防工程取得收益? 36

第三节 车位、车库纠纷 37

39. 物业服务企业将小区绿地改建成停车位,相关权利人诉至法院要求恢复原状,应如何处理? 37
40. 小区车位、车库归谁所有? 37
41. 物业服务企业是否有权在小区空地上划出车位出租? 38
42. 如何理解物业服务企业收取车位费的性质? 38

43. 物业服务企业能否自行决定车位费的价格?	39
44. 业主已购车位但是没有停放车辆,是否应当交纳停车服务费?	40
45. 对于建设单位未出售的车位,物业服务企业是否可以收取停车服务费?	41
第四节 专项维修资金及共有部分的维修	42
46. 什么是专项维修资金? 专项维修资金设立的目的是什么?	42
47. 住宅物业小区哪些部位的维修可以动用专项维修资金?	43
48. 物业共有部分、共用设施设备需要维修时,什么情况属于物业服务企业履行日常维护、保养义务的范围,什么情况下可以动用专项维修资金?	44
49. 小区的供水、供电、供热、供气、有线电视、网络等专营设施设备的维修、改造、更新是否可以动用专项维修资金?	45
50. 使用专项维修资金需要经过什么程序?	46
51. 住宅专项维修资金归谁所有? 物业服务企业未及时利用专项维修资金对住宅共用部分、共用设施设备进行维修给业主造成损失的,是否应承担责任?	47
第三章 业主知情权、撤销权纠纷	49
第一节 业主知情权纠纷	49
52. 业主知情权的含义是什么? 具体内容有哪些?	49
53. 对业主知情权的行使是否应进行目的正当性审查?	51
54. 业主知情权义务主体有哪些? 如何确定?	51
55. 业主能否要求查阅物业承接验收资料?	52
56. 物业服务企业服务项目、收费标准是否应当公开?	53
57. 物业服务企业经营公共部分需要履行哪些手续? 对于经营收益及使用是否应当向业主公开?	53
58. 物业服务企业对于物业费的收支情况是否应当向业主公布? 业主是否有权要求查询物业服务企业的会计账簿、原始会计凭证、财务账册等资料?	54
59. 业主知情权应以何种方式实现?	55
60. 谁具备业主知情权之诉原告的诉讼主体资格?	56
第二节 业主撤销权纠纷	56
61. 业主撤销权的含义是什么?	56
62. 撤销权的行使对象是什么?	57
63. 可行使业主撤销权法定情形有哪些?	57
64. 业主撤销权的权利主体是谁?	58
65. 针对业主大会、业主委员会作出违法决议的情况,有哪些救济途径?	59

66. 业主行使撤销权有无期限限制? 与《合同法》第 75 条规定的撤销权行使期限有何不同?	60
67. 业主仅以未参加业主大会会议或业主委员会会议为由要求撤销业主大会或业主委员会决议, 能否支持?	61
68. 业主能否直接要求撤销业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同?	61
69. 业主大会或业主委员会的决议被撤销后, 依照该决议所签订的合同其效力如何认定?	61
70. 如何认定业主撤销权之诉的适格被告?	63
71. 业主撤销权纠纷的举证责任如何分配?	63

第四章 物业服务合同纠纷 64

第一节 前期物业服务合同纠纷 64

72. 如何理解前期物业服务合同的含义?	64
73. 业主能否以并非前期物业服务合同当事人为由, 拒绝交纳物业费?	65
74. 业主以前期物业服务合同约定的物业费标准超出政府指导价为由要求降低, 应如何处理?	65
75. 建设单位未通过招投标方式与选聘的物业服务企业签订的前期物业服务合同是否有效?	67
76. 建设单位在出售商品房时承诺赠送物业费, 业主以此为由拒交物业费, 是否应当支持?	68
77. 前期物业服务合同到期或终止后, 前期物业服务企业拒绝退出, 如何处理?	69
78. 前期物业服务企业拒绝退出, 继续提供物业服务, 业主能否拒交物业费?	69
79. 物业服务企业与建设单位签订前期物业服务合同后, 又与业主分别签订的物业服务合同的效力如何认定? 对物业费标准约定不一致时, 应如何处理?	70
80. 业主能否以商品房买卖合同中未载明前期物业服务的内容为由, 主张前期物业服务合同无效?	71

第二节 物业服务合同订立纠纷 72

81. 业主委员会委托物业服务企业向业主征求对于物业费涨价的意见, 是否合法?	72
82. 未经法定程序, 业主委员会与物业服务企业签订的物业费涨价协议, 是否有效?	72
83. 物业服务企业不具备法人资格和物业服务资质, 物业服务合同的效力如何认定?	73

84. 业主大会选聘的物业服务企业因前物业服务企业拒不交接,未能进驻小区提供服务,能否要求业主按约支付物业费?	74
85. 物业服务合同到期后未续签合同仍提供服务,业主以没有续签合同为由拒交物业费,是否支持?	75
第三节 物业服务合同履行纠纷	75
86. 业主能否以物业服务企业未公开物业费收支情况为由拒交物业费?	75
87. 业主能否以物业服务企业提供的服务有瑕疵为由拒交或少交物业费?	77
88. 业主能否以物业服务企业将小区物业服务转包他人经营为由拒交物业费?	78
89. 业主能否以建设单位交付的房屋存在质量问题或建设单位存在其他违约情形为由拒交物业费?	79
90. 业主能否以污水管道返水导致家中财物受损为由拒交物业费?	80
91. 业主能否以家中供暖设施漏水致财物受损为由拒交物业费?	81
92. 业主能否以家中供暖温度不达标为由拒交物业费?	82
93. 业主能否以在小区内停放的车辆被盗、被毁损或车内财物被盗为由拒交物业费?	82
94. 业主能否以电梯存在运行故障为由拒交物业费?	83
95. 业主能否以住宅单元门的门禁损坏,物业服务企业不及时修理为由拒交物业费?	83
96. 业主能否以购买的车位不能办理产权证为由拒交物业费?	84
97. 业主能否以购买或租用的停车位经常被他人占用为由拒交物业费?	85
98. 业主能否以物业服务企业占用小区公共部位设置停车位、侵犯公共利益为由拒交物业费?	86
99. 业主能否以消防通道被停车占用为由拒交物业费?	86
100. 业主能否以小区公共绿地被其他业主圈占为由拒交物业费?	87
101. 业主能否以物业服务企业对公共绿地养护、管理不到位为由拒交物业费?	88
102. 业主能否以物业服务企业保洁服务不达标或存在瑕疵为由拒交物业费?	88
103. 业主能否以自行保洁为由拒交物业费?	89
104. 业主能否以财物被盗为由拒交物业费?	90
105. 业主能否以小区内发生刑事案件、业主的人身安全受到损害或威胁为由拒交物业费?	90
106. 物业服务企业在承接查验时发现共用部位、共用设施设备存在质量问题如何处理?	91
107. 房屋长期未实际入住和使用,业主是否应当交纳物业费?	92
108. 建设单位未出售的房屋,是否适用空置房的收费标准?	94

109. 如何认定房屋空置的事实? 业主要求按照空置房标准交纳物业费, 是否以经物业服务企业确认为前提?	95
110. 物业费的支出主要包括哪些方面? 物业服务企业能否主张物业费的同时, 另行主张电梯费及公用照明费?	95
111. 房屋被转让后, 物业服务企业能否向房屋买受人主张原业主欠交的物业费?	96
112. 原业主死亡后, 其欠交的物业费, 物业服务企业能否向其继承人主张?	97
113. 业主以其他业主的侵权行为造成其财产损失, 物业服务企业未尽制止义务或未能有效制止为由拒交物业费, 是否应当支持?	98
114. 小区住宅改为商业用途的房屋, 物业服务企业可否要求相关业主按照商业用房的标准交纳物业费?	99
115. 小区中的水、电、暖、气等尚未进行“一户一表”的改造, 物业服务企业提供向专营公司交纳相关费用的相应证据, 可否向业主追偿?	100
116. 物业服务企业主张逾期交纳物业费滞纳金或违约金的, 应如何处理?	101
117. 物业费纠纷如何适用诉讼时效的规定?	101
118. 业主以已向业主委员会交纳了物业费为由, 拒绝向物业服务企业交纳物业费, 是否应当得到支持?	102
第五章 专营设施设备的归属与维护纠纷	104
119. 小区内水、电、暖、气等专营设施设备的产权归谁所有?	104
120. 《山东省物业管理条例》实施以后建成的住宅小区内专营设施设备的维护责任应由何方承担?	105
121. 《山东省物业管理条例》实施以前建成的住宅小区内专营设施设备的维护责任应由何方承担?	106
122. 《山东省物业管理条例》实施前建设的住宅小区, 未将专营设施设备移交给专营单位, 应由何方承担维护责任?	107
123. 小区内未移交专营公司的水、电、暖、气等专营设施, 应如何组织维修? 发生维修费用如何分担?	108
第六章 物业管理侵权纠纷	109
124. 小区物业服务企业安保人员履行职务过程中伤害业主或访客, 物业服务企业是否应当承担赔偿责任?	109
125. 健身器材致人损害, 物业服务企业主张已经设立安全警示标志, 是否可以免责?	109

126. 设置路障或未采取安全措施导致进入小区的非小区居民受伤,物业服务企业是否应当承担责任?	110
127. 业主家中被盗,小区监控设施毁坏无法识别犯罪嫌疑人,物业服务企业是否应当对被盗业主承担责任?	111
128. 小区内高空坠物致人损害,物业服务企业是否应当承担赔偿责任?	112

第二编 物业纠纷处理常用法律依据

第一章 法律、法规、司法解释及其他规范性文件	117
中华人民共和国物权法(节录)(2007年10月1日)	117
中华人民共和国合同法(节录)(1999年10月1日)	122
物业管理条例(2007年8月26日)	136
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年10月1日)	143
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年10月1日)	145
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)	147
前期物业管理招标投标管理暂行办法(2003年9月1日)	148
物业服务收费管理办法(2004年1月1日)	153
物业服务收费明码标价规定(2004年10月1日)	155
物业服务定价成本监审办法(试行)(2007年10月1日)	156
物业服务企业资质管理办法(2015年5月4日)	158
业主大会和业主委员会指导规则(2010年1月1日)	161
住宅专项维修资金管理办法(2008年2月1日)	169
住宅室内装饰装修管理办法(2011年1月26日)	175
物业承接查验办法(2011年1月1日)	180
第二章 全国主要省(市)物业管理规定	185
北京市物业管理办法(2010年10月1日)	185
上海市住宅物业管理规定(2011年4月1日)	192
天津市物业管理条例(2008年12月1日)	205
重庆市物业管理条例(2009年10月1日)	216

广东省物业管理条例(2009年3月1日)	228
浙江省物业管理条例(2009年11月27日)	239
江苏省物业管理条例(2013年5月1日)	247
第三章 山东省主要物业管理规定	261
山东省物业管理条例(2009年5月1日)	261
山东省住宅物业服务收费管理办法(2012年1月1日)	275
山东省住宅专项维修资金管理办法(2015年5月1日)	278
关于推进全省老旧小区整治改造和物业管理的意见(2015年8月1日)	283
济南市物业管理办法(2015年2月1日)	286
济南市住宅物业服务收费管理实施办法(2012年8月1日)	296
关于公布我市普通住宅物业服务等级标准及物业服务收费基准价格的通知 (济南)(2012年8月1日)	299
后记	322

第一编

物业纠纷常见疑难问题解答

