

物业管理纠纷精典案例

主 编 刘德明

副主编 张演成 杜贵波

黄 河 出 版 社

前 言

随着社会经济的发展和人民生活水平的不断提高,房地产成为人们经常提及的话语,由此而衍生的物业管理也成为人们生活中至关重要的元素。然而,随着一栋栋住宅楼的拔地而起和生活社区的日益增多,各种物业纠纷也不可避免地产生着,并且随着各种法律法规的日益完善和人们维权意识的不断提高,这类纠纷呈上升趋势。如何解决房地产公司、物业公司、业主之间接连不断出现的矛盾和纠纷,物业管理公司如何更好地维护业主和自身的权利,更好地服务于地产商和业主,已成为人们关注的焦点。

毋庸置疑,由于物业管理公司所属行业的服务性和特殊地位,使其在一系列纠纷中始终处于“风暴眼”地位。业主与物业管理公司、地产商与物业管理公司、行政主管部门与物业管理公司、业主委员会与物业管理公司的矛盾纠纷,都或多或少地将物业管理公司牵扯进来。作为物业管理企业如何正确运用法律法规,维护业主权益,规避企业风险,化解物业管理纠纷和矛盾,推动行业健康发展,创建和谐社会,成为物业管理公司迫切需要解决的问题。

正是基于以上原因,笔者结合多年的从业经验,在工作之余撷取了大量物业管理方面的纠纷案例,并咨询了相关的法律专家,本着严谨负责的态度编写了这本书。本书精选了近年来全国各地发生的物业纠纷案例,并对各案例进行了详细的法理分析,指出了解决类似纠纷的法规依据。同时本书还收录了国

家及有关部委相继出台的《物业管理条例》、《物业管理服务收费管理办法》、《前期物业管理招标投标（暂行）办法》、《业主大会议事规则》、《物业管理企业资质管理办法》、《关于物业管理服务明码标价的规定》、《前期物业管理服务合同（示范文本）》、《业主临时公约（示范文本）》等八个物业管理方面的法律法规。

本书的编写注重实用，贴近生活。它不是单纯理论方面的说教，也不尽是冰冷严肃的行政性规定的汇编，它所收案例具体实在，法理分析通俗易懂，以带有普遍意义的物业纠纷案例为基础，融知识性、实用性与工具性为一体。无论您是一位物业管理人员，还是一位购房业主，都会对您的工作、生活带来一定的帮助，书中的一些相关的法律法规也一定会成为您的工具与助手。

由于时间及水平所限，书中难免存在谬误，还望业内人士批评指正。

该书在编写过程中，部分物业管理纠纷案例参考、借鉴了有关媒体的报道和资料，但由于时间已久、信息缺失等原因，未能够与有关案例的作者取得联系，望作者看到该书后与我们联系，以便寄送稿酬。

编 者

目 录

前 言	(1)
-----------	-----

第一编 业主、物业公司之纠纷

跳楼自杀者砸坏轿车 责任谁负?	(3)
私装监视器引发争议	(4)
业主状告房管局行政不作为	(5)
业委会应规范自己的行为	(6)
业主被打伤 物业是否担责?	(7)
业主委员会无权收取投标保证金	(8)
夜半鸡叫“叫”声扰人 物管部门出手治理	(10)
三年未交暖气费遭起诉 居民抗议“强行供暖”	(11)
房管局不履职被判违法	(11)
业主拖欠物业费不合理	(12)
不承认物业管理 拒交小区停车费	(13)
物业员工法庭讨尊严 打人业主同意给赔偿	(15)
业委会可否追索欠交的物业费?	(16)
业委会不合法 被 800 名业主“炒掉”	(18)
业委会指责物业“贪污”被判侵权	(19)
醉汉小区内被撞死 物业公司赔偿 22 万	(19)
物业合同到期后顺延 不交物业费属于违约	(21)
小狗咬伤儿童 责任由谁承担?	(22)

第二编 前期物业管理之纠纷

以签到方式与业主签合同不合法	(25)
水管噪音大 业主状告开发商	(26)
自家阁楼为何“缩水”?	(27)
开发商拒交房屋违约	(28)
房屋质量不达标 业主反诉开发商	(28)
化粪池炸伤男童 开发商赔偿 14 万	(29)
开发商有权承诺物管的内容吗?	(30)
物业费收得低就不保安全?	(31)
先签协议再验房 开发商被判违约	(33)
这笔物管费到底该谁交?	(34)
业主磕破头 开发商赔偿	(36)
业主被窃 开发商赔偿	(37)
建设单位出售人防工程违法	(38)
手持房产证难进自家门	(39)

第三编 物业管理服务之纠纷

女业主命丧豪宅物管担责	(43)
物业公司无作为 业主有权炒鱿鱼	(44)
居委会状告物业侵权胜诉	(45)
小区道上停车引发民事纠纷	(47)
外出猝死算不算工伤?	(47)
车在车棚被盗物业拒担责	(49)
空置房要交物业费	(50)
业主被害物管是否该担责?	(50)

电梯间内接连发生劫案 小区物业该不该担责?	(51)
接到业主家中的报警信号 可以破门入室吗?	(52)
物业锁住消防器材 违法	(54)
保安客串水暖工 水漫业主家	(55)
未签订物业合同 拒交物业费行吗?	(55)
楼上空调漏水 物业检测有误同赔偿	(56)
大学生宿舍内丢失电脑 状告学校败诉	(57)
物业停车管理有疏漏 丢车业主可否获赔?	(58)
宣传栏酿祸是否属于不可抗力	(59)
未经业主同意擅自对外供暖 业主委员会一审告赢物业公司	(60)
小区内丢车 物业究竟负什么责任	(61)
护栏扎伤儿童 物业公司赔偿	(62)
炒掉物业就能一了百了?	(63)
装谁的电话业主自主选择	(65)
业主一年丢失 17 辆摩托车 物业公司赔偿 50% 损失	(66)
小区发生“命案”谁担责?	(67)
住户电话被掐断 各有说法难解决	(68)
大楼起火 房客跳楼致残谁来赔?	(70)
停电“制裁”居民 物业败诉	(70)
家中被淹 业主获赔	(71)
烧坏业主电器 物业公司“埋单”	(72)
车库水淹奔驰车 物业赔偿 86 万元	(72)
业主车位被占 物业公司当赔	(75)
物业公司替“肇事烟花”赔偿	(75)
物业公司移交管理权应规范	(76)
业主电动车被盗 保安公司应否担责?	(77)
物业擅自涨价业主拒绝交纳 法院当庭判决收费不应乱加	(81)
儿童溺水 物业赔钱	(82)

业主滑倒受伤 物业赔八千	(83)
车未放车棚丢了白丢 车主向物管索赔败诉	(84)
代收费纠纷暴露物管难题	(85)
小区物业拒绝代收邮件 物管业主骤起纷争	(85)
为防用户偷用暖气水 物业竟称水中加毒	(86)
没有签订物管服务合同, 业主该不该支付物业管理费?	(87)
丰田轿车小区被盗 物业无责不赔	(88)
保险公司向物业索赔一审胜诉	(89)
电梯挤死 15 岁童工 劳务公司赔偿 19 万	(90)
三名保安滥用职权 殴打司机被判拘役	(91)
业主被打 物业赔偿千元	(92)
小区停车不入位 丢车责任自负	(93)
小区百万“洗脸”费遭置疑 物业该不该公示费用明细?	(94)
业主抓贼受伤 状告物业	(95)
业主摔伤物业是否该赔偿?	(95)
化粪池旁烧奠纸 引爆沼气致身亡	(96)
太阳能热水器溢水冰挂坠落致人死亡 谁担责?	(97)
墙上掉砖头 物业警示不免责	(101)
物业未尽保管责任要担责	(101)
住户摔成骨折 物管赔偿 2 万多	(102)
家中被盗迁怒小区绿化	(103)
停车管理存在疏漏 物业公司赔偿业主	(104)
物业告业主索取物业费	(105)
业主被砍伤 谁来担责?	(106)
业主溺水 谁担责任?	(107)
歹徒劫走保险柜 业主向物管讨说法	(108)
不交物业费就拆电表?	(110)
儿童高空坠落身亡 谁担责?	(110)

轿车被划 物业是否担责?	(111)
业主被盗小区保安要负责吗?	(113)
物业公司起诉欠费业主	(113)
保安盗打电话之后: 当事人判刑一年 业主索赔无望	(115)
水漫新居 物业担责	(116)
物管公司擅自提价 小区居民诉诸法律	(117)
大学生掉入通风井致死 家属获赔 10 万	(118)
业主家中被盗诉小区保安渎职	(119)

第四编 物业使用和维护之纠纷

漏水纠纷闹了八年 业主物业两不相让	(123)
房屋渗漏物业无法维修 业主拒交物业费可行否?	(124)
绿地建起物业管理楼 业主委员会遭质疑	(125)
物管擅自出租公共场地违法	(126)
装修擅改结构打穿楼板 物业被判连带赔偿损失	(127)
小区楼间空地属于业主 物业强划车位收费无效	(128)
楼上业主装修污水反灌 楼下业主状告物业被驳回	(129)
物业只收占道费 不负责看管车辆	(129)
小区业主私自搭建车棚怎么办?	(130)
转让公共用地物业侵权	(131)
切勿忽视不动产相邻权	(132)
不让业主装太阳能 开发商扣下房产证	(133)
暖气跑水家中遭殃 业主擅自拆改损失自负	(134)
违法装修造成损失 物业公司是否应承担责任	(135)
楼上装修砸穿地板 楼下不堪骚扰索赔	(135)
楼上漏水 物业管理处要楼下主人分摊出钱修	(136)
要求业主拆除私建护栏 物业公司诉求被驳回	(137)

空调噪音扰民 法院判决移走	(137)
占据阁楼养鸽扰邻 一养鸽人因屡抗执行被拘 15 天	(138)
物业有权行使墙体租赁权吗?	(139)
广告贴入小区电梯 业主竟然无权话事	(139)
小区会所变成鲍翅馆 业主状告俱乐部败诉	(140)
电梯停运为哪般?	(141)
排水管堵塞渗漏 物业公司被判赔偿	(143)
小区居民改绿地当菜园 物管部门发现及时制止	(143)
供水单位抄表不到户一审被判败诉	(144)
私人车位被他人占用 物业疏于管理要赔偿	(144)
市民打赢“采光权”官司 城管被判不作为	(145)
私装水床 造成他人财产损失	(145)
楼上装修砸死邻居 业主工头连带赔偿 40 万	(146)
门卫室变杂货店 开发商被判违约	(147)
房屋产权人未履行消防安全职责要赔偿	(148)
损坏公共设施应赔偿	(148)
车位产权被撤消 业主打赢“停车场官司”	(149)
空调安装不适当侵扰邻里应拆除	(150)
租物业车库开店被查封, 物业是否该赔偿损失?	(151)
护栏超出楼上阳台底部 市民打赢“空间”官司	(152)
业主告物业违约败诉	(153)
业主随意改建房屋 别墅被“开膛破肚”	(153)
楼顶建基站业主不知情 物业称不需业主同意	(155)
小区美容广告抢居民地盘	(156)
养鸽扰民引发邻里纠纷	(157)
小区物业叫卖停车位违法	(158)
绿地变成锅炉房 46 名业主获赔 32 万	(158)
物管向业主“出卖”公共用地违法	(159)

第五编 物业管理相关法规

物业管理条例	(163)
物业管理企业资质管理办法	(172)
前期物业管理招标投标管理暂行办法	(177)
前期物业服务合同（示范文本）	(184)
物业服务收费管理办法	(195)
物业服务收费明码标价规定	(198)
业主临时公约（示范文本）	(200)
业主大会议事规则（示范文本）	(206)
后 记	(212)

物业管理纠纷精典案例

◆ 第一编 ◆

业主、物业公司之纠纷



跳楼自杀者砸坏轿车 责任谁负？

〔案情介绍〕

2005年1月9日凌晨5时许，还在睡梦中的张小姐被一阵敲门声吵醒，随后上门的物业工作人员告诉她，当天凌晨1时许，25楼的王老汉跳楼自杀，刚好摔在她停在小区车位上的马自达轿车上，导致该车严重受损。

张小姐立刻赶到现场，看到自己的爱车已被砸得面目全非，上面还沾满了人体血肉等污迹，张小姐心疼不已。由于物业告诉她死者家属愿意承担相关经济损失，为避免对死者家属造成进一步的刺激，张小姐决定先自费清理现场，并叫来拖车将车辆拖到修理厂进行修理。

一个星期后，为了解决相关赔偿事宜，张小姐和死者家属在物业的主持下进行了会谈。张小姐认为惨祸发生后，自己继续使用该车存在心理障碍，提出更换一辆同一车型的新车，由对方承担购车差价。而对方却只希望向其支付一部分赔偿，或者通过司法途径解决。无奈之下，张小姐只得向法院提起了诉讼。

〔法院判决〕

张小姐了解到，跳楼的王老汉67岁，此前曾长期患精神分裂，当天陪伴他在家的还有老伴王老太。她认为，跳楼的王老汉是一个只有限制民事行为能力的人，而作为其监护人，李老太与其子女未履行好监护人的责任，导致正在患病的王老汉从25楼坠落，致使自己车辆严重受损，应承担相应民事责任，故要求王老太及其子女赔偿各类损失共计9.5万余元。同时张小姐在诉状中还提出，其每月支付给物业公司停车管理费900元，但物业公司未对原告车辆采取任何保护措施，亦未尽相应的管理义务，故将物业公司也一并告上法庭，要求其承担相应的民事连带赔偿责任。

被告王老汉的两个儿子在法庭上辩称，老汉虽然此前曾患精神分裂，但事发前几个月已经痊愈，当时仅患有不同程度的忧郁症，具有完全民事行为能力，当晚发生跳楼事故仅仅是一种突发性的意外，家属不应承担这种突发性意外事故的民事责任。而物业则辩称，作为物业公司已经尽到义务，因此不同意原告的诉讼请求。

法院审理后认为，死者坠楼时正处于患病期间，作为家人应尽必要的看护责任。但被告王老太当时正患精神病未愈，无法承担监护之责。死者两儿子虽然并非原告财产侵害人，在主观上并无过错，但两人未能履行必要的看管责任，导致了损害后果的发生，应承担相应的民事责任。而被告物业公司为原告提供车位，

收取租金是物业管理的一部分，高空坠人是其无法预料的，故对于原告要求其承担连带责任的诉讼请求，法院不予支持。

对于赔偿范围和数额，法院认为，车辆的实际损失应该是车辆维修前后的评估价格的差额部分，故作出了死者家属应向车主赔偿车辆损失费及装潢费3万余元，其余诉讼请求则不予支持的判决。

〔法理分析〕

天上掉下的烟灰缸砸中脑袋，空中跌落的花盆在眼前“开花”……接二连三的高空坠物事件对过往行人的生命安全造成了极大危害。由此引发追问：高空坠物导致损害事实发生，责任究竟该由谁来承担？《中华人民共和国民法通则》第一百二十六条规定：“建筑物或者其他设施以及建筑物上的搁置物、悬挂物发生倒塌、脱落、坠落造成他人损害的，它的所有人或者管理人应当承担民事责任，但能够证明自己没有过错的除外。”对于高空坠物导致的人身或财产损害事实的发生，应由坠落物的所有人或者管理人对其没有过错承担举证责任。如果无法举证自己没有过错，则由其承担相应责任。

私装监视器引发争议

〔案情介绍〕

因为担心停放在楼下的两辆车被人破坏或偷盗，某市金峰小区南院15栋301室的一户居民在自家楼外安装了一个摄像头，对车子及周围进行监控。然而由于摄像头恰好也对着对面楼房，对面楼里的居民觉得隐私遭到侵犯，很没有安全感。

业主李新华居住在14栋301室，正对着15栋301室。李仰头看着摄像头，一个劲地感叹说：“每天我都生活在别人的监视之下，这太恐怖了。”李说他每天都比较忙，一般是早出晚归。前日回来时，听保姆讲，对面楼上装了一个摄像头，李拉开窗帘一看，摄像头就在不远处，于是他赶快将窗帘拉得严严实实。李说，每次开窗看到那个摄像头心里就发毛。6栋的居民王伟情绪较为激动，他说：“如果每家每户都安装这样的家伙，那居民之间还有什么隐私可言？”

301室的住户任俊和单红夫妇说他们装摄像头只是为了防止自己停在楼下的两辆车被破坏或偷盗，摄像头只对着车子及周围，根本看不到居民家里。楼外的摄像头连在任家书房的电脑上，从监视器可以看到，只要遥控镜头转动，楼下路边的红色面包车和楼房另一端车库前的小货车都能看到。物管人员向其询问是否经过相关部门的批准时，任则反问说，他们只是监控自己的私人物品，需要什么

批准？单红介绍，上个星期，他们停在楼下的红色面包车前后两个轮胎都被破坏了。物管公司称小区内停车都没有收费，所以他们没有责任。单红说，无奈之下才出此下策。然而物管人员留意到，在任俊对摄像头进行调试的过程中，镜头上可以看到对面居民楼窗户玻璃的内部。

〔法理分析〕

根据我国宪法、刑事法律及民事法律规定，公民的住所和人身权利受法律保护，非经人民法院、检察院、公安机关批准，不得监视住所，若这户人家在室外安装监视器经调试并监视居民家，则其行为违反了法律的规定。

业主状告房管局行政不作为

〔案情介绍〕

南京市某区人民法院开庭审理了一起业主诉区房管局接到业主举报物业公司越权管理的举报信后行政不作为案件。据了解，该案是建设部 2004 年《物业管理企业资质管理办法》颁布后，首次由于物管公司越级管理而引发的行政诉讼。

业主：物业越权 房管局不作为

业主李先生居住在世纪城五区，该区建筑面积 72 万平方米，但世纪城物业管理有限公司（以下简称世纪城物业公司）只具备三级管理资质。根据《物业管理企业资质管理试行办法》规定，物管公司要根据其企业资质进行相应的物管项目的接管；而 2004 年 5 月 1 日起实施的《物业管理企业资质管理办法》第八条也规定，二级资质物业管理企业可以承接 30 万平方米以下住宅项目和 8 万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务。三级资质物业管理企业可以承接 20 万平方米以下住宅项目和 5 万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务。由于该小区物管公司——世纪城物业公司只具备三级管理资质，因此承接 72 万平方米世纪城五区的物业管理业务，显然是超越了其实际具有的资质等级。

2004 年 9 月 20 日，业主李先生向区国土资源与房屋管理局及局长以邮政快递的形式寄发了举报信，举报世纪城物业公司超越资质等级承接了世纪城小区的物业管理业务。

但业主李先生自去年 9 月 20 日向区房管局及局长发出举报信后，区房管局至今未履行其法定职责。

房管局：物业公司在新规则实行前已承接业务

在法庭审理中，区房管局的代表为该局物业管理科的工作人员，其在法庭上表示，该局和局长均已收到举报信，也做了相应的了解，但考虑到过去没有出台

《物业管理企业资质管理办法》的时候，世纪城物业公司已经在进行管理了，在此背景下，该物业公司应该可以继续管理世纪城五区。此外，依据相关规定，区房管局并没有物业管理企业资质的批复权和解释权，因此他们在接到李先生的举报后也就未做出处理。

〔法理分析〕

透过此案件可以看出，在《物业管理条例》、《物业管理企业资质管理办法》等法规实施的过程中，物业管理市场正在进一步规范，业主的维权意识也在不断提高，这种市场前进中业主与物业管理公司因为碰撞而引发纠纷的现象越来越多，而归结这些纠纷会发现诸多问题。

《物业管理企业资质管理办法》第二十一条规定，物业管理企业超越资质等级承接物业管理业务的，由县级以上地方人民政府房地产主管部门予以警告，责令限期改正，并处1万元以上3万元以下的罚款。

与此同时，《建设领域违法违规行为举报管理办法》第七条中有规定，对有通讯地址的署名举报人应当回复处理情况。第十条规定，对于举报的核查工作一般应当在30日内完成，并作出处理决定；情况比较复杂的，经领导批准，可以适当延长办理期限，但不得超过3个月。

业委会应规范自己的行为

〔案情介绍〕

某市威震物业管理有限公司（以下简称“威震公司”）投诉自己所管理的康欣苑小区的业主委员会（以下简称“业委会”），让他们受到了不公平待遇，在公开组织的小区物管招标中，在没有经过业主大会通过的情况下业委会将他们排斥在外，使他们很“受伤”。

物管：投标权利被无故剥夺

据威震公司相关负责人介绍，由于前期物业管理合同即将到期，康欣苑业委会开始与前期物管公司，即威震公司商谈续签合同，但由于双方分歧较大，康欣苑业委会决定招标选择物业管理公司。

据了解，在首次招标时小区总共112户业主，威震公司得到69票，但由于威震公司得票未达到全体有效票数的2/3即75票，结果无效。10月20日，业委会发出第二次招标通知，但在列出的招标物管公司中只有另一家公司。威震公司负责人称不知道为什么被排斥在外。更让威震公司气愤的是，业委会在对招标单位的公示和签订的补充协议上采取双重标准。威震公司相关负责人提供的资料显

示，业委会在小区给业主张贴出来物业服务公示中，与威震公司自身提供的服务承诺不一致；另外，业委会在补充协议上对两家公司也作出了不同的要求，例如对威震公司要求保安持证上岗，而在与另一家物管公司的协议上“持证上岗”又被删掉了。

业委会：选物管我们有权决定

业委会相关负责人告诉记者，第二次招标决定物管公司是通过“征求业主意见”作出的决定。而业主委员会另一位负责人则称，“这是我们的小区，如果物业公司不配合，我们有权作出自己的决定。我们只列出一家公司也是为了简化程序。大家都是有工作的人，都很忙，通过这种简化方式可以尽快通过三分之二多数，选出物业公司。”

对于双重标准一说，康欣苑业委会的人则说，他们没有对两家公司采取两个标准，同样都要求保安持证上岗。

〔法理分析〕

对此，该市房产管理局物业管理处负责人明确指出，康欣苑业主委员会的做法是不规范的。业委会是受业主大会委托具体负责选聘物业管理公司的工作，应该站在维护全体业主利益的角度，作出的决定应该体现全体业主意愿，不能凌驾于业主大会之上。而康欣苑第一次招标物管的投票结果悬殊，第一名和第二名票数相差1倍多，在第二次投票时推出第二名而不是第一名，这种做法多有不妥。虽然目前政策上对此没有明确规定，但这样做显然没有体现出公正、公平的原则。这种做法背后体现出业委会没有很好体现业主的意愿，最终将不会得到全体业主的认可。该负责人最后谈道：“物管市场是由物管公司和业主大会两个主体组成。仅靠规范物管公司行为而不规范业主大会的行为，是无法真正规范物管市场的。”

业主被打伤 物业是否担责？

〔案情介绍〕

某住宅小区内，前来看房的人员和业主孙先生因故发生口角。随后，看房人打电话招来了几个人，分乘两辆汽车进入小区，将业主孙先生打伤。案发时，物业管理公司的保安对进入小区的车辆进行了记录，虽未能阻止殴打事件的发生，但在殴打过程中，小区的保安对殴打业主孙先生的看房人进行了劝阻。事后，物业管理公司尽力协助公安机关侦破案件。

被打成轻微伤的业主孙先生，依据物业使用管理维修公约的规定，以物业管