



以案说法纠纷处理锦囊系列

07

# 物业纠纷 处理锦囊

| 第5版 |

法律出版社专业出版编委会 编

## 案例集粹 专家提示

- 楼道设计不合理，住户摔伤找谁赔偿？
- 业主拖欠费用，物业服务公司是否有权强制停水？
- 业主车位常被占，物业服务公司是否应承担责任？
- 物业服务公司单方面提高物业费怎么应对？
- 突发暴雨车库被淹，物业服务公司可以免责吗？

法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

014034402  
以案说法纠纷处理锦囊系列

D922.385  
04-5

# 物业纠纷 处理锦囊

| 第5版 |

法律出版社专业出版编委会 编

撰稿人：丁道勤



北航

C1722729

法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

D922.385  
04-5

## 图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷处理锦囊 / 法律出版社专业出版编委会编

—5 版. —北京:法律出版社,2014.4

ISBN 978 - 7 - 5118 - 6142 - 9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 045552 号

物业纠纷处理锦囊(第5版)  
法律出版社专业出版编委会 编

编辑统筹 大众出版分社  
策划编辑 朱海波  
责任编辑 朱海波  
装帧设计 乔智炜

© 法律出版社·中国

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 北京北苑印刷有限责任公司  
责任印制 沙磊

开本 A5  
印张 13.25  
字数 318千  
版本 2014 年 4 月第 5 版  
印次 2014 年 4 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)

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 - 5118 - 6142 - 9

定价:32.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

## 第五版修订说明

本书上市以来,深受读者喜爱,取得了良好的社会效益。

为继续满足读者的需求,我们结合一些新的法律规定以及市场反馈的信息、意见,对本书进行了修订再版。

本次修改主要体现在以下几个方面:

1. 根据市场反馈的信息和意见,补充了购房中开发商委托物业公司、拖欠物业费的处理等相关问题。

2. 对上一版图书中存在的错误或表述不准确、不清晰的地方进行了修改、润色,删繁就简,进一步提高了书稿内容的质量。

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

联系邮箱:dazhong@lawpress.com.cn

编者

2014年4月

## 出版说明

随着我国社会经济的快速发展和法治建设的不断进步,老百姓对司法的需求日益增长。为了帮助广大百姓能够运用法律法规解决一般的法律纠纷、维护自身的合法权益。我们设计出版了《以案说法纠纷处理锦囊系列》。本套丛书着眼于日常生活中高频出现的法律纠纷,通过对具体案例的解析,联系现行法律规定,为读者提供解决纠纷的技巧和操作指南。

本套丛书主要具有以下特点:

1. 问题典型。本书从老百姓的生活出发,精心选择案例。每个案例提炼出问题作为标题,使读者查阅寻找问题一目了然。

2. 解答深入。本书的专家解答部分不仅告诉当事人怎么办,还讲述了为什么,通过解答一类问题,达到举一反三的效果。

3. 体例合理。每个案例后面都有专家提示,附录部分有相关法律法规,针对具体侵权行为,解答部分还列明了损害赔偿计算公式,读者可以直观借鉴。

4. 内容全面。本套丛书涉及医疗、物业、工伤、继承、道路交通、婚姻家庭、房屋拆迁、劳动就业等热点领域的纠纷,与民生息息相关。

希望本套丛书能够为广大读者带来切实的法律帮助。

由于编者水平、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。

宝贵意见请发至邮箱:dazhong@lawpress.com.cn.

编者

2012年1月1日

## 法律单行本实用问题版丛书

- |                     |      |
|---------------------|------|
| 1. 中华人民共和国宪法        | 12 元 |
| 2. 中华人民共和国民法通则      | 8 元  |
| 3. 中华人民共和国物权法       | 15 元 |
| 4. 中华人民共和国合同法       | 15 元 |
| 5. 中华人民共和国劳动法       | 15 元 |
| 6. 中华人民共和国劳动合同法     | 15 元 |
| 7. 中华人民共和国道路交通安全法   | 15 元 |
| 8. 中华人民共和国婚姻法       | 12 元 |
| 9. 中华人民共和国继承法       | 8 元  |
| 10. 中华人民共和国公司法      | 15 元 |
| 11. 中华人民共和国保险法      | 12 元 |
| 12. 中华人民共和国刑法       | 25 元 |
| 13. 中华人民共和国消费者权益保护法 | 12 元 |
| 14. 中华人民共和国农村土地承包法  | 12 元 |
| 15. 国有土地上房屋征收与补偿条例  | 12 元 |
| 16. 工伤保险条例          | 15 元 |
| 17. 中华人民共和国刑事诉讼法    | 32 元 |
| 18. 中华人民共和国民事诉讼法    | 25 元 |
| 19. 中华人民共和国社会保险法    | 12 元 |
| 20. 中华人民共和国侵权责任法    | 15 元 |
| 21. 中华人民共和国个人所得税法   | 15 元 |
| 22. 中华人民共和国未成年人保护法  | 15 元 |
| 23. 中华人民共和国妇女权益保障法  | 12 元 |
| 24. 物业管理条例          | 15 元 |
| 25. 中华人民共和国人民调解法    | 10 元 |
| 26. 中华人民共和国治安管理处罚法  | 15 元 |
| 27. 中华人民共和国食品安全法    | 15 元 |
| 28. 中华人民共和国环境保护法    | 39 元 |
| 29. 中华人民共和国著作权法     | 10 元 |
| 30. 中华人民共和国专利法      | 18 元 |
| 31. 中华人民共和国商标法      | 10 元 |

### 以案说法纠纷处理锦囊系列

- |                      |     |
|----------------------|-----|
| 1. 婚姻家庭纠纷处理锦囊(第5版)   | 29元 |
| 2. 道路交通纠纷处理锦囊(第5版)   | 38元 |
| 3. 房屋征收补偿纠纷处理锦囊(第5版) | 35元 |
| 4. 五险一金纠纷处理锦囊(第3版)   | 35元 |
| 5. 医疗纠纷处理锦囊(第5版)     | 32元 |
| 6. 劳动合同纠纷处理锦囊(第3版)   | 48元 |
| 7. 物业纠纷处理锦囊(第5版)     | 32元 |
| 8. 继承纠纷处理锦囊(第5版)     | 28元 |
| 9. 工伤纠纷处理锦囊(第5版)     | 32元 |
| 10. 二手房买卖纠纷处理锦囊(第3版) | 36元 |
| 11. 公司纠纷处理           | 28元 |
| 12. 保险纠纷处理           | 28元 |

### 索赔技巧和赔偿计算标准丛书

- |                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 1. 环境污染索赔技巧和赔偿计算标准                 | 22元 |
| 2. 交通事故索赔技巧和赔偿计算标准(第2版)            | 28元 |
| 3. 征地安置补偿索赔技巧和赔偿计算标准               | 25元 |
| 4. 离婚财产分割、损害索赔技巧和赔偿<br>计算标准(最新修订版) | 25元 |
| 5. 五险一金索赔技巧和赔偿计算标准                 | 30元 |
| 6. 学生伤害索赔技巧和赔偿计算标准                 | 22元 |
| 7. 产品责任损害索赔技巧和赔偿计算标准               | 26元 |
| 8. 工伤索赔技巧和赔偿计算标准                   | 28元 |
| 9. 房屋征收补偿索赔技巧和赔偿计算标准               | 22元 |

### 诉讼指引与实务解答系列

- |                         |     |
|-------------------------|-----|
| 1. 医疗损害责任纠纷诉讼指引与实务解答    | 52元 |
| 2. 买卖合同纠纷诉讼指引与实务解答      | 48元 |
| 3. 公司纠纷诉讼指引与实务解答        | 52元 |
| 4. 社会保险与福利待遇纠纷诉讼指引与实务解答 | 69元 |
| 5. 民间借贷纠纷诉讼指引与实务解答      | 49元 |
| 6. 道路交通事故纠纷诉讼指引与实务解答    | 58元 |
| 7. 著作权纠纷诉讼指引与实务解答       | 49元 |
| 8. 人身损害赔偿纠纷诉讼指引与实务解答    | 49元 |
| 9. 劳动争议纠纷诉讼指引与实务解答      | 69元 |
| 10. 物业纠纷诉讼指引与实务解答       | 53元 |



# 目录

## Contents

|          |                                  |            |
|----------|----------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>业主和业主委员会的权利</b>               | <b>001</b> |
| No.      |                                  |            |
|          | 1. 房屋所有权人就是房屋所在小区的业主             | 003        |
|          | 2. 业主委员会的诉讼主体资格问题                | 006        |
|          | 3. 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    | 008        |
|          | 4. 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 | 010        |
|          | 5. 开发商违约,业主委员会可以起诉               | 012        |
|          | 6. 房屋设备不全,业主依法维权                 | 015        |
|          | 7. 前期物业服务公司拒绝移交管理,业主委员会依法维权      | 018        |
|          | 8. 新旧物业公司交接的权利义务                 | 021        |
|          | 9. 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  | 024        |
|          | 10. 业主委员会可以代表业主起诉物业服务公司          | 027        |
|          | 11. 业主委员会可以向物业服务公司要求返还维修基金       | 030        |
|          | 12. 业主觉得业主委员会的决定不适当可以提起撤销之诉      | 033        |
| <b>2</b> | <b>物业维修纠纷</b>                    | <b>037</b> |
| No.      |                                  |            |
|          | (一) 业主与物业服务公司的维修纠纷               | 039        |
|          | 13. 业主搭建防护网不能占用公共空间              | 039        |

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 14. 业主违章修建户外设施,物业非为适格诉讼主体            | 042 |
| 15. 业主不能封闭阳台的约定需受合法性审查               | 046 |
| 16. 业主违反合法协议自封阳台,物业服务公司可以起诉          | 050 |
| 17. 物业服务公司应当对维修过程中的不当行为负责            | 054 |
| 18. 物业服务公司有权阻止业主安装超负荷的大浴缸            | 057 |
| 19. 业主不能以前期物业合同不合理为由而进行违章装修          | 060 |
| 20. 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    | 063 |
| 21. 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       | 066 |
| 22. 物业管理服务企业有权处分和管理专项维修资金吗?          | 069 |
| 23. 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       | 073 |
| <b>(二) 相邻业主之间的维修纠纷</b>               | 075 |
| 24. 住户承重墙上凿眼,邻居有权起诉                  | 075 |
| 25. 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        | 077 |
| 26. 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 | 080 |
| 27. 业主不可以违反物业管理公约自行安装防盗设施            | 084 |
| 28. 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     | 086 |
| 29. 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  | 089 |
| 30. 装修排污堵塞管道,相邻业主负有排除妨碍的配合义务         | 091 |

|     |                                        |     |
|-----|----------------------------------------|-----|
| 361 | (三) 业主与政府主管部门的维修纠纷                     | 094 |
|     | 31. 业主封闭自家阳台, 房地局无权处罚                  | 094 |
| 661 | 32. 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?  | 097 |
| 141 |                                        |     |
| No. | <b>3 建筑物及其附属设施致人损害纠纷</b>               | 099 |
| 641 | (一) 建筑物致人损害纠纷                          | 101 |
| 241 | 33. 锻炼坠楼身亡, 修建方和物业成被告                  | 101 |
| 641 | 34. 物业公司不对触电受伤业主负责                     | 103 |
| 641 | 35. 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   | 106 |
| 161 | 36. 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    | 109 |
| 641 | 37. 电梯发生事故, 物业服务公司负责举证证明自己没有过错         | 112 |
| 161 | 38. 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   | 115 |
| 641 | 39. 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 | 118 |
| 501 | 40. 台风导致水管堵塞造成损失, 物业服务公司应该负责           | 121 |
| 161 | 41. 下水道堵塞找不出肇事人, 由共有人共同承担责任            | 124 |
| 161 |                                        |     |
|     | (二) 附属设施致人损害纠纷                         | 127 |
| 641 | 42. 物业设施伤人, 物业服务公司需要承担责任               | 127 |
| 641 | 43. 小区内堆放的建筑垃圾伤人, 物业服务公司需要承担责任         | 130 |
| 641 | 44. 设置路障没有采取防护措施, 物业服务公司需要承担责任         | 133 |

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| 45. 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    | 135 |
| 46. 因遭受物业环境污染损害,业主可以要求精神损害赔偿           | 138 |
| 47. 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     | 141 |
| <b>4 物业侵权纠纷</b>                        | 143 |
| <b>(一) 业主侵权纠纷</b>                      | 145 |
| 48. 房前小院扩建至人行道,物业公司起诉获支持               | 145 |
| 49. 业主委员会张贴通知指责物业服务公司贪污,内容失实应承担任       | 148 |
| 50. 部分业主无权处置其使用的共用楼道                   | 151 |
| 51. 业主维权行为过激,是否会侵害物业服务公司名誉?            | 153 |
| 52. 业主车辆受损,辱骂攻击保安构成侵权                  | 155 |
| 53. 业主堆放建筑垃圾导致住户受害,应当承担赔偿责任            | 157 |
| <b>(二) 物业服务公司对业主人身权的侵权纠纷</b>           | 159 |
| 54. 业主在住宅被装修工杀害,物业公司被判赔偿               | 159 |
| 55. 在小区内张贴失实公开信,物业公司成立侵权               | 162 |
| 56. 小区保安打死访客,物业服务公司承担责任                | 165 |
| 57. 业主突发急病,却遇电梯停运,物业服务公司应当负责           | 167 |
| 58. 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 | 170 |
| 59. 噪音扰民,开发商与物业谁之罪                     | 173 |
| 60. 物业服务公司张贴告示点名批评业主,不构成名誉侵权           | 176 |
| 61. 业主热水器产生的冰溜子砸死小区居民,业主、物业公           | 178 |

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 司和生产商各负其责                         |     |
| (三)物业服务公司对业主财产权的侵权纠纷              | 182 |
| 62. 物业装修监管不力,楼下轿车被砸“毁容”           | 182 |
| 63. 未经业主同意,物业服务公司无权将“公用地”委托他人使用   | 185 |
| 64. 开发商和物业服务公司无权收取业主装潢保证金         | 188 |
| 65. 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    | 191 |
| 66. 物业服务公司丢失业主汇款应当承担赔偿责任          | 193 |
| 67. 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 | 195 |
| 68. 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    | 198 |
| 69. 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  | 200 |
| <b>5 物业管理费纠纷</b>                  | 203 |
| (一)业主拒交管理费纠纷                      | 205 |
| 70. 因新买房屋漏水业主拒交物业管理费              | 205 |
| 71. 认定物业公司提供的服务是否符合合同约定的标准        | 208 |
| 72. 尚未办理产权转让,正在使用业主无权拒交物业管理费      | 212 |
| 73. 物业服务公司没有履行物业管理职责,业主无权拒交物业费    | 214 |
| 74. 没有签订物业管理合同,业主不可以因此拒交物业管理费     | 217 |
| 75. 业主家中被盗,不可以因此拒绝交纳物业管理费         | 220 |

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 76. 物业服务公司单方面提高物业费,业主可以拒交            | 223 |
| 77. 业主无权以开发商违约为由拒绝交纳物业管理费            | 225 |
| <b>(二) 物业服务公司索要管理费纠纷</b>             | 228 |
| 78. 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       | 228 |
| 79. 开发商无权要求业主在办理入住时先交纳物业管理费          | 231 |
| 80. 物业服务公司不能以“二次供水”为由提高水价            | 234 |
| 81. 业主拖欠费用,物业服务公司无权强制停水              | 239 |
| 82. 物业服务公司无权强行收取装修配合费                | 243 |
| 83. 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       | 248 |
| 84. 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  | 250 |
| 85. 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       | 253 |
| 86. 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     | 256 |
| <b>6 车辆管理纠纷</b>                      | 257 |
| <b>(一) 车位纠纷</b>                      | 259 |
| 87. 业主车位常被占,物业服务公司应当承担责任             | 259 |
| 88. 业主擅自改变车位造成损失,物业服务公司不需负责          | 262 |
| 89. 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 | 264 |
| 90. 业主车位被人占,停放他处受损失,物业服务公司不承         | 267 |

## 担责任

- 91. 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 270
- 92. 物业服务公司无权在小区楼间空地划出车位出租 275
- (二) 车辆丢失、毁损纠纷 278
- 93. 高空坠物砸车,物业公司巧妙取证免责 278
- 94. 业主汽车被盗,保险公司理赔后可以向物业服务公司索赔 281
- 95. 住户车辆被盗,物业服务公司应当承担责任 284
- 96. 突发暴雨车库被淹,物业服务公司不可以免责 287
- 97. 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 291
- 98. 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 293
- 99. 住客在酒店丢失车辆,酒店在安全保障义务范围内负补充责任 296
- 100. 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 299

**7 安全保卫纠纷**

- No. 303
- 101. 保安半夜进民宅,物业服务公司应当承担责任 305
- 102. 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 308
- 103. 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 311
- 104. 住户家中被害,开发商和物业服务公司不因建筑和管 315

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 理瑕疵而承担责任                              |     |
| 105. 业主小区遭殴打,在场保安未救助,物业服务公司应该<br>承担责任 | 319 |
| 106. 住户家中物品被盗,物业服务公司不承担责任             | 322 |
| 107. 物业服务公司禁止封闭阳台,窃贼入室行窃,物业服务<br>公司负责 | 325 |
| 108. 物业服务公司纵容小区黑恶势力,业主受损,物业服务<br>公司负责 | 328 |
| 109. 他人跳楼自杀砸死住户,物业服务公司不承担赔偿责<br>任     | 330 |
| 110. 业主与看房人发生纠纷被打伤,物业服务公司不需承<br>担责任   | 333 |
| 111. 物管公司不承担紧急避险行为的民事责任               | 335 |

## 附录

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 附录                                                                | 341 |
| 中华人民共和国物权法(节录)(2007.3.16)                                         | 343 |
| 中华人民共和国侵权责任法(2009.12.26)                                          | 347 |
| 中华人民共和国合同法(节录)(1999.3.15)                                         | 360 |
| 中华人民共和国民法通则(节录)(1986.4.12)                                        | 362 |
| 最高人民法院印发《关于贯彻执行〈中华人民共和国民法<br>通则〉若干问题的意见(试行)》的通知(节录)(1988.4.<br>2) | 364 |
| 最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿若干<br>问题的解释(节录)(2001.2.26)                    | 365 |
| 最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干<br>问题的解释(节录)(2003.12.4)                  | 366 |

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 物业管理条例(2007. 8. 26 修订)                | 367 |
| 业主大会规程(2003. 6. 26)                   | 379 |
| 前期物业服务合同(示范文本)                        | 385 |
| 建设工程质量管理条例(节录)(2000. 1. 10)           | 394 |
| 中华人民共和国城市居民委员会组织法(节录)(1989.<br>12. 6) | 395 |
| 物业服务收费管理办法(2003. 11. 13)              | 396 |
| 北京市住宅物业管理服务标准(2003. 11. 4)            | 400 |