

最实用、最妙趣横生的物业法律课堂！
看得懂，用得上，方便检索，顺利合理解决物业纠纷！

LAW
看图学法

张演成 (物业法律专家、知名律师) / 主编
杜贵波 王春平 管洪彦 / 副主编
陈颖 / 绘图

物业纠纷索赔

看图一点通

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



看图学法

物业纠纷索赔

看图一点通

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

物业纠纷索赔看图一点通/张演成主编. —北京: 中国法制出版社, 2009. 5

(看图学法)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 1199 - 8

I. 物… II. 张… III. 物业管理 - 民事纠纷 - 索赔 - 中国 - 图解 IV. D922.181 - 64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 055942 号

物业纠纷索赔看图一点通

WUYE JIUFEN SUOPEI KANTU YIDIANTONG

主编/张演成

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/880 × 1230 毫米 32

版次/2009 年 5 月第 1 版

印张/10.5 字数/195 千

2009 年 5 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 1199 - 8

定价: 25.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

传真: 66031119

编辑部电话: 66034985

邮购部电话: 66033288

致亲爱的读者

人的一生，不可避免会遇到很多法律问题。衣食住行、婚姻继承、劳动就业、消费索赔、食品安全……但现实生活中，许多公民却是法律意识淡薄，对一些关系自身利益的法律知识一无所知或者一知半解。不懂法的结果就是：吃亏了都不知道怎么回事，被告上法庭还不知道自己错在哪儿，受了窝囊气却不知道如何维护权益，让老板辞退了不知道怎样据理力争……

为了帮助读者知法、懂法，进而更好地守法、用法，我们约请有丰富实务经验的专家编写了《看图学法》丛书中的《看图一点通》系列，本系列丛书的主要特色如下：

一、读者一定能看得懂

百姓不懂法，很大程度上是因为法律条文和法律图书很难看懂。本丛书一改以往法律图书严谨有余、通俗不足的通病，将原本枯燥难懂的法律知识用短小精悍的案例表现出来。案情介绍简洁流畅，律师点评切中要害，在对法律知识的解说中深入浅出，避免使用艰深的法律术语，行文通俗，贴近百姓生活。更值得一提的是，本书配有大量辅助理解的场景漫画，让读者朋友们轻轻松松看懂法律。

二、读者一定能用得上

丛书的每一个分册都涵盖了该领域的最重要最常用的法律知识，选取的多是最典型的真实案例，律师点评部分给出的结论一般是法院通行的判决结果，法律依据精确无误，有的案例后面还附有律师的善意提醒。此外，本书还附录有实用法规和实用工具箱，读者从中可以查询更多、收获更多。

三、方便读者阅读与检索

遇到法律问题后，读者朋友可以直接通过查询本书目录，找到相关问题，查看相关案例和律师点评，找到法律依据，还可以随用随查文书范本。一句话，本丛书就像是读者朋友的“私人法律顾问”，遇到法律问题照方抓药即可。

四、纠纷一定会顺利合理解决

所选问题常见多发，所选案例真实典型，律师点评切中要害，法律依据精确无误，文书范本随用随查，还有“私人法律顾问”般的善意提醒和诉讼指导。有了这一切，相信您的麻烦和纠纷一定会顺利合理解决，您的烦恼也会一去不复返！

中国法制出版社

目 录

第一章 物业管理概述

- 2 1 坠落物致人死亡，物业公司是否承担责任？
- 5 2 业主是否必须聘请物业公司管理小区？
- 8 3 物业公司必须具备法人资格吗？
- 10 4 业主是否有权拒付超越资质等级承接业务的物业公司的物业服务费？
- 13 5 业主委员会是否有权对物业公司的工作方式提出强制性要求？
- 16 6 物业管理档案归谁所有？
- 19 7 开发商未兑现承诺，业主可以不交物业费吗？

第二章 前期物业管理

- 22 8 开发商有权为业主选聘前期物业公司吗？
- 25 9 前期物业服务合同有效期有多长？
- 27 10 业主委员会与未取得资质证书的物业公司签订的物业服务合同是否有效？
- 30 11 房屋买卖合同是否应包含前期物业服务合同约定的内容？
- 32 12 开发商必须通过招投标方式选聘前期物业公司吗？
- 35 13 开发商代替物业公司在《物业服务合同》上签字盖章的行为是否有效？
- 37 14 开发商在售楼广告中作出的“买方免除前期物业服务费”的承诺的效力如何？

- 39 15 开发商在房屋买卖合同中约定赠送物业服务费的效力如何?
- 41 16 为什么由开发商制定“临时管理规约”?
- 44 17 开发商制定的“临时管理规约”侵害了业主的合法权益怎么办?
- 46 18 建设单位未尽到对《业主临时公约》的说明义务,该公约对业主是否有拘束力?

第三章 业主、业主大会和业主委员会

- 50 19 业主的配偶是否是业主?
- 53 20 未获产权的买受人是否需交纳物业服务费?
- 55 21 未成年人是否享有业主投票权?
- 57 22 业主是否有权查看物业公司的账目?
- 59 23 商品房完全出售之前,开发商能否成为业主大会成员?
- 61 24 业主公开业主委员会委员的违规行为,要求罢免其资格的行为是否构成侵权?
- 64 25 成立业主大会的条件是什么?
- 66 26 业主大会成立要经过哪些步骤?
- 68 27 业主有权提议召开业主大会会议吗?
- 70 28 业主大会会议必须采取集体讨论的形式吗?
- 72 29 业主大会一定要定期召开吗?
- 74 30 房屋承租人能否参加业主大会?
- 76 31 业主委员会能以自己的名义起诉吗?
- 78 32 备案是否是业主委员会成立的必要条件?
- 80 33 一个小区内是否可以成立两个业主委员会?
- 82 34 一个小区内是否必须成立业主大会和业主委员会?
- 84 35 业主大会和业主委员会的决定效力如何?

- 86 36 业主大会的决定损害了业主的合法权益怎么办?
- 88 37 业主委员会是否可以擅自放弃、变更诉讼请求?
- 90 38 房地产行政主管部门能否对业主委员会的违法活动作出处理?
- 92 39 拖欠物业服务费的业主是否还有权参加业主委员会委员的选举?
- 94 40 非业主能否担任业主委员会委员?
- 95 41 业主委员会委员资格终止的情形有哪些?
- 97 42 业主委员会的办公经费及场所如何解决?
- 99 43 《管理规约》对承租人有约束力吗?
- 101 44 业主委员会有权解除前期物业公司吗?
- 103 45 业主大会、业主委员会与居民委员会之间有什么法律关系?

第四章 物业服务

- 106 46 一个物业服务区域是否可以同时存在两个物业公司?
- 108 47 物业公司将物业管理区域内的专项服务委托给专业公司是否要征得业主同意?
- 110 48 物业公司是否可以将物业管理区域内的全部物业服务委托给其他公司?
- 113 49 物业公司是否享有物业管理用房所有权?
- 115 50 业主是否可以放弃物业管理服务?
- 117 51 物业公司是否能以业主未按期交纳房款为由,采取停水、停电等措施?
- 119 52 物业服务纠纷是否适用《消费者权益保护法》?
- 122 53 业主在小区内被杀害,物业公司是否应当承担赔偿责任?
- 124 54 业主家中财产被盗,物业公司是否应当承担赔偿责任?

- 126 55 小区内停放的车辆被盗，物业公司是否应当承担赔偿责任？
- 128 56 业主家中财产被盗，可否因此拒绝交纳物业管理费？
- 130 57 旧物业公司不撤出，新物业公司无法进驻，由此给新物业公司造成的经济损失由谁承担？
- 132 58 物业公司对其所聘的保安伤害业主所造成的损失是否承担赔偿责任？
- 134 59 小区内的共用设施对业主造成伤害，物业公司是否应承担赔偿责任？
- 137 60 业主对物业公司的服务不满意，是否可以拒交物业服务费？
- 139 61 业主欠交物业服务费，物业公司能否采取断水、断电等措施？
- 141 62 物业公司代收水电费时收取手续费吗？
- 143 63 物业转让，受让人是否应承担转让人所欠的物业费？
- 145 64 业主搬家时未结清物业服务费用，物业公司是否有权拒绝放行？
- 147 65 小区健身队扰民，业主能否要求物业公司制止这种行为？
- 149 66 房屋出租后，物业服务费由谁交纳？
- 150 67 小区保安有权查验居民身份证吗？
- 151 68 业主应该从何时开始交纳物业服务费？
- 153 69 物业公司是否有权没收业主的装修押金？
- 155 70 房屋因质量问题未交付使用，物业服务费应如何承担？
- 157 71 房屋空置期间，业主可以不交物业费吗？
- 159 72 小区内的某一独立产权归属的住宅楼可不可以拒绝小区统一的物业管理？

- 161 73 在紧急情况下, 物业管理人員未經業主同意进入業主家中需要承担责任吗?
- 163 74 物业公司就合同未规定的收费是否可以随意提高?
- 165 75 物业公司被解聘后仍在小区从事物业服务, 业主还要交纳物业服务费吗?
- 167 76 物业公司有无帮业主出租房屋的义务?
- 169 77 物业公司可以一次收取多年的物业服务费吗?
- 171 78 首层住户也要交纳电梯费吗?

第五章 物业的使用和维护

- 175 79 物业公司与业主的维修责任是如何划分的?
- 177 80 物业公司是否有权改变物业公共部位的用途?
- 179 81 业主是否可以利用小区空地搭建车棚?
- 181 82 物业公司能否利用物业共用部位进行经营活动?
- 184 83 建筑区划内的车位、车库归谁所有?
- 186 84 对于小区内免费开放的娱乐设施, 物业公司是否负有管理责任?
- 188 85 楼顶平台是否属于顶层业主所有?
- 190 86 业主不按规定在自家花园里搭建的凉亭是否应予拆除?
- 192 87 物业公司是否可以出租物业管理用房?
- 194 88 供暖管道漏水, 淹了装修设施谁赔偿?
- 195 89 业主能否将住房改为经营性用房?
- 197 90 小区内供水、供气、供电等设施设备应由谁负责维护?
- 199 91 物业公司未尽到注意、告知、警示义务是否应承担法律责任?

- 201 92 因物业维修不及时所造成的损害应由谁承担责任?
- 202 93 业主装修房屋, 需要事先通知物业公司吗?
- 205 94 业主装修房屋期间, 物业公司能否入户检查?
- 207 95 物业公司未认真验收装修房屋造成业主损失的, 是否应承担责任?
- 209 96 业主违规装修造成邻居损失, 谁应承担责任?
- 212 97 物业公司未告知业主装修时的注意事项而给业主造成损失的, 由谁承担责任?
- 213 98 住宅室内装饰装修工程的保修期有多长时间?
- 215 99 走错房门装修, 谁应承担责任?

第六章 专项维修基金

- 218 100 专项维修资金和物业费有何区别?
- 220 101 专项维修资金来源于何处?
- 223 102 业主不交纳专项维修资金怎么办?
- 225 103 专项维修资金归谁所有?
- 227 104 业主可以取回专项维修资金吗?
- 229 105 专项维修资金由谁管理?
- 233 106 专项维修资金的支取使用程序是什么?
- 236 107 专项维修资金不足时怎么办?
- 237 108 专项维修资金的使用范围包括哪些?

第七章 物业管理纠纷的解决

- 240 109 业主违反安全规范装修, 物业公司能否以自己的名义起诉?
- 243 110 管理规约中仲裁条款的效力如何确定?
- 245 111 业主车辆被盗, 物业公司如何证明自己已履行了合同义务?

- 247 112 物业公司服务质量不符合约定, 业主应如何证明?
- 249 113 车主没有存车凭证如何证明车辆是在物业公司管理的小区内丢失?
- 251 114 物业公司索要服务费, 如何证明未过诉讼时效?
- 253 115 房屋的装修出现了质量问题, 业主如何维权?

实用法规

- 255 物业管理条例
(2007年8月26日)
- 266 建设部办公厅关于对《物业管理条例》有关条款理解适用问题的批复
(2003年10月17日)
- 267 物业服务企业资质管理办法
(2007年11月26日)
- 272 业主大会规程
(2003年6月26日)
- 277 物业服务收费管理办法
(2003年11月13日)
- 280 物业服务收费明码标价规定
(2004年7月19日)
- 282 物业服务定价成本监审办法(试行)
(2007年9月10日)
- 285 住宅专项维修资金管理办法
(2007年12月4日)

实用工具箱

- 295 前期物业服务合同(示范文本)
- 303 业主公约(示范文本)

1

坠落物致人死亡，物业公司^①是否承担责任？



^① 请读者朋友们注意：在本书中，我们一般只在援引法条时使用“物业服务企业”，其他地方一般用日常生活中常用的“物业公司”代替“物业服务企业”。在本书中，这两个词意思相同。



案例

某大厦是某实业公司开发的写字楼，其产权属实业公司，该楼主要通过出租的方式使用。该大厦的物业管理由实业公司委托给某物业公司管理。大厦共 16 层，由于该楼窗户玻璃安装存在质量问题，使用中曾数次发生玻璃坠落之事，租户普遍提出意见，但实业公司未及时进行修缮处理。2008 年 5 月 21 日下午 3 时许，13 层广告公司的员工肖某在关窗户时用力过猛，致玻璃坠落并破碎，玻璃碎片下落插入当时在楼下搬运货物的孙某的头部，致使孙某当场昏迷。孙某的同事当即将其送往医院脑外科抢救，先后用去医疗费、护理费、误工损失费等共计人民币 8 万元。事后，孙某将实业公司、肖某及物业公司告上法庭，要求三被告承担赔偿责任。本案中，物业公司应该承担法律责任吗？



律师点评

《物业管理条例》第 36 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。”据此，物业公司的主要职责是根据合同的约定为业主提供服务，对于约定服务外的事项不承担责任。因此，本案中认定物业公司是否承担责任的关键在于判断物业公司对玻璃坠落是否具有过错以及保证玻璃不坠落伤人是否属于合同约定的义务范围。从本案案情来看，物业公司对某大厦窗户玻璃安装存在质量问题曾向实业公司提出改进的请求，但实业公司并未答复，说明物业公司对窗户玻璃安全问题已引起足够重视。《民法通则》第 126 条也规定：“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。”因此，如果物业服务

合同没有特别的约定，物业公司也就对损害的发生没有过错，也就不应当承担赔偿责任。

法律依据

《物业管理条例》

第2条 本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第36条 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。

《民法通则》

第126条 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。



给您提个醒

物业公司只是按照物业服务合同的约定，进行物业管理，提供相应的服务，承担相应的责任。