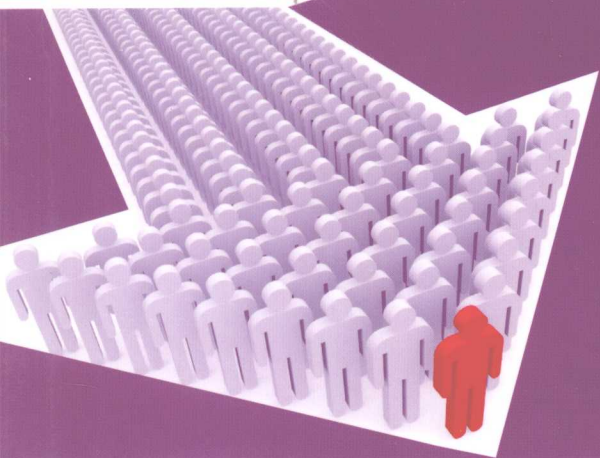




传播法律 关注民生

索赔指南



依据最新 案例充足
索赔流程 直观明了
来信问题 读编互动
紧贴实际 注重实务

王琼 李智涛·编著

物业纠纷 索赔指南

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

索赔指南

物业纠纷 索赔指南

王琼 李智涛·编著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷索赔指南/王琼,李智涛编著. —北京:中国法制出版社,2009.1

(新索赔指南丛书)

ISBN 978-7-5093-0878-3

I. 物… II. ①王…②李… III. 物业纠纷-民事纠纷-索赔-中国-指南 IV. D922.181-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第171841号

新索赔指南丛书

物业纠纷索赔指南

WUYE JIUFEN SUOPEI ZHINAN

编著/王琼,李智涛

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850×1168毫米32

版次/2009年1月第1版

印张/10.5 字数/245千

2009年1月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-0878-3

定价:25.00元

北京西单横二条2号 邮政编码100031

传真:66031119

网址:<http://www.zgfs.com>

编辑部电话:66070046

市场营销部电话:66033393

邮购部电话:66033288



写在前面

您所关心的，正是我们所关注的。本丛书所宣传和追求的目的即传播法律，关注民生。

法律的意义在于实现公平与正义。回归生活视角，公平正义地处理纠纷，对于受害人来说是一种保护，对于侵权人而言，何尝不是种解脱。受害人获得应得赔偿，侵权人承担应担责任，双方当事人利益关系得到妥善处理，从而从矛盾中解脱出来，回到正常的生活秩序，这正是法律的现实意义所在。

2005年1月陆续出版的《索赔指南丛书》因体例创新、内容实用，出版伊始，承广大读者厚爱，迅速成为全国法律基本知识读物类畅销图书中的品牌，长销多年。几年来，来电、来信、来访者不计其数。有时，读者打来电话仅是为了告诉我们：“这本书好！”欣慰之余，我们更意识到肩上责任之重，在传播法律路途上，我们应该担当的更多。在与读者密切联系、答疑解惑中，彼此建立了良好的互动，并广泛收集了其对图书的具有建设性的意见或建议。

为了体现这些意见和最新立法变化及层出的新问题，应读者要求，我们对丛书作全面系统修订。本次修订保持原丛书实用、方便的优点并做以特别调整。

1. 内容全面、重点突出。

丛书修订时，力求覆盖事故纠纷的各个方面。为此，内容不仅包括纠纷概述，而且还涵盖责任认定、赔偿金额计算、证据收集等方面的知识。在追求全面的同时，尽量做到重点突出，结合



读者需要作最详尽解答。

2. 依据最新、案例充足。

几年来所涉及的法律法规有了很大的变化。丛书修订时,结合最新法律文件规定,对相关问题予以准确阐述。同时应读者多一些案例的要求,对重要维权知识点都附相应案例,以便读者更好理解和应用法律知识。

3. 紧贴实际、注重实务。

丛书修订注重实用性,立足维权操作。强调将具体规定融合到纠纷处理实务中,力求使读者能轻松、自信维护权益。为此,对于涉及认定条件、责任确定、赔偿数额等重要的实务性强的内容,结合实例详细展开。

4. 来信问题、编读互动。

修订充分体现与读者的互动。丛书将众多读者问题融入修订中,同时把有代表性的问题以读者来信的形式在书中体现,并予以解答。

与读者交流有欣慰,亦有感叹。欣慰读者对图书的认可和因使用图书法律意识增强;感叹纵有再好愿望与想法,也无法穷尽实际中更深更细的问题。不过这也是鞭策,提醒我们永不能懈怠。本丛书使用中如有建议或疑问,可继续用邮件与我们联系,我们一如既往地期待您的反馈: wangqiong973@163.com; qichaodong@chinalaw.gov.cn。

2008年12月



初版说明

也许不慎，您无奈地成为一名纠纷当事人。这时您应该如何确定赔偿人，如何确定哪些项目可以索赔、索赔多少，如何收集证据，如何通过协商、调解、诉讼请求赔偿？当不得不因此而陷入一场官司时，您又应该怎样最大限度地保障自己的合法权益？或者您作为一名司法工作人员在面临纠纷当事人的请求，需要您去秉公处理判定时，您又如何公平判定谁之过呢？本书正是为解决以上问题专门撰写，本书的编写作者是从事多年司法实务工作的法官或律师，他们有较强的理论功底和实务经验。相信该书可以在索赔操作指南和有效索赔路径上能为您提供一个好的参考。

为了便于读者查阅，该书在结构和体例上特作了一定的设计。与其他纠纷类图书相比，不同之处在于：

1. 本书的章节是按照索赔过程的前后顺序编排；

- ①事故纠纷的概述，使您对纠纷有了一定的法律认识——
- ②发生纠纷后，何种情况下可以索赔（责任的认定）——
- ③伤残的鉴定（这是索赔的重要依据）——
- ④如何确定赔偿主体（谁来负责）——
- ⑤赔偿项目和金额的计算（索赔时，让您胸中有数）——
- ⑥证据的收集（各种相关证据的收集可以使您在索赔时胜算更大）——
- ⑦什么样的救济途径可以选择（解决途径）——
- ⑧索赔过程中会遇到什么样的疑难问题，如何解决——
- ⑨最后附上主要的索赔法律依据和索赔过程中使用的相关法律文书范本；



2. 我们把索赔中涉及程序的内容，以【流程图】的形式直观表现出来。这是为了让您能够在短时间内对整个过程有个清晰的了解；

3. 文字表述力求通俗，同时尽可能地列出生动【案例】说明问题，并在一些案例后面对较为重要的问题给以【点评】，对索赔中的核心内容的疑点难点给以【专家释疑】；以便使您更加准确理解一些艰涩的法律问题；

4. 我们还对一些有价值而又容易忽略的问题给予专业【提醒】，并特意做了灰色方框的标志；

我们力争为读者提供最好的服务，但是因水平和资料有限，错误和疏漏总是难以避免，且现实生活又总是变幻莫测，难以捉摸。如果在阅读的过程中，有什么疑问或者批评意见，欢迎来信指正。

2005年1月



目 录

第1章 物业纠纷概述	1
第一节 物业	1
一、物业的含义	1
二、物业的归属	2
第二节 物业管理	18
一、物业管理的含义	18
二、目前我国物业管理中存在的问题	20
第三节 物业管理纠纷	22
一、概述	22
二、物业管理纠纷种类	23
第2章 物业纠纷当事人的确定	44
第一节 业主	44
一、业主的含义	44
二、业主的权利与义务	46
第二节 业主大会	54
一、业主大会的成立	54
二、业主大会的职责	55
三、业主大会的工作方式	55
四、管理规约	58



第三节 业主委员会	60
一、业主委员会的含义	60
二、业主委员会组成与成立	61
三、业主委员会的职责	64
第四节 物业服务企业	65
一、概述	65
二、成立（设立条件、组织机构）	67
三、物业服务企业的职责、义务	67
四、前期物业服务企业	78
五、物业服务企业资质管理	80
第3章 物业服务合同	82
第一节 概述	82
一、物业服务合同的订立	82
二、物业服务合同的性质	88
三、物业服务合同法律效力的确认	90
四、物业服务合同的基本类型	95
第二节 物业服务合同的具体内容	99
一、合同条款以及合同双方的权利与义务	99
二、物业管理服务费用和住宅专项维修资金	102
三、法律责任	122
第三节 物业服务合同的履行和终止	123
一、物业服务合同的履行	123
二、履行中的特殊情形——转委托	125
三、物业服务合同的终止	127
第4章 物业纠纷赔偿项目与计算	131
第一节 物业服务企业、业主违约	131
一、物业服务企业的责任范围	131



二、业主、业主委员会的责任范围	133
三、法律责任（法律依据、涉及的赔偿项目及计算方式）	136
第二节 物业服务企业侵权	141
一、因侵害业主人身权利承担的民事责任	141
二、因侵害业主物业财产权利承担的民事责任	154
第5章 物业纠纷索赔证据的收集	159
第一节 物业纠纷证据指引与证据种类	159
一、当事人举证	159
二、需要收集的必要证据	161
三、举证期限	170
第二节 证据收集及证据保全	173
一、证据的收集方式	173
二、证据保全	177
第6章 物业纠纷索赔途径	181
第一节 协商、调解	181
一、协商	181
二、调解	181
第二节 仲裁	184
一、物业纠纷仲裁	184
二、仲裁的程序	187
☞ 物业纠纷仲裁程序流程图	189
第三节 民事诉讼	191
☞ 物业纠纷民事诉讼流程图	191
一、提起物业纠纷诉讼的主体	192
二、物业纠纷诉讼案件管辖	194



三、物业纠纷诉讼程序	195
☞ 诉讼费用计算标准	196
第四节 行政处理	210
一、行政处罚程序	210
☞ 行政处罚案件管辖机关及法律责任图表	211
二、行政裁决程序	215
三、行政复议程序	216
☞ 行政复议受理部门一览表	218
四、行政诉讼程序	220
第五节 刑事责任	223
一、侵犯人身权的刑事责任	223
二、侵犯财产权的刑事责任	226
三、职务犯罪的刑事责任	227
第7章 物业纠纷索赔疑难问题释解	229
1. 商品房出售之前, 开发商是否是空置商品房 的业主?	229
2. 承租人是否有交纳物业管理费用的义务?	230
3. 物业服务企业帮助业主出租房屋是否可以收取 中介费用?	230
4. 物业服务企业帮助业主更换维修物件, 出现质 量问题, 业主是否有向物业服务企业要求赔偿 的权利?	231
5. 业主是否有权提议召开业主大会会议?	231
6. 物业服务合同纠纷是否适用《消费者权益保 护法》?	232
7. 业主是否有权自发组织筹备首次业主大会?	233
8. 非业主能否参加业主大会?	233



9. 业主委员会经选举产生但尚未进行登记备案, 其与物业服务企业签订的合同能否作为收取 物业费的依据?	234
10. 业主委员会的办公经费及场所由谁解决?	234
11. 业主在小区的电梯内遭歹徒袭击能否请求物 业服务企业承担赔偿责任?	235
12. 业主被害身亡其家属能否请求物业服务企业 赔偿?	235
13. 业主因在小区内丢失财物能否拒交物业费?	236
14. 物业服务公司将灭火器拿走是否违法?	237
15. 业主委员会选举按套数还是面积决定表决权?	238
16. 物业强行入内拆阳台, 业主持刀自卫遭围殴 如何维权?	239
17. 业主购房后发现楼体北侧横着一堵围墙, 如 何向开发商和物业管理公司主张维权?	239
18. 依法催缴物业管理费应注意诉讼时效?	240
19. 管理费是否会随着物业产权人的变更而变更?	242
20. 有车位没买车也要交费是否合理?	243
21. 小区公用部分, 业主能否占用?	243
22. 广告牌被台风刮倒, 砸毁财物造成损失该由 谁负责?	244
23. 今年我没交物业费, 水淹了我家该找谁?	244
24. 业主房款未还清物业公司有权停水停电吗?	245
25. 不缴物业费的业主能不能担任业主委员会委员? ...	246
26. 开发商免除业主供暖费 物业利益受损如何 处理?	246
第8章 物业纠纷索赔法律依据	248
物业管理条例	248



(2007 年 8 月 26 日)	260
中华人民共和国物权法 (节录)	260
(2007 年 3 月 16 日)	272
中华人民共和国合同法 (节录)	272
(1999 年 3 月 15 日)	277
中华人民共和国城市房地产管理法 (节录)	277
(2007 年 8 月 30 日)	284
物业服务收费管理办法	284
(2003 年 11 月 13 日)	287
前期物业管理招标投标管理暂行办法	287
(2003 年 6 月 26 日)	294
业主大会规程	294
(2003 年 6 月 26 日)	300
【其他物业纠纷索赔法律文件索引】	300
附 录 物业纠纷索赔常用法律文书	302
1. 前期物业服务合同	302
2. 物业服务合同	312
3. 申请人民法院调查取证申请书	319
4. 证据保全申请书	320
5. 仲裁申请书	321
6. 民事起诉书	322
7. 财产保全申请书	323
8. 行政复议申请书	324
9. 行政诉讼起诉书	325



第1章 物业纠纷概述

第一节 物业

一、物业的含义

在对物业的界定中，物业与房地产、不动产等概念具有关联性。一般认为，物业一词源自于我国香港地区对房地产的称呼。我国1994年制定的《深圳经济特区住宅区物业管理条例》首次对“物业”概念作出明确定义，该《条例》第2条第2款规定：“本条例所称物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”以后各省、市对物业的界定更为全面，如《广东省物业管理条例》第2条第4款规定：“本条例所称物业，是指已建成并交付使用的住宅、工业厂房、商业用房等建筑物及附属的设施、设备及相关场地。”《珠海市住宅小区物业管理条例》第3条第3款规定：“本条例所称物业，是指住宅小区的各类建筑物及其相配套的公用设施、安全设施和公共场地。”新修订的《天津市物业管理条例》第3条第1款规定：“本条例所称物业，是指房屋和与其相配套的公用设施、设备和场地。”物业



即产业，是由房地产发展来的一种特定的财产概念。广义上指一切以一定地界为特定独立单元内已建成的各类房屋、附属设施以及相关的场地等不动产财产的概称；狭义上指以居民住宅小区为独立单元内已建成的各类房屋、附属设施以及相关的场地。物业只是房地产或不动产的习惯称谓，凡是能够独立存在或设置独立产权的房地产均可以成为物业。物业作为一种商品，具有自身的特殊性，它既包括不动产，也包括附着在不动产上面的设备等动产。

总体上讲，物业主要有以下几个特点：（1）可转让性。物业是一种商品，具有价值和使用价值，可以在市场上进行买卖。买受人购得物业时，就获得了物业所有权、使用权和管理权，也具有了与物业相关附属物的使用权。（2）固定性。物业多指房地产等不动产，包含建筑物和附属属于建筑物的其他设备、环境场地。（3）多样性。物业的多样性表现为其结构、种类的不同，如不同的设备、不同用途的房产、不同的业主。（4）持久性。物业指房地产及其附属物，其本身具有长久的使用价值，因此使用期限也具有长久性。

二、物业的归属

确定物业归属的最终目的是为了确定谁有权使用物业、如何使用物业、谁有权处分物业和如何处分物业。物业的归属即物业的所有权，根据《物权法》第70条规定，业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。根据这一条的规定，建筑物区分所有权由专有部分所有权、共有部分的权利以及因共同关系所产生的成员权三要素构成。确定所有权旨在确定物业的使用和处分规则。在物业归一个个体享有的情形下，该物业由一个人独立使用、独立处分，因此所有权人可以独立支配法律对所有权限制



条款或禁止性规范规定事项以外的事情。在所有权归两个主体或两个以上主体享有的情形下，单独所有权规范不足以解决共有物的使用和处分，因此法律上必须建立有关物业的自用部分、专有和共用部分共有的规则，以指导业主行使权利。

（一）对专有部分的所有权

1. 对专有部分的所有权

《物权法》第71条规定，业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。即业主对建筑物内属于自己所有的住宅、经营性用房等专有部门可以直接占有、使用，实现居住或者经营的目的；也可以依法出租、出借，获取收益或增进与他人的感情；还可以用来抵押贷款或出售给他人。例如，业主处分专有部分时，不需征得其他业主的同意，其他业主没有优先购买权。同时，一旦自用部分受到侵害时，业主可以以自己的名义提起侵害之诉。此外，业主对专有部分享有装修、改良、重修的权利，但要维持建筑物的存在和原状。

【案例1】2006年8月，被告A百货公司收购B商厦，进入徐州经营。A百货在筹备阶段，因仓储等需要，在原办公区域的一楼大厅，隔出房屋两间使用。该商厦10层以上已经出售给约50户业主。业主委员会认为A百货擅自占用门厅的行为，侵犯了商厦公共利益，向其发出通告，要求改正。A百货公司认为，其已经接管B商厦，一楼部分属于原B商厦所有，其有权随意处分、使用一楼大厅，拒绝拆除。

经律师调查，B商厦共计24层，1-9层产权原属于B商厦，3-4层后被A百货收购，其余各层由A百货租用；10层以上拆散出售给本案原告50户业主，作商业办公使用。一楼门厅约90平方米，在产权部门登记备案的平面图显示为独立门厅。

原告代理人认为，根据建设部《房产测量规范》规定：“共有建筑面积的内容包括：电梯井、管道井、楼梯间、垃圾道、变电室、设备间、公共门厅、过道、地下室、值班警卫室等，以及为整幢服务的公共用房和管理用房的建筑面积。”可以确定，该门厅为共有建筑面积。而根据《江苏省



《物业管理条例》规定，物业管理区域内禁止下列行为：占用或者损坏物业共用部位、共用设施设备，擅自移动共用设施设备。所以，A 百货的行为侵犯了其他业主的建筑物共有权。

被告认为，大厦一楼产权归 B 商厦所有，一楼大厅当然也属于 B 商厦，被告没有侵犯原告任何权利。

经法院审理，认为本案属于新型案件，暂按相邻权纠纷处理，在法院的多次调解下，双方达成了和解：A 百货公司同意在物业管理等其他方面承担更多的责任作以补偿，原告放弃让其拆除的请求。

【点评】本案焦点在于，一楼大厅产权归谁所有？被告的行为是否侵犯了原告的权利？侵犯了原告什么权利？此案发生之时，正属于全国人大正在审议的《物权法》草案中所规定的“建筑物区分所有权纠纷”。当时《物权法》还没有出台，所以法院是根据《民法通则》以及物业相关法律法规进行审理的。现在看来，根据《物权法》的规定，业主对建筑物内的住宅、商业用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。在本案中，根据律师的调查，一楼门厅约 90 平方米，在产权部门登记备案的平面图显示为独立门厅。由此看来，这一部分属于专有部分之外的共有部分，所以对于这一部分业主享有共同所有权及共同管理权。

【案例 2】2007 年 3 月，吴某在某小区买了一套三居室商品房，入住后他发现该新落成小区的各种配套设施还不完善，特别是饭馆缺少。于是，吴某将自己 100 多平方米的房子改造成小餐馆。开业一个月后，小区物业找上门来，要求关闭餐馆，吴某觉得他为大家服务，解决大家的早餐问题是件好事，物业管理企业不应该干涉。为此，双方发生纠纷。

【点评】本案涉及业主能否改变自己房屋使用性质的问题。(1) 房屋的使用性质及其变更。房屋的使用性质是以房屋的特定用途来划分，不同用途的房屋在设计施工上应遵循不同标准和要求。居民住宅用房是以居住为目的的房屋，设计、施工均按照居住标准进行，一般不得变更用途。对房屋的使用管理主要由地方法规规定，房屋性质一旦确定，业主不得随意改变用途。各地地方法规一般规定了变更房屋使用性质的条件，如上海市规定申请改变住宅使用性质，须同时符合下列八个条件：沿街底层住宅；符合城市规划要求；符合房屋使用安全要求；不造成居住使用困难；不影