

一线积累 / 问题精选 / 权威解答 / 一招释疑

律师来了。

8

Lawyer is Comming

legal issues of property disputes

不说

深奥的
法学理论

互动

一个可咨询
的机会

权威

一个可以
信任的律师

只讲

最有效的
解决方案

赵星海◎编著

物业服务纠纷 律师答疑



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

非外借



律师来了。

Lawyer is Comming

legal issues of property disputes



赵星海◎编著

物业服务纠纷 律师答疑



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

律师来了. 物业服务纠纷律师答疑 / 赵星海编著

—北京: 法律出版社, 2018

ISBN 978 - 7 - 5197 - 2489 - 4

I. ①律… II. ①赵… III. ①物业管理—民事纠纷—
处理—中国—问题解答 IV. ①D92 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 164556 号

律师来了——物业服务纠纷律师答疑
LÜSHI LAILE—WUYE FUWU JIUFEN LÜSHI DAYI

赵星海 编著

策划编辑 邢艳萍
责任编辑 邢艳萍

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 固安华明印业有限公司

责任校对 王晓萍

责任印制 吕亚莉

编辑统筹 法律应用·大众读物出版第二分社

开本 A5

印张 11.25

字数 306 千

版本 2018 年 8 月第 1 版

印次 2018 年 8 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)

网址/ www.lawpress.com.cn

投稿邮箱/ info@lawpress.com.cn

举报维权邮箱/ jbwq@lawpress.com.cn

销售热线/010 - 63939792

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、子公司销售电话:

统一销售客服/400 - 660 - 6393

第一法律书店/010 - 63939781/9782 西安分公司/029 - 85330678 重庆分公司/023 - 67453036

上海分公司/021 - 62071639/1636 深圳分公司/0755 - 83072995

书号: ISBN 978 - 7 - 5197 - 2489 - 4

定价: 36.00 元

(如有缺页或倒装, 中国法律图书有限公司负责退换)



随着我国城市化进程的不断深入，居住聚集程度越来越高，人民群众对于房间内小环境和房间外小区大环境的品质要求越来越高，相应地，对于物业服务的专业化管理有了更高和更细致的要求，业主的高品质要求也导致物业服务纠纷和相邻关系纠纷越来越多，业主与物业服务公司之间的纠纷日益突显。物业服务纠纷的形式也越来越多样化，主要集中在前期物业管理、物业服务费、小区的维修、小区内人身财产损害、业主名誉侵权、小区内车位管理、小区内公用部分的使用及维护等各方面，例如，生活中经常出现的物业服务公司乱收服务费，甚至擅自对业主进行断电断水，严重影响业主的正常生活；更为突出的是物业服务公司对于小区的安全保卫工作究竟如何界定，物业服务公司对于业主财物特别是存放于公共位置的重要财务丢失是否应当承担责任；小区内公共区域如楼梯、绿化等空闲场所，单个业主是否可以自行处分、擅自利用等问题。

物业服务纠纷存在于我们现实生活之中，城市化程度如此之高的现在，居住在城市中的每一个人都避免不了要与物业服务公司打交道。当然，作为小区的一份子，也应该关心小区的正常秩序，了解业主大会与业主委员会的相关职权。因此，学习与物业服务相关的法律知识，对于维护自身合法权益，合理妥善解决邻里纠纷尤为重要。

在此，为了帮助大家来学习相关法律知识，笔者特意编写了本书，希望能给大家带来帮助。本书具有以下特色：

第一，实用性。本书所涉及的物业服务问题大多是我们在办理案件时所遇到的生活中较为普遍存在的法律问题，由专业的律师来进行答疑，再附之相关的法律条文，帮助人们去认识和了解法律，以便运用法律武器解决自己遇到的各种难题，维护自身的合法权益。面对实践中发生的各种问题，大家可以有选择地对照运用，一定会有开卷有益、醍醐灌顶的感觉，因而，非常具有实用性。

第二，便捷性。本书以与物业服务有关的最常见的小问题做目录，采取一问一答的形式，对各种“疑难杂症”对症下药。同时，本书还对各类问题按照科学的方式加以分类整理，使大家检索某一法律问题时能在最短的时间内完成，非常便于查找和阅读。

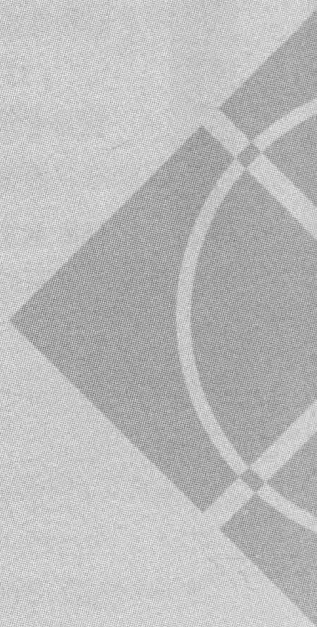
第三，通俗性。在编辑本书的过程中，笔者始终奉行着这样一个初衷——用最通俗易懂的语言把每一个法律知识点都交代得清清楚楚、明明白白，让每一位读者都能从中受益。对于每一个知识点，我们都站在读者的立场上，由具体的案例出发，律师答疑时也尽可能地深入浅出，相信读者一定能看得懂。

总之，涉及物业服务的法律问题与居民的生活密切相关，因此了解有关的法律知识至关重要。希望各位读者在读过此书后，能充分了解当生活中出现各类物业服务纠纷时的处理方式，从而妥善处理纠纷，保护自己的合法权益。

感谢陈闪闪、王智远、赵灿、刘玉杰在本书的编撰过程中所付出的努力，他（她）们都是法律专业后起之秀，在他（她）们身上我看到了希望。另外，由于笔者水平有限，本书多有欠缺之处，敬请有关专家和读者提出宝贵建议！

赵星海

2018年8月



Chapter 1



1. 签订购房合同时，附有开发商制定的格式物业服务合同合法吗？ / 002
2. 开发商订立的前期物业服务合同对业主有约束力吗？ / 004
3. 开发商“赠送物业服务费”的承诺对物业服务企业是否有约束力？ / 006
4. 开发商制定的临时管理规约是否属于“霸王条款”？ / 007
5. 开发商委托自己的子公司担任前期物业服务企业合法吗？ / 009
6. 小区内公共设施的权属究竟归属开发商还是全体业主？ / 011
7. 前期物业服务合同约定的期限未届满，业主可以解聘物业服务企业吗？ / 012
8. 前期物业服务企业遭解聘后，拒绝退出怎么办？ / 013

9. 如何认定物业服务企业的违约责任? / 018
10. 物业服务企业能以住户没有产权证、并非业主为由, 拒绝履行相关义务吗? / 019
11. 物业服务企业收支情况是否应该向业主公开? / 021
12. 业主可以以物业服务未达到法定或约定标准为由拒付或要求降低物业服务费吗? / 023
13. 业主拖欠物业服务费, 物业服务企业该怎么办? / 024
14. 物业管理收费不合理的情况有哪些? / 026
15. 开发商是否应当为闲置房交纳物业服务费? / 027
16. 物业服务费应从何时起算? / 028
17. 交房时必须交纳物业服务费吗? / 029
18. 房屋未入住是否可以以未享有物业服务为由拒交物业服务费? / 031
19. 房屋质量有问题, 业主可以拒交物业服务费吗? / 032
20. 业主在什么情况下可以拒绝交纳物业服务费? / 035
21. 业主未交纳物业服务费, 物业服务企业可以不为其提供物业服务吗? / 036
22. 业主可以以新买房屋漏水为由而拒交物业服务费、供暖费吗? / 038
23. 尚未办理产权转让, 正在使用物业的业主有权拒交物业服务费吗? / 040
24. 物业服务企业是否可以预收物业服务费? / 041
25. 业主可以以没有签订物业服务合同为由拒交物业服务费吗? / 042
26. 业主装修不遵守管理规约, 物业服务企业是否有权制止? / 043
27. 物业服务企业单方面提高物业服务费, 业主可以拒交

吗? /045

28. 业主有权以开发商违约为由拒绝交纳物业服务费吗?

/047

29. 开发商有权要求业主在办理入住前先交纳物业服务费吗?

/048

30. 物业服务企业能以“二次供水”为由提高水价吗? /050

31. 业主对物业服务企业的事实管理行为应当依法交纳物业服务费吗? /052

32. 物业服务企业强行收取装修押金是否合法? /053

33. 物业合同终止后物业服务企业应履行哪些义务? /055

34. 物业服务合同终止, 物业服务企业不办理移交手续怎么办? /056

35. 物业服务企业可以向不交纳物业服务费的业主收取滞纳金吗? /058

36. 物业服务合同中约定业主未按时交纳物业服务费需要交纳滞纳金的该怎么处理呢? /059

37. 业主以没有看到业主委员会和物业服务企业签订的合同为由, 拒交物业服务费合理吗? /060

38. 房屋租金是否可以抵销物业服务费? /062

39. 物业服务企业占用业主共有道路作为停车场收取的小区停车费是否该返还给业主? /063

40. 业主拖欠物业服务费, 物业服务企业有权停水、停电吗? /066

41. 物业服务收费标准未经物价局备案是否合法? /067

42. 居住在一层的业主, 可否不交电梯费? /069

43. 物业服务企业与业主的维修责任应如何划分? / 074
44. 物业服务企业对业主报修不及时服务, 给业主造成损失怎么办? / 076
45. 小区公共设施维修养护不及时, 物业服务企业应承担什么责任? / 077
46. 物业服务企业追讨物业服务费有诉讼时效限制吗? / 079
47. 业主入住后房屋受损, 物业服务企业和开发商应在各自职责范围内负责吗? / 082
48. 业主违章修建户外设施, 物业服务企业是适格的诉讼主体吗? / 083
49. 物业服务企业不允许业主封闭阳台的约定要受到合法性审查吗? / 085
50. 部分业主违反业主委员会通过的协议自封阳台, 物业服务企业或者业主委员会有权起诉业主吗? / 088
51. 物业服务企业应当对维修过程中的不当行为负责吗? / 090
52. 物业服务企业有权阻止业主安装可能影响大楼主体结构的室内设备吗? / 091
53. 业主能以前期物业服务合同不合理为由而进行违章装修吗? / 093
54. 业主违章装修, 物业服务企业有权采取罚款或断水断电等惩罚措施吗? / 095
55. 相邻业主造成的侵权, 物业服务企业负责赔偿吗? / 096
56. 业主在承重墙上凿眼, 邻居有权起诉制止吗? / 097
57. 业主在其独用的平台上搭建玻璃房违反物业管理公约吗? / 099
58. 业主装修不当造成损失, 物业服务企业对其疏于监督管

- 理造成的损失负责吗? / 101
59. 业主违反物业管理规约自行安装防盗设施合法吗? / 103
60. 相邻业主不当装修造成损失, 物业服务企业承担责任吗?
/ 105
61. 业主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吗? / 106
62. 排污管道堵塞, 相邻业主负有排除妨碍的配合义务吗?
/ 108
63. 业主封闭自家阳台, 房地产行政主管部门有权处罚吗? / 109
64. 物业服务企业是否拥有进入居民住宅进行维修的权利?
/ 111
65. 业主擅自建设违章建筑, 房地产行政主管部门应该处罚
业主还是物业服务企业? / 112
66. 小区某栋楼的顶楼漏雨, 楼顶维修费是顶楼业主自己支
付还是本楼业主均摊? / 113
67. 业主家漏水导致电梯停运, 物业应承担责任吗? / 115
68. 业主锻炼坠楼身亡, 承建方和物业服务企业谁是被告?
谁承担赔偿责任? / 118
69. 物业服务企业要对触电受伤业主负赔偿责任吗? / 119
70. 楼道设计不合理, 住户摔伤, 物业服务企业与开发商谁
承担责任? / 121
71. 电梯发生事故, 物业服务企业对自己的过错要承担举证
责任吗? / 122
72. 物业服务企业保安人员随意让社会人员进入小区, 发生人
身损害事件, 物业服务企业是否应承担赔偿责任? / 124
73. 业主乘货梯摔伤, 物业服务企业能证明没过错, 需要负

责吗? / 125

74. 小区物业服务企业保安打死访客, 物业服务企业需要承担责任吗? / 126
75. 物业服务企业设施致人损害需要承担责任吗? / 128
76. 小区健身器材被损坏, 物业服务企业发出的免责声明有法律效力吗? / 129
77. 物业服务企业因对小区内的公用设施疏于管理而给业主造成使用不便或损害的, 该如何处理? / 130
78. 小区内堆放的建筑垃圾伤人, 物业服务企业要承担责任吗? / 132
79. 业主堆放建筑垃圾导致住户受害, 应当承担赔偿责任吗? / 133
80. 未设路障、未采取防护措施导致进入小区的非小区居民受伤, 物业服务企业要承担责任吗? / 134
81. 业主突发急病, 却遇电梯停运, 物业服务企业应当负责吗? / 135
82. 危险品露天放置, 小孩失手点燃引爆, 物业服务企业和监护人应各自承担什么责任? / 136
83. 业主在小区内违禁放鞭炮出事故, 物业服务企业尽到管理职责还要承担责任吗? / 138
84. 业主热水器产生的冰溜子砸伤小区居民, 业主、物业服务企业应各负其责吗? / 139
85. 儿童攀爬小区草坪钢筋护栏受伤, 物业服务企业和监护人应各自承担责任吗? / 140

86. 业主将房前小院扩建至公共人行道，物业服务企业起诉侵权能获得支持吗？ / 144
87. 业主委员会张贴通知指责物业服务企业贪污而内容失实，其应承担责任吗？ / 145
88. 部分业主有权处置其使用的共用楼道吗？ / 146
89. 业主车辆受损，辱骂攻击保安构成侵权吗？ / 148
90. 下水道堵塞找不到肇事者，应由共有人共同承担责任吗？ / 149
91. 物业服务企业在小区内张贴失实公开信，构成侵权吗？ / 150
92. 小区水泵噪声扰民，业主有权请求物业服务企业承担精神损害赔偿吗？ / 152
93. 因遭受物业服务企业环境污染而造成的损害，业主可以要求精神损害赔偿吗？ / 153
94. 物业服务企业张贴告示点名批评业主，构成名誉侵权吗？ / 155
95. 业主装修擅自拆除承重墙怎么办？ / 156
96. 物业服务企业对业主的装修监管不力致楼下轿车被砸，谁负赔偿责任？ / 158
97. 物业服务企业未经业主同意，将“公用地”委托他人使用，构成侵权吗？ / 160
98. 物业服务企业能以危害小区安全为由擅自拆除户外广告牌吗？ / 161
99. 物业服务企业在业主顶层楼面私自出租广告牌位合法吗？ / 162
100. 小区内建筑物墙面、房顶、电梯等广告收入归物业服务企业所有还是业主共同所有？ / 163

101. 物业服务企业丢失业主汇款应当承担责任吗? / 165
102. 未经业主同意, 物业服务企业有权利用小区公共供暖设施对外供暖吗? / 167
103. 业主家里因管道堵塞受损失, 物业服务企业在职责范围内应承担责任吗? / 168
104. 物业服务企业对排水系统未尽必要的养护义务, 应赔偿住户渗水损失吗? / 169
105. 物业服务企业可以将物业服务委托给他人吗? / 170
106. 物业服务企业公开业主委员的电话侵犯其隐私权吗? / 171
107. 房子已经售出, 还能无偿使用原小区的停车位吗? / 176
108. 业主车位常被占, 物业服务企业应当承担责任吗? / 177
109. 业主擅自改变车位造成损失, 物业服务企业需要负责吗? / 178
110. 业主交纳了停车场地使用费, 就与物业服务企业构成保管合同关系吗? / 179
111. 业主车位被人占, 停放他处受损失, 物业服务企业不承担责任吗? / 181
112. 物业服务企业有权在小区楼间空地划出车位出租吗? / 182
113. 高空坠物砸车, 物业服务企业能举证免责吗? / 183
114. 业主汽车被盗, 保险公司理赔后可以向物业服务企业索赔吗? / 184
115. 住户使用临时出入证、未交停车费的车辆被盗, 物业服务企业应当承担责任吗? / 186
116. 突发暴雨致车库被淹, 物业服务企业可以免责吗? / 187

117. 未签订物业服务合同且业主只交纳了清洁费，业主丢摩托车时，物业服务企业要承担责任吗？ / 189
118. 物业服务企业只收取规定的车辆管理费的一半，也应对车辆损坏负全责吗？ / 190
119. 住户擅自停车占用通道，物业服务企业为疏通道路而致车辆损坏应赔偿吗？ / 191
120. 车辆在小区露天停车场临时停放是否可以免费？ / 192
121. 小区停车位可以出租给小区以外的人使用吗？ / 193
122. 小区地面停车位归业主共有还是归物业服务企业所有？ / 195
123. 小区的车位车库使用应该遵循“业主优先”原则吗？ / 198
124. 物业服务企业是否有权就业主妨害物业服务秩序的行为提起诉讼？ / 200
125. 物业服务企业可以改变物业管理区域内公共设施、场所的原始用途吗？ / 204
126. 业主可以将住宅改为商业用房开设公司吗？ / 206
127. 单元管道阀门能否设计在居民室内？开发商售房时没有提前告知，如何维权？ / 208
128. 邻居对房屋进行“群租”，业主不胜其扰该怎么办？ / 210
129. 业主擅自占用楼道公用部位堆放杂物怎么办？ / 211
130. 相邻方装空调，排风口对准邻居怎么办？ / 213
131. 业主与物业服务企业发生纠纷后，应当通过何种途径解决？ / 215
132. 小区的会所对外营业扰民，业主应如何维权？ / 216
133. 小区内供水、供电、通信、有线电视及设施设备由物业

服务企业负责维护吗？ / 219

134. 开发商出售房屋时承诺一楼送花园是否侵害了其他业主的利益？ / 221

135. 物业服务合同依法解除后，如果物业服务企业以物业服务费被拖欠为由而拒绝退出，业主应当如何主张权利？ / 223

136. 保安半夜进民宅，物业服务企业应当承担责任吗？ / 228

137. 业主在家中被害，物业服务企业尽到管理职责就不需要承担责任吗？ / 229

138. 小区业主在家中被害，执勤保安已做访客登记，物业服务企业需要承担责任吗？ / 231

139. 因建筑和管理瑕疵，住户在家中被害，开发商和物业服务企业要承担什么责任？ / 233

140. 业主在小区遭殴打，保安在场未救助，物业服务企业应该承担责任吗？ / 234

141. 住户家中物品被盗，物业服务企业要承担责任吗？ / 236

142. 物业服务企业禁止封闭阳台，窃贼入室行窃，物业服务企业要负责吗？ / 238

143. 业主停在小区里的车辆被盗，物业服务企业应承担责任吗？ / 239

144. 一楼业主要安装防盗窗，物业服务企业不允许，结果财物被盗，是否承担赔偿责任？ / 241

145. 物业服务企业纵容小区黑恶势力使业主受损，物业服务企业要负责吗？ / 242

146. 他人跳楼自杀砸死住户，物业服务企业要承担赔偿责任吗？ / 243

147. 业主与看房人发生纠纷被打伤，物业服务企业需要承担责任吗？ / 244
148. 业主大会会议决议对谁有约束力？ / 248
149. 业主大会决议对业主继受人是否有约束力？ / 249
150. 如果业主大会决议违法，业主如何行使撤销权？ / 250
151. 业主大会决议对未参加会议的业主是否具有约束力？ / 253
152. 通知部分业主召开业主大会是否合法？ / 256
153. 让业主填写“征求意见表”符合业主大会召开的条件吗？ / 259
154. 业主委员会说了算，还是业主大会说了算？ / 262
155. 业主在物业管理区域内有多套房屋，其在业主大会上如何行使表决权？ / 264

156. 业主对小区内的建筑物享有哪些所有权？ / 270
157. 业主可以对“管理规约”说不吗？ / 272
158. 房屋设备不全，业主如何维权？ / 274
159. 业主觉得业主委员会的决定不适当，可以提起撤销之诉吗？ / 275
160. 业主破坏小区绿地，物业服务企业不作为，其他业主可以行使物业管理权吗？ / 278
161. 业主认为业主委员会委员不称职，如何撤销其资格？ / 279
162. 物业服务企业出租小区公用地，业主有权起诉吗？ / 281
163. 业主与物业服务企业之间发生供暖纠纷，业主个人或者全体业主如何维权？ / 283