



物业纠纷 索赔

全 程 操 作

杨立新 ◆ 主编

◎ 从具体案例看索赔流程

业主可否自行管理小区物业
业主入住后，房屋出现问题应找谁
业主委员会侵权，业主如何维权
房地产公司可否当业主并参加诉讼
物业管理费用的标准及其核定
物业纠纷维权途径的成本分析

◎ 常用法律文书实例阐释

◎ 相关法律法规细致指引



法律出版社
LAW PRESS CHINA



物业纠纷 索赔

全程操作

杨立新 ◆ 主编

曹明明 吴荣荣 李泽 ◆ 著



法律出版社
LAW PRESS·CHINA

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷索赔全程操作/曹明明,吴荣荣,李泽著.

北京:法律出版社,2007.7

(法律快易通系列)

ISBN 978-7-5036-7475-4

I. 物… II. ①曹…②吴…③李… III. 物业管理—民事
纠纷—索赔—中国 IV. D922.181

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第087915号

©法律出版社·中国

责任编辑/贺 兰

装帧设计/乔智炜

出版/法律出版社

编辑统筹/大众法律出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/永恒印刷有限公司

责任印制/陶 松

开本/A5

印张/9.5 字数/227千

版本/2007年7月第1版

印次/2007年7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

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

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

西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

苏州公司/0512-65193110

书号:ISBN 978-7-5036-7475-4

定价:18.00元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)



引子——从一个具体案件说起

1 案情回放

2005年3月,北京市光明小区业主委员会应广大业主要求,就业主反映强烈的物业费问题进行了调查核实,经核对相关材料并征询有关部门得知宏大物业公司(光明小区开发商制定的前期物业管理企业)在收费上确有与事实不符之处,尤其是小区总体住宅建筑面积、小区住宅套数、小区电梯规格和数量、高压水泵数量等方面存在明显错误与虚假,导致大幅度虚抬了物业费的收费数额。同时,在业主未与宏大物业公司签订中小修特别委托协议的情况下,强行按照建筑面积收取室内中小修费。在与宏大物业公司多次协商未果的情况下,光明小区业主委员会向法院递交诉状,提出了13项诉讼请求。主要涉及:(1)要求变更保安费、保洁费、垃圾清运费、电梯维保费、电梯运行费、高压水泵费;(2)取消未曾书面特别委托的业主的室内小修费和室内中修费;(3)要求取消统收服务费及共用天线管理费,并要求返还已收取的上述两项费用;(4)要求中止未经业主同意擅自对外签订的关于业主共同财产的租赁合同,并返还相关收益;(5)要求将已收取但实际未建的公共厕所的物业管理费和采暖费返还业主;(6)要求变更已收取的营业税。

对于业委会的诉讼请求,宏大物业公司一一进行了答辩,称其签订了委托管理合同,报送了小区物业管理公约,并依据公约的约定对光明小区进行管理。同时在光明小区业主委员会成立后与800余户业主签订了协议,现正依照相关的协议和公约进行物业管理。

一审法院作出判决,驳回了光明小区业主委员会的全部诉讼请求。光明小区业主委员会提出上诉。

二审法院判决支持了光明小区业主委员会的大部分诉讼请求,宏大物业公司不服,提出申诉。

法院审查再审申请书后,认为符合再审条件,但再审维持了二审判决。

2 业主维权流程

(一)及时成立业主委员会,维护业主权利

首先,住宅小区建好后,开发商都会先委托一家物业公司进驻小区,这就是“前期物业管理”。这个前期物业公司是先于业主进驻小区的,所以,在业主入住后,要积极号召大家召开并成立业主大会,推选出业主委员会,并及时和前期物业公司理清相关的法律关系。本案中,光明小区业主委员会成立后没有通过招投标的方式选聘新的物业管理企业,也没有和宏大物业公司就续聘问题达成一致,从而一审法院认为光明小区业主委员会与宏大物业公司之间并没有双方认可的物业管理服务合同及相关的收费标准,同时在双方当事人没有协商一致的情况下,执行国家行政主管部门规定的标准符合公平原则,故驳回了光明小区业主委员会相关的诉讼请求。这个问题是非常值得警醒的。

其次,成立业主委员会后,要积极行使相关职权,维护广大业主的权利。而不是等纠纷发生后,再推选出和物业公司关系很差、互不信任的业主来担当业主委员会成员,这样会导致纠纷进一步激化。由于光明小区广大业主对物业费问题反映强烈,光明小区业主委员会对此进行了调查核实,经核对相关材料并征询有关部门的意见,得知宏大物业公司在收费上确有与事实不符之处,尤其是小区总体住宅建筑面积、小区住宅套数、小区电梯规格和数量、高压水泵数量等方面存在明显错误与虚假,导致大幅度虚抬了物业费的收费

数额。同时,宏大物业公司在未与业主签订中小修特别委托协议的情况下,强行按照建筑面积收取室内中小修费。

(二)冷静处理纠纷,耐心协商解决

首先,问题发现后,光明小区业主委员会冷静处理,与宏大物业公司进行了积极的协商,希望通过友好协商来解决纠纷。在纠纷解决没有进展的情况下,光明小区广大业主始终保持着冷静的态度,没有将与宏大物业公司的矛盾激化,而是积极寻找其他途径进行维权历程。

其次,任何维权途径都是费时费力并且需花费一定费用的,如果能在纠纷发生后进行协商,可以合理地控制成本;而且由于物业管理纠纷涉及面广,人数众多,处理不当易发生大规模的冲突,所以冷静处理纠纷也是维护社会稳定、创造良好社区环境的需要。光明小区业主委员会和宏大物业公司在纠纷发生至今,没有发生大规模的群体性事件,这一点就很值得大家借鉴。

(三)尽早收集证据,寻求维权途径

在纠纷发生后,要注意收集和保全重要的证据,不管是双方协商、行政调解,亦或提起诉讼,都需要用证据作为砝码。尤其是诉讼中,相关的诉讼请求都需要在举证责任的分配下用相关的证据来证明,否则需要承担举证不能的不利后果。收集和保全证据包括妥善保存小区物业管理公约和相关的协议与章程,如果是起诉物业公司没有提供服务或服务不当,则需要提供物业公司应该提供何种服务和何种程度的服务的依据,如果要索赔的话,还需要证明自己所受到的损失的数额。物业纠纷的证据相对来说非常不好收集,其中涉及的书面文件类证据主要有物业管理公约、业主公约、业主委员会章程、物业管理服务合同、车辆管理办法、居民安全守则、公共卫生守则、公用设施及公共部分使用须知、绿化管理与维护办法等,这些证据主要是证明双方的权利义务;其他证据还有物业管理收费的相

关单据、证明损失存在和数额的单据、其他证明相关情况的视听资料和证人证言等。

证据的重要性是不言而喻的,收集与保全证据的好坏和当事人诉讼请求被法院支持的可能性大小是成正比的。上述案例中,光明小区业主委员会为自己的诉讼请求所举的相关证据都是比较充分的,从而使得其绝大部分诉讼请求被二审法院所支持。

业主委员会在提起诉讼之前,也可积极地寻求其他途径解决,例如,可以请双方都认可的第三人来斡旋,也可以寻求相关的行政部门调解或解决,如2004年10月北京市发改委对宏大物业公司的价格行为进行了检查,并对其存在的价格违法行为进行了处理。在上述途径都无法解决纠纷的情况下,光明小区业主委员会才不得不诉诸法律。

(四)确定诉讼请求,依法提起诉讼

权利不可滥用,否则不予保护。诉讼请求的确定很重要,应依法提出诉讼请求,否则即使有理也容易被法院驳回。上述案例中,光明小区业主委员会所提出的诉讼请求都是非常明确和具体的,而且是依法可以被支持的,所以其大多数诉讼请求都被法院支持了。

当事人参加诉讼,除了需要提出诉讼请求、缴纳案件受理费、在法律规定的举证期限内举证、参加庭审陈述和辩论,还有上诉和申请再审的权利。上述案例中,光明小区业主委员会从起诉至上诉,甚至在再审程序中都是严格依照法律规定的诉讼流程来进行维权的,所以其胜诉是依法诉讼的结果。诉讼中需要注意的事项很多,本书后文将详细介绍。

3 法律提醒

上述案例主要是小区业主委员会起诉物业公司,在符合条件的情况下,单个业主和少数业主也可以以自己的名义起诉物业公司。不管是业主委员会还是业主个人维权,都应该注意以下问题:

（一）要摆正心态，注意沟通

要想协商解决问题，首先必须摆正各方位置，理顺其法律关系。物业公司与业主之间是提供服务与接收服务的合同关系，两者的法律地位是平等的。但在现实中，物业公司往往认为自己是小区管理者，业主是被管理的对象，应当是自己说什么就是什么；而业主就认为自己是主人，物业公司是自己花钱雇来的仆人，应当是自己说什么就是什么。这种观念上的巨大差异当然就会导致在相互沟通中的巨大障碍，事实上这也是物业公司 with 业主很难通过协商解决问题的思想根源。同时，双方都应相互体谅，作为业主要主动去了解物业公司提供服务的方式、过程和成果，要摆正心态，一味争吵解决不了任何问题。现实生活中，有部分维权意识比较强烈的人，在发现问题后号召成立业主委员会，这本身是值得称赞的，但是当自己被选举成为业主委员会委员后，就要顾全大局，不应让在先的情绪影响了和物业公司纠纷的协商解决。

（二）合理选择维权方式

欠费直至被堵被窝的业主，和玩撒离的物业公司一样，在他们眼中，根本没有法律。关于小区物业管理问题，根据国务院颁布的《物业管理条例》，业主可向“物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门”反映，同时可以对开发商和物业管理公司提起民事上的违约或侵权之诉。物业纠纷发生后，业主和业主委员会应该用合法的手段和方式来维护自己的权利。但现实生活中，大量存在用欠费或其他不合作方式，甚至暴力方式来对抗物业公司的做法，这是不合理也不合法的，甚至可能被法律所制裁。千万要避免因为维权方式不当导致的不利后果。

（三）在协商过程中的注意事项

1. 协商时应注意主要围绕以下问题进行：纠纷的焦点，如何解决，解决的方式和时间；如果要赔偿损失，还需要注意赔偿的项目和

数额、赔偿的期限和支付方式、违约责任等。

2. 如果达成协议一定要制作书面的协议书,明确相关的权利义务,如物业公司反悔或不履行协议,也可以据此进行诉讼,要求其履行协议内容,使自己权利的实现更有保障。

3. 如不能达成协议或迟迟没有结果,切勿因此超过了请求进行行政调解或者仲裁、诉讼的时限。

(四) 诉讼过程中的注意事项

1. 依法合理地确定诉讼请求,否则即使有理也容易被法院驳回。

2. 注意收集和保全证据,认识到各种证据的证明力大小及证据的真实性、合法性和关联性。

3. 要在举证期限内向法庭举证,否则在超出举证期限,对方当事人又不愿意质证的情况下,该证据就不会被法庭采信。

4. 注意开庭时要思维清晰,陈述和答辩要互相印证,不能前后矛盾。对对方的证据要依法进行质证。

5. 注意诉讼期间的权利与义务,例如,申请法庭调查取证、申请鉴定、申请延期举证、申请回避、上诉和反诉等。

(五) 根据《民事诉讼法》及相关法规的规定,当事人享有如下诉讼权利:

1. 申请财产保全的权利。

2. 在举证期限内提交证据和申请延期举证的权利。

3. 在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下,当事人可以向人民法院提出证据保全。

4. 当事人有权申请人民法院调查收集因客观原因不能自行收集的证据,但应当在举证期限届满前7日内提出。

5. 有申请回避的权利。

6. 对争议的事实有辩论的权利和请求法庭给予调解的权利。

7. 原告有放弃、增加、变更诉讼请求的权利,被告有对本诉进行反驳及反诉的权利。

8. 最后陈述的权利。

(六)当事人在诉讼中有如下诉讼义务:

1. 按照传票写明的时间准时出庭参加诉讼的义务。
2. 在举证期限内提交证据的义务。
3. 遵守法庭秩序,如实回答法官提问的义务。

CONTENTS

目 录

引子——从一个具体案件说起	1
---------------	---



物业管理纠纷常识	1
----------	---

▶▶ 1 物业管理相关知识	1
▶▶ 2 业主关心的几个问题	8
▶▶ 3 物业管理法律法规简介	16



物业管理纠纷相关法律问题	19
--------------	----

▶▶ 1 物业服务合同的诉讼主体	19
▶▶ 2 房地产公司可否当业主并参加诉讼	24
▶▶ 3 物业管理企业的法律责任	25
▶▶ 4 物业管理纠纷中合同纠纷与侵权纠纷的区别	26
▶▶ 5 物业行政主管部门在物业管理纠纷处理过程中的职责	28
▶▶ 6 物业管理企业承担民事法律责任的界限	29



3 物业管理纠纷类型以及典型案例分析

32

- ▶▶ | 1 物业费纠纷 32
- ▶▶ | 2 公共费用分摊纠纷 49
- ▶▶ | 3 业主私搭乱建引起的纠纷 61
- ▶▶ | 4 小区车位引发的纠纷 77
- ▶▶ | 5 业主在小区人身财产受到侵害或伤害引起的纠纷 93
- ▶▶ | 6 前期物业管理纠纷 113



4 物业管理纠纷的解决途径

124

- ▶▶ | 1 当事人双方协商和解 124
- ▶▶ | 2 请求诉讼外调解 127
- ▶▶ | 3 申请仲裁解决 131
- ▶▶ | 4 诉讼 137
- ▶▶ | 5 维权途径的成本分析 153
- ▶▶ | 6 维权中的律师帮助 159



物业管理纠纷举证责任

163

- ▶▶ | 1 举证责任概述 163
- ▶▶ | 2 物业管理纠纷举证责任的分配 168
- ▶▶ | 3 证明程序 176



物业管理纠纷法律文书写作指南

181

- ▶▶ | 1 事前维权 181
- ▶▶ | 2 事后维权 214



物业管理纠纷的法律依据

229



物业管理纠纷常识

► | 1 物业管理相关知识

一、物业管理的概念

我国的“物业管理”概念是从香港舶来的,在我国只有二十几年的历史。按理说自从有人类建筑以来,就存在物业管理了,只不过随着社会的进步和科技的发展,其方式和手段具有其历史特征。但是,不论何种历史时期,其本质只能是由业主的物权衍生的一种活动,其主体永远只能是业主。计划经济时期以及现在的国有经济体制范围内,业主是国家或集体,物业管理由国家或集体来实施。私有经济范围内,业主是个人或小组,这种物业管理就只能由所有作为区分所有权人的业主来共同实施,形式上就表现为业主(管理)委员会,而物业管理企业只能是接受业主委员会委托而具体实施管理的一种形式,而且这种形式对于物业管理来讲不能也不该是唯一的,尽管它是一种非常有效的方式。

从物业管理的角度讲,物业是指各类房屋及其附属的设备、设施和相关场地。物业管理,简单地说就是管理物业。在商品房开发小区,房产和地产不可分离,物业统称为房地产。所以物业管理就是管理房地产。《物业管理条例》对“物业管理”的定义是:物业管理企业按照物业服务合同约定,通过对房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理。也许正是因为该条规定,人们就自然而然地将物业管理归之于物业管理企业所实施的管理活动。《民法通则》第71条规定,财产所有权是指所有人依法对

自己的财产享有占有、使用、收益和处分的权利。所以,物业管理,首先是财产所有人的权利,是财产所有人行使对物业占有、使用、收益和处分的权利。

承认业主对其所拥有的物业具有物业管理的权利,能够促使物业管理企业明确意识到自己的物业管理权限来自于业主或业主委员会的授权,而不是来自什么法律、法规、行政命令的授权,从而提高服务意识,增进对业主的尊重。尤其重要的是,通过明确业主的物业管理权,可以防止物业管理企业对物业管理活动的垄断。这样,业主可以根据当下的实际情况选择不同的物业管理模式,以促进各种模式之间的竞争,实现优胜劣汰,并发挥不同模式之间的独特优势。更甚者,赋予业主以完全自主的物业管理权,也可能会使得更适合未来物业管理发展需要的新形式得以不断地尝试进而形成。尽管由物业管理企业来进行物业管理活动是社会化大生产的需要和内在要求,从总体上讲,能够节约成本、增加收益,是比较先进的管理模式,但在一些特殊的情况下,并不是所有的业主都喜欢或愿意接受这种服务。

由于在当今的中国社会,小区的物业管理基本上都是由业主委员会委托物业管理企业来实施,所以我们这本书的用意也就是让业主或业主委员会充分了解自己在物业管理活动中的权利义务,理解各项物业管理法规的含义,从而充分运用法律的武器保护自己的合法权益,同时也能够尽量避免无端的猜疑和无谓的争吵。

二、物业管理业务的分类

按照现代社会中物业所有权人对物业管理的要求,并结合相关的物业法规,可以将物业管理业务分为四类:

1. 基本业务类,包括对房屋建筑、机电设备、供电供水、公共设施等进行运行、保养和维护。
2. 专项业务类,包括安全保卫、环境卫生、园林绿化、消防管理、



车辆交通等。

3. 特色业务类,包括特约服务和便民服务。

4. 经营业务类,房屋中介服务、装修业务等。

三、物业管理中涉及的文件、合同、章程及其效力

物业管理中涉及的文件、合同、章程主要有以下四种:

1. 物业管理公约

物业管理公约是房屋产权所有人(业主)或使用人与物业管理企业共同签署并承诺共同遵守的物业管理行为守则。物业管理公约明确规定了业主和物业管理企业的权利义务。物业管理公约是物业管理工作中最为重要的法律文件,它涉及物业管理领域的方方面面,并体现出管理者与被管理者、聘用方与被聘用方之间的法律关系。物业管理公约一般是在业主尚未办理入住手续之前由物业管理企业起草并制定的,业主基本没有修改的权利,业主在入住前要与物业管理企业在公约上签字。当然,这时的物业管理公约只是临时性的。等业主委员会成立并开始履行职责后,就应该对物业管理公约重新进行审核修改。

物业管理公约的内容一般包括:所管物业的范围;业主名称、物业位置;管理者提供服务的种类;各种收费的标准,缴费的时间;业主应遵守哪些具体规则;公共设施和设备的使用;业主的权利与义务;物业管理企业的权利与义务;违反公约的惩罚条款;法律纠纷的解决方法等。

2. 业主公约

业主公约是全体业主遵守物业管理各项规章制度的行为守则,是物业管理中一个极为重要的文件。业主公约由业主委员会负责制定,由全体业主讨论通过并签字生效。

业主公约的主要内容:业主大会的召集程序;对业主委员会成员的选举与罢免程序;业主参与物业管理的权利;业主对业主委员

会和物业管理企业的监督权;业主使用物业区内公共场所及公用设施的权利;业主对住宅区或物业区内重大事项的表决程序等。

3. 业主委员会章程

业主委员会负责制定出业主委员会章程。业主委员会章程主要反映业主委员会的宗旨。它是规范业主委员会的行为、保障业主委员会达到其目的的原则性文件。

业主委员会章程的主要内容为:业主委员会的宗旨;业主委员会的组织机构;业主委员会成员的选举方式及任期;业主委员会的主要职责、权利、义务、作用;业主委员会与业主大会的关系;业主委员会成员惩罚奖励条款;业主委员会与物业管理企业的关系;业主委员会向业主大会报告制度等。

4. 物业管理合同(又称物业服务合同)

物业管理合同是指物业管理企业接受小区业主或业主委员会的聘任和委托提供物业服务,业主支付服务费用的书面协议。它明确了物业管理企业和业主各自享有的权利和承担的义务,是建立业主和物业管理企业关系的法律文件,是业主的权利保障书,在整个物业管理活动中处于核心地位。

另外,在物业管理中,还会涉及一些非常具体的文件和一系列的规章制度,来保证物业管理工作的顺利实施,如车辆管理办法、居民安全守则、公共卫生守则、公用设施及公共部分使用须知、绿化管理与维护办法等。

四、房地产公司、业主、业主大会、业主委员会与物业管理企业之间的关系

1. 房地产公司建房并将房屋卖给业主,房地产公司和业主之间是买卖合同关系,其中房地产公司应依约交房,并依约和依相应的法规承担房屋的质量保证责任。

2. 房地产公司往往在交房前与某物业管理企业签订前期物业