

Q 传播法律
关注民生
金钥匙系列

维权必备丛书

物业纠纷 维权必备

- 内容全面 重点突出
- 紧贴实际 注重操作
- 流程图表 直观明了
- 疑难问题 律师解答



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



维权必备丛书

物业纠纷 维权必备

编著 / 王琼 李智涛

中国法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业纠纷维权必备/王琼 李智涛编著. —北京:
中国法制出版社, 2006. 8
(维权必备丛书)
ISBN 7-80226-458-8

I. 物... II. ①王... ②李... III. 物业管理 -
法规 - 基本知识 - 中国 IV. D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 091762 号

物业纠纷维权必备

WUYE JIUFEN WEIQUAN BIBEI

编著/王琼 李智涛

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

印张/12 字数/272 千

版次/2007 年 2 月第 1 版

2007 年 2 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80226-458-8

定价: 21.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

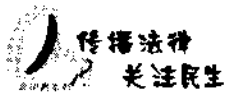
传真: 66031119

网址: <http://www.zgfzs.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，也正是我们所关注的。

和谐生活，人人渴求。但世事难料，时常发生的纠纷，会让您手足无措。当您婚姻家庭产生矛盾，当您邻里发生纠纷，当您遭受不公待遇时，……，合法维权成为您不得不面对的现实。责任如何认定、金额如何计算？证据又该如何收集？等等问题也随之而至。这时如何妥善解决这些问题，怎样最大限度地保护自身合法权益？本书正是为解决以上问题而专门撰写。本书的编写人员均为著名法学院校的法学硕士、博士，并大多有多年处理生活纠纷案件的司法实践经验。相信该书不仅可以为陷入纠纷困惑中的您指点迷津，也可以为您的维权提供一个很好的参考。

本书是作者解决纠纷实务操作的经验总结。为了便于读者查阅，我们特对结构和版式作了一定的设计。与其他解决纠纷方面的图书相比，本书特点在于：

1. 内容全面，重点突出。本书在编写时力求覆盖纠纷的各个方面，力争达到“一书在手、维权不愁”的效果。为此，书中不仅包括纠纷概述方面的知识，而且还涵盖责任认定、金额计算、证据收集、维权途径等方面的维权知识。在追求全面的同时，我们还尽量做到重点突出，对于重点内容我们都结合最新的司法解释作最详尽的阐述。

2. 图文并茂，通俗易懂。本书在编写时，力求将法言法语通俗

化，将复杂问题简单化，将易混淆问题明确化。为此，我们根据实际需要在书中设计了【流程图表】，使纠纷维权中涉及的构成要件、疑难问题、维权程序等直观化、明了化。同时，对于一些重点问题、疑难问题我们还列举了【典型案例】，并配有【律师解答】、【律师点评】，使您能更加深入、准确地理解纠纷维权中遇到的难题。对于有价值而又容易被忽略的问题，我们给予了专业的【律师提醒】，并特意作了灰色方框的标志。

3. 紧贴实际，注重实务操作。本书在编写时，注重实用性，立足操作性，强调将解决纠纷的法律、法规及其相关的司法解释的具体规定融合到纠纷处理的实务中，力求使未读过法律的人也能够轻松、自信打纠纷维权官司。为此，对于涉及认定条件、办理手续、责任分担、赔偿数额、举证责任等实务操作性强的内容，我们结合办案实际进行了详尽的总结。最后，我们还附上了纠纷维权中常用的【法律文书格式】，部分并注上了详细的【填写说明】。

我们力争为您提供最好的服务，但因资料有限、时间紧迫，且现实生活又总是变幻莫测，书中的疏漏和不足在所难免。如果在阅读过程中，有什么批评意见或疑问，欢迎您发送电子邮件至：王琼（作者）wangqiong973@163.com，董齐超（责任编辑）qichaodong@chinalaw.gov.cn，我们定会及时改进并为您答疑解惑。

2007年1月

目 录

第一章 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	11
一、物业管理的含义	11
二、目前我国物业管理中存在的问题	14
第三节 物业管理纠纷	16
一、概述	16
二、物业管理纠纷的种类	21
第二章 物业纠纷当事人的确定	43
第一节 业 主	43
一、业主的含义	43
二、业主的权利与义务	45
第二节 业主大会	52
一、业主大会的成立	52
二、业主大会的职责	53
三、业主大会的工作方式	54

四、业主公约	55
第三节 业主委员会	57
一、业主委员会的含义	57
二、业主委员会的组成与成立	58
三、业主委员会的职责	62
第四节 物业管理企业	64
一、概述	64
二、成立（设立条件、组织机构）	64
三、物业管理企业的职责、义务	65
四、前期物业管理企业	75
五、物业管理企业的资质管理	77
第三章 物业管理合同	81
第一节 概 述	81
一、物业管理合同的订立	81
二、物业管理合同的性质	88
三、物业管理服务合同的法律效力的确认	89
四、物业管理合同的基本类型	93
第二节 物业管理合同的具体内容	97
一、合同条款以及合同双方的权利与义务	97
二、物业管理服务费用和物业维修基金	100
第三节 物业管理合同的履行和终止	115
一、物业管理合同的履行	115
二、履行中的特殊情形——转委托	116
三、物业管理服务合同的终止	118
第四章 物业纠纷中证据的收集	122
第一节 物业纠纷证据指引与证据种类	122
一、当事人举证责任	122
二、需要收集的必要证据	124

三、举证期限	134
第二节 证据收集及证据保全	137
一、证据的收集方式	137
二、证据保全	140
【】 证据保全方式一览表	141
第五章 物业纠纷的解决途径	144
第一节 协商、调解	144
一、协商	144
二、调解	145
第二节 仲 裁	148
一、物业纠纷仲裁	148
二、仲裁的程序	150
【】 物业纠纷仲裁程序流程图	152
第三节 民事诉讼	154
【】 物业纠纷诉讼流程图	154
一、提起物业纠纷案件的主体	155
二、物业纠纷诉讼案件管辖	157
【】 物业管理纠纷案件管辖法院图表	157
三、物业纠纷诉讼的程序	158
【】 物业纠纷案件受理费速算表	160
【】 申请财产保全费速算表	162
【】 申请执行费速算表	173
第四节 行政处理	173
一、行政处罚程序	173
【】 行政处罚案件管辖机关及法律责任图表	174
二、行政裁决程序	178

三、行政复议程序	179
 行政复议受理部门一览表	181
四、行政诉讼程序	183
第五节 刑事责任	186
一、侵犯人身权的刑事责任	186
二、侵犯财产权的刑事责任	188
三、职务犯罪的刑事责任	188
第六章 物业纠纷赔偿项目与计算	190
第一节 物业管理企业、业主违约	190
一、物业管理企业的责任范围	190
二、业主、业主委员会的责任范围	192
三、法律责任（法律依据、涉及的 赔偿项目及计算方式）	195
第二节 物业管理企业侵权	201
一、因侵害业主人身权利承担的民事责任	202
二、因侵害业主物业财产权利承担的民事责任	215
第七章 物业纠纷维权疑难问题解释	221
1. 商品房出售之前，开发商是否是空置商 品房的业主？	221
2. 承租人是否有交纳物业管理费用的义务？	222
3. 物业管理企业帮助业主出租房屋是否可以 收取中介费用？	223
4. 物业管理企业帮助业主更换维修物件，出 现质量问题，业主是否有向物业管理企业 要求赔偿的权利？	223
5. 业主是否有权提议召开业主大会会议？	224
6. 物业管理合同纠纷是否适用《消费者权益 保护法》？	225

7. 业主是否有权自发组织筹备首次业主大会?	226
8. 非业主能否参加业主大会?	227
9. 业主委员会经选举产生但尚未进行登记备案, 其与物业管理企业签订的合同能否作为收取物业费的依据?	227
10. 业主委员会的办公经费及场所由谁解决?	228
11. 业主在小区的电梯内遭歹徒袭击能否请求物业管理企业承担赔偿责任?	229
12. 业主被害身亡其家属能否请求物业管理企业赔偿?	229
13. 业主因在小区内丢失财物能否拒交物业费?	230
14. 物业管理公司将灭火器拿走是否违法?	231
15. 物业管理权交接难在何处?	232
16. 业主委员会选举按套数还是面积决定表决权?	233
17. 物业强行入内拆阳台, 业主持刀自卫遭围殴如何维权?	235
18. 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?	235
19. 依法催缴物业管理费应注意诉讼时效?	236
20. 管理费是否会随着物业产权人的变更而变更?	239
21. 有车位没买车也要交费是否合理?	240
22. 小区公用部分, 业主能否占用?	240
23. 广告牌被台风刮倒, 砸毁财物造成损失该有 谁负责?	241
24. 今年我没交物业费, 水淹了我家该找谁?	242
25. 业主房款未还清物业公司有权停水停电吗?	243
26. 行政干预业主委员会选举被判败诉业, 业主 权利不容剥夺。	244

第八章 物业纠纷维权法律依据	246
物业管理条例	
(2003年6月8日)	246
中华人民共和国合同法(节录)	
(1999年3月15日)	257
中华人民共和国城市房地产管理法	
(1994年7月5日)	290
物业服务收费管理办法	
(2003年11月13日)	300
前期物业管理招标投标管理暂行办法	
(2003年6月26日)	304
住宅室内装饰装修管理办法	
(2002年3月5日)	311
业主大会规程	
(2003年6月26日)	318
物业管理企业财务管理规定	
(1998年3月12日)	324
附录: 物业纠纷维权常用法律文书格式	329
1. 前期物业服务合同	329
2. 物业管理委托合同	343
3. 准许/不予准许当事人变更举证期限申请通知书	351
4. 申请人民法院调查取证申请书	352
5. 证据保全申请书	353
6. 民事调解书	354
7. 仲裁协议格式文本	355
8. 仲裁申请书	356
9. 合同纠纷仲裁通知书	357
10. 仲裁裁决书	358

11. 仲裁申请执行书	360
12. 民事起诉书	361
13. 财产保全申请书	363
14. 执行申请书	365
15. 民事判决书	366
16. 行政复议申请书	368
17. 行政诉讼起诉状	369

第一章

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”概念做出明确定义，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。”《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。”

学理上对物业的定义与实践中对物业的定义有所不同。香

港某学者将物业定义为：物业，是单元性地产。这里的单元性主要指它与其他物业相对独立、具有独立使用价值。地产包括土地本身和土地上建筑物和其他附属设施等，当然地产也可以是无任何建筑物、附着物的土地，也可以是包含有建筑物的地产。我国部分内地学者接受这一观点，如有的学者认为，物业是“泛指各类房屋、附属设施以及相关的场地”。

我们认为，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。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、如何使用物业和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，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）自用部分和专有权

1. 自用部分

从具体内容上说，业主所拥有的专有部分即自用部分，包括房屋的附属部分和必要设施。《上海市居住物业管理条例》第62条规定：“自用部位，是指一套住宅内部，由住宅的业主、使用人自用的卧室、客厅、厨房、卫生间、阳台、天井、庭院以及室内墙面等；自用设备，是指一套住宅内部，由住宅的业主、使用人自用的门窗、卫生洁具以及通向总管的供水、排水、燃气管道、电线等设备。”一般情形下，自用部分包括房屋，别墅式房屋的情况下包括自用庭院。

2. 专有权

业主对建筑物自用部分或专有部分享有单独所有权，而且通常取得自用部分的所有权也自然取得共用部分的共有权。业主对自用部分房屋的所有权与对独有房屋的所有权是一样的，都是一种排他的支配权。业主对其自用部分可以自主占有、使用、收益、处分，有排除他人妨害、请求停止侵害、赔偿损失的权利。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，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，但要维持建筑物存在和原状。

【案例】业主是否有权改变住房用途？

2002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，小区物业管理企业找上门来，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。

【律师点评】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8个条件：“（一）沿街底层住宅；（二）符合城市规划要求；（三）符合房屋使用安全要求；（四）不造成居住使用困难；（五）不影响相邻房屋使用；（六）不影响文物和优秀近代建筑保护；（七）相邻业主、使用人以及业主委员会的书面同意证明；其中，改作经营餐饮和娱乐业的，须提交该幢房屋全体业主或使用人的书面同意证明；改作其他用途的，须提交相邻的上、左、右业主或使用人的书面同意证明；（八）承租人要求改变住宅使用性质的，已征得出租人书面同意证明。并向房屋管理部门办理相关手续。”根据以上例子可知，要改变住房的用途，应该按照法规规定的程序办理相关手续，否则属于违法行为，应承担相应责任。

(2) 物业管理企业的职责。

《物业管理条例》第46条规定：“对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业管理企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。有关行政管理部门在接到物业管理企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。”物业管理企业对其管理区域内的擅自改变房屋用途的行为，应及时劝阻并报告有关行政主管机关。

(3) 擅自改变房屋使用性质的后果。

业主擅自改变住房，除承担恢复原状的民事责任外，造成损害的应承担赔偿损失的民事责任。此外，还将承担行政责任，即受到行政处罚。

本案中，吴某虽然是为了方便大家，但由于擅自改变房屋用途的行为违反了该市有关房屋使用管理的规定。因此，物业管理企业可以要求吴某恢复原状，并向该市房屋行政管理部门报告。否则，业主团体可以向法院起诉，要求吴某恢复原状。

3. 专有权的限制

业主对专有部分享有完全的所有权，但是，这部分所有权要受到许多限制：

(1) 维持建筑物的原状。业主对自用部分的维护、修缮等不得妨害相邻业主的安全或危及整体建筑的安全,更不得故意毁损自有部分。

(2) 应当按照原房屋设计的结构、用途使用房屋, 如不得将原卧室改装成卫生间。

(3) 自用部分不得与建筑物共有部分分割处分或设定负担。比如只转移自用部分，而不转移相应的停车位（共有部分）。

【案例】业主是否有权禁止维修人员通行？

蔡某系锦竹大厦 1605 室业主，在其房屋东侧有一只公用水箱，水箱出入口位于 1605 室阳台墙体上方。中厦物业公司受锦竹大厦业主委员会委托对该大厦进行物业管理。当中厦物业公司按要求将对 1605 室东侧的公用水箱进行清洗时，1605 室业主蔡某不让工作人员从其家中通过，致使中厦公司无法完成清洗水箱的职责。2000 年 7 月，中厦物业公司起诉至法院，要求判令蔡某在一确定日期为其清洗水箱提供便利，并表示愿意补偿蔡某人民币 50 元。

一审法院认为,中厦物业公司对蔡某居住的大厦负有物业管理的职责,有权行使诉讼权利以履行其职责。中厦物业公司清洗水箱亦系维护大厦居民的生命健康权,蔡某应予以理解和配合,况且蔡某自己提供的公用住房买卖合同中也明确约定应“为相邻部位修缮提供便利”。现蔡某不给