

物业管理实务操作经典丛书

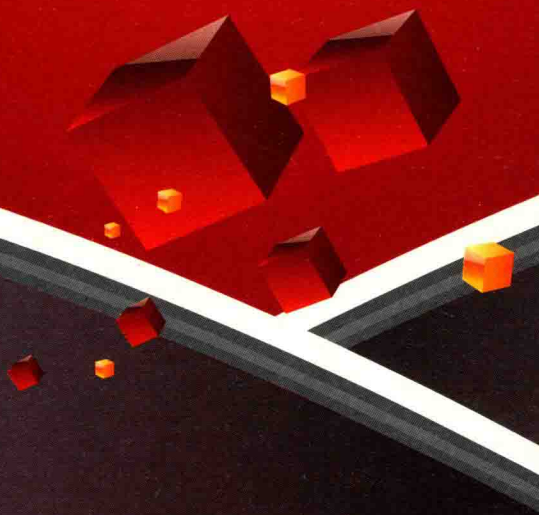
物业管理 经典案例与 实务操作指引



Property Management:
Classic Cases and Practical Directions

王占强◎著

从经典案例中学习、总结，梳理提炼案例处理思路，让物业实务管理更轻松！
物业管理中的大案、要案，专为热爱物业管理行业的人士定制！



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

物业管理实务操作经典丛书

物业管理 经典案例与 实务操作指引

Property Management:
Classic Cases and Practical Directions

最新升级版

王占强◎著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理: 经典案例与实务操作指引: 最新升级版 /

王占强著. —2 版. —北京: 中国法制出版社, 2016.11

(物业管理实务操作经典丛书)

ISBN 978-7-5093-8051-2

I. ①物… II. ①王… III. ①物业管理—案例—中国

IV. ① F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 277500 号

责任编辑: 潘孝莉 (editorwendy@126.com)

封面设计: 周黎明

物业管理: 经典案例与实务操作指引: 最新升级版

WUYE GUANLI JINGDIAN ANLI YU SHIWU CAOZUO ZHIYIN: ZUIXIN SHENGJI BAN

著者 / 王占强

经销 / 新华书店

印刷 / 河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16 开

印张 / 25.75 字数 / 369 千

版次 / 2017 年 1 月第 1 版

2017 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-8051-2

定价: 68.00 元

值班电话: 010-66026508

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 010-66022958

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

物业管理的力量

“有一千个读者就有一千个哈姆雷特”。对哈姆雷特是如此，对物业管理又何尝不是。每个人心中大概都有一个自定义的物业管理。

我国现代意义上的物业管理走过了三十年历程，它体现出的价值不容质疑。可以说，城市中的人现在已离不开物业管理，无论你是居住在家还是单位办公，没有物业管理是不可想象的。如果没有对二次供水设施的维护，高层住宅的你将无法正常使用自来水；如果没有对配电设施设备的维护，你也将无法正常使用照明，使用电器或者乘坐电梯；如果没有对物业区域的卫生清洁，你将只能生活、工作在垃圾遍地的环境中。物业管理已然成为现代人正常生活和工作不可或缺的要素。不仅如此，物业管理还贡献了大量的就业机会，目前从业人数已超过 300 万人；物业管理还促进了国民经济发展，目前我国物业管理行业创造的产值已超过 2000 亿元。此外，我国将培养更多的物业管理专业人才来壮大这个行业，包括北京林业大学、上海师范大学、内蒙古财经大学、四川师范大学、成都工业学院、山东工商学院、沈阳工程学院等在内的一大批院校都开设了物业管理专业。随着城市化进程的不断推进，建设主导期将逐步过渡到管理主导期，物业管理的地位和作用将更加凸显，可以预见物业管理将迎来更加广阔的天地。

不知你是否已经与物业管理亲密接触，如果是，你会发现物业管理还是一个很有意思的行业。假如你在企业，你可能会接触到各色业主，守法的、违法的、讲理的、蛮横的，雷锋、好心的大妈、慈祥的奶奶，甚或地痞、流氓，还有一些专业维权人士。其手段也是花样百出，常变常新，大闹管理处，用车堵门口，上街、静坐、游行、辱骂、围政府，有时凭伟大

而自豪的业主身份，有时借维护整个小区全体业主公共利益的名义，有时还声称是某某某领导或者与某某某领导有某某某关系。当然，这个行业里的奇葩企业和员工也不在少数，如收一毛钱的费干半毛钱的活，在装修工人面前耀武扬威、装大装牛，为了蝇头小利与业委会主任沆瀣一气，想方设法揩点专项维修资金的油，为了追讨物业费用上堵锁眼的手段等。深究下去，造成这些乱象的不是某个业主、业委会或物业公司的原因，而是从一开始对物业管理的定位就出现了问题，这突出反映在两个方面：一是物业管理价格机制扭曲，质价相符无从实现；二是物业管理责任主体及治理机制设计天生缺陷，与我国国情不符。物业管理是公共服务吗？是准公共服务吗？是市场化服务吗？是带有准公共服务性质的市场化服务吗？提供优质物业服务的企业一定能够获得应有的收益吗？业委会到底是何性质的组织？应该赋予其什么权利和职责？当下语境，似乎无人说得清。物业管理待解之难题还有很多。

但不管怎样，无可否认的是，在改革开放之风正劲的今天，物业管理之路势必一往无前。如同改革开放本身一样，物业管理的永续发展是无可逆转的。如果你已经在路上，那么且行且珍惜，请坚持，请聚精会神地谋划、全心全意地付出，不仅为自己、为企业，也为了整个行业，你会有所收获。如果你正在准备上路，也实情相告，最起码目前的物业管理还远不是一个高大上的职业。相反地，它很平平淡淡、实实在在，有时很琐碎，在其中你也一定会遭遇到委屈、挫折和麻烦。或许本应如此。

正如开篇所言，每个人心中大概都有一个自定义的物业管理。以上是我心中简略的自定义物业管理。我将我的感悟与诸位同行在此分享，不一定准确，还有可能完全错误，但作为在路上的一员，总觉得有义务和义务说点什么或者做点什么，所以收集整理全国各地有名的典型实务案例（很多都是物业管理中的“第一案”，有些称得上是当地的“大案”、“要案”，但其中涉及的项目、公司、个人等名称全部为化名），在此基础上做出评析、提出实务操作意见。同时，借本书的出版，与各位同行

切磋交流，为企业提供有益的帮助。我们的团队在物业管理法律服务及管理培训方面积累了丰富的经验，可为广大物业企业提供常年法律顾问、律师函、诉讼与仲裁及管理培训服务。我的电话：13811848229。我的邮箱：asksam@163.com；新浪微博：@王占强律师；QQ 群号：318886052；微信公众号：物业 legal，快捷添加请扫二维码。



王占强

第一章 建筑物及设施设备管理

1. 行人在小区内摔伤，物业公司构成侵权吗？
 刘某诉某物业服务（上海）有限公司健康权纠纷案 2
2. 大厦高空坠物致人死亡，物业公司应否担责？
 深圳市某大厦高空坠物案 8
3. 电梯事故致人重伤，物业公司和维保单位谁应担责？
 盛某与上海某电梯有限公司、上海某物业发展有限公司生命权、健康权、身体权纠纷案 14
4. 供热管线爆裂烫死人，物业公司应否担责？
 北京市某物业公司、建设单位与供热单位因热力管线爆裂致人死亡引发事故责任案 32
5. 物业公司如何有效开展有限空间作业？
 北京市通州区某小区物业公司员工维修污水泵时中毒身亡，项目经理被刑拘案 46

第二章 公共秩序及消防安全管理

6. 物业公司有权制止小区内的群租吗？
 上海市“群租”第一案 56

7. 什么样的“住改商”才是合法的？

湖南省“住改商”第一案 66

8. 物业公司如何应对业主“私搭乱建”？

四川省乐山市某物业公司与刘某财产损害赔偿纠纷案 73

9. 物业公司对入室盗窃负何种责任？

湖南省邵阳市某物业管理有限责任公司与周某、叶某物业服务合同纠纷案 79

10. 物业项目发生火灾，物业公司应否担责？

天津市某高层住宅发生火灾物业公司被判赔偿案 85

第三章 停车及装饰装修管理

11. 小区内地面停车位及地下自行车车库能否出售？

上海市物权法第一案：上诉人宫×、上海某房地产公司商品房预售合同纠纷案 98

12. 物业公司未在小区停车场安装监控设施，业主汽车轮胎被扎破，物业公司应否承担责任？

上诉人张先生与被上诉人河南省信阳市某物业公司物业服务合同纠纷案 105

13. 业主汽车在小区内被划伤，物业公司应承担保管合同违约责任吗？

河北省某小区业主与物业公司车辆保管合同纠纷案 113

14. 业主装修，能指定水泥、沙子等装修材料吗？

霍某等人强迫河南省平顶山市新华区某小区业主购买其装修材料和搬运服务构成强迫交易罪一案 120

15. 物业公司如何做好装修管理？

赵×与上海某物业公司及其保安宋×健康权、身体权纠纷案 ... 125

第四章 物业收费及财务管理

16. 物业公司应如何应对拖欠或拒付物业费的“老赖”业主?
重庆市大渡口区业主拖欠物业费被拘留案 140
17. 物业公司有权取得物业公共收益吗?
河南省洛阳市某小区业主委员会与物业公司公共收益归属纠纷上
诉案 147
18. 业委会主任能支配小区停车费吗?
四川省攀枝花市首起业委会成员私吞公共收益犯职务侵占罪被判有
期徒刑案、北京市某小区业委会主任利用物业公司账户侵吞停车
费被判有期徒刑案 156
19. 物业公司应否向业主和业委会公示公司账目?
上海市徐汇区某小区业主委员会诉某物业公司业主知情权纠纷一案 167
20. 业主能否申请撤销业主委员会与物业公司之间签订的物业服务合同?
上海市某小区 7 名业主申请法院确认业委会与物业公司签订的物业
服务合同无效案 178

第五章 住宅专项维修资金

21. 已入住并办理产权证的房屋还须交纳专项维修资金吗?
上海市 ×× 区某大厦小区业主大会诉上海 × 实业总公司其他所有
权纠纷案 190
22. 使用住宅专项维修资金必须经业主表决同意吗?
北京市某小区部分业主与物业公司维修资金申请使用纠纷案 202
23. 未归集住宅专项维修资金的老旧小区发生大修怎么办?
谭某诉上海市长宁区某别墅小区业主委员会建筑物区分所有权纠
纷案 210

24. 物业公司可否转让住宅专项维修资金？

- 北京万利和物业管理有限责任公司与北京茂德物业管理有限公司物
业服务合同纠纷案 216

第六章 物业管理权交接及承接查验

25. 物业公司如何应对业委会解聘决定？

- 广东省佛山市某小区业主委员会解聘物业公司纠纷上诉案 224

26. 物业交接时如何处理原物业公司预收的物业费？

- 洛阳广厦城业物业管理有限公司与洛阳市极标物业管理有限公司、
洛阳市华谷翠庭业主委员会物业管理纠纷案 232

27. 物业公司如何做好项目接撤管？

- 湖北省武汉市某大厦业主委员会与湖北某物业管理有限责任公司、
湖北某房地产开发有限责任公司物业交接纠纷案 238

第七章 客户关系管理与维护

28. 物业经理将业主打伤，物业公司应当承担赔偿责任吗？

- 原告杨某诉被告牛某、物业公司人身损害赔偿纠纷案 250

29. 物业公司安装摄像装置是否侵犯了业主的隐私权？

- 谢某某诉某物业管理（上海）有限公司隐私权纠纷案 259

30. 物业公司贬损业委会主任是否构成名誉权侵权？

- 业委会主任黄 × 诉上海某物业有限公司名誉权纠纷案 267

31. 物业公司如何保护其法人名誉权？

- 广东省业主李某与佛山市 × 物业公司名誉权纠纷上诉案 277

32. 物业公司应如何处理与业主委员会的关系?

陕西省某物业公司为阻止业主成立业主委员会雇凶殴打业主案 ... 286

第八章 物业服务企业劳动关系管理

33. 物业公司应当向签订保密及竞业禁止协议的员工支付经济补偿金吗?

田某与北京某物业管理有限公司劳动争议纠纷案 294

34. 未缴纳工伤保险的职工发生工伤后怎么办?

重庆市某物业公司与陈某工伤保险待遇纠纷案 299

35. 收物业费被打伤, 能否认定为工伤?

广西南宁某物业公司与广西南宁市 × × 局作出的工伤行政确认案 315

36. 员工经常请病假, 企业可以单方调岗吗?

梅某与山西某物业公司劳动争议案 325

37. 什么情况下辞退员工不用提前通知并无须支付经济补偿金?

北京某物业公司与卞某劳动争议纠纷案 328

第九章 其他典型案例

38. 物业管理区域应当如何划分? 区域边界对业主和物业公司有何影响?

黄某等 25 人诉成都市武侯区房管局划分物业管理区域行政纠纷案 336

39. 小区门卫室产权和使用权如何认定?

上海某房地产经营有限公司与上海市宝山区某公寓业主委员会业主
共有权纠纷案 351

40. 业主委员会如何保障业主的知情权?

田某与上海市松江区 × 小区业主委员会业主知情权纠纷案 358

41. 物业公司开拓市场提高竞争力都有什么招?

深圳市甲物业管理有限公司收购深圳市乙物业管理有限公司案 ... 366

附 录

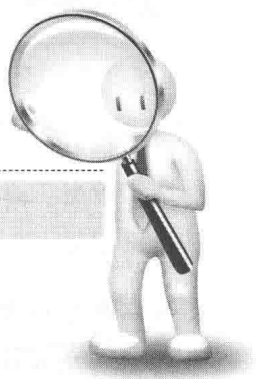
中华人民共和国物权法（节录）	378
最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干 问题的解释	381
最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的 解释	386
物业管理条例	389

第一章

建筑物及设施设备管理

本章导读

- 行人在小区内摔伤，物业公司构成侵权吗？
- 大厦高空坠物致人死亡，物业公司应否担责？
- 电梯事故致人重伤，物业公司和维保单位谁应担责？
- 供热管线爆裂烫死人，物业公司应否担责？
- 物业公司如何有效开展有限空间作业？



1. 行人在小区内摔伤，物业公司构成侵权吗？

刘某诉某物业服务（上海）有限公司
健康权纠纷案

基本案情

2011年8月7日上午，刘某到本市某小区1号楼1103室看望母亲。刘某在离开时，因楼外通道上一横一竖停放了两辆车，遂绕行至车辆与绿化带中间。刚下过雨，地面潮湿且有油污，刘某不小心摔倒受伤。刘某受伤后至复旦大学附属医院就诊，诊断为：刘某，右髌骨骨折，于8月9日行右髌骨骨折切开复位内固定术，于8月15日出院。刘某于2012年7月31日再次入住复旦大学附属医院，于8月2日行右髌骨骨折术后取内固定术，于8月3日出院。经司法鉴定中心对刘某伤残等级、休息、营养、护理期限进行鉴定，鉴定结论为：刘某因滑倒受伤致右髌粉碎性骨折，目前遗留右下肢功能障碍，构成十级伤残。伤后可予以休息六个月、营养三个月、护理三个月。刘某为此支付鉴定费1800元。

事发小区由上海某物业管理有限公司进行管理（以下简称物业公司）。物业公司曾禁止在楼外通道上停车，并在墙面上张贴“谢谢配合”字样的标志。事发后，物业公司在墙面上另张贴“人行通道、禁止停车”字样的标志。此外，楼外通道旁的绿化带系收运垃圾的地点。

因赔偿数额，刘某与物业公司始终无法达成一致。刘某遂将物业公司告到法院，要求法院判决物业公司赔偿其损失。刘某向法院提供了摔倒时的照片，照片显示通道内违规停放车辆，事发处地面潮湿且有油污。田某作为证人，亲眼目睹刘某在小区摔倒的经过，承认事发地点的绿化带堆放着生活垃圾，附近地面湿滑，地上漂有很多油污。刘某另陈述，刘某工资

收入 15385 元 / 月, 津贴 600 元 / 月, 受伤后工资收入打九折发放, 津贴不再发放。

物业公司认为, 刘某可能是被障碍物绊倒或者穿高跟鞋行走时不慎摔倒的, 不能由物业公司承担赔偿责任。物业公司还提供了 2011 年 8 月的《保洁部路面清洗计划及流程》、《保洁部河道、窨井、明沟清洁记录》以及 2011 年 8 月 7 日的《保洁工(楼内公共区域)日常保洁工作情况检查记录》。

◎ 裁判结果:

一审: 法院认为, 物业公司仅在墙面上张贴了“谢谢配合”字样的标志, 并未尽到管理职责, 通道旁的绿化带系垃圾收运点, 物业公司应当注意到可能会有油污污染地面, 应在收取垃圾后及时安排工作人员进行清理。此外, 刘某未能充分注意安全, 自身也存在一定过错。判令物业公司对刘某的损失承担 80% 的赔偿份额。

法院核定本案损失范围后, 判决如下: 物业公司于判决生效之日起十日内赔偿刘某医疗费 7432 元、住院伙食补助费 260 元、救护车费 79 元、误工费 40000 元、残疾赔偿金 80376 元、营养费 3600 元、护理费 3600 元、精神损害抚慰金 5000 元、律师费 4000 元, 共计 144347 元的 80% 计 115477.60 元。案件受理费 5378 元, 减半收取计 2689 元, 鉴定费 1800 元, 共计 4489 元, 由刘某负担 1489 元, 物业公司负担 3000 元。

二审: 一审判决后, 物业公司不服, 向市中院提出上诉, 请求撤销原审判决, 改判其不承担赔偿责任, 不支付任何费用。被上诉人刘某请求维持原审判决。二审法院判决如下: 驳回上诉, 维持原判。

案例评析

本案属于物业管理区域内共用部位维护不到位引发的人身损害赔偿。焦点问题是物业公司应对刘某负赔偿责任。

（一）关于赔偿责任主体。

本案为一般侵权纠纷案件，适用过错责任原则。从本案事实和当事人双方提供的证据来看，物业公司的过错主要包括：（1）管理不到位，不应停车的地方停放了车辆。首先，参加房管局组织的协调会的物业公司工作人员承认小区车辆违规停放，物业服务存在管理不规范问题；其次，物业公司曾禁止在楼外通道上停车，并在墙面上张贴“谢谢配合”字样的标志，也侧面说明了车辆违规停放；最后，事发后，物业公司在墙面上另张贴“人行通道、禁止停车”字样的标志，说明事发地点确属人行通道，不应停放车辆；同时，更改标识也会给人留下物业公司之前制作的标牌提示不明的口实。（2）清洁卫生工作不到位。通道旁的绿化带系垃圾收运点，物业公司应当注意到可能会有油污污染地面，应在收取垃圾后及时安排工作人员或者要求垃圾回收人员进行清理，但是物业公司并没有及时清理，才导致事故发生。当然，受害人刘某对于事故发生亦存在一定过错。事故发生在雨后，路面潮湿，较易发生摔倒等意外，刘某应当注意，却未能充分注意，因此应承担部分责任。

（二）关于赔偿责任分担。

法院酌情判令物业公司对刘某损失承担 80% 的赔偿份额。对此，刘某认可这一责任分担比例，物业公司认为其不应承担赔偿责任，不支付任何费用。物业公司是小区的物业管理单位，承担着包括卫生清扫、秩序维护等服务职能，因存在过错，未完全尽到管理职责，理应承担一定的赔偿责任。但是，要求物业公司承担 80% 的责任似有不妥。刘某作为一个成年人，即便雨后行走在有油污的路面上，也应当知道此种情况下要慢行以防摔倒，却由于疏忽大意，导致摔伤。照此判令，即便物业公司尽到谨慎注意的义务，也将难以承受管理风险。笔者认为，要求物业公司承担 20% 的赔偿责任较为合理。

（三）关于赔偿项目及金额问题。

物业公司认为其不应承担误工损失、部分医疗费及律师费。因侵权行为造成损失的赔偿，应按照以被侵权人因此受到的损失来赔偿，以能合理

地弥补受害人的损失为原则。关于误工损失，法院参照司法鉴定意见书确定的休息期，酌情确定并无不当。关于医疗费，能够提供医院收据专用凭证即可予以确认。关于律师费，应根据案件复杂程度、律师参与的工作多少、市场行情等因素酌情确定。将 4000 元律师费记入损失范围于法有据。

实务指引

物业管理是一项细致甚至有些琐碎的服务性工作，从各地发生的案例来看，物业管理也是一个充满风险的行业，动辄要赔偿。同时也要看到有些风险是可以识别和防范的。在管理过程中，物业公司要树立服务意识、风险意识和安全意识，不断提高服务水平，降低管理风险。

（一）加强安全管理，控制危险发生。

凡是物业公司要承担赔偿责任的地方，多为安全风险的重灾区。哪些地方对业主的人身、财产可能带来损害，物业公司应当预先识别和防范。必须把安全管理摆在突出的位置，有时甚至要放在经营的前面，因为一次赔偿可能就会让一年的利润顷刻化为乌有。

（二）适当外包服务，巧妙转移风险。服务外包后，物业公司要侧重对外包单位服务的监管。

物业公司可以根据物业管理项目的具体情况，将清洁卫生、绿化养护服务、秩序维护服务外包给专业单位，并与专业服务单位签订外包协议，明确此类风险由专业单位承担。通过这种方式，物业公司可以将相关风险转移出去。

（三）通过购买物业管理责任险和公众责任险，转嫁部分风险。

物业管理责任险能在一定程度上保障物业公司及其工作人员，为其在经营和工作过程中由于疏忽、过失或意外事故造成的第三者相关损失或伤害提供经济补偿，是物业公司转嫁其管理中的过失责任风险手段。

物业管理责任险的保险责任，是指在保险单明细表列明的范围内，因被保险人（物业公司）管理上的疏忽或过失而发生意外事故，造成第三者