



| 幸福社区文化建设丛书 |



社区常见

物业纠纷



WUYEJIUFEN

处

理

指

南

物业管理和服务水平与居民的生活质量息息相关，社区常见物业纠纷的合理解决和及时化解既可维护业主和物业服务公司等的合法权益，也可维护社区乃至社会的和谐稳定。

李会勋 秘明杰 著



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

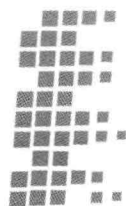


| 幸福社区文化建设丛书 |



社区常见

物业纠纷



WUYEJIUFEN

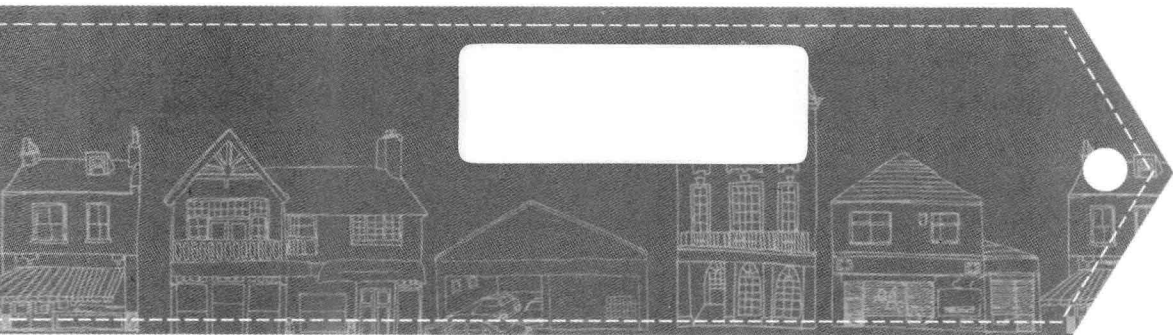
处

理

指

南

李会勋 秘明杰 著



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

社区常见物业纠纷处理指南 / 李会勋, 秘明杰著
—重庆: 西南师范大学出版社, 2013.5
ISBN 978-7-5621-6230-8

I. ①社… II. ①李… ②秘… III. ①物业管理-民事纠纷-处理-中国-指南 IV. ①D922.181-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第098619号

社区常见物业纠纷处理指南

李会勋 秘明杰 著

责任编辑: 杜珍辉

封面设计: 刘洋洋

出版发行: 西南师范大学出版社

地址: 重庆市北碚区天生路1号

邮编: 400715 市场营销部电话: 023-68868624

<http://www.xscbs.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 重庆川外印务有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 14.5

字 数: 180千字

版 次: 2013年7月 第1版

印 次: 2013年7月 第1次印刷

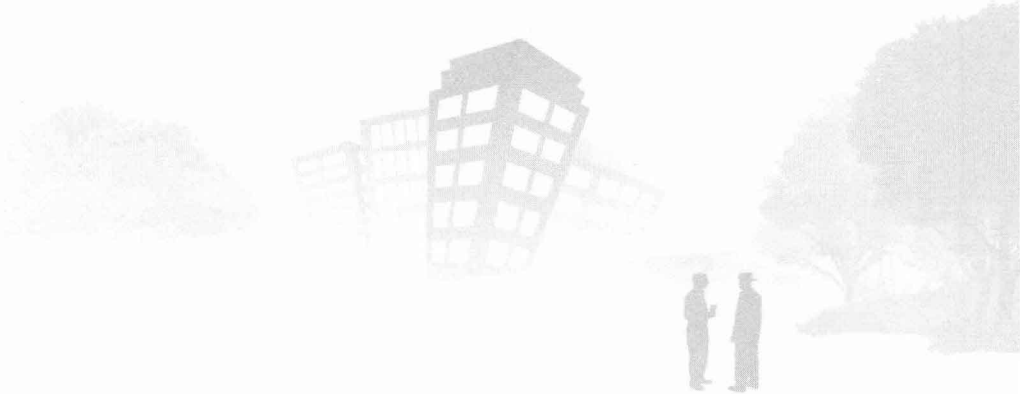
书 号: ISBN 978-7-5621-6230-8

定 价: 28.00元

若有印装质量问题, 请联系出版社调换。

本书所有名字均为化名, 请勿对号入座。

版权所有 翻印必究



总 编 委 会

总策划：李远毅 郑持军

编 委（排名不分先后）：

李明辉 李会勋 秘明杰

杨胜玲 黄国泽 张冬青

陈文君 刘怀川 王 崧

张 倩 李 庆



序

随着住房制度改革的推进,作为舶来语的“物业”已成为日常生活中的高频词。所谓物业,是指已经建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。物业可大可小,一个单元住宅或一座大厦均可以作为一项物业,同一建筑物也可按权属的不同分割为若干物业。物业管理本身是一种主体平等的委托合同关系,而非上下级的行政管理关系。为避免字意上的歧义,2007年修订的《物业管理条例》将“物业管理”更改为“物业服务”,物业管理企业也改名叫物业服务企业。

物业与人民群众的日常生活高度相关。名称的改动凸显了尊重个人物权的重要性,更加符合《物权法》倡导平等自愿的精神。但名称的改动并没有,也不可能避免或解决因物业而产生的种种纠纷。物业管理和服务水平与居民的生活质量息息相关,社区常见物业纠纷的合理解决和及时化解既可维护业主和物业服务公司关系的健康良性发展和业主的合法权益,也可维护社区乃至社会的和谐稳定。

本书是处理社区常见物业纠纷的应用性读物。作者以业主利益为核心,以解决相关主体之间的纷争为出发点,用心筛选了100余个典型案例,涉及30余部法律法规。涉案主体包括物业服务企业、开发商、建设单位、业主、业主大会、业主委员会及其他相关主体。作者试图强化该书的实用性和指导性,对理论和实务中的热点和难点问题给予了高度关注,

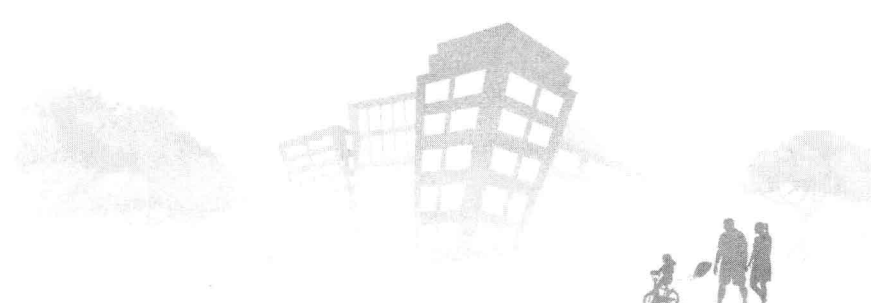
如,“村改居”的物业管理问题,物业管理服务滞后和业主对服务质量要求不断提升的问题,前期物业管理问题,专项维修基金问题,小区业主委员会、社区居民委员会、村民委员会之间的法律关系问题,等等。内容从案例介绍到案件处理意见,从法律条文到友情提示,展示了理论探讨和实务处理、纠纷预防和纠纷化解的交互融合,具有很好的现实参考价值。

本书的两位作者是我的同事,若干年前曾是我的学生。他们在努力做好管理工作、教学工作、科研工作的同时,挤时间完成了本书的写作,把自己的所学所思呈献于社会,可喜可嘉。当然,本书的瑕疵是不可能逃过完美主义者法眼的,并且,单从理论或单从实践角度看,书中也有诸多需进一步精雕细琢之处。“百花争艳、推陈出新”,欣喜于他们的勤奋和成长,更期待他们能够以此为新的起点,学而思,思而行,厚积薄发,在不久的将来能推出民众需要且喜爱的新作。

是为序。



2013.6.3.



目 录

第一篇 业主与物业服务企业之间的纠纷

1. 业主什么时候开始交物业管理费？ /3
2. 已购买但尚未交付的房屋能出租吗？ /4
3. 物业管理费都包括哪些物业服务的支出？ /6
4. 业主和物业服务企业究竟谁有权决定社区共有部位出租问题？ /8
5. 房屋出租后，业主能否以租赁协议为由不交纳物业费？ /10
6. 业主车辆社区内被盗，物业能否免责？ /12
7. 业主拒缴物业管理费，理由恰当吗？ /14
8. 业主住房内经营餐馆生意，物业服务企业有权处置吗？ /16
9. 小区绿地被改造为菜地，物业服务企业该咋办？ /18
10. 业主小区荒废花园里养花出售，所得收益应当向物业服务企业退赔吗？ /20
11. 业主乱搭乱建，物业服务企业有责任吗？ /22
12. 业主不在指定位置安装空调外机，物业服务企业负有责任吗？ /24
13. 物业服务企业擅自将绿地改为车位，业主有权管吗？ /26
14. 业主在社区内贴广告，物业服务企业有权罚款吗？ /28
15. 公用楼道中业主装修材料致人损害，物业服务企业有责任吗？ /30
16. 物业服务企业依小区管理规约行事，业主能拒绝执行吗？ /32

17. 物业服务企业另行收取业主维修费,合适吗? /34
18. 物业服务不到位,业主能否要求减免物业费? /37
19. 房屋质量存在问题,业主可以拒交前期物业管理费吗? /39
20. 开发商不履行买房送物业费的约定,业主的物业费能不交吗? /40
21. 封闭社区内,业主家中财物被盗,物业责任几何? /42
22. 业主质疑物业公司服务资质,有权解除合同关系吗? /44
23. 小区业主缴纳的公共维修基金,完全归物业服务企业管理使用吗? /46
24. 电梯故障致业主身体受损,物业服务企业责任几何? /48
25. 物业值班室保管快递,向业主收费合适吗? /50
26. 业主未与物业服务企业签订书面合同,业主是否可拒交物业费? /52
27. 物业服务企业怠于履行通知义务,业主是否有权要求赔偿? /54
28. 业主委员会未依法登记备案,业主能拒交物业费吗? /55
29. 物业服务企业工作人员半夜私闯民宅,业主如何维权? /57
30. 新老业主更替,欠缴的物业费该向谁讨要? /59
31. 业主是否应当履行前期物业服务合同义务? /61
32. 房屋交付之前的物业费该由谁交? /63
33. 未到约定期限的前期物业服务合同能解除吗? /65
34. 业主是否有权解聘前期物业服务企业? /67
35. 购房人能否拒签前期物业服务合同? /69
36. 物业服务企业收费停车,车辆被盗,责任谁来担? /72
37. 业主乘电梯时被挤伤,物业服务企业能免责吗? /73
38. 社区广场娱乐设施致人损害,物业服务企业承担责任吗? /75
39. 物业服务企业违规出租公共空间,小区承租住户有权说不吗? /78
40. 社区楼房墙体脱落致行人受伤,找谁赔偿? /80
41. 业主亲属的摩托车楼道内丢失,能找物业赔吗? /83

42. 物业服务企业侵犯业主自由选择权, 如何处理? /84

第二篇 业主与开发商之间的纠纷

1. 开发商侵占业主共用设施, 业主有权要求赔偿吗? /89
2. 开发商未实际兑现承诺, 业主如何维权? /90
3. 高层建筑影响采光, 业主能向开发商索赔吗? /92
4. 室内墙体发霉, 业主能否申请换房? /94
5. 开发商出租未售完的房屋, 是否有限制? /96
6. 开发商未经业主同意, 有权出售小区停车位吗? /98
7. 开发商未依约办理过户手续, 业主该怎么办? /99
8. 处于保修期内的房屋存在质量问题, 开发商是否承担责任? /101
9. 开发商未按时办理房产证, 业主能否就扩大损失要求赔偿? /103
10. 物业管理用房所有权归属于业主还是开发商? /105
11. 非业主原因贷款未成功, 开发商能拒绝交房吗? /106
12. 开发商做虚假或夸大宣传, 业主可否追究开发商责任? /108
13. 开发商交付的房屋实际面积比约定面积小, 业主应如何维权? /109
14. 业主拒交取暖费, 开发商可以拒绝交房吗? /111
15. 开发商交错房, 业主如何维权? /113
16. 开发商使用不合格的水表致业主受损, 业主应当怎样维权? /115
17. 开发商“一房二卖”, 业主应如何维权? /117
18. 业主外墙面的商业使用权被侵犯, 该咋办? /119

第三篇 业主与业主之间的纠纷

1. 业主违规搭建, 相邻业主可否起诉? /123
2. 未经顶层业主同意, 底层业主能安装太阳能热水器吗? /125

3. 底层业主防盗窗安装有无法定标准? /127
4. 楼顶公共区域能否养花、种菜? /128
5. 业主能否将居住房屋租为商用? /130
6. 房屋隐患致业主身体受损,如何维权? /132
7. 业主违法装修致其他业主身体受损,是否要承担赔偿责任? /134
8. 业主可否私建停车位? /135
9. 业主公共部位安装水管,是否侵犯他方相邻权? /137
10. 业主擅自增高改建房屋,相邻业主如何维权? /139
11. 业主违规装修,法律责任几何? /141
12. 业主对自有房屋的处分,是否侵犯邻居的相邻权? /143
13. 业主卖房造成其他业主利益受损,是否应当承担责任? /145
14. 宅基地被侵占,如何维权? /147
15. 有关土地使用权的邻里纠纷,该如何解决? /149
16. 业主违规转售经济适用房,出现纠纷如何处理? /151
17. 一层业主经营扰民,其他业主怎样维权? /153
18. 无法确定所有人的高空坠物致人损害,全体业主担责吗? /155

第四篇 物业关联主体间的纠纷

1. 业主委员会与社会居民委员会之间是什么关系? /161
2. 业主能否擅自更改燃气管道? /163
3. 暖气不热,业主能否讨还取暖费? /165
4. 农村“外嫁女”究竟该向谁索要安置费用? /167
5. 业主装修污染超标,如何维护自身权益? /169
6. 电信部门利用天台,业主能否说“不”? /171
7. 村委会聘物业公司进村,产生矛盾和纠纷如何处理? /173

8. 未缴纳物业费, 业主就不享有选举权吗? /175
9. 业主被抢, 业主委员会是否要承担责任? /177
10. 业主是否有权请求业主委员会公布相关资料? /179
11. 业主私拆暖气, 业主委员会可否制止? /181
12. 业主委员会可否作为原告参加诉讼? /183
13. 业主认为权益受侵害时, 是否可以起诉业主委员会? /184
14. 业主委员会能否起诉开发商补缴房屋维修基金? /186
15. 前期物业服务企业在小区门口经营小卖部, 合适吗? /188
16. “村改居”后, 村委会可以成立物业服务企业吗? /190
17. 物业管理区域该如何划分? /192
18. 楼盘之间公共水管改造费, 应由谁来承担? /194
19. 物业服务企业的更替需要什么手续? /196
20. 物业服务企业帮业主驱赶室内装修人员, 合适吗? /198
21. 社区电梯内广告张贴合同怎么签才合适? /200
22. 谁有权决定物业服务企业的去留? /202
23. 小区内地面积水, 外来走访客人滑倒摔伤, 责任该怎么分配? /205
24. 前期物业管理终止后, 物业服务企业不移交相关设施及资料, 业主委员会能否出面维权? /207
25. 物业服务企业能否以欠缴物业费为由, 拒绝移交相关资料? /209
26. 物业服务企业阻挠业主委员会成立, 业主如何维权? /212
27. 业主委员会是否有权解除前期物业服务合同? /215
28. 开发商不缴纳专项维修资金, 业主委员会是否可以起诉? /217

第一篇

业主与物业服务企业 之间的纠纷





1. 业主什么时候开始交物业管理费?



【经典案例】

张女士于2012年3月购买了某小区面积为140平方米的三室一厅房产一套,随后该小区开发商向张女士发出入住通知单。张女士在办理了相关手续后,拿到了房屋钥匙。在张女士验收房屋时,发现自己所买的房屋存在诸多质量问题,当场便将有关情况告知陪同验收的物业公司工作人员,并由其记录在案。为避免不必要的麻烦,张女士在验房后的第二天将钥匙退还,并称等房屋质量问题处理后,再重新验收该房屋。

2012年8月,开发商再次书面通知张女士验房入住。此次验房由于前述房屋质量问题得到妥善解决,所以张女士较为满意,并及时入住新房。然而,物业公司却要求张女士补齐2012年3月至2012年8月期间的物业管理费。对此,张女士大为不满,拒绝交纳这一时间段的物业管理费(也称物业费)。张女士认为自己3月第一次验房并未成功,而且当时也把钥匙予以退还,并未入住新房。所以,她的物业费应当自8月第二次成功验房之时开始计算。物业公司并不这样认为,于是二者之间发生纠纷。



【案情重温】

2012年3月,张女士入住前的所有手续已经办完,并取得了新房钥匙。只是因为验房时房屋存在质量问题,才将新房钥匙予以退还,也即张女士虽然已经成为该房屋的业主,但并未真正入住该房屋。对此,小区物业公司知情,并且该房屋的整改是通过物业公司报给开发商的。2012年8月,张女士第二次成功验房后才真正入住新房。在此之前,实际意味着开发商并未真正将涉案房屋交付给张女士,而仍在开发商的掌控之中。而物业公司却以房屋手续办理完成之时,张女士成为该房屋产权人的时间点作为其交纳物业费的起算点。本案争执的焦点正是3月至8月期间的物业费问题。



【处理意见】

张女士的物业费应当自2012年8月第二次成功验收房屋之时开始计算,在此之前的物业费应当由小区的开发商承担。该时间点才是新房的交付之日,也就是业主开始负担物业费的起算时间点。物业公司的主张得不到法律的支持。



【法律条文】

《物业管理条例》:

(1) 第六条“房屋的所有权人为业主……”。

(2) 第四十二条“业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。……已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业,物业服务费用由建设单位交纳。”



【友情提示】

业主交纳物业服务费的起算时间,应当以房屋交付的时间点作为计算标准,这与之成为房屋产权人的时间并不一致。房屋交付之前的物业费由建设单位(开发商)承担;房屋交付之后的物业费由业主承担。



2. 已购买但尚未交付的房屋能出租吗?



【经典案例】

刘先生购买了一套位于花园市某小区的商品房,2011年年底,该小区开发商遵照《商品房买卖合同》约定通知刘先生收房。然而,当时刘先生一家正在国外旅游度假,于是他书面通知开发商,要求推迟3个月交房。开发商回信答复,同意按刘先生所说的时间延期交房。

2012年4月,当刘先生来到小区收房时,却发现房屋内住着承租户程某。据程某讲,他是从该小区物业处承租的住房,签订有租期6个月的《房屋租赁合同》,房屋租赁期间租金共计9600元(每月租金1600元)以预付的方式交纳。截至事发之时,程某已承租该住房3个月有余。

此后,刘先生找到小区物业公司,要求物业公司将涉案房屋的租户清理出去,并主张由物业公司承担自己在房屋租赁期间的经济损失。而物业公司则主张,刘先生虽然购买了该房屋,但房屋并未实际交付给刘先生,房屋的产权仍属于开发商。所以,刘先生并非真正意义上的业主,只能算得上是准业主。况且,物业公司的出租行为已经征得开发商的同意,因此有权将房子出租。并且,该出租活动并未给新房带来损害,因此物业公司负有清理租户的责任,但谈不上赔偿的问题。



【案情重温】

刘先生和开发商,谁是房屋的产权人,谁就有权出租该房屋。本案的特殊之处在于,涉案房屋并未如约交付,也即过了约定的交房时间,房屋的管理控制权仍然掌握在开发商手中。虽然开发商按时交房,但刘先生却延期收房了,而且二者达成了延期收房的合意。这也正是本案成因的关键之处,物业公司征得开发商的同意之后,才将房屋对外出租。由此,房屋产权的归属与房屋交付之间的关系,成为评断本案的关键。依据我国的法律规定,房屋作为不动产,其对外公示以登记为准,而不是以交付为准。房屋是否过户登记属于物权关系的范畴,而房屋是否交付属于债权关系的范畴。



【处理意见】

自房屋买卖合同约定交房之时,刘先生就已成为该房屋的产权所有人。所以,物业公司与开发商对刘先生构成共同侵权,为此,他们应当清退涉案房屋的承租户,并承担刘先生由此造成的经济损失,即《商品房买卖合同》约定交房之时至承租户被清退期间的房屋租赁费用,以及相应的利息等。



【法律条文】

1. 《中华人民共和国物权法》(简称《物权法》,后同)第二十条“当事人签订买卖房屋或者其他不动产物权的协议,为保障将来实现物权,按照约定可以向登记机构申请预告登记。预告登记后,未经预告登记的权利人同意,处分该不动产的,不发生物权效力。”

2. 《房屋登记办法》:

(1)第六十八条“预告登记后,未经预告登记的权利人书面同意,处分该房屋申请登记的,房屋登记机构应当不予办理。预告登记后,债权消灭或者自能

够进行相应的房屋登记之日起三个月内,当事人申请房屋登记的,房屋登记机构应当按照预告登记事项办理相应的登记。”

(2)第六十九条“预售人和预购人订立商品房买卖合同后,预售人未按照约定与预购人申请预告登记,预购人可以单方申请预告登记。”

(3)第七十条“申请预购商品房预告登记,应当提交下列材料:(一)登记申请书;(二)申请人的身份证明;(三)已登记备案的商品房预售合同;(四)当事人关于预告登记的约定;(五)其他必要材料。预购人单方申请预购商品房预告登记,预售人与预购人在商品房预售合同中对预告登记附有条件和期限的,预购人应当提交相应的证明材料。”

3.《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十一条“……买受人接到出卖人的书面交房通知,无正当理由拒绝接收的,房屋毁损、灭失的风险自书面交房通知确定的交付使用之日起由买受人承担,但法律另有规定或者当事人另有约定的除外。”



【友情提示】

在我国,商品房分为期房与现房两种,不同类型的房屋买卖,其登记公示方式各异。期房的买卖又称为商品房预售,由于期房销售是在建房屋的买卖,所以从合同签订到房屋建成,再到房屋交付,直至房屋产权证书的交付,这期间有很长的过渡期。因此,为避免开发商对已卖出的期房进行随意处置,在建房屋买受人可依法办理预告登记,从而为期房办理一份临时“房产证”,以维护自己的合法权益。



3. 物业管理费都包括哪些物业服务的支出?



【经典案例】

2005年,王先生在某商业城租赁刘女士的场所一处,用于经营娱乐城。双方约定,租赁期间的物业管理费由王先生向物业公司直接缴纳,并且双方在合同生效后,将这一约定告之物业公司。经营初期王先生按时足额交纳物业费,自