

# 物业之争

## 物业纠纷典型案例评析

主编 何欣荣 申黎

物业公司vs业主

● 物业公司VS业主委员会

● 物业公司vs开发商

物业公司、房地产开发商与业主



法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

共同关注

# 物业之争

## 物业纠纷典型案例评析

主编 何欣荣 申 黎

作者 何欣荣 申 黎

江文静 蒋宏普



法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

## 图书在版编目(CIP)数据

物业之争:物业纠纷典型案例评析/何欣荣,申黎主编.  
—北京:法律出版社,2005.4  
ISBN 7-5036-5511-9

I.物… II.①何…②申… III.物业管理—民事纠纷—  
案例—分析—中国 IV.D922.181.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 025150 号

©法律出版社·中国

责任编辑/伍远超

装帧设计/于佳

出版/法律出版社  
总发行/中国法律图书有限公司  
印刷/北京北苑印刷有限责任公司

编辑统筹/法律应用出版分社  
经销/新华书店  
责任印制/陶松

开本/A5  
版本/2005年4月第1版

印张/10.25 字数/246千  
印次/2005年4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

咨询电话/010-63939796

网址/www.lawpress.com.cn

传真/010-63939622

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

销售热线/010-63939792/9779

传真/010-63939777

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 重庆分公司/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 7-5036-5511-9/D·5228 定价:20.00元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

## 导 序

物业管理是房地产市场发展到一定程度的必然产物。随着住房制度改革的深入,住房私有化幅度加大,物业管理逐渐被社会所理解和接受,公众对房屋质量和综合服务的要求也越来越高。同时,围绕住房的各种问题也越来越多起来,物业管理成为消费者投诉的热点问题,也是社会各界都比较关注的一个问题。

物业管理的发展与城市建设速度、人民居住环境改善密切相关。从物业管理产生和发展的历史看,它的出现需要以下几个方面的条件:(1)房屋产权多元化。进行物业管理必须具备的条件之一是房屋产权多元化,单一的房屋产权可以由产权人自行管理,就像我们过去的直管公房一样。随着房屋的商品化,房屋产权日益多元化,房屋不可能由某个产权人来管理,也不可能由产权人独自管理,因此,全体产权人必须委托一家单位来管理房屋,并明确房屋所有者、管理者、使用者对住房的权利、义务、责任,这是物业管理产生的前提条件。(2)人们生活水平的提高,个人需求的增强。随着生活水平的提高,人们对住房的要求已经从有房住、住得下,提高到要住得好,即由住房的“住面积”到“住装修”,再到目前的“住环境”,“住环境”就是需要有高水平的物业管理。(3)社会经济的发展。只有经济发展了,人民的收入提高了,才有能力支付物业管理费;社会的发展,使得社会分工细化,物业管理行业才会出现。这两个条件的存在,才能把居民物业管理的潜在需要变为有效需求。

当中国人刚刚开始拥有私有房屋、步入小康社会之际,新的财

产观念与过去的生活习惯、管理模式不断地产生冲突,旧矛盾还未完全解决,新矛盾又不断产生。由于物业管理涉及的法律关系很多,并且复杂,出现的法律问题也很多。如物业管理合同是什么样的合同,业主大会委托业主委员会签订合同,如何体现业主大会的全体意志?修改合同是否经全体的业主大会讨论,怎么表现出签订合同的效率?等等。又如从物权的角度来说,物业管理提供的是公共性服务,与社会上政府提供的公共性服务有何区别?物业管理区域是私人领域还是公共领域,出现人身伤害,谁来承担责任?等等。

物业管理对于中国人来说,才是十来年的事情,是一个崭新的社会现象,对于法律界也是一个崭新的领域。物业管理事情虽小,但理论分析要透,不从理论上解释清楚,我们就无法达到建设和谐社会的目的。

本书作者在法律实践中取得很不错的经验,总体说来,本书对广大物业管理人士、法律人士,都有很积极的促进作用。

北京市建设委员会物业管理处

处长



2005年2月17日

## 自序

一个令人身心愉快的居住环境离不开良好的物业管理服务,在我们看来,“物业无小事”。物业管理服务发展到今天,出现了一些让人担忧的倾向和观念:比如,过多强调业主利益,而让物业公司承担许多本不应该由其承担的职责和指责的问题;再比如,忽视物业公司作为企业,同样有获得合理利润的权利等问题。这些错误的倾向和观念,不仅不利于物业公司的正常发展,而且将最终损害广大业主的利益,并将对整个物业管理服务行业造成致命的打击。幸运的是,已经有越来越多的人意识到了这一点,并正在为使物业管理服务走上正轨而努力。作为他们中的一员,我们认为自己有责任去提出和解决我们在实践工作中发现的、物业管理服务中存在的问题。

我们把这本书定位为实务性书籍,认为它应该像物业管理服务本身一样,非常具有实务性。为此,我们认真拣选了64个实际案例,这些案例主要来源于我们在担任物业公司法律顾问工作期间处理的问题与代理的案件,物业公司提供的案例,以及北京法院网的公开判决与相关报道。我们汲取了以往长期从事法律工作的经验,对上述案例进行了分类、总结、编辑、整理,以使其更具有典型性,更能反映出物业管理服务中存在的法律问题。

在此基础上,我们采用案例分析的形式,结合现行法律、法规和政府部门的规定,从物业公司的角度、有侧重地对案例中的法律问题进行梳理和解决。为了增加这本书的实用性,我们特意在书中的每一章节后,请一些在业界较为知名的物业公司对每章节的

内容发表观点或进行点评,希望能帮助读者了解到物业公司的实际想法、实际情况、希冀和建议等内容。

我们希望这本书能对推动中国物业行业的发展尽一点力,或至少能够达到引起人们对物业相关问题进行关注与思索的目的,而这将是对我们工作的最好酬劳。

最后,感谢我们的客户,感谢每一位关心、支持中国物业行业发展的的人,衷心感谢他们对物业行业发展和进步所作出的努力。

北京市泰泽律师事务所

何欣荣 申黎

2004年12月于海淀区

# 目 录

## 第一章 物业公司与开发商

- 案例 1 老人从楼道坠亡 物业公司和开发商共同  
赔偿 ..... ( 1 )
- 案例 2 天降暴雨屋渗水 开发商、物业公司均赔钱 ..... ( 3 )
- 案例 3 楼顶平台搭建房屋 业主被判限期拆除 ..... ( 6 )
- 案例 4 面积缩水 开发商将退房款交给物业公司 ..... ( 8 )
- 案例 5 开发商与物业公司的管理承包合同纠纷案 ..... ( 12 )
- 物业公司点评 ..... ( 17 )

## 第二章 物业公司与业主

- 第一节 房屋设施管理与维修 ..... ( 21 )
- 案例 6 可疑的霉点 ..... ( 21 )
- 案例 7 装修擅自封水管 业主赔偿楼下住户损失 ..... ( 23 )
- 案例 8 业主违约装修别墅被法院叫停 ..... ( 26 )
- 案例 9 谁该负责管道渗漏的损失? ..... ( 29 )
- 案例 10 维修水管累死老人 状告物业公司赔损失 ..... ( 32 )
- 案例 11 流量变大了的水龙头 ..... ( 35 )
- 案例 12 空置房屋漏水案 ..... ( 38 )
- 案例 13 业主要求变更房屋产权案 ..... ( 41 )
- 物业公司点评 ..... ( 42 )



第二节 小区共用部位、共用设施设备日常维护 .....	(46)
案例 14 物业管理权之争 .....	(46)
案例 15 自封阳台引发的物业纠纷 .....	(48)
案例 16 儿童丧命玻璃鱼缸 物业公司及侵权人 被判赔偿 .....	(51)
案例 17 未成年孩子闯祸 物业公司不作为也应 赔偿 .....	(53)
案例 18 电缆抢修造成小区绿地被毁案 .....	(55)
案例 19 健身队扰民案 .....	(57)
案例 20 业主违约 物业公司可否断水、断电制裁 .....	(60)
案例 21 公用走廊变私宅 法庭判决恢复原状 .....	(62)
案例 22 业主自书保证书 物业公司左右为难 .....	(64)
案例 23 物业公司擅自处分小区共用部分构成 侵权案 .....	(66)
案例 24 降低水泵噪声案 .....	(69)
案例 25 电梯噪声 由谁负责 .....	(70)
物业公司点评 .....	(72)
第三节 停车管理 .....	(76)
案例 26 车辆是否在小区丢失的认定 .....	(76)
案例 27 车辆是否在酒店丢失 酒店应否承担 责任案 .....	(80)
案例 28 电动车被盗 车主、物业公司共担过错 .....	(83)
案例 29 “停车占地费”案 .....	(85)
案例 30 有停车场不用 业主丢车责任自负 .....	(89)
案例 31 奔驰轿车划痕案 .....	(91)
案例 32 停车场和茶楼谁该对车辆丢失负责 .....	(93)
案例 33 法律关系选择不当 车主起诉遭败诉 .....	(97)

案例 34 业主小区乱停车 石从天降砸坏车 .....	(102)
案例 35 停车管理纠纷案 .....	(103)
案件(1):业主车辆受损 动手打伤保安 .....	(103)
案件(2):物业截车催要停车费 业主提起侵权诉讼 .....	(104)
物业公司点评 .....	(107)
第四节 人身财产安全保卫 .....	(109)
案例 36 业主在小区内遇害 物业公司应否承担赔偿责任 责任? .....	(109)
案件(1):业主停车遭抢劫 家属状告物业公司失职 .....	(109)
案件(2):业主家中遇害 状告物业公司 .....	(109)
案例 37 小区内意外伤害的责任承担 .....	(112)
案件(1):女童攀登草坪护栏受伤案 .....	(112)
案件(2):男孩被水泥雕塑砸伤致死案 .....	(113)
案例 38 小区管家挥拳伤人案 .....	(115)
案例 39 与物业公司的房屋租赁合同纠纷案 .....	(118)
案例 40 自杀者砸死老妪 家属状告物业公司 .....	(122)
案例 41 罪犯夜入民宅致人死亡案 .....	(125)
案例 42 儿子洗澡被电死 父母打“一条龙”官司 .....	(129)
案例 43 坠楼致残 开发商和物业公司均遭索赔 .....	(134)
物业公司点评 .....	(138)
第五节 物业费用收取的相关问题 .....	(141)
案例 44 供暖服务纠纷案 .....	(141)
案例 45 装潢保证金到底该不该退? .....	(144)
案例 46 “承诺书”上签字的效力认定 .....	(147)
案例 47 接受服务不交钱 业主被判给付物业费 .....	(149)
案例 48 超额收取物业费 法院判决退还业主 .....	(152)
案例 49 单方增加物业费无效案 .....	(155)

案例 50	业主拒交物业管理费纠纷案 .....	(157)
案例 51	难收的代收、代缴费 .....	(161)
案例 52	物业公司变更和资质带来的收费问题 .....	(164)
案例 53	开发商多收房款 业主拒交物业费 .....	(167)
案例 54	业主被盗 物业公司如何担责 .....	(169)
案例 55	物业管理不善 业主拒付物业费 .....	(171)
案例 56	业主欠费 物业拒售燃气 .....	(175)
	物业公司点评 .....	(177)

### 第三章 物业公司 with 业主委员会

案例 57	业主委员会选举风波 .....	(182)
案例 58	收不上来的地下车库停车费 .....	(186)
案例 59	贴公告指责物业公司 业主委员会被判 道歉 .....	(189)
案例 60	公共空间应由谁经营? .....	(192)
案例 61	小区班车亏损 物业公司获偿 21 万元 .....	(197)
案例 62	难入小区 物业公司状告业主委员会违约 .....	(200)
案例 63	业主委员会给物业公司下达的“起诉通 知书” .....	(205)
案例 64	工作未获认同 物业公司撤离小区 .....	(208)
	物业公司点评 .....	(212)

### 第四章 物业管理相关法律法规

物业管理条例 .....	(217)
物业服务收费管理办法 .....	(228)
物业管理企业资质管理办法 .....	(232)
物业服务收费明码标价规定 .....	(237)
住宅室内装饰装修管理办法 .....	(239)
商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用	

---

说明书制度的规定·····	(246)
北京市普通居住小区物业管理服务收费标准·····	(248)
北京市住宅物业管理服务标准·····	(252)
北京市居住小区机动车停车管理办法·····	(261)
北京市物业管理招标投标办法·····	(263)
业主大会规程·····	(271)
北京市高级人民法院关于审理物业管理纠纷 案件的意见(试行)·····	(276)
上海市住宅物业管理规定·····	(281)
广东省物业管理条例·····	(293)
深圳经济特区住宅区物业管理条例·····	(301)
后记·····	(313)

## 第一章 物业公司与开发商

### 【案例 1】

#### 老人从楼道坠亡 物业公司和开发商共同赔偿

### 【问题提示】

物业公司在处理开发商遗留问题时应注意些什么？

### 【案情介绍】

2003年9月,某小区业主的父母来京探望儿子,并在儿子家小住。2003年9月26日上午8时,该小区停电,该业主的父亲只得走楼道外出办事,但一直未归。后该小区物业公司工作人员在该楼一层通往地下室的平台上发现了摔伤的老人。后虽然经医院及时抢救,但老人终因伤势过重而死亡。

悲痛之余,分析老人致死的原因,该业主认为开发商和物业公司都有责任。开发商未按购房合同约定采用双路供电,致使老人不能乘坐电梯,而只能改走楼道。而且,该楼的设计存在问题,不仅一层公共通道狭窄,而且通往地下室的楼梯与地面通道未进行隔离防护。因此,该业主认为开发商应对老人的死亡承担责任。除此之外,该业主认为老人的死亡与物业公司的行为也有直接的因果关系,物业公司未事先公告停电情况,致使老人外出时在黑暗中无法辨别方向,从而跌入通往地下室的楼梯下部摔伤致死。在交涉未果的情况下,该业主将小区物业公司和开发商告上法庭,提出赔偿各项损失共计37万余元的诉讼请求。

法院经审理认为,根据国家有关规定,标准高层民用建筑的地下室与地上层不宜共用楼梯间。必须使用共用楼梯间时,应在首层与地下层的入口处,设置隔离墙和防火门隔开,并有明显标志。本案的该楼楼梯存在的设计瑕疵与老人的摔伤致死存在因果关系,开发商应当承担主要赔偿责任;该楼停电后,物业公司虽然采取了部分措施,但未完全尽到管理职责,仍应承担一定的赔偿责任;老人外出时已经明知停电的事实,本人亦应注意个人的人身安全,其摔伤与本人的疏忽大意有一定的关系。法院根据各自的过错程度判决:开发商赔偿64,800元,物业公司赔偿32,400元。

### 【案例分析】

通过本案,首先应引起物业公司注意的是:当开发商没有达到与业主的购房合同中所约定的交付条件时,或存在其他遗留问题时,物业公司应如何处理与开发商及业主的关系,以减少、避免承担损害赔偿。我们认为,在开发商存在遗留问题的情况下,物业公司首先应将开发商的遗留问题对业主委员会或全体业主进行告知和提示,并应就这些问题将对物业管理服务工作造成的影响,如实地向业主委员会或全体业主进行汇报,听取他们的处理意见。无论业主们决定采取单独与开发商进行谈判的方式,还是采取与物业公司联合与开发商谈判的方式,物业公司均应积极配合。我们认为:物业公司虽没有督促开发商解决遗留问题的法定义务,但一个优秀的物业公司应该积极督促开发商解决遗留问题,这主要是基于以下三点理由:(1)基于物业管理服务工作本身应具有的、为业主的财产保值、增值考虑的原则,及应最大限度地维护业主利益的职责;(2)减少开发商遗留问题给物业公司管理工作及业主带来的不便和损失;(3)区分开发商和物业公司的责任。

物业公司积极处理开发商遗留问题的表现应是:将需由开发商解决的问题及时列出清单,要求开发商予以解决;要求开发商制定出具体的解决方案和解决时间或给开发商提供可行的解决方案

建议;与开发商进行有效的协调、谈判;采取其他积极促使开发商解决问题的举动等。

特别值得物业公司注意的是:在开发商的遗留问题没有得到妥善解决之前,物业公司有义务采取预防措施,以避免出现危及业主利益的损害情况发生,或是当损害情况发生时,把业主的损失降到最低。

在本案中,法院认定物业公司未完全尽到管理职责是正确的,因为物业公司不可能不了解开发商不能提供双路供电的情况。在这种情况下,物业公司应预见到一旦发生停电事件,可能出现一些危及业主安全的问题。在这种情况下,物业公司应做好诸如以下的工作:楼道应急灯等设备的开启工作,并应派出保安在停电过程中加强楼道的巡视,以防止出现各种突发性事件,比如:人员受伤、有人利用停电制造楼道治安案件等。

该案中老人的死亡原因是值得人们深思的。开发商、物业公司和购房人均应从吸取教训。购房人应在购买房屋时注意该小区的各种软、硬件设施的完备程度,特别应注意开发商对于小区设施的承诺是否兑现,因为居住环境是居住生活不可分割的一部分。而开发商应注意设计单位和施工企业在楼房建设中的缺陷问题,在合同中对这些问题加以明确。这样,在发生侵权事件时,能够起到区分责任的作用。在本案中,如果开发商和设计单位签订有一份完备的合同,双方有关于设计缺陷造成损害的赔偿责任的约定,则开发商在对本案中的受害人承担赔偿责任后,可以依据合同,追究设计单位的违约责任。

## 【案例2】

### 天降暴雨屋渗水 开发商、物业公司均赔钱

## 【问题提示】

业主房屋受损,应如何区分物业公司与开发商的责任?

### 【案情介绍】

2002年8月,天降暴雨,某小区的部分住宅出现了严重的渗水现象,地板、屋顶、墙体等均受到不同程度的损坏。其中,两名业主的经济损失分别高达5.6万余元和4.4万余元。两业主以房屋质量有缺陷、物业公司疏于管理而造成损害发生为由,将开发商和物业公司告上法庭。

经有关部门鉴定,认为房屋渗水主要是因屋檐水落管口被垃圾堵塞排水不畅所致,其次是因为屋面存在机平瓦少量破损,檐沟柔性防水层局部起鼓等缺陷。

法院经审理认为:房屋建筑共用部分的维护、养护和管理以及疏通下水道是物业公司应尽的责任,而排水设施未达到设计要求是开发商的责任,判决由物业公司和开发商分摊该两名业主的损失。

### 【案例分析】

业主入住房屋后,对居住过程中产生的问题,特别是房屋问题一定要区分清楚开发商与物业公司的责任。

开发商作为房屋的设计、建设者,对房屋的质量问题应承担责任,而物业公司作为物业的管理者,其进驻小区进行管理时,面对的是已建设完毕的物业,其主要职责是对小区物业进行维护,确保其功能正常运转。

根据建设部1998年下发的《商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用说明书制度的规定》,房地产开发企业在向用户交付销售的新建商品住宅时,必须提供《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》。在《住宅质量保证书》中,开发商应明确住房部位、部件的保修期限,若委托物业公司进行维修,应明示委托单位。《住宅使用说明书》则应当对住宅的结构、性能和各部位(部件)的类型、性能、标准等作出说明,并提出使用注意事项。可见,开发商对确保



房屋质量承担着重要责任。本案例中,受损业主房屋屋面机平瓦少量破损,檐沟柔性防水层局部起鼓,说明排水设施未达到设计要求,与房屋漏雨有一定的因果关系,开发商应对此承担责任。

而物业公司由于承担着对物业的维护、管理责任,如对管道、水泵等共用设施设备的维护及个别业主委托的专项事务没有尽到责任,也可能对业主的财产造成损害,本案例中,业主房屋渗水主要就是因屋檐水落管口被垃圾堵塞排水不畅所致,物业公司没有尽到疏通下水管道的职责,管理上存在过错,应向业主承担赔偿责任。

但业主也应注意,并非所有的房屋问题都是由开发商或物业公司工作不善造成的,也存在由于业主装修房屋或对房屋设施使用不当而给自身及邻居财产造成损害的可能,因此,在此提醒广大业主,在装修房屋过程中,一定要遵守与物业公司或开发商签订的《装修协议》、《物业服务协议》中的相关内容,并按开发商提供的《住宅使用说明书》正确使用房屋,避免因自己的过错给自己及相邻产权人的财产造成损失,而引起不必要的纠纷。

另外,在确定房屋受损原因时,一般需委托鉴定部门进行鉴定。不论是业主、开发商还是物业公司,委托鉴定时,最好委托专业的鉴定部门,因为如鉴定结论不够权威,将会出现责任确定上的困难,若发生诉讼,在对方当事人提出异议的情况下,法院可能会指定其他鉴定部门进行鉴定,这样,不仅可能要再花费一笔鉴定费,还可能因当初的判断失误,而出现诉讼请求无法得到法院支持的情况。

在本案例中,法院就是根据鉴定部门的鉴定结论,区分了开发商与物业公司的建筑责任和管理责任,从而判决二者对业主损失应承担的责任比例的。