

“您的维权宝典”

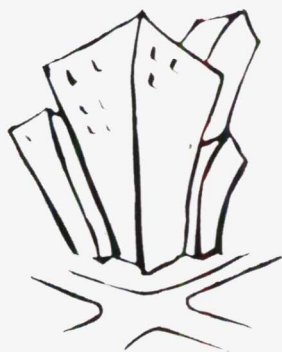


业主

如何在物业纠纷中 理性维权

——问题释疑与案例评析

物业纠纷与维权研究中心 编著



中国致公出版社

业主

如何在物业纠纷中理性维权

—— 问题释疑与案例评析

~~物业纠纷与维权研究中心~~ 编著

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

业主如何在物业纠纷中理性维权 / 物业纠纷与维权研究中心编著. — 北京: 中国致公出版社, 2004.6

ISBN 7-80179-290-4

I. 业… II. 物… III. 物业管理-民事纠纷-基本知识-中国 IV. D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 036544 号

业主如何在物业纠纷中理性维权

编 著	物业纠纷与维权研究中心
责任编辑	于建平
出版发行	中国致公出版社
地 址	北京市西城区太平桥大街
电 话	66168543
邮 编	100034
经 销	全国新华书店
印 刷	北京金瀑印刷有限公司
开 本	880×1230 1/32
印 张	10.3
版 次	2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-80179-290-4/D·014
定 价	18.00 元

版权所有。本书文字、图片的版权均归著作权人所有。未经著作权人同意,不得以任何形式转载、抄袭、复印、使用。违者必究。

前 言

一提到物业纠纷维权,许多人就会想到流血事件或者业主在楼上悬挂维权条幅,这些过激的维权行为几乎成了物业维权的标志。为什么非理性维权事件会频繁发生呢?当然这和多数开发商或物业管理公司缺乏平息解决纠纷的经验有关,另一方面也和业主维权存在非理性因素有很大关系。物业管理活动中出现纠纷是无可避免的,关键在于出现问题如何去解决。如果业主和物业管理公司能够采取正确地解决问题的态度,积极处理,纠纷便容易平息。如果双方采取敌对和过激的态度,非但不能平息纠纷,反而会使事态的发展更加恶化。

那么,怎样才是正确、积极地解决纠纷的态度呢?这就需要广大业主在再出现物业纠纷的时候要保持冷静,采取合理合法的理性维权的态度。物业纠纷理性维权需要哪些法律常识呢?在解决纠纷的过程中有没有可以借鉴的技巧呢?怎样最大限度地防范物业纠纷的发生呢?本书就是针对这些重要的问题展开的。

本书分为六章,第一章介绍了有关物业管理的基本概念;第二至五章采用问答释疑与案例评析两种方式,内容涉及了物业管理的方方面面;第六章收录了一些法律法规的原文。为了方便业主查阅和理解,语言尽量浅显易懂。也许本书的内容仍有不全面或是不尽如人意之处。在这里,编者希望广大业主提出批评和指正,同时希望这本书能够成为业主们在物业管理活动和物业纠纷中的理性维权手册。

编 者

2004 年暮春

目 录

第一章 物业管理理性维权基础知识

第一节 物业与物业管理概论

- 一、物业的概念 2
- 二、物业管理及相关概念 2

第二节 物业管理的主体及其关系

- 一、物业管理主体各方的权利、义务与职责 9
- 二、物业管理主体之间的关系 20

第三节 物业管理纠纷概述

- 一、物业管理纠纷的概念 23
- 二、物业管理纠纷的处理 25

第二章 前期物业管理与业主入住

第一节 前期物业管理介入

一、问题释疑

- 1. 什么是物业早期的介入? 33
- 2. 早期介入的工作内容是什么? 有何作用? 33
- 3. 什么是物业前期的介入? 34
- 4. 前期介入的工作内容有哪些? 35
- 5. 早期介入与前期介入有何区别? 36
- 6. 物业管理前期介入应由谁付费? 36

二、案例评析

案例 1 自来水污染谁负责	38
---------------------	----

案例 2 物业管理前期介入,减少入住纠纷外	39
-----------------------------	----

第二节 入伙收楼、验收入住与装修

一、问题释疑

1. 什么是入伙?	41
-----------------	----

2. 怎样办理入伙手续?	41
--------------------	----

3. 入伙手续文件都有哪些?	42
----------------------	----

4. 入伙手续应由物业管理公司办理吗?	48
---------------------------	----

5. 业主在验收时应重点检查哪些地方?	48
---------------------------	----

6. 入住前业主还应办理哪些事宜?	49
-------------------------	----

7. 装修时注意哪些事项?	51
---------------------	----

二、案例评析

案例 1 延迟收楼对业主有何影响?	53
-------------------------	----

案例 2 “三费”交清拿钥匙	54
----------------------	----

案例 3 天然气未通能否拒绝收楼或拒交物业费?	55
-------------------------------	----

案例 4 煤气开通费该不该交?	56
-----------------------	----

案例 5 物业管理公司无装修审批权	57
-------------------------	----

案例 6 物业管理公司是否该收装修押金管理费?	57
-------------------------------	----

案例 7 业主装修必须要用物业管理公司推荐的装修队吗?	59
-----------------------------------	----

案例 8 楼上装修忙,楼下污水漫	60
------------------------	----

案例 9 物业强行拆除塑钢窗被告上法庭	61
---------------------------	----

案例 10 业主封阳台防盗引起官司	62
-------------------------	----

案例 11 业主搭建玻璃暖棚,被物业公司告上法庭	63
--------------------------------	----

案例 12 装修扰民引发的邻里纠纷	64
-------------------------	----

案例 13 自家房子就能随意改变结构吗?	66
----------------------------	----

第三节 签订临时物业管理公约

一、问题释疑

1. 什么是公约? 什么是物业管理公约?	68
----------------------------	----

2. 临时物业管理公约是怎样订立的?	68
--------------------------	----

3. 临时物业管理公约内容有哪些?	69
-------------------------	----

4. 业主入住时签订临时物业管理公约应注意什么?	69
--------------------------------	----

二、案例评析

案例 1 “乔迁之喜”变成了“闹心事”	70
---------------------------	----

案例 2 物业管理公司没有权利停水停电	71
---------------------------	----

案例 3 公用建筑随意“变脸”	72
-----------------------	----

案例 4 开发商和物业管理公司之间“扯皮”	73
-----------------------------	----

案例 5 开发商必须明示业主临时公约	73
--------------------------	----

案例 6 简单拒签公约,不利解决问题	74
--------------------------	----

案例 7 拒签公约就扣钥匙,物业管理公司无权这么做 ...	76
-------------------------------	----

第三章 业主及其委员会的自治管理

第一节 业主大会

一、问题释疑

1. 什么是业主大会?	79
-------------------	----

2. 业主大会有何职权?	79
--------------------	----

3. 如何召开业主大会?	80
--------------------	----

4. 业主大会依照什么程序决定问题?	80
--------------------------	----

5. 业主如何自治	81
-----------------	----

二、案例评析

案例 1 亲属或租户有参加业主大会的权利吗?	82
------------------------------	----

案例 2 开发商、物业管理公司阻挠成立业主委员会	84
--------------------------------	----

案例 3 未售房屋有没有“业主”资格?	86
---------------------------	----

案例 4 大业主是否也代表小业主的利益?	86
----------------------------	----

案例 5 临时业主代表任期有多长?	88
-------------------------	----

案例 6 个人可否要求召开业主特别大会?	88
----------------------------	----

案例 7 没参加业主大会投票可以不接受大会决议吗? ...	89
-------------------------------	----

第二节 业主委员会及业主公约

一、问题释疑

1. 业主委员会具有什么样的法律地位?	91
---------------------------	----

2. 怎样组建业主委员会?	91
---------------------	----

3. 业主委员会章程及重要内容是什么?	92
---------------------------	----

4. 业主委员会如何登记备案?	93
-----------------------	----

5. 如何召开业主委员会会议?	94
-----------------------	----

6. 业主公约的要领及订立的原则是什么?	95
----------------------------	----

7. 业主公约的法律性质和法律依据是什么?	95
-----------------------------	----

8. 业主公约是怎样制定和生效的?	96
-------------------------	----

9. 业主公约的主要内容是什么?(附示范文本)	97
-------------------------------	----

二、案例评析

案例 1 成立小区业主委员会,“路漫漫,其修远兮”	101
---------------------------------	-----

案例 2 开发商能否进入业主委员会?	102
--------------------------	-----

案例 3 欠费业主能否担任业主委员会委员?	103
-----------------------------	-----

案例 4 业主委员会成员可否专职并享有薪酬?	104
案例 5 业主委员会背叛业主怎么办?	106
案例 6 业主可罢免业主委员会成员吗?	107
案例 7 业主委员会要会使用自己的权利	108
案例 8 莫要忽略对物业管理公司的财务监管与审查 ...	109
案例 9 业主委员会能否张贴公告声讨物业管理公司? ...	111
案例 10 《业主公约》超权限,业主实行异议权	113
案例 11 业主私自养宠物怎么办?	113
案例 12 《业主公约》为邻里纠纷定规则	114
案例 13 “业主公约”也可能是陷阱	118

第三节 物业管理招标及物业管理合同的签定

一、问题释疑

1. 什么是物业管理招投标?	119
2. 招投标要遵循什么原则?	119
3. 对招标和投标的双方有何资格要求?	120
4. 物业管理招标的程序是怎样的?	121
5. 物业管理招标过程中需要注意哪些问题?	122
6. 什么是物业管理合同?	124
7. 物业管理合同主要类型有哪些?	124
8. 物业管理合同的主要内容是什么?	125
9. 物业管理合同订立要遵循什么原则?	126
10. 物业管理合同的订立有哪些方式?	126
11. 业主在签订物业合同时应注意什么?	127
12. 哪些情况下物业管理合同无效?	128

13. 物业管理合同如何变更与解除?	129
--------------------------	-----

二、案例评析

案例 1 选聘物业管理公司谁说了算?	130
--------------------------	-----

案例 2 小区选“管家”程序要透明	131
-------------------------	-----

案例 3 业主可有意更改中标确定的物业管理费标准吗? ...	133
--------------------------------	-----

案例 4 签购房合同能否同时签订物业管理合同?	134
-------------------------------	-----

案例 5 谁有权签订物业管理合同?	135
-------------------------	-----

案例 6 住宅小区宽带网合同是怎样签订的?	136
-----------------------------	-----

案例 7 物业管理公司有限制业主选装电话的权力吗? ...	137
-------------------------------	-----

案例 8 业主委员会另聘贤能不存在违约责任	139
-----------------------------	-----

案例 9 物业公司炒业主“鱿鱼”不要违规	140
----------------------------	-----

案例 10 小区接管物业遭拒,小区无权停止管委会工作 ...	141
--------------------------------	-----

案例 11 合同条款疏漏导致纠纷难解	143
--------------------------	-----

案例 12 开发商无权承诺物业管理内容	144
---------------------------	-----

案例 13 制订条款要细致,履行条款要严格	145
-----------------------------	-----

第四节 续聘、解聘物业管理公司与新旧物业的交接

一、问题释疑

1. 什么是物业管理企业的续聘?	148
------------------------	-----

2. 物业管理企业解聘有哪些情况?	148
-------------------------	-----

3. 业主在哪些情况下可以解聘现任的物业管理公司? ...	149
-------------------------------	-----

4. 业主解聘物业管理企业时应注意哪些问题?	150
------------------------------	-----

5. 对于新旧物业交接有何相关规定?	151
--------------------------	-----

二、案例评析

案例 1 炒物业是万全之策吗?	151
-----------------------	-----

案例 2 业主委员会能担起管理物业的重任吗?	153
案例 3 解聘物业起纠纷,业主反被物业告	154
案例 4 旧物业不肯退出为哪般?	156

第四章 物业管理的收费

第一节 物业管理公共维修基金

一、问题释疑

1. 什么是物业管理公共维修基金?	159
2. 维修基金与物业管理费有何不同?	159
3. 物业管理维修基金应如何收取?	160
4. 维修基金向业主收取的标准是什么?	162
5. 业主如何缴纳公共维修基金?	163
6. 房改房售后如何交维修资金?	165
7. 维修基金如何使用和管理?	165
8. 维修基金的使用范围是什么?	166
9. 维修基金的收支帐目应如何公布?	167
10. 维修基金如何支取?	168
11. 再次筹集维修基金有何规定?	168
12. 物业管理专项基金是什么? 与维修基金有何区别? ...	168
13. 住宅转让时,维修基金如何处理?	169
14. 专项维修资金的利息该怎么处理?	169
15. 怎样查询个人专项维修资金账户?	170

二、案例评析

案例 1 物业挪用业主维修基金	170
-----------------------	-----

案例 2 不交维修基金,受害的是业主	171
--------------------------	-----

案例 3 维修基金安全如何保障?	172
------------------------	-----

第二节 物业管理服务费

一、问题释疑

1. 什么是物业服务收费?	174
---------------------	-----

2. 物业服务收费应当遵循哪些规定?	174
--------------------------	-----

3. 业主和物业管理企业怎样约定物业服务费用?	175
-------------------------------	-----

4. 物业服务成本一般包括哪些部分?	175
--------------------------	-----

5. 对于业主交纳物业服务费有何规定?	176
---------------------------	-----

二、案例评析

案例 1 未入住有线收视费就要交吗?	176
--------------------------	-----

案例 2 浇花水费是否由业主分担?	177
-------------------------	-----

案例 3 物业管理公司能否擅自提高收费?	178
----------------------------	-----

案例 4 民宅变商用后怎样交物业费?	180
--------------------------	-----

案例 5 物业管理公司将不再代收费	181
-------------------------	-----

案例 6 低层住户也要承担电梯费用吗?	182
---------------------------	-----

案例 7 “空置房”收费问题	183
----------------------	-----

案例 8 业主没签合同可以不交物业费吗?	185
----------------------------	-----

案例 9 同为业主缴费悬殊	186
---------------------	-----

案例 10 物业窃电三年,业主索要赔偿	186
---------------------------	-----

案例 11 物业管理公司不能以停水电的方式催缴物业费	188
----------------------------------	-----

案例 12 随意拒交物业费违约	189
-----------------------	-----

案例 13 小心“零物业费”承诺	190
------------------------	-----

第五章 物业管理服务中的纠纷防范

第一节 公共设施与设备的维修与保养

一、问题释疑

1. 什么是住宅的共用部位,共用设施设备? 193
2. 什么是物业产权? 产权人权利和义务是什么? 193
3. 如何区分住宅内的专有部分、部分共有和全体共有? ... 194
4. 何为物业的相邻关系? 194
5. 物业的相邻关系主要包括哪几类? 195
6. 谁是相关业主? 谁是相邻业主? 196
7. 与小区的公共设施相关的规定有哪些? 196

二、案例评析

- 案例 1 小区车位收益归谁? 199
- 案例 2 住户质疑公共管道阀门设计 200
- 案例 3 自家的墙上挂招牌为什么不许可? 201
- 案例 4 业主能在家中装巨型浴缸吗? 202
- 案例 5 业主有权处理自家门口栽的树吗? 203
- 案例 6 广告收益业主有份 204
- 案例 7 小区绿地纠纷不断 205

第二节 物业的修缮与维护

一、问题释疑

1. 房屋设备维修分为几类? 207
2. 房屋修缮工程分为几类? 207
3. 物业管理公司与业主的维修责任如何划分? 209
4. 房屋设备日常性养护的内容是什么? 209

5. 大修、中修、小修等各种费用如何交纳?	210
6. 对房屋建筑工程质量保修有什么规定?	211
7. 房屋天面的维修由顶层住户负责吗?	212
8. 物业是否有权进入居民住宅进行维修?	213

二、案例评析

案例 1 新房连年漏雨物业该不该修房?	214
案例 2 楼上漏水,维修费能让楼下分担吗?	215
案例 3 屋顶维修由谁负责?	217
案例 4 保修期间水管漏水开发商负责	218
案例 5 租赁房屋谁维修?	219

第三节 物业的环境管理

一、问题释疑

1. 物业管理公司应实施的环境管理的主要内容是什么?	221
2. 物业管理公司对生活饮用水二次供水卫生管理应履行什么 职责?	221
3. 防治城市生活垃圾污染有何相关法规规定?	222
4. 物业公司应提供的保洁服务的范围是什么?	223
5. 对小区的物业环境绿化应达到什么标准?	224
6. 小区的绿化管理工作应达到什么标准?	225

二、案例评析

案例 1 水泵噪音扰民业主获赔	226
案例 2 汽车防盗报警器产生的噪音扰民问题	226
案例 3 豆浆店油烟污染小区环境	228
案例 4 屋顶设移动通信天线,业主健康受侵犯	229

案例 5 施工破坏绿化需恢复原样	230
------------------------	-----

案例 6 厨房油烟正对邻居吹	231
----------------------	-----

第四节 存车管理

一、问题释疑

1. 物业管理公司的车辆交通管理服务主要内容有哪些? -	233
------------------------------	-----

2. 车辆被盗,停车场所属物业管理公司有赔偿责任吗? ...	233
--------------------------------	-----

二、案例评析

案例 1 道路改车位不是谁都买帐	235
------------------------	-----

案例 2 22 万元停车费给业主委员会	236
---------------------------	-----

案例 3 停车场内物品被盗谁负责赔偿	237
--------------------------	-----

案例 4 小区业主丢车,物业难推其责	239
--------------------------	-----

第五节 物业管理中的安全防范

一、问题释疑

1. 物业管理公司的安全防范管理具体包括哪些内容? ...	240
-------------------------------	-----

2. 物业管理公司的保安消防工作的内容是什么?	241
-------------------------------	-----

二、案例评析

案例 1 保安撬车门摘车牌	242
---------------------	-----

案例 2 维修挖大沟,雾天伤住户	243
------------------------	-----

案例 3 妻子惨死家中物业赔偿 18 万元	244
-----------------------------	-----

案例 4 业主入住仅 20 天就遭窃	246
--------------------------	-----

案例 5 业主在物业管理区域内被抢劫,物业管理公司是否赔偿?	247
--------------------------------------	-----

案例 6 业主在小区道路上摔倒,状告物业管理公司 ...	249
------------------------------	-----

案例 7 清扫不到位,业主被跌伤	250
------------------------	-----

案例 8 电梯工成了杀人犯,物业管理公司担责任	251
案例 9 接到报警破门而入,物业被告非法入室	252
案例 10 大风惹祸,谁来负责?	254

第六章 附录

一、《物业管理条例》(2003 年 9 月 1 日实施)	256
二、《前期物业管理招投标管理暂行办法》(2003 年 9 月 1 日 实施)	270
三、《业主大会规程》(2003 年 9 月 1 日实行)	279
四、《物业服务收费管理办法》(2004 年 1 月 1 日起实施)	286
五、《物业服务合同(示范文本)》(征求意见稿)	291
六、《北京市物业服务收费管理办法》(征求意见稿) - - -	300
七、《北京市物业服务收费政府指导价收费标准》(征求意见 稿)	307

第1章

物业管理纠纷理性维权基础

如今,小区自治管理成为业主们最关心的事之一。但是,在业主的权利受到侵害时,通过合法的途径成功维护自己权利的,可谓凤毛麟角。业主与开发商、业主与物业管理公司、小区与相邻小区的纠纷,更多地表现为非理性冲突。然而,这些做法可能对纠纷的解决产生负面作用,更多的情况下,结果是两败俱伤。尽管非理性维权有其存在的合理性,但是与其跟开发商和物业管理公司打个头破血流,倒不如理智地维护自己的合法权益,无论从促进问题的解决方面,还是维护社区的整体形象方面,这样做都是利大于弊。尽快实现依法处理物业管理纠纷,化解业主与物业管理公司间的矛盾,目前显得尤为迫切。依法处理纠纷首先应该明确引发纠纷的真正原因,以及纠纷各方之间的关系,知道处理纠纷的合法途径。