

房地产纠纷评判依据及案例解析丛书

物业管理 纠纷评判依据及案例解析

WuYeGuanLi

JiuFenPingPanYiJuJiAnLiJieXi

丛书主编/唐海洲

中国物价出版社

物业管理纠纷评判依据及 案例解析

丛书主编 唐海洲

本书主编 王道铭

本书副主编 何红梅

中国物价出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

物业管理纠纷评判依据及案例解析/王道铭主编.

北京: 中国物价出版社, 2003.1

(房地产纠纷评判依据及案例解析丛书/唐海洲主编)

ISBN 7-80155-407-8

I. 物... II. 王... III. 物业管理—法规—研究—
中国 IV. D922.181.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 099468 号

出版发行: 中国物价出版社

地 址: 北京市西城区月坛北小街 2 号院 3 号楼 (100837)

主 编: 唐海洲 (thz365@sohu.com)

责任编辑: 郭爱东 (guoaidong@sina.com)

电 话: 编辑部 (010) 68012468

发行部 (010) 68021338 68024335 68050697 68020340

经 销: 新华书店

印 刷: 河北省高碑店市鑫昊印刷有限责任公司

开 本: 850 × 1168 毫米 1/32

字 数: 340 千字

印 张: 13.625

版 次: 2003 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN7-80155-407-8/D·45

定 价: 25.00 元

《房地产纠纷评判依据及 案例解析丛书》编委会

丛书顾问：邹 渊 教授

丛书主编：唐海洲

丛书副主编：（以姓氏笔画排列）

王 伟 王 俊 沈可定
陈小平 武廷方

撰 稿 人：（以姓氏笔画排列）

王 伟	王 俊	王道铭
兰元富	田丽丽	刘鹏飞
朱灿平	何红梅	张作山
张彩霞	李光华	沈可定
陈小平	林 淳	武艾玲
武廷方	唐海洲	徐 杰
曹 源	韩舸友	穆忠宝

编写说明

近年来，公民、法人和其他组织因房地产交易、房屋拆迁、房屋装修、物业管理等引起的纠纷呈上升趋势。当前，法院审理房地产纠纷案件的数量在民事审判中一直居高不下。这一方面说明房地产在人们的生产和生活中占据重要地位，另一方面也反映出人们对房地产的法律并未有足够的了解。2001年至2002年12月，国家陆续颁布和修订了《城市商品房销售管理办法》（2001年4月4日）、《城市房屋拆迁管理条例》（2001年6月6日）、《城市商品房预售管理办法》（2001年8月15日）、《城市房地产转让管理规定》（2001年8月15日）、《城市房地产抵押管理办法》（2001年8月15日）、《房地产中介服务管理规定》（2001年8月15日）、《住宅室内装饰装修管理办法》（2002年3月5日）、《住房公积金管理条例》（2002年3月24日）、《经济适用住房价格管理办法》（2002年11月17日）等一系列法律法规，为规范和完善我国房地产业提供了强有力的法律保障。

为方便各界人士学习、了解我国房地产法律法规，我们编写了“房地产纠纷评判依据及案例解析丛书”。本套丛书主要特色是结合典型纠纷案例系统讲解房地产法律法规，以便读者通过本套丛书的阅读，能够理解我

国房地产法律法规，尽可能减少纠纷，维护自己的合法权益。本套丛书具有以下特点：

1. **贴近生活，精选案例。**本套丛书精心选择近年来发生较有影响而又与人们日常生活密切相关的典型案例。这些案例发生在读者身边，贴近读者生活。

2. **体例新颖，一案一析。**为了便于读者掌握完整系统的房地产法律知识，考虑到内容之间的联系性，每一本书按照该学科的体系分为若干章，章以下按【法理依据】、【关键法条】、【案情简介】、【辨析意见】、【审理结果】、【精典解析】的体例编写，做到一案一析。

3. **以法析案、由案说法。**本套丛书以剖析某一个案例为契机，条分缕析地介绍某一方面系统的法律规定和法律知识，使读者能触类旁通，掌握全面的法律知识。

4. **深入浅出，通俗易懂。**本套丛书内容针对性强，通俗易懂，使读者既能够较为全面地了解某个领域法律规范，又能够在需要时很方便查阅到相关的最新法律法规。

我们相信，本套丛书能满足公民、法官、法人和其他组织在房地产消费及日常生活中对房地产法律法规知识的需要。

目 录

第一章 业主与物业公司 纠纷评判依据及案例解析

一、业主与物业公司纠纷评判依据 (1)

法理依据 (1)

(一) 物业与物业管理 (1)

(二) 物业管理的法律规范 (2)

(三) 业主(非业主使用人)的权利和义务 (5)

(四) 业主大会的职责 (7)

(五) 业主委员会的职责 (8)

(六) 物业管理公司的权利和义务 (9)

关键法条 (12)

(一) 《城市新建住宅小区管理办法》(摘录) (12)

(二) 《中华人民共和国民事诉讼法通则》(摘录) (15)

(三) 《最高人民法院关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见(试行)》(摘录) (20)

(四) 《中华人民共和国合同法》(摘录) (20)

(五) 《中华人民共和国消费者权益保护法》(摘录) (23)

(六) 《城市异产毗连房屋管理规定》(摘录) (24)

(七)《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》(摘录)	(24)
(八)《家庭居室装饰装修管理试行办法》(摘录)	(25)
(九)《北京市居住小区物业管理办法》(摘录)	(26)
(十)《深圳经济特区住宅区物业管理条例》(摘录)	(28)
(十一)《上海市居住物业管理条例》(摘录)	(34)

二、业主与物业公司纠纷案例解析 (40)

业主无权拒绝物业公司的统一管理

——业主拒不承认与物业公司的合同关系怎么处理?	(40)
-------------------------	------

业主不能擅自改变房屋结构

——业主破坏房屋结构时如何处理?	(43)
------------------	------

居民楼也设立物业管理

——居民楼环境污染迟迟无法解决说明了什么?	(44)
-----------------------	------

“夜半歌声”扰居民

——业主遇到了影响生活和休息的噪音怎么处理?	(47)
------------------------	------

选聘物业公司的程序

——怎么选聘物业公司?	(49)
-------------	------

业主委员会有权解聘开发商委托的物业公司

——在何种情况下业委会可以解聘物业公司?	(50)
----------------------	------

业主必须遵守业主公约

——物业公司如何解决邻里之间的纠纷?	(62)
--------------------	------

物业公司没有处罚权

——物业公司有权在住户手册上写“违者罚款”吗?	(80)
-------------------------	------

物业公司可以指定业主委员会组成人员吗

——业主委员会组建成立	(87)
业委会的活动应符合业委会章程	
——个人是否有权要求召开业主大会?	(89)
物业公司召开业主大会应通知每位业主参加	
——业主可以不接受自己没参加的业主大会投票的 决议吗?	(94)
业主有参加业主大会和投票的权利	
——未满 18 岁的业主有没有投票权?	(97)
居委会是否有权选聘物业公司	
——居委会与物业公司签订的合同是否有效?	(99)
委托管理合同应公平合理	
——合同条款侵犯了业主的权益怎么办?	(102)
物业公司应签订书面委托管理合同	
——没有合同为依据,出了问题怎么办?	(104)
房地产开发商作为业主有权进入业委会	
——什么情况下开发商可成为业委会成员?	(106)
按时缴纳物业管理费是业主的义务	
——业主因服务质量问题拒缴管理费应如何处理?	(108)
业主无权锯掉小区里的树木	
——遇到业主把小区内自栽的树锯掉如何处理?	(109)
物业管理公司没有帮业主出租房屋的义务	
——物业管理公司的中介服务如何收费?	(111)
业主不可以随意使用外墙	
——业主在外墙上挂广告招牌如何处理?	(112)
物业公司有权拆除小区内的违章搭建	
——如何处理小区违章搭建?	(114)
底层住宅不能随便开小卖部	

- 如何处理业主在底层家中开办小卖部? (115)
- 物业管理公司不得擅自出租公共部位
- 物业管理公司出租业主公共部位如何处理? (116)
- 业主应当承担物业公司合理的管理账目亏损
- 如何分担物业公司的亏损? (118)
- 业主对入住前物业公司的管理开支亏空的承担
- 前业主和后业主如何分配亏空的承担责任 (120)
- 开发商和物业管理公司无权出租小区楼宇顶部搭建广告牌
- 开发商出租楼顶业主该怎么办? (121)
- 物业公司无权移走小区绿化树木
- 物业公司破坏小区绿化如何处理? (123)
- 物业公司无权以业主拒签《物业公约》为由扣押其房屋钥匙
- 物业公司扣押业主钥匙时如何处理? (125)
- 业主不可擅自在外墙打孔装空调
- 因安装空调的位置发生纠纷怎么办? (127)
- 开发商转让地下停车场是否合法
- 谁拥有地下停车场的所有权? (128)
- 业主可以对不雅广告说不
- 如何处理不雅广告? (130)
- 物业公司无权对住户采取停电、停水、停天燃气措施
- 如何处理物业公司听命于开发商所做的侵权行为?
..... (131)
- 物业公司对业主停水、电是侵权行为
- 物业公司有权对业主强行停水、停电吗? (132)
- 物业公约损害业主权益应修改
- 如何解决物业公约中存在的问题? (134)
- 物业公司不应承担房屋面积短缺的责任
- 如何处理业主因面积短缺拒交物业管理费? (137)

物业公司违法操作，小区业主有权解约	
——如何处理业主与物业公司的合同纠纷？·····	(139)
单位职工住房不可以拒绝小区统一物业管理	
——如何处理单位住房对物业管理服务的纠纷？·····	(140)
物业公司不得擅自拆除小区围墙	
——谁有权决定小区围墙的拆除？·····	(142)
物业公司无权挪用维修基金	
——物业公司挪用维修基金应如何处理？·····	(143)
开发商无权签订小区管理承包合同	
——如何认定开发商与物业公司合同的效力？·····	(145)
“喜”迁新居遭遇电梯“拒载”	
——房屋交接手续办完与否以何为标准？·····	(149)
物业管理中的紧急避险行为	
——如何处理紧急避险造成的损失？·····	(150)
小区内饲养宠物应遵守《业主公约》	
——饲养动物影响别人怎么处理？·····	(153)
空调滴水扰人休息	
——物业公司如何处理邻里问题？·····	(155)
楼上漏水，楼下受损	
——如何划分赔偿责任？·····	(156)
业主不可随意改变房屋使用性质	
——业主擅自改变房屋使用性质如何处理？·····	(157)
小区场地不可随意占用	
——业主擅自占用小区公用空地怎么处理？·····	(158)
开发商不能代物业公司作出承诺	
——开发商的承诺是否要承担法律责任？·····	(159)
物业公司无权出租电梯间设立小买部	
——物业公司拒绝取消小卖部如何处理？·····	(162)

物业管理公司不可阻拦成立业主委员会	
——什么情况下可以成立业主委员会？	(163)
广东业主首次告倒物业公司	
——如何处理解聘争端？	(164)
物业公司是否要对开发商对物业管理方面的承诺负责	
——开发商免收物业管理费的承诺是否有效？	(167)
物业管理公司无权罚款	
——如何划分小区区域内的损害赔偿 responsibility？	(169)
开发商须按合同交纳维修基金	
——开发商不交纳维修基金怎么办？	(170)

第二章 物业收费纠纷评判依据及案例解析

一、物业收费纠纷评判依据	(173)
法理依据	(173)
(一) 物业收费范围	(173)
(二) 物业收费标准核定	(174)
(三) 住宅小区公共服务收费的构成	(176)
(四) 物业管理收费标准	(176)
(五) 物业收费纠纷处理	(183)
关键法条	(184)
(一) 《城市新建住宅小区管理办法》(摘录)	(184)
(二) 《中华人民共和国民事诉讼法通则》(摘录)	(185)
(三) 《中华人民共和国消费者权益保护法》(摘录)	
.....	(186)
(四) 《关于调整委托清运垃圾托运费及垃圾消纳场管理	
收费标准的通知》(摘录)	(186)

(五) 《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》(摘录)	(187)
(六) 《北京市普通居住小区物业管理服务收费暂行办法》(摘录)	(189)
(七) 《北京市高档住宅物业管理服务收费暂行办法》(摘录)	(195)
(八) 《北京市经济适用住房小区物业管理服务收费办法(试行)》(摘录)	(196)
(九) 《市环卫局、市物价局、市财政局〈北京市征收城市生活垃圾处理费实施办法〉(试行)》(摘录)	(198)
(十) 《北京市居住小区物业管理服务基本要求(试行)》(摘录)	(199)
(十一) 《深圳市高层商住楼、住宅楼物业管理收费标准》(摘录)	(200)
(十二) 《上海市居住物业管理条例》(摘录)	(202)
(十三) 《上海市商品住宅物业管理服务收费暂行办法》(摘录)	(205)
(十四) 广东省《关于规范全省城镇住宅小区物业管理服务收费的通知》(摘录)	(209)
二、物业收费纠纷案例解析	(212)
管理费的构成应在合同中明确约定	
——业主如何对付乱收费?	(212)
业主对管理费各具体项目的收支有知情权	
——物业管理公司影响业主行使知情权时怎么处理?	(213)
低层业主也应交电梯费	

- 低层业主拒交电梯费如何处理? (215)
- 收费不合理, 业主愤然起诉
 - 物业公司收费不合理怎么办? (217)
- 收费名目繁多, 业主不堪重负
 - 物业公司收费名目繁多怎么办? (218)
- 收取“煤气开通费”无道理
 - 物业公司有权收取煤气开通费吗? (219)
- 业主停车应按月缴费
 - 怎样处理停车场缴费问题? (220)
- 生活垃圾处理收费不重复
 - 业主认为垃圾处理费是重复收费应如何处理?
..... (222)
- 房子没人住也要交物业管理费
 - 未入住物业公司也要求交纳管理费应如何处理?
..... (223)
- 超收“代收代缴费”, 业主应坚决反对
 - 物业超收代收代缴费应如何处理? (225)
- 业主有权拒交重复收费
 - 物业公司重复收费应如何处理? (226)
- 收取物业管理费应清楚义务人并及时收取
 - 物业公司收费弄错对象应如何处理? (226)
- 赠送部分收不收物业管理费, 应以产权证为准
 - 物业公司要求收取赠送面积物业费应如何处理?
..... (228)
- 约定赠送物业管理费, 要保证完整、真实兑现
 - 合同约定赠送物业管理费却不兑现应如何处理?
..... (229)
- 物业管理公司不得收装修管理费

——物业公司要求交纳装修管理费应如何处理? ……	(230)
装修押金不属乱收费	
——业主拒交装修押金应如何处理? ……	(231)
不可单方面提高物业管理收费	
——物业公司单方面提高收费应如何处理? ……	(233)
高档住宅物业收费实行市场价	
——物业公司以高档为由高收费应如何处理? ……	(234)
物业管理收费起点日期以购房人验收房屋合格之日起开始计算	
——业主对收费核算日期有误应如何处理? ……	(235)
经济适用房住宅小区物业管理费也应“经济”	
——经济适用房住宅小区收费标准纠纷应如何处理? ……	(236)
物业收费应依“法”办事	
——物业收费有法不依应如何处理? ……	(237)
公用电摊派费不能太离谱	
——物业公司摊派公用电费太高应如何处理? ……	(238)
不得以摊销费用为名加收电价	
——物业公司以摊销费用为名加收电价应如何处理? ……	(239)
物业公司“雁过拔毛”，水电气竟收“过路费”	
——物业公司无理加收水电气过路费应如何处理? ……	(240)
物业收费没谱，业主要求其公开标准	
——物业公司收费不公开标准应如何处理? ……	(241)
不合法律规定的“招待费”，业主有权拒交	
——物业公司摊派招待费应如何处理? ……	(243)
停车费不可随意滥涨	

——物业公司随意单方面加收停车费如何处理? …… (245)

第三章 物业服务纠纷评判依据及案例解析

一、物业服务纠纷评判依据 …… (246)

法理依据 …… (246)

(一) 物业管理公共服务内容 …… (246)

(二) 物业管理的专项服务内容 …… (247)

(三) 物业管理服务合同 …… (249)

关键法条 …… (261)

(一) 《城市新建住宅小区管理办法》(摘录) …… (261)

(二) 《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》
(摘录) …… (261)

(三) 《中华人民共和国民法通则》(摘录) …… (262)

(四) 《中华人民共和国合同法》(摘录) …… (263)

(五) 《中华人民共和国消费者权益保护法》(摘录)
…………… (263)

(六) 《北京市居住小区物业管理办法》(摘录) …… (264)

(七) 《北京市居住小区物业管理服务基本要求(试行)》
(摘录) …… (265)

二、物业服务纠纷案例解析 …… (268)

物业管理公司应以为业主服务为宗旨

——物业管理公司服务不力怎么办? …… (268)

不能白收保安费

——物业管理公司不提供保安服务怎么办? …… (269)

物业管理公司应先给业主一个整洁舒适的环境

——物业管理先服务还是先收费?	(270)
大堂摔伤, 谁负责任	
——地面光滑致人摔伤如何处理?	(271)
客户在物业内摔伤物业管理公司应承担责任	
——客户在物业内摔伤应如何划分责任?	(274)
物业管理公司不及时修缮设施造成损伤应承担责任	
——物业管理公司不及时维修设施造成损伤如何处理?	(275)
暖气试水未通知造成损害由物业公司赔偿	
——暖气试水损害业主如何处理?	(276)
路桩钢管成“杀手”, 物业公司赔十万	
——物业公司不履行服务义务造成业主伤亡如何处理?	(277)
物业公司应清理乱堆乱放的私人物品	
——业主乱堆乱放物品影响出入物业管理公司 不管不问如何处理?	(279)
业主汽车被划, 物业管理公司看管不严应赔偿	
——物业管理公司看管不严使业主蒙受损失如何处理?	(280)
物业管理公司收了停车费理应保障业主停车位	
——物业管理公司收了停车费却不能保障提供车位 怎么办?	(281)
物业管理公司不得擅自在小区内经营停车场	
——物业管理公司不经业主同意私自经营停车场 如何处理?	(282)
楼房脱落水泥块砸死住户, 物业公司负责赔偿	
——物业管理公司安全检查不严, 造成业主伤亡 如何处理?	(283)