



LEGAL

GUIDE FOR

常见纠纷法律解决指南丛书

物业纠纷 法律解决指南

主编：李显东

副主编：何帅领

ESTATE MANAGEMENT

ISSUE



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



常见纠纷法律解决指南丛书

物业纠纷法律解决指南

主 编 李显东

副主编 何帅领



机械工业出版社

内 容 简 介

本书从物业常见纠纷出发,将解决物业纠纷所应掌握的法律知识加以分析、比较、概括,并以典型案例加以深化论述,使每一位读者都能顺利地掌握纠纷的关键所在,从而为正确解决纠纷提供有力的帮助。

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷法律解决指南/李显东主编. —北京:机械工业出版社, 2003.8
(常见纠纷法律解决指南丛书)
ISBN 7-111-12710-2

I. 物... II. 李... III. 物业管理—民事纠纷—处理—中国—指南 IV .D922.181-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 064249 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 王 政 责任编辑: 徐 井 版式设计: 霍永明
责任校对: 李汝庚 封面设计: 门乃婷 责任印制: 施 红
北京铭成印刷有限公司印刷 · 新华书店北京发行所发行

2004 年 1 月 第 1 版第 1 次印刷

1000mm × 1400mm B5 · 12.75 印张 · 328 千字

0 001-4 000 册

定价: 32.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线电话 (010) 68993821、88379646
封面防伪标均为盗版

丛书编委会

主 编：李显东

副主编：何帅领

主 审：李运午

编委会成员（排名不分先后）：

展洪德	司贤利	王霁虹	温小洁	高 琼
郑志军	李新庄	孙 驭	方 林	冯栋梁
王太力	郭林君	严永华	张振堂	王运红
齐恩平	潘道义	何长领	王 伟	何红梅

序

社会的发展,时代的进步,把人们带入了法治时代。进入法治社会的中国,要求广大人民更多地以法律为武器来维护自己的权利。用法就要懂法,懂法就要学法,虽然普法教育在中国进行得如火如荼,但人们真正理解法治的精神和掌握法律的精要仍然是一个漫长的过程。在这个过程中,如何以更便捷、易懂的方式让人们掌握法律基础知识、运用法律手段处理日常生活遇到的法律纠纷,就是我们法律工作者所应做的工作。为此,我们编写了这套丛书。

本丛书包括《物业纠纷法律解决指南》、《医疗纠纷法律解决指南》、《房地产纠纷法律解决指南》、《劳动纠纷法律解决指南》、《保险纠纷法律解决指南》、《知识产权纠纷法律解决指南》。每册章节不等,每章体例为:基础知识、常见问题、典型案例、专家点评。我们在编写过程中采取了理论与实务相结合的方式,资料充沛,内容详实,案例典型,点评到位。本丛书不仅能够方便大家学习法律知识,更能帮助大家解决日常生活中经常遇到的各种法律问题。

本丛书编委会成员既有从事法学理论研究的专家和教授,也有从事司法实践的法官和律师,大多具有法学博士或硕士学位。本书在编写过程中,参考了法院大量实际判例,对有分歧的法律问题引用了法学界同仁们的一些论点,并由法学专家进行了深入分析和精辟的点评。

由于本书编者水平所限,不当之处,敬请读者批评指正。

李显东

2003年5月16日

■ 序

第一章 物业管理概述 /1

第一节 物业管理的涵义 /1

基础知识 /1

常见问题 /2

1. 什么是物业? /2

2. 物业管理有什么作用? /2

【典型案例】物业管理公司服务不力, 业主联名投诉 /3

第二节 物业管理的内容 /5

基础知识 /5

常见问题 /6

1. 物业管理服务是否属于服务商品? /6

2. 物业管理的性质及发展方向是什么? /7

3. 物业管理有什么特点? /7

4. 物业管理公司如何开展委托性服务? /7

【典型案例】物业管理公司帮助业主出租房屋可收费 /8

5. 零星物业管理是怎么回事? /9

第三节 物业管理法律规范及其立法现状 /10

基础知识 /10

常见问题 /15

1. 物业管理服务行为是行政性管理，还是企业化管理？ /15
2. 我国物业管理法律调整的范围？ /16
3. 我国物业管理中存在哪些问题？ /16

第二章 物业管理法律关系 /18

第一节 物业管理法律关系概述 /18

基础知识 /18

常见问题 /19

1. 研究物业管理法律关系对物业管理法制建设的作用？ /19

【典型案例】物业管理公司换件应保证质量 /20

2. 按规范法律关系的法律类型的不同，物业管理法律关系可分为哪几种类型？ /21
3. 按物业管理法律关系主体的权利义务，物业管理法律关系可以分为哪几种法律关系？ /22
4. 按物业管理法律规范调整的具体对象不同，物业管理法律关系分为哪几种？ /23

第二节 物业管理法律关系的主体 /23

基础知识 /23

常见问题 /25

1. 物业管理公司与业主是什么关系? /25
2. 物业管理中, 业主还是物业管理公司处于主导地位? /26
3. 非业主使用人的含义是什么? /27
4. 业主能否自己管理物业? /28
5. 什么时候可以成立业主委员会? /29
- 【典型案例】 物业管理公司不应该阻拦成立业主委员会 /30

6. 业主委员会的设立、变更和注销如何办理? /30
7. 业主委员会应如何处理业主之间发生的矛盾? /31
- 【典型案例】 业主应该遵守业主公约 /36

8. 政府、开发商、物业管理公司、业主、业主委员会、业主大会之间是什么样的法律关系? /37
9. 物业管理公司与居委会、公安机关及有关部门之间是什么样的法律关系? /38

第三节 物业管理法律关系的客体 /39

基础知识 /39

常见问题 /40

1. 购房者为什么要提前关心物业管理? /40
2. 业主个人对物业管理不满应该怎么办? /40

【典型案例】物业公司违法操作，小区业主有权解约 /42

3. 业主对物业管理服务质量不满可以拒缴物业管理费吗？ /43

4. 开发商在售房时向购房者承诺物业管理条件是否有效？ /44

【典型案例】慎重对待开发商约定赠送物业管理费 /46

5. 物业管理费由哪些项目构成？ /47

【典型案例】业主有权拒交不合法律规定的“招待费” /47

6. 住户与产权人应向物业管理公司缴纳哪些服务费？ /49

7. 小区能开娱乐设施吗？ /50

【典型案例】“夜半歌声”扰居民 /50

第四节 物业管理法律关系的内容 /52

常见问题 /52

1. 实行物业管理的小区，业主还有权利吗？如果有，享有哪些权利？ /53

2. 业主享有权利的法律依据有哪些？ /55

3. 谁拥有小区停车位的处分权、收益权？ /55

4. 未成年业主是否享有业主大会的投票权？ /56

【典型案例】少年业主投票权的维护 /56

5. 物业管理公司是否有对住户罚款的权利? /58

【典型案例】《住户手册》中不应设定物业管理公司的罚款权 /58

6. 住户手册由谁制订? 应包括哪些内容? /60

第五节 物业管理法律事实 /61

基础知识 /61

常见问题 /64

1. 与物业管理纠纷有关的司法和仲裁行为, 是否属于物业管理法律行为? /64

2. 业主招聘物业管理公司的法律关系要经过哪些法律事实? /65

【典型案例】聘任物业公司的程序 /65

第三章 业主的权利及其维护 /67

第一节 业主的权利和义务 /67

基础知识 /67

常见问题 /69

1. 自然人业主和非自然人业主在物业管理法律关系中的地位是否有所不同? /69

【典型案例】房地产开发商作为产权人有权进入业委会 /70

2. 独立产权和共有产权是如何划分的? /71
3. 开发商未经业主同意, 是否可以变更小区名称? /72
4. 开发商未经业主同意, 是否可以变更小区规划? /72

第二节 业主自治机构的权利和义务 /73

基础知识 /73

常见问题 /81

1. 业主委员会与物业管理委员会有无区别? /81
2. 业主委员会能否独立承担民事责任? /82
3. 业主委员会能否从事经营活动? /82
4. 为什么维修基金要由业主委员会来负责审查批准? /83

【典型案例】物业管理公司不应扣除维修基金 /83

5. 怎样监督物业公司的财务开支? /84

【典型案例】业主有权要求物业管理公司公开收费标准 /85

6. 业主可以随时查阅物业公司的财务收支状况吗? /86

【典型案例】业主可通过哪些途径查询物业公司账目 /87

7. 部分业主不缴费, 其他业主怎么办? /88

第三节 业主权利的维护 /88

基础知识 /88

常见问题 /89

1. 业主的知情权指什么? /89

【典型案例】业主对管理费使用各具体项目的收支有知情权 /89

2. 物业管理公司以业主不缴纳物业管理费为由而停水 停电, 业主怎么办? /91

【典型案例】物业公司无权对住户采取三停措施 /91

3. 物业管理公司在业主办入住手续时扣押业主房屋 钥匙, 业主怎么办? /93

【典型案例】物业公司无权扣押业主房屋钥匙 /93

4. 物业管理公司单方面增加管理费, 业主怎么办? / 95

5. 如何处理收费纠纷? /96

6. 物业管理公司收取装修管理费, 业主有权拒缴吗? / 98

【典型案例】物业管理公司不得收取装修管理费 /99

7. 写字楼装修, 业主必须用物业公司推荐的装修队吗? / 100

8. 怎样行使物业处分权? /101

【典型案例】物业公司无权移走小区绿化树木 /101

9. 业主是否有权要求物业公司定期公开其收支及财务状况? /102

10. 房屋出现裂缝, 业主可以要求大修吗? /103

11. 房屋快到设计年限, 业主是否可以要求以危险房处理? /105

12. 业主是否可以拒绝缴纳管理费之外收取的 5.5% 的税费? /106

13. 业主换房入住不久, 房屋出现问题应找谁? /106

【典型案例】换房时要注意房屋的保修期 /106

14. 物业管理公司单方变更小区停车费, 业主应该怎么办? /107

15. 业主车位经常被别人强占, 怎么办? /108

【典型案例】物业管理公司收了停车费理应保障业主停车位的使用权 /108

16. 开发商未经业主同意, 在业主的楼顶上架设广告牌, 业主怎么办? /110

【典型案例】开发商无权出租小区楼宇顶部搭建广告牌 /110

17. 物业管理公司出租业主共有房屋, 业主应如何维护自己的权利? /113

【典型案例】 物业管理公司不得擅自出租公共部位 /113

18. 物业管理公司因管理不善给业主造成损失怎么办? /

114

【典型案例】 物业管理公司失职应赔偿 /114

19. 停车场停车被撞, 物业管理公司是否有责任? /115

【典型案例】 买位停车车被撞, 物业公司应负责 /115

20. 楼房脱落水泥块伤人, 可以找物业管理公司承担责任

么? /116

【典型案例】 物业公司失职, 水泥脱落伤人 /117

第四章 物业管理公司的 权利及其维护 /120

第一节 物业管理公司的法律地位 /120

基础知识 /120

常见问题 /125

1. 物业管理公司的管理权源于何处? /125

2. 物业管理公司从何时开始向业主计收物业管理费?

/125

3. 如何处理业主投诉? /125

第二节 物业管理公司的权利和义务 /126

基础知识 /126

常见问题 /127

1. 物业管理公司的哪些管理措施应当提交业主委员会审议通过，并接受其监督？ /127
2. 物业管理公司对物业管理的主要依据有哪些？ /127
3. “实行多种经营，以其收益补充小区管理经费”中的“多种经营”应如何理解？ /128

【典型案例】物业管理公司不可强行搭售生活用品 /129

第三节 物业管理公司权利的维护 /130

基础知识 /130

常见问题 /132

1. 业主没有居住已买下的房屋，物业管理公司是否有权对其收取管理费？ /132

【典型案例】空房也要缴管理费 /133

2. 出现紧急情况时，物业管理人員能否采取破门而入的措施？ /135

【典型案例】如何处理紧急避险造成的损失 /135

3. 业主入住后以房屋存在问题而拒缴物业管理费怎么办？ /138

【典型案例】物业公司不应承担房屋面积短缺的责任 /139

4. 房屋天面维修费如何分摊? /141

5. 业主因对拆迁安置的位置不合理能否拒交物业管理
费? /142

【典型案例】业主无正当理由不得拒交管理费 /142

6. 某业主在共用部位乱堆乱放, 物业公司怎么处理? /
142

【典型案例】物业管理公司应保证楼道的通畅 /143

7. 一层业主私自开设小卖部, 物业管理公司应如何处
理? /144

8. 业主私自饲养宠物, 物业管理公司应如何处理? /
144

9. 物业管理公司应如何根除小区违章搭建现象? /145

【典型案例】物业公司有权拆除小区内的违章搭建物 /146

10. 业主自己安装的空调机, 物业管理公司有无权利要
求其按照统一规定重新调整? /147

【典型案例】业主应在外墙的统一空调位上安装空调 /148

11. 物业管理公司是否有权干涉业主处置自家门口的树
木? /149

【典型案例】业主无权锯掉小区里的绿化树木 /149

12. 物业管理公司出现赤字怎么办？应由谁承担？ /

150

【典型案例】业主对入住前物业公司的管理开支亏空的承担 /

152

第五章 物业管理合同 /154

第一节 物业管理合同概述 /154

基础知识 /154

常见问题 /162



1. 物业管理内容能否写入房屋买卖合同？如何在买卖合同中约定？ /162

2. 物业管理公司的违约责任可就哪些方面在合同中约定？ /163

3. 业主方面的违约责任可就哪些方面在合同中约定？ /163

4. 业主有权拒签《房屋使用管理维修公约》吗？ /163

5. 物业管理一定要签订委托管理合同吗？ /164

【典型案例】物业管理最好签订书面委托管理合同 /164

6. 物业管理合同与物业管理公约有何区别？ /166

7. 签订物业管理合同时应注意什么？ /166

【典型案例】管理费的构成应在合同中明确约定 /167