

物业管理实务操作经典丛书

物业管理 经典案例与 实务操作指引

Property Management:
Classic Cases and Practical Directions

王占强◎著

从经典案例中学习、总结，梳理典型案例处理思路，让物业实务管理更轻松！
物业管理中的大课、宝典，专为热爱物业管理行业的人士定制！

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

物业管理

经典案例与 实务操作指引

王 健 著

中国法制出版社

物业管理实务操作经典丛书

物业管理 经典案例与 实务操作指引

Property Management:
Classic Cases and Practical Directions

王占强◎著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理: 经典案例与实务操作指引 / 王占强著. —北京:

中国法制出版社, 2014.8

(物业管理实务操作经典丛书)

ISBN 978-7-5093-5603-6

I. ①物… II. ①王… III. ①物业管理—案例—中国

IV. ① F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 197565 号

责任编辑: 潘孝莉 (editorwendy@126.com)

封面设计: 周黎明

物业管理: 经典案例与实务操作指引

WUYE GUANLI: JINGDIAN ANLI YU SHIWU CAOZUO ZHIYIN

著者 / 王占强

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 710 × 1000 毫米 16

版次 / 2014 年 9 月第 1 版

印张 / 25.75 字数 / 369 千

2014 年 9 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-5603-6

定价: 65.00 元

值班电话: 010-66026508

传真: 010-66031119

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 010-66022958

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

序言 | Preface

物业管理的力量

“有一千个读者就有一千个哈姆雷特”。对哈姆雷特如此，对物业管理又何尝不是。每个人心中大概都有一个自定义的物业管理。

我国现代意义上的物业管理走过了三十年，它体现出的价值不容质疑。可以说，城市中的人现在已离不开物业管理，不论你是居住在家还是单位办公。没有物业管理是不可想象的。如果没有对二次供水设施的维护，高层住宅的你将无法正常使用自来水；如果没有对配电设施设备的维护，你也将无法正常照明，使用电器或者乘坐电梯；如果没有对物业区域的清洁卫生，你将只能生活工作在垃圾遍地的环境中。物业管理已然成为现代人正常生活和工作不可或缺的要害。不仅如此，物业管理还贡献了大量的就业机会，目前从业人数已超过 300 万；物业管理还促进了国民经济发展，目前我国物业管理行业创造的产值已超过 2000 亿元。我国还将培养更多的物业管理专业人才来壮大这个行业，包括北京林业大学、上海师范大学、内蒙古财经大学、四川师范大学、成都工业学院、山东工商学院、沈阳工程学院等在内的一大批院校都开设了物业管理专业。随着城市化进程的不断推进，建设主导期将逐步过渡到管理主导期，物业管理的地位和作用将更加凸显。可以预见物业管理将迎来更加广阔的天地。

不知你是否已经与物业管理亲密接触，如果是，你会发现物业管理还是一个很有意思的行业。假如你在企业，你可能会接触到各色业主，守法的、违法的、讲理的、蛮横的，雷锋、好心的大妈、慈祥的奶奶，甚或地痞、流氓。还有一些专业维权人士，其手段也是花样百出，常变常新，大闹管理处，用车堵门口，上街、静坐、游行、辱骂、围政府，有时凭伟大而自

豪的业主身份，有时借维护整个小区全体业主公共利益的名义，有时还声称是某某领导或者与某某领导有某某某关系。当然，这个行业里的奇葩企业和员工也不在少数，收一毛钱的费干半毛钱的活，在装修工人面前耀武扬威、装大装牛，为了蝇头小利与业委会主任沆瀣一气，想方设法揩点专项维修资金的油，为了追讨物业费用上堵锁眼的手段等等等等。深究下去，造成这些乱象的不是某个业主、业委会或物业公司的原因，而是从一开始对物业管理的定位就出了问题，这突出反映在两个方面：一是物业管理价格机制扭曲，质价相符无从实现；二是物业管理责任主体及治理机制设计天生缺陷，与我国国情不符。物业管理是公共服务吗？是准公共服务吗？是市场化服务吗？是带有准公共服务性质的市场化服务吗？提供优质物业服务的企业一定能够获得应有的收益吗？业委会到底是何性质的组织？应该赋予其什么权利和职责？当下语境，似乎无人说得清。物业管理待解之难题还有很多。

但不管怎样，无可否认的是，在改革开放之风正劲的今天，物业管理之路势必一往无前。如同改革开放本身一样，物业管理的永续发展是无可逆转的。如果你已经在路上，那么且行且珍惜，请坚持，请聚精会神地谋划、全心全意地付出，不仅为自己、为企业，也为了整个行业，你会有所收获。如果你正在准备上路，也实情相告，最起码目前的物业管理还远不是一个高大上的职业。相反地，它很平平淡淡、实实在在，有时很琐碎，在其中你也一定会遭遇到委屈、挫折和麻烦。或许本应如此。

正如开篇所言，每个人心中大概都有一个自定义的物业管理。以上是我心中简略的自定义物业管理。我将我的感悟与诸位同行在此分享，不一定准确，还有可能完全错误，但作为在路上的一员，总觉得有责任和义务说点什么或者做点什么，所以收集整理了全国各地有名的典型实务案例（很多都是物业管理中的“第一案”，有些称得上当地的“大案”、“要案”，但其中涉及的项目、公司、个人等名称全部为化名），在此基础上做出评析、提出实务操作意见。同时，借本书的出版，与各位同行切

磋交流，为企业提供有益的帮助。当然，水平所限，错漏之处实难避免，请行家不吝赐教。我的邮箱：asksam@163.com；新浪微博：@王占强律师；QQ 群号：318886052；微信公众号：论物业，快捷添加请扫二维码。



王占强

2014 年 8 月于北京

目录 | Contents

第一章 建筑物及设施设备管理

1. 行人在小区内摔伤，物业公司构成侵权吗？
刘 × 丹诉某物业服务（上海）有限公司健康权纠纷案 2
2. 大厦高空坠物致人死亡，物业公司应否担责？
深圳市某大厦高空坠物案 8
3. 电梯事故致人重伤，物业公司和维保单位谁应担责？
盛某与上海某电梯有限公司、上海某物业发展有限公司生命权、健康权、身体权纠纷案 14
4. 供热管线爆裂烫死人，物业公司应否担责？
北京市某物业公司、建设单位与供热单位因热力管线爆裂致人死亡引发事故责任案 32
5. 物业公司如何有效开展有限空间作业？
北京市通州区某小区物业公司员工维修污水泵中毒身亡，项目经理被刑拘案 46

第二章 公共秩序及消防安全管理

6. 物业公司有权制止小区内的群租吗？
上海市“群租”第一案 56

7. 什么样的“住改商”才是合法的？

湖南省“住改商”第一案 66

8. 物业公司如何应对业主“私搭乱建”？

四川省乐山市某物业公司与刘某财产损害赔偿纠纷案 73

9. 物业公司对入室盗窃负何种责任？

湖南省邵阳市某物业管理有限责任公司与周某、叶某物业服务合同纠纷案 79

10. 物业项目发生火灾，物业公司应否担责？

天津市某高层住宅发生火灾物业公司被判赔偿案 85

第三章 停车及装饰装修管理

11. 小区内地面停车位及地下自行车库能否出售？

上海市物权法第一案：上诉人宫×、上海某房地产公司商品房预售合同纠纷案 98

12. 物业公司未在小区停车场安装监控设施，业主汽车轮胎被扎破，物业公司应否承担责任？

上诉人张先生与被上诉人河南省信阳市某物业公司物业服务合同纠纷案 105

13. 业主汽车在小区内被划，物业公司应承担保管合同违约责任吗？

河北省某小区业主与物业公司车辆保管合同纠纷案 113

14. 业主装修，能指定水泥、沙子等装修材料吗？

霍某等人强迫河南省平顶山市新华区某小区业主购买其装修材料和搬运服务构成强迫交易罪一案 120

15. 物业公司如何做好装修管理？

赵×与上海某物业公司及其保安宋×健康权、身体权纠纷案 ... 125

第四章 物业收费及财务管理

16. 物业公司应如何应对拖欠或拒付物业费的“老赖”业主？
重庆市大渡口区业主拖欠物业费被拘留案 140
17. 物业公司有权取得物业公共收益吗？
河南省洛阳市某小区业主委员会与物业公司公共收益归属纠纷上
诉案 147
18. 业委会主任能支配小区停车费吗？
四川省攀枝花市首起业委会成员私吞公共收益犯职务侵占罪被判有
期徒刑案、北京市某小区业委会主任利用物业公司账户侵吞停车
费被判有期徒刑案 156
19. 物业公司应否向业主和业委会公示公司账目？
上海市徐汇区某小区业主委员会诉某物业公司业主知情权纠纷一案 ... 167
20. 业主能否申请撤销业主委员会与物业公司之间签订的物业服务合同？
上海市某小区 7 名业主申请法院确认业委会与物业公司签订的物业
服务合同无效案 178

第五章 住宅专项维修资金

21. 已入住并办理产权证的房屋还须交纳专项维修资金吗？
上海市 ×× 区某大厦小区业主大会诉上海 × 实业总公司其他所有
权纠纷案 190
22. 使用住宅专项维修资金必须经业主表决同意吗？
北京市某小区部分业主与物业公司维修资金申请使用纠纷案 202
23. 未归集住宅专项维修资金的老旧小区发生大修怎么办？
谭某诉上海市长宁区某别墅小区业主委员会建筑物区分所有权纠
纷案 210

24. 物业公司可否转让住宅专项维修资金？

北京万利和物业管理有限责任公司与北京茂德物业管理有限公司物业服务合同纠纷案	216
---	-----

第六章 物业管理权交接及承接查验

25. 物业公司如何应对业委会解聘决定？

广东省佛山市某小区业主委员会解聘物业公司纠纷上诉案	224
---------------------------------	-----

26. 物业交接时如何处理原物业公司预收的物业费？

洛阳广厦城业物业管理有限公司与洛阳市极标物业管理有限公司、 洛阳市华谷翠庭业主委员会物业管理纠纷案	232
--	-----

27. 物业公司如何做好项目接撤管？

湖北省武汉市某大厦业主委员会与湖北某物业管理有限责任公司、 湖北某房地产开发有限责任公司物业交接纠纷案	238
--	-----

第七章 客户关系管理与维护

28. 物业经理将业主打伤，物业公司应当承担赔偿责任吗？

原告杨某诉被告牛某、物业公司人身损害赔偿纠纷案	250
-------------------------------	-----

29. 物业公司安装摄像装置是否侵犯了业主的隐私权？

谢某某诉某物业管理（上海）有限公司隐私权纠纷案	259
-------------------------------	-----

30. 物业公司贬损业委会主任是否构成名誉权侵权？

业委会主任黄 × 诉上海某物业有限公司名誉权纠纷案	267
---------------------------------	-----

31. 物业公司如何保护其法人名誉权？

广东省业主李某与佛山市 × 物业公司名誉权纠纷上诉案	277
----------------------------------	-----

32. 物业公司应如何处理与业主委员会的关系?

陕西省某物业公司为阻止业主成立业主委员会雇凶殴打业主案 ... 286

第八章 物业服务企业劳动关系管理

33. 物业公司应当如何恰当处理与离职员工的关系?

欧密施斯物业管理(北京)有限公司诉河洋多德(北京)物业服务
有限公司等不正当竞争纠纷案 294

34. 未缴纳工伤保险的职工发生工伤后怎么办?

重庆市某物业公司与陈某工伤保险待遇纠纷案 308

35. 收物业费被打伤, 能否认定为工伤?

广西南宁某物业公司与广西南宁市 × × 局作出的工伤行政确认案 ... 324

第九章 其他典型案例

36. 物业管理区域应当如何划分? 区域边界对业主和物业公司有何影响?

黄某等 25 人诉成都市武侯区房管局划分物业管理区域行政纠纷案 ... 336

37. 小区门卫室产权和使用权如何认定?

上海某房地产经营有限公司与上海市宝山区某公寓业主委员会业主
共有权纠纷案 351

38. 业主委员会如何保障业主的知情权?

田晓里与上海市松江区 × 小区业主委员会业主知情权纠纷案 359

39. 物业公司开拓市场提高竞争力都有什么招?

深圳市甲物业管理有限公司收购深圳市乙物业管理有限公司案 ... 367

附 录

中华人民共和国物权法（节录）..... 378

最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干
问题的解释..... 381

最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的
解释 386

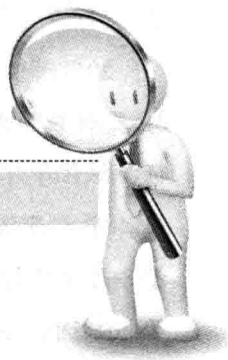
物业管理条例..... 389

第一章

建筑物及设施设备管理

本章导读

- 行人在小区内摔伤，物业公司构成侵权吗？
- 大厦高空坠物致人死亡，物业公司应否担责？
- 电梯事故致人重伤，物业公司和维保单位谁应担责？
- 供热管线爆裂烫死人，物业公司应否担责？
- 物业公司如何有效开展有限空间作业？



1. 行人在小区内摔伤，物业公司构成侵权吗？

刘 × 丹诉某物业服务（上海）有限公司

健康权纠纷案

基本案情

2011年8月7日上午，刘 × 丹到本市某小区1号楼1103室看望母亲。刘 × 丹在离开时，因楼外通道上一横一竖停放了两辆车辆，遂绕行至车辆与绿化带中间。刚下过雨，地面潮湿且有油污，刘 × 丹不小心摔倒受伤。刘 × 丹伤后至复旦大学附属医院就诊，诊断为：刘 × 丹，右髌骨骨折，于8月9日行右髌骨骨折切开复位内固定术，于8月15日出院。刘 × 丹于2012年7月31日再次入住复旦大学附属医院，于8月2日行右髌骨骨折术后取内固定术，于8月3日出院。经司法鉴定中心对刘 × 丹伤残等级、休息、营养、护理期限进行鉴定，鉴定结论为：刘 × 丹因滑倒受伤致右髌粉碎性骨折，目前遗留右下肢功能障碍构成十级伤残。伤后可予以休息六个月、营养三个月、护理三个月。刘 × 丹为此支付鉴定费1800元。

事发小区由上海某物业管理有限公司进行管理（以下简称物业公司）。物业公司曾禁止在楼外通道上停车，并在墙面上张贴“谢谢配合”字样的标志。事发后，物业公司在墙面上另张贴“人行通道、禁止停车”字样的标志。此外，楼外通道旁的绿化带系收运垃圾的地点。

后来，刘 × 丹与物业公司参加了属地房管办组织的协调会，物业公司工作人员承认事发时保洁不力导致场地有油迹，小区存在车辆违规停放，物业服务存在管理不规范等问题，并表示愿意积极寻求赔偿方案。但对于赔偿数额，刘 × 丹与物业公司始终无法达成一致。刘 × 丹遂将物业公司告到法院，要求法院判决物业公司赔偿其损失。刘 × 丹向法院提供

了摔倒时的照片，照片显示通道内违规停放车辆，事发处地面潮湿且有油污。田某作为证人，亲眼目睹刘×丹在小区摔倒的经过，承认事发地点的绿化带堆放着生活垃圾，附近地面湿滑，水上漂有很多油污。刘×丹还向法院提交了其2010年度和2011年度个人所得税纳税申报表（含工资、薪金）、津贴、年终奖相关证明。2010年度个人所得税纳税申报表记载的工资、薪金所得为人民币298228.27元（以下币种均为人民币），应纳税所得额为274228.27元，已缴税额为48545.08元。2011年度个人所得税纳税申报表记载的工资、薪金所得为222095.10元，应纳税所得额为192095.10元，已缴税额为31429.59元。另2012年1月、2月，刘×丹分别缴纳税额6401.64元、906.64元。刘×丹另陈述，刘×丹工资收入15385元/月，津贴600元/月，受伤后工资收入打九折发放，津贴不再发放，年终奖金系现金发放，2010年度、2011年度纳税申报表差额部分即年终奖扣除部分。

物业公司认为，刘×丹可能是被障碍物绊倒或者穿高跟鞋行走时不慎摔倒的，不能由物业公司承担赔偿责任。物业公司还提供了2011年8月的《保洁部路面清洗计划及流程》、《保洁部河道、窞井、明沟清洁记录》以及2011年8月7日的《保洁工（楼内公共区域）日常保洁工作情况检查记录》。

◎ 裁判结果：

一审：法院认为，物业公司仅在墙面上张贴了“谢谢配合”字样的标志，并未尽到管理职责，通道旁的绿化带系垃圾收运点，物业公司应当注意到可能会有油污污染地面，应在收取垃圾后及时安排工作人员进行清理。此外，刘×丹未能充分注意安全，自身也存在一定过错。判令物业公司对刘×丹损失承担80%的赔偿份额。

法院核定本案损失范围后，判决如下：物业公司于判决生效之日起十日内赔偿刘×丹医疗费7432元、住院伙食补助费260元、救护车费79元、误工费40000元、残疾赔偿金80376元、营养费3600元、护理费3600元、精神损害抚慰金5000元、律师费4000元，共计144347元的80%计115477.60元。案件受理费5378元，减半收取计2689元，鉴定费1800元，

共计 4489 元，由刘 × 丹负担 1489 元，物业公司负担 3000 元。

二审：一审判决后，物业公司不服，向市中院提出上诉，请求撤销原审判决，改判其不承担赔偿责任，不支付任何费用。被上诉人刘 × 丹请求维持原审判决。二审法院判决如下：驳回上诉，维持原判。

案例评析

本案属于物业管理区域内共用部位维护不到位引发的人身损害赔偿。焦点问题是物业公司应否对刘 × 丹负赔偿责任。

（一）关于赔偿责任主体。

本案为一般侵权纠纷案件，适用过错责任原则。从本案事实和当事人双方提供的证据来看，物业公司的过错主要包括：（1）管理不到位，不应停车的地方停放车辆。首先，参加房管局组织的协调会的物业公司工作人员承认小区车辆违规停放，物业服务存在管理不规范问题；其次物业公司曾禁止在楼外通道上停车，并在墙面上张贴“谢谢配合”字样的标志，也侧面说明车辆违规停放；第三，事发后，物业公司在墙面上另张贴“人行通道、禁止停车”字样的标志，说明事发地确属人行通道，不应停放车辆；同时，更改标识也会给人留下物业公司之前制作的标牌提示不明的口实；（2）清洁卫生工作不到位。通道旁的绿化带系垃圾收运点，物业公司应当注意到可能会有油污污染地面，应在收取垃圾后及时安排工作人员或者要求垃圾回收人员进行清理，但是物业公司并没有及时清理，导致事故发生。当然，受害人刘 × 丹对于事故发生亦存在一定过错。事故发生在雨后，路面潮湿，较易发生摔倒等意外，刘 × 丹应当注意，却未能充分注意，因此应承担部分责任。

（二）关于赔偿责任分担。

法院酌情判令物业公司对刘 × 丹损失承担 80% 的赔偿份额。对此，刘 × 丹认可这一责任分担比例，物业公司认为其不应承担赔偿责任，不支付任何费用。物业公司是小区的物业管理单位，承担着包括卫生清扫、