

物业从业人员岗位技能培训系列丛书

物业 纠纷处理

典型案例透析

人力资源和社会保障部教材办公室
北京社会管理职业学院

组织编写



中国劳动社会保障出版社

物业从业人员岗位技能培训系列丛书

物业 纠纷处理

典型案例透析

主编 王宏强



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业纠纷处理典型案例透析/人力资源和社会保障部教材办公室等组织编写. --北京:中国劳动社会保障出版社, 2017

(物业从业人员岗位技能培训系列丛书)

ISBN 978-7-5167-3220-5

I. ①物… II. ①人… III. ①物业管理-民事纠纷-处理-案例-中国-岗位培训-教材 IV. ①D922.181.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 261319 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

三河市华骏印务包装有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 15.25 印张 235 千字

2017 年 11 月第 1 版 2017 年 11 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209103/84626437

营销部电话: (010) 84414641

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 50948191

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

前言

在我国，物业服务行业发展已有三十余年，物业服务已然成为现代人正常生活和工作中不可缺少的要素。然而，随着市场经济的持续高速发展和社会转型加速，愈来愈多的矛盾纠纷在物业服务中爆发，物业服务投诉量剧增。为此，编者研究和精选了物业服务企业各岗位服务过程中常见的问题、典型案例，并加以归类整理，进行透析，编写了这本《物业纠纷处理典型案例透析》，供读者参考。

本书的内容主要包括：物业服务企业项目管理岗位、客户服务岗位、工程维护岗位、秩序维护岗位和环境维护岗位的典型纠纷案例透析以及与案例相关的物业管理法律、法规、规章和地方物业管理规定。

本书从物业服务企业岗位出发，精心选择案例，每个案例后面都有纠纷处理、案例透析和特别提示，针对具体的纠纷侵权行为进行了法理上的分析，使读者从中吸取经验和教训。在编写过程中坚持以实用为原则，兼顾知识性和可操作性。

本书可以为物业服务企业从业人员解决物业服务中的实际问题，同时可以给业内学者研究提供一些参考。

本书在编写过程中参阅了一些网站、大量相关著作和文献资料，有些在书后参考文献中恐有遗漏，望谅解，在此一并表示感谢！希望本书能为读者带来帮助。由于编者水平、精力有限，错漏之处实难避免，敬请读者和专家不吝赐教。

Contents

目 录

第 1 章	项目管理岗位纠纷处理案例	1
第 1 节	项目承接及住宅专项维修资金纠纷案例	3
	案例 1-1-1 物业项目承接后前期物业服务企业拒绝移交管理	3
	案例 1-1-2 物业项目承接后服务不尽职,业主联名投诉	4
	案例 1-1-3 物业项目承接后小区部分业主自治	5
	案例 1-1-4 房产存在质量缺陷,物业项目承接后人受过	6
	案例 1-1-5 物业项目承接口头约定损失自负	6
	案例 1-1-6 物业项目承接必须签订物业服务合同	7
	案例 1-1-7 物业服务企业使用住宅专项维修资金必须经业主表 决同意吗	8
	案例 1-1-8 物业项目承接后服务不尽职,业主联名投诉	9
	案例 1-1-9 物业服务企业有权处分和管理住宅专项维修资 金吗	11
第 2 节	公共区域经营纠纷案例	13
	案例 1-2-1 物业服务企业可否将小区停车库出租盈利	13
	案例 1-2-2 小区内公共区域的广告收益归谁所有	14
	案例 1-2-3 物业服务企业能否将小区电梯操作间出租	15
	案例 1-2-4 物业服务企业无权处理小区的公共区域	16
	案例 1-2-5 物业服务企业能否将小区内空地划出车位出租	18
	案例 1-2-6 小区地下车库的产权归谁	19
	案例 1-2-7 小区楼房屋顶墙面的广告收益归谁	20
	案例 1-2-8 业主能否擅自占用公共区域	21
第 3 节	物业侵权纠纷案例	22
	案例 1-3-1 下班保安打伤业主侵权,物业连带赔偿责任	22
	案例 1-3-2 保安执勤致业主损害的侵权纠纷	23

案例 1-3-3	物业经理打伤业主的侵权纠纷	23
案例 1-3-4	业主在小区内摔伤的侵权纠纷	24
案例 1-3-5	物业水泵噪声超标侵权纠纷	25
案例 1-3-6	物业服务企业紧急避险措施不当侵权纠纷	26
案例 1-3-7	物业服务企业服务不作为侵权纠纷	27
案例 1-3-8	写字楼玻璃坠落致人损害侵权纠纷	28
案例 1-3-9	楼房花盆坠落致人损害侵权纠纷	29

第 2 章 客户服务岗位纠纷处理案例 31

第 1 节 物业服务费纠纷案例 33

案例 2-1-1	房顶漏水, 业主拒交物业服务费	33
案例 2-1-2	物业服务企业应向业主还是租户催交物业服务费.....	35
案例 2-1-3	业主的房屋没有居住是否该交物业服务费	35
案例 2-1-4	业主小区内丢车拒交物业服务费	36
案例 2-1-5	物业服务企业帮业主出租房子能收服务费吗	37
案例 2-1-6	物业服务收费能否单方面增加	38
案例 2-1-7	物业服务企业是否有义务向居民公开物业服务费的 开支	39
案例 2-1-8	业主恶意维权物业服务乱收费	40
案例 2-1-9	业主能否以开发商违约为由拒交物业服务费	41
案例 2-1-10	墙面渗水损坏装修业主能否拒交物业服务费	42

第 2 节 邻里业主纠纷案例 43

案例 2-2-1	阳台引起的邻里纠纷	43
案例 2-2-2	饲养家禽引起的邻里纠纷	44
案例 2-2-3	宠物伤人引起的邻里纠纷	44
案例 2-2-4	练琴引起的邻里纠纷	45
案例 2-2-5	房顶漏水引起的邻里纠纷	46
案例 2-2-6	抽油烟机排放引起的邻里纠纷	46
案例 2-2-7	空调滴水引起的邻里纠纷	47
案例 2-2-8	通信基站引起的邻里纠纷	48
案例 2-2-9	公共通道违章搭建引起的邻里纠纷	49

案例 2-2-10	楼体外墙开门引起的邻里纠纷	49
案例 2-2-11	舞蹈健身引起的邻里纠纷	50

第 3 节 业主及业主委员会纠纷案例

案例 2-3-1	业主委员会成立前业主的诉求纠纷	52
案例 2-3-2	物业服务企业阻止业主成立业主委员会纠纷	53
案例 2-3-3	业主委员会理财住宅专项维修资金纠纷	53
案例 2-3-4	业主委员会解聘物业服务企业纠纷	54
案例 2-3-5	业主委员会起诉开发商广告违约纠纷	55
案例 2-3-6	业主委员会起诉开发商小区传达室产权纠纷	56
案例 2-3-7	社区居委会和业主委员会谁有权选聘物业服务企业	56
案例 2-3-8	业主委员会侵权业主纠纷	58

第 3 章 工程维护岗位纠纷处理案例

第 1 节 建筑物修缮纠纷案例

案例 3-1-1	房屋室内浸水维修费用纠纷	63
案例 3-1-2	房屋室内电路维修费用纠纷	64
案例 3-1-3	房屋室内地漏堵塞疏通费用纠纷	65
案例 3-1-4	房屋公共烟道堵塞疏通纠纷	65
案例 3-1-5	楼房屋顶漏水维修纠纷	67
案例 3-1-6	房屋地面渗漏维修纠纷	67
案例 3-1-7	建筑物维护不当坠物伤人纠纷	69
案例 3-1-8	工程维修人员不作为投诉纠纷	69
案例 3-1-9	房屋维修不当纠纷	70

第 2 节 建筑物装修纠纷案例

案例 3-2-1	拆除底商业主装修乱建纠纷	72
案例 3-2-2	业主违反公约搭建阳光房纠纷	73
案例 3-2-3	业主安装防盗网占用公共空间纠纷	73
案例 3-2-4	装修不允许安装防盗窗财物失窃纠纷	74
案例 3-2-5	业主装修乱装空调室外机纠纷	75
案例 3-2-6	物业装修监管不力致车辆砸损纠纷	76
案例 3-2-7	物业装修监管不力致地漏返水纠纷	77

案例 3-2-8	装修堵塞管道引起的邻里纠纷	79
案例 3-2-9	业主违约装修,物业罚款惩罚纠纷	79
案例 3-2-10	装修垃圾乱放致人损害纠纷	80
第 3 节	设施设备维护纠纷案例	81
案例 3-3-1	小区污水井盖安全管理纠纷	82
案例 3-3-2	小区游泳池安全管理纠纷	82
案例 3-3-3	小区儿童乐园安全管理纠纷	83
案例 3-3-4	小区草坪护栏安全管理纠纷	84
案例 3-3-5	小区电梯安全维护纠纷	85
案例 3-3-6	小区楼梯照明维护不当伤人纠纷	86
案例 3-3-7	小区暖气井维护不当伤人纠纷	87
案例 3-3-8	小区路障安全防护管理纠纷	88
案例 3-3-9	小区景观瀑布安全管理纠纷	89
案例 3-3-10	小区下水道维护不当堵塞致人损失纠纷	89
第 4 节	水电气暖纠纷案例	90
案例 3-4-1	小区自来水压低引起投诉纠纷	90
案例 3-4-2	物业维护不当小区停水纠纷	91
案例 3-4-3	供水管爆裂致水质不良纠纷	92
案例 3-4-4	电闸经常断电起火纠纷	92
案例 3-4-5	停电通知不当引起投诉纠纷	93
案例 3-4-6	业主装修违约被物业停电纠纷	93
案例 3-4-7	天然气管道爆裂紧急情况处理	94
案例 3-4-8	天然气停气引起投诉纠纷	95
案例 3-4-9	小区中空调软管断裂赔偿纠纷	95
案例 3-4-10	小区供暖加压漏水纠纷	96
案例 3-4-11	物业合同终止被停水、停电、停暖纠纷	97
第 4 章	秩序维护岗位纠纷处理案例	99
第 1 节	安全保卫纠纷案例	101
案例 4-1-1	业主与保安斗殴纠纷	101
案例 4-1-2	保安侵害业主纠纷	102

案例 4-1-3	业主小区遇不法侵害受伤纠纷	103
案例 4-1-4	业主家中进贼丢东西纠纷	104
案例 4-1-5	安保失责业主家中被盗纠纷	104
案例 4-1-6	安保不尽责,业主小区遇害纠纷	105
案例 4-1-7	业主小区门口遭殴打,在场保安未救助 引起的纠纷	106
案例 4-1-8	安保尽责,业主小区遇害纠纷	107
案例 4-1-9	业主小区丢失电动车纠纷	108
案例 4-1-10	租住户搬出部分家私而没有业主书面 许可怎么办	109
案例 4-1-11	外来人员出入小区引发的纠纷	110
案例 4-1-12	业主与外来人员发生纠纷	111
第 2 节	消防防范纠纷案例	112
案例 4-2-1	烟花蹿入业主阳台引发火灾赔偿纠纷	112
案例 4-2-2	救火时消火栓没水引发的赔偿纠纷	113
案例 4-2-3	乱停车辆阻塞小区消防通道纠纷	114
案例 4-2-4	楼上救火致水浸邻居引发的纠纷	115
案例 4-2-5	消除火灾隐患紧急避险引发的纠纷	115
第 3 节	停车管理纠纷案例	116
案例 4-3-1	业主未签车辆管理合同引发的纠纷	117
案例 4-3-2	地下车库进水浸车引发的纠纷	117
案例 4-3-3	拒交停车费引发的纠纷	118
案例 4-3-4	业主停车占用通道致车辆损坏引发的纠纷	119
案例 4-3-5	车辆停放小区内被盗引发的纠纷	120
案例 4-3-6	业主车辆受损污蔑保安引发的纠纷	121
案例 4-3-7	免费保管车辆引起的纠纷	121
案例 4-3-8	业主汽车在小区被划引发的纠纷	122
案例 4-3-9	业主乱停车引发的纠纷	123
案例 4-3-10	楼宇铝窗掉落砸坏汽车引发的纠纷	124
案例 4-3-11	业主强占他人车位引发的纠纷	125
案例 4-3-12	车位被占停放他处受损引发的纠纷	126

第5章	环境维护岗位纠纷处理案例	129
第1节	环卫保洁纠纷案例	131
	案例5-1-1 建筑垃圾清理不及时伤人纠纷	131
	案例5-1-2 路面打扫不净伤人纠纷	132
	案例5-1-3 小区商户乱扔垃圾引起的纠纷	133
	案例5-1-4 保洁服务损坏业主物品纠纷	133
	案例5-1-5 垃圾异味引起的业主投诉	134
	案例5-1-6 道路洒水作业水管伤人纠纷	135
	案例5-1-7 装修材料垃圾清理纠纷	135
	案例5-1-8 小区通道排水不畅引起的投诉	136
	案例5-1-9 保洁员工偷窃业主财务引起的纠纷	136
第2节	绿化养护纠纷案例	137
	案例5-2-1 树木养护不当砸坏业主财物纠纷	138
	案例5-2-2 树枝坠落伤人引起的纠纷	138
	案例5-2-3 草坪护栏伤人纠纷	139
	案例5-2-4 小区绿地被业主私占纠纷	140
	案例5-2-5 物业服务企业无权移走小区绿化树木	141
第6章	物业纠纷处理常用法律、法规	143
第1节	国家颁布的物业管理常用的法律	144
	6-1-1 《中华人民共和国物权法》(全文)	144
	6-1-2 《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》(全文)	170
	6-1-3 《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》(全文)	174
第2节	国务院颁布的物业管理常用的法规	176
	6-2-1 《物业管理条例》(全文)	176
	6-2-2 《城市供水条例》(节选)	185
	6-2-3 《城市市容和环境卫生管理条例》(节选)	188
第3节	部委颁布的物业管理常用的规章	191
	6-3-1 《物业服务收费管理办法》(全文)	191

6-3-2	《物业服务收费明码标价规定》(全文).....	194
6-3-3	《住宅专项维修资金管理办法》(节选).....	195
6-3-4	《住宅室内装饰装修管理办法》(节选).....	199
6-3-5	《业主大会和业主委员会指导规则》(节选).....	201
第4节	地方颁布的物业管理常用的规定	205
6-4-1	《北京市物业管理办法》(全文)	205
6-4-2	《天津市物业管理条例》(节选)	214
6-4-3	《上海市住宅物业管理规定》(节选)	219
6-4-4	《深圳经济特区物业管理条例》(节选)	224
参考文献		232

第1章

项目管理岗位
纠纷处理案例

chapter 1

岗位概述

物业项目管理岗位主要负责物业项目市场拓展及项目承接,物业项目招标投标管理,物业项目服务合同管理,物业项目公共区域经营管理,物业项目住宅专项维修资金管理,物业项目经营管理,协调与房地产开发、业主、社区治理、公用事业单位的关系,掌握处理物业管理与房地产开发、业主、社区治理、公用事业单位等相关关系的方法,是物业服务企业的主要管理岗位。

知识要求

- 一、了解物业服务企业项目管理岗位的职责。
- 二、了解前期物业管理的重点工作、主要关系、纠纷处理等基本知识,了解关于物业承接验收和业主收楼方面的基本知识。
- 三、掌握物业项目市场拓展及项目承接、物业项目招标投标管理、物业项目服务合同管理、物业项目公共区域经营管理、物业项目住宅专项维修资金管理、物业项目经营管理、物业沟通技巧的基本知识。
- 四、具备管理学、经济学、组织行为学、心理学、公共关系学、物业管理法规等基本知识。

技能要求

- 一、具有物业管理市场调查分析、编制物业管理投标书、制定物业管理方案、编制住宅专项维修资金使用计划的能力。
- 二、具有处理有关物业项目管理侵权纠纷的能力。
- 三、具有物业管理活动组织、沟通协调、服务策划、突发事件处理、员工组织管理、公文写作及网络使用、工作布置与安排、团队建设等能力。
- 四、学会分析、判断前期物业服务以及物业承接查验和业主收楼等前期管理服务重要活动中的重要问题的性质、特点,树立正确的理念,养成规范的判断、分析、解决物业管理关系问题的思维习惯,化解各种物业服务纠纷,把握前期管理服务的主动权,提高前期介入与前期服务的能力。

第1节 项目承接及住宅专项维修资金纠纷案例

学习指导

物业管理分为前期物业管理和正式物业管理两个阶段。前期物业管理是整个物业管理活动的起始阶段，也是物业管理的重要环节。前期物业管理涉及建设单位与物业服务企业，正式物业管理涉及业主、物业服务企业、房地产行政管理部门。物业管理行为发展的诸多困惑和纠纷都源于前期的物业管理。在前期物业管理过程中业主对物业刚开始使用，物业管理的工作任务较多，业主与物业服务企业之间较容易产生纠纷。而前期物业管理中关于房屋的质量和物业的收费等具体问题所引发的物业服务企业与业主的纠纷尤为普遍。

住宅专项维修资金是为保障住宅共用部位、共用设施设备维修和正常使用而专门设立的一项特别专项资金。住宅专项维修资金对住宅共用部分、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造具有重要作用。

案例 1-1-1 物业项目承接后前期物业服务企业拒绝移交管理

案例描述 YY 小区业主对原物业服务企业的管理水平与服务质量表示了强烈的不满，YY 小区业主委员会召开业主代表大会，决定重新选聘物业服务企业，并向房管局、街道办提交了请求更换物业服务企业的报告。通过公开招标，业主委员会、业主代表大会表决决定，选聘了 XX 物业服务企业。但 XX 物业服务企业项目部在和原物业服务企业办理物业移交手续时遭到拒绝。房管局主持召开了物业管理纠纷协调会议，并形成会议纪要，规定原物业服务企业限期移交物业管理。原物业服务企业以前期物业管理投入的财产和资本未理顺为由拒绝移交。

纠纷处理 业主委员会和 XX 物业服务企业向法院起诉，请求判令原物业服务企业与开发商签订的前期物业管理委托合同终止，限期移交物业管理权及相关物业资料，并退出小区等。

案例透析 对服务质量差的原物业服务企业，业主委员会是有诉讼主体资格的，因为业主委员会是经全体业主选举产生，并向政府行政主管部门备案的组织，是业主大会的执行机构。业主委员会经业主大会授权，有权对关系业主利益的事宜对外代表业主起诉、应诉或调解，业主委员会作出的决定及起诉、应诉、调解的结果对全体业主具有约束力。所以说，本案业主委员会有权代表业主选举出新的物业服务企业，在原物业服务企业拒绝移交物业管理权时，有权向法院起诉原物业服务企业。

特别提示 物业服务企业的选聘与解聘的权利依法由业主享有，由业主大会和业主委员会依法行使。因物业服务企业发生的纠纷，属于业主委员会的权限范围。《物业管理条例》第二十六条规定：“前期物业服务合同可以约定期限；但是，期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。”物业服务企业与业主之间的权利义务关系，以及物业管理权的移交期限，应该按照物业服务合同的相关规定处理。

案例 1-1-2 物业项目承接后服务不尽职，业主联名投诉

案例描述 XX 物业服务企业项目部承接了北京 YY 小区物业服务，到 YY 小区二期的业主陆续入住时，XX 物业服务企业维修人员仍是一期时的人马，技术维修力量明显不足，对于业主的报修一拖再拖，业主们向 XX 物业服务企业项目部多次提意见，但问题还是没有得到解决。并且，在此期间，YY 小区二期保安工作也一直不能落实，小区围墙有个大洞，小区内常有自行车、衣物丢失，业主们屡次提出修缮意见，XX 物业服务企业一直没有答复，完全没有修缮的意思。面对 XX 物业服务企业的做法，业主们最后联名向行政主管部门进行了投诉，要求 XX 物业服务企业赔偿损失并与其解除合同。

纠纷处理 行政主管部门依据《物业管理服务委托合同》的规定，支持业主向 XX 物业服务企业索赔损失、解除物业管理合同的要求。

案例透析 XX 物业服务企业对新建住宅，主要责任是解决业主顺利入住问题，但是这仅仅是其职责的一个组成部分。物业服务企业如果对刚刚入住的新业主热情备至，而对已住进小区的老业主漠不关心，势必让业主们感到物业服务企业在入住时“业主至上、服务周到”的承诺全是为售房服务而做的。对物业管理中的漏洞视而不见，对业主的合理要求充耳不闻是一种欺诈行为。在

当前竞争日趋激烈的房地产业中，业主们最关心的问题之一就是物业管理的质量和水平。房地产商应特别重视物业管理，对住进小区或大厦的业主服务周到，让业主们享受到高质量的服务与管理，从而使业主产生自豪感，为房地产商做义务广告。

特别提示 物业服务企业应当：（一）全面履行物业管理合同，对产权人委托管理的房屋、设施及其公共部位进行维护、修缮，承担居住小区及小区内物业的保安、防火、绿化维护、清扫保洁以及产权人和使用人日常生活必需的便民服务；（二）接受业主委员会和业主的监督；（三）重大的管理措施提交业主委员会审议决定；（四）接受房屋土地管理机关、其他行政管理机关及当地街道办事处的指导督导；（五）发现违反法律、法规和规章的行为，要及时向有关行政管理机关报告。

案例 1-1-3 物业项目承接后小区部分业主自治

案例描述 XX 物业服务企业项目部通过与 YY 小区业主委员会签订物业服务委托合同接管了 YY 居民小区物业服务项目。进驻后 XX 物业服务企业遇到了一个难题，小区内 1-4 号四幢楼的业主联合起来，不接受 XX 物业服务企业的物业服务，并拒绝交纳物业服务费，还自行聘请了保洁员、秩序维护员等进行服务。多次协商未果，这种局面让 XX 物业服务企业觉得棘手。

纠纷处理 XX 物业服务企业项目部通过后期和 1-4 号四幢楼的业主分别进行细致的沟通，讲事实，摆道理，最后四幢楼的业主也逐渐接受了企业的服务，交纳了物业服务费，并自行解聘了原先聘请的保洁员和秩序维护员。最后有了和谐、圆满的结局。

案例透析 这四幢楼内居住的业主均有权对物业服务企业的服务进行监督，也可以提请解聘物业服务企业，但这种权利不能任意地无限制行使，而必须按照法定的程序，通过业主委员会来行使。业主委员会是全体业主行使权力的代表组织，而部分业主不能按照各自的意愿擅自做出聘请或解聘物业服务企业的决定。本案例中，这四幢楼内业主的行为不是维护自己的合法权益，其实是在侵害其他业主的公共利益。

特别提示 住宅小区应当成立住宅小区业主管理委员会。委员会是在房地产行政主管部门指导下，由住宅小区内房地产产权人和使用人选举的代表组成，

代表和维护住宅小区内房地产产权人和使用人的合法权益。

案例 1-1-4 房产存在质量缺陷，物业项目承接后代人受过

案例描述 XX 物业服务企业项目部承接了 YY 小区物业服务，从接管服务到服务合同期满三年间，物业服务欠费累计高达 100 万元，这对于 XX 物业服务企业而言是一笔不小的数额，由此让 XX 物业服务企业蒙受了严重的损失。原因是房产存在严重质量缺陷，而 ZZ 房地产开发商早已破产，业主将所有的怨气不分青红皂白都发泄在了物业服务企业身上。

纠纷处理 XX 物业服务企业成了 ZZ 房地产开发商的替罪羊。这种情形是物业服务企业面临的诸多难题中非常有代表性的一种。

案例透析 ZZ 房地产开发商与业主之间存在房产买卖合同关系，由于房屋质量的问题，开发商基于赔偿责任对业主负有债务。业主与 XX 物业服务企业之间存在服务委托合同关系，如果 XX 物业服务企业如约履行了自己的义务，而业主不交纳物业服务费，则业主对 XX 物业服务企业负有债务。但关键问题是 ZZ 房地产开发商与 XX 物业服务企业之间没有债权、债务关系。

特别提示 依据《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）第九十九条的规定，不符合“当事人互负到期债务”的条件，业主不能直接向物业服务企业主张抵消。同时，此案例中业主也没有征得 XX 物业服务企业对债务进行转移的同意。《合同法》第八十四条规定：“债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人的，应当经债权人同意。”

案例 1-1-5 物业项目承接口头约定损失自负

案例描述 XX 物业服务企业项目部经过市场拓展，承接了 YY 小区的物业服务，但是该物业服务企业项目部仅与 YY 小区业主委员会部分成员之间达成了口头服务意向，在未正式签订物业服务委托合同的情况下，就自行开始提供物业服务，结果在服务一个月后开始收物业服务费时，没有业主缴纳，YY 小区业主委员会和业主以各种理由不承认物业服务费标准。

纠纷处理 XX 物业服务企业起诉 YY 小区业主委员会，法院以证据不足为由判 XX 物业服务企业败诉。