

物业服务关系到千家万户，是群众身边的“关键小事”，也是城市治理的“最后一公里”，要实现物业公司与广大业主的良性互动，物业公司规范履职至关重要。北京市海淀区人民法院选取三个典型案例，结合清理公共区域物品、业主装修致损、漏水修缮义务三类纠纷作出提示，希望物业公司提升规范意识，依法履职，业主增强公德意识，合理行使自身权利。

厘清物业业主权责 别让关键小事变纠纷



案例一

刘先生系阳光小区的非顶楼业主，青山公司系阳光小区的物业公司，刘先生入住后正常缴纳物业费，但自2020年起刘先生不再缴纳物业费用。刘先生认可其未缴纳争议期间物业费用，但主张其系对青山公司物业服务存在异议，其所居住的房屋从2008年起在夏季暴雨时会存在屋顶漏水情况，青山公司未就漏水尽到维修义务。

青山公司认可刘先生房屋存在漏水情况，但漏水原因不明，据其公司了解漏水可能系楼上住户所致，如漏水部位属于其公司负管理维护义务的范围，其公司将履行修缮义务。因双方各执一词，青山公司起诉至法院，要求刘先生支付2020年1月18日至2022年12月31日期间拖欠的物业费9135.41元。

法院经审理后，认定双方之间成立物业服务合同关系，刘先生作为业主负有缴纳物业费用的义务，刘先生虽抗辩青山公司未履行修缮义务，但青山公司是否就漏水负有维修义务，与漏水部位、漏水原因息息相关，本案现有证据不足以证明漏水部位系青山公司负有管理维护义务的公共区域，双方亦未就漏水原因及部位申请鉴定，故无法证明漏水及财产损失系物业公司未履行物业服务义务所致，最终判决刘先生支付欠缴的物业费用9135.41元。

法官提醒

《中华人民共和国民法典》第509条规定，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。业主与物业公司之间成立物业服务合同法律关系，物业公司依照合同约定提供物业管理服务，业主则需按期支付物业费。

但在司法实践中，常有业主抗辩物业公司服务存在瑕疵，进而主张不应当缴纳物业费用。针对上述抗辩理由应当进行具体分析：首先，如若抗辩的事由并不属于物业服务合同中物业公司应当承担的义务，基于权利义务的一致性，业主不得援引作为不缴纳物业费用的事由。其次，若抗辩的事由仅系物业服务存在轻微瑕疵，如垃圾未及时清理等，亦不足以作为不缴纳物业费用的合理理由。最后，物业服务存在违反法律法规、安全保障明显不到位等重大瑕疵的，物业费可结合具体情况适当减免。

本案中，刘先生所述漏水区域为其家中天花板，结合日常生活经验可知，外立面裂缝、主管线渗漏、楼上住户防水老化、内部管道破裂都可能导致屋顶漏水，刘先生既未就漏水原因涉及青山公司负有管理维护义务的公共区域提举证据，亦不申请对漏水成因进行鉴定，故难以认定青山公司未尽到对公共区域的管理、维护、修缮等合同义务，对刘先生之主张难以采信。若后续查明漏水原因，刘先生可基于漏水原因向有关责任主体主张损害赔偿。

案例二

蓝女士居住在某小区二楼，楼下住户进行装修，装修前已到物业公司进行报备登记，并领取注意事项相关材料，物业公司在装修期间定期对装修现场进行检查，但楼下住户装修过程中仍造成蓝女士阳台受损。蓝女士多次找物业公司反映，并要求物业公司承担责任，物业公司则主张应向实际侵权人主张责任，双方争议较大，蓝女士由此诉至法院，要求物业公司对其遭破坏的墙体恢复原状并赔偿损失。

法院经审理后，认定物业公司并非装修的行为人，楼下业主装修前已在物业公司依规报备，物业公司在装修过程中亦定期查看装修进展，墙体受损与物业公司行为之间不存在因果关系。法院最终判决驳回蓝女士的诉请。

法官提醒

《中华人民共和国民法典》第942条规定，物业服务人应当按照约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。第945条规定，业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

通常而言，在物业管理服务中，物业公司主要承担的是对小区公共区域和设施的维护与管理职责。之所以将业主装饰装修纳入物业公司管理范畴，主要考虑到实践中业主的装修活动不可避免对其他业主、公共环境、公共秩序甚至房屋结构产生影响，野蛮装修时有发生。就具体职责而言，业主装修前应告知物业公司装修事宜，并向物业公司申报登记，物业公司应向业主告知注意事项，业主应积极遵守，同时业主负有配合物业公司进行现场检查的义务，物业公司如发现相关问题，可在自身职责范围内采取合理制止措施，并向有关部门报告。

本案中，蓝女士所主张的阳台受损，本质系因楼下住户装修行为所致，而非物业公司所为，且物业公司已就装修事宜尽到相应管理职责，由此法院认定物业公司无需对蓝女士的损失承担修复或赔偿责任。但需要注意的是，这并不意味着蓝女士丧失了权利救济的途径，蓝女士仍可起诉实际侵权人要求承担相应赔偿责任。

案例三

李力系阳光小区住户，蓝天物业公司系阳光小区物业公司，某日蓝天物业公司对阳光小区地下停车场公共区域堆放的杂物进行集中清理，所清理的杂物包含李力堆放于该公共区域的大立柜、自行车、笔记本等物品在内，且上述物品均已清运未留存。李力认为蓝天物业公司所清理的杂物中包含其私人物品，遂起诉至法院，要求赔偿物品损失4000元。

法院经审理后，认定李力将个人物品堆放于公共区域具有过错，蓝天物业公司清理上述物品系正当履职，但履职过程欠缺事前通知公示材料，履职过程存在瑕疵。最终判决蓝天物业公司赔偿李力损失500元。

法官提醒

物业公司作为小区的物业服务企业，负有维护小区公共区域清洁、安全的义务，确保公共区域不存在安全隐患、维护小区正常生活秩序。但物业公司在管理公共区域、处理类似小区公共区域杂物清理，应遵循合法、合理的原则。

首先，物业公司需要明确自身职责范围，其清理行为应以维护公共安全和秩序为目的，不得擅自扩大清理权限，尤其是在涉及业主私人物品的情况下，必须严格遵守程序性要求。其次，在清理前，物业公司应通过多种渠道向相关业主进行充分告知，例如张贴清晰的通知、发送短信或电话提醒等，告知内容应包括清理的时间、范围以及未及时处理物品的后果等具体事项，确保相关业主知晓清理时间和范围，并给予合理的处置期限。此外，对于清理出的物品，物业公司应当妥善保管并及时通知业主认领，而非直接当作无主物处理。

同时，也提醒广大业主，公共空间并非个人私有部分，不得随意堆放个人物品，否则不仅将造成个人财产损失，更有可能危害公共安全，如因特殊情况需临时使用公共区域，应提前向物业公司报备，事后及时清理。每位居民应增强自身公德意识，自觉遵守小区管理规定，共同维护良好的居住环境。

本报综合报道

有请律师



扫码加群
分享您的案例
以案说法
传递公平正义

