

2020 年度全市法院优秀调研成果二等奖

关于物业纠纷案件相关问题的研究

——以 2018 年至 2020 年上半年广州市中级人民法院审理涉
物业管理及业主权益保护纠纷案件为研究对象

广州市中级人民法院房地产庭课题组¹

二〇二〇年十月 日

目录

内容提要.....	1
第一部分：涉物业纠纷案件的基本情况综述	
一、案件受理情况.....	3
二、案由及案件类型情况.....	4
三、案件处理情况.....	7
第二部分：涉物业纠纷案件特点、审理困境及成因	
一、纠纷特点分析.....	10
二、当下法院审理涉物业纠纷案件的困境.....	12
三、物业纠纷产生及审理困境原因分析.....	16
第三部分：审理物业纠纷案件中的法律适用难点及理论分析	
一、与业主权益保护有关的问题.....	22
二、与物业服务合同纠纷有关的问题.....	38

¹ 课题组成员：邓娟娟、张明艳、白晶、眭翹、刘丹红。

三、与举证责任分配有关的问题	43
第四部分：《民法典》对物业纠纷案件的影响	
一、《民法典》关于业主权益保护相关规范的变化	48
二、《民法典》关于物业服务合同的规范	50
三、《民法典》对物业纠纷案件的影响	51
第五部分：《民法典》时代预防和解决物业纠纷对策与建议	
一、完善物业纠纷多元化解机制	56
二、完善相关立法	57
三、促进物业主管部门履行行政监督、指导等相关职责	61
四、统一裁判尺度，提供司法保障	62

内容提要

物业管理的优劣对人民群众能否安居乐业的重要影响已毋庸多言。随着生活水平的提高，现阶段人民群众对物业管理专业化以及高质量的要求与物业服务人服务质量参差不齐、整体偏低的矛盾凸显，成为诱发物业纠纷的主要原因。而物业纠纷往往涉及面广，矛盾易被激化，甚至可能还会引发群体性事件，影响社会和谐稳定，常常引起多方关注。从我们近年审理的涉物业类纠纷²基本情况来看，涉物业类纠纷的数量上稳中有升，无明显大起大落。但是新情况、新问题却层出不穷，而关于物业纠纷的立法和司法解释相对滞后，导致法院处理此类纠纷时常感到无章可循、难以决断，裁判规则难以统一。本次研究重点在于对近几年物业纠纷凸显的法律适用问题进行研究，以回应司法实践的需要以及人民群众对化解物业纠纷、实现安居乐业的需求。

本文分五个部分：**第一部分**为数据统计研究。以广州中院自 2018 年以来审理的物业管理类案件数据为基础，从案件受理情况、案由及案件类型、案件处理情况三个方面对物业纠纷类案件基本情况概括综述，宏观上形成对物业纠纷的素描。**第二部分**在第一部分统计分析的基础上，进一步展开，总结涉物业纠纷类案件的基本特点、成因，我们将看到，由于物业纠纷涉及主体众多等因素，虽然在法律关系上与合同

²本研究报告研究的物业纠纷，包括物业服务合同纠纷及涉及业主权益保护类纠纷，盖因物业管理主要涉及业主共有部分的管理，因此而衍生的诉讼不仅涉及物业服务合同履行的纠纷，也涉及如业主撤销权、业主知情权等业主权益保护类的纠纷。

法律关系或者侵权法律关系有交叉，但却有别于一般的合同纠纷或者侵权纠纷，呈现出主体多样、类型多样、标的小而社会影响大、个案裁判溯及面广等特点。物业纠纷案件的特点决定了该类型案件的审判难点和法律适用困境。**第三部分**即针对此类纠纷的审理难点问题如业主权益保护、物业服务合同、举证责任分配等逐一进行分析和理论研究，为正确、统一适用法律作出法理解释。**第四部分**则是分析总结《民法典》中物业纠纷相关法律规定的变化以及《民法典》已回应的司法实践问题和为司法实践留下的空间，为今后面临的新旧问题作出研究和预判，为将来物业管理类纠纷审判提供思路 and 理念。**第五部分**将提出对于《民法典》时代预防和解决物业纠纷的意见和建议，以期为物业管理领域的和谐稳定营造积极的法治条件，完善保护业主和物业服务人权益的法律机制。

需要作出说明的是，由于物业管理涉及小区群众共同生活的方方面面，引发的衍生诉讼更是涉及多个案由，如相邻关系纠纷、涉及物业服务人安全保障义务的侵权纠纷等等。不同诉因下审判组织不同，适用法律体系也有所区别。从本文研究的目的及房产庭审案件案由出发，本文研究不包含因物业服务人安全保障义务或业主之间侵犯相邻权引起的侵权类纠纷，以及个别业主之间在各自专有物业使用上引起的纠纷。

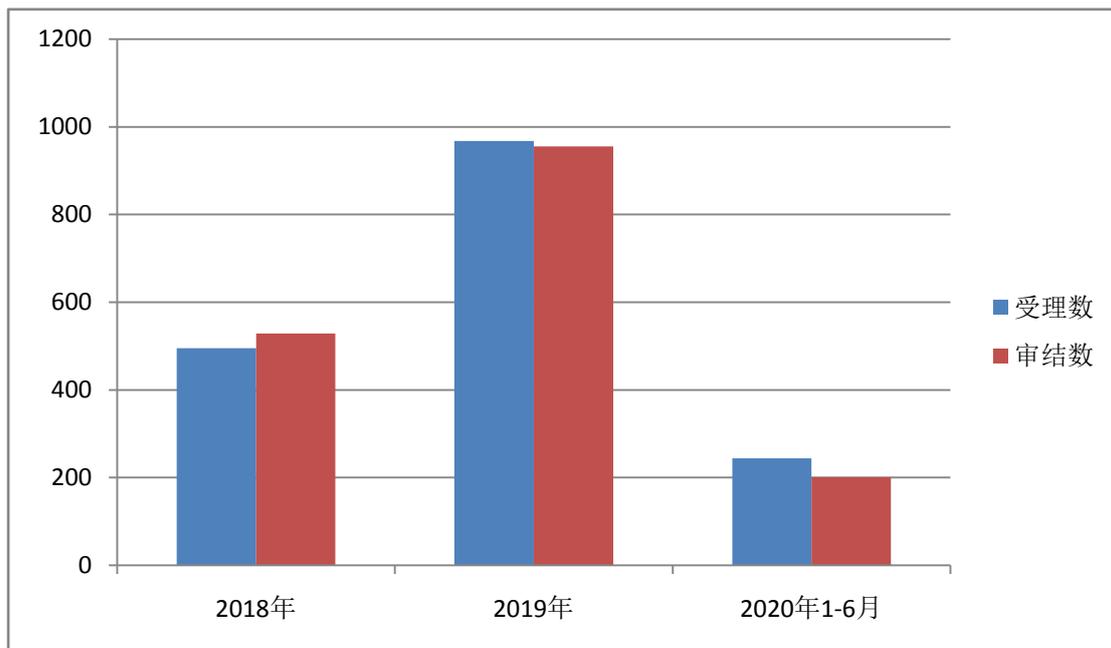
第一部分：涉物业纠纷案件的基本情况综述

从房产庭关于物业纠纷审判发展及本次调研范围角度，我们主要选取了 2018 年至 2019 年 6 月 30 日广州中院二审审结的物业服务合同纠纷、业主撤销权纠纷及业主知情权纠纷为研究范本，因涉物业纠纷主要系物业服务人、业主及业主委员会三类主体之间的行为引发，故上述三类案件审判中存在的问题足以代表涉物业管理类纠纷案件审判中亟需解决的困境。³具体统计情况如下：

一、案件受理情况

广州中院 2018 年至 2020 年 6 月 30 日共受理二审物业类纠纷案件 1707 件，审结案件 1685 件。其中，2018 年受理 495 件，审结 529 件；2019 年受理 968 件，审结 955 件；2020 年 1-6 月受理 244 件，审结 201 件，在房产案件审判中，占据较大比例。（见图表一）

³在三类主体之间发生的各种纷繁复杂的争议，主要涉及公共部分的管理和共同居住生活的秩序。因此，尽管业主共有权纠纷、车位纠纷、确认合同无效纠纷中仍存在少部分的涉物业类纠纷案件，但考虑到数据提取的准确性、全面性及便捷性，从物业管理类纠纷的三大主要涉案主体出发，对上述少量案件不再做单独数据分析，在下文涉及到具体问题进行理论研究时，如有必要，我们仍然会对相关问题进行阐述。

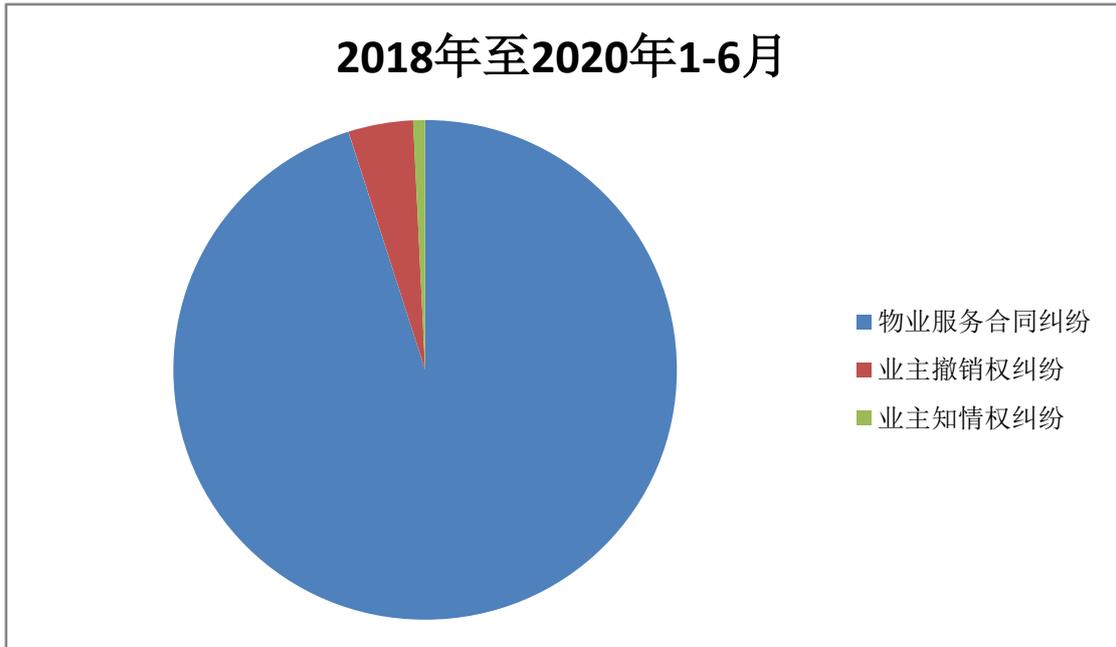


图表一

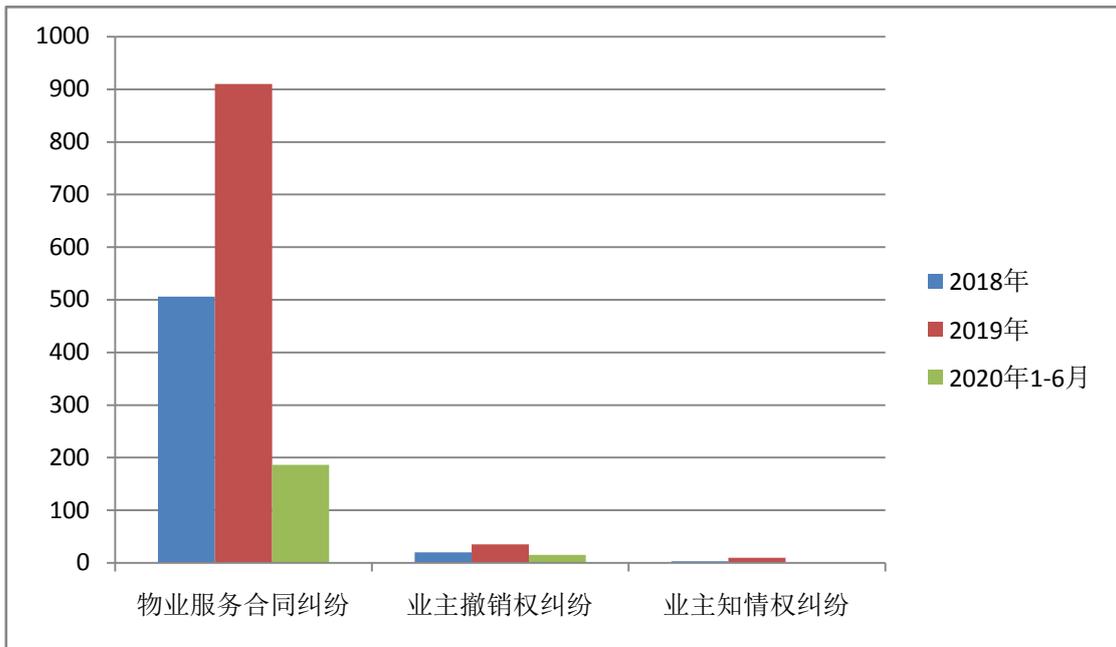
二、案由及案件类型情况

(一) 案由分布

从案由分布来看，2018年至2020年1-6月审结的物业服务合同纠纷案件共1602件、业主撤销权纠纷共70件、业主知情权纠纷共13件。其中，2018年审结物业服务合同纠纷506件、业主撤销权纠纷20件、业主知情权纠纷3件；2019年审结物业服务合同纠纷910件、业主撤销权纠纷35件、业主知情权纠纷15件；2020年1-6月审结物业服务合同纠纷186件、业主撤销权纠纷15件、业主知情权纠纷0件。（见图表二、图表三）



图表二



图表三

(二) 案件类型及主要诉因

1. 物业服务合同纠纷

从上述统计可以看出，在涉物业类纠纷中，物业服务合同纠纷案件达 90%以上。其中，在该类纠纷中，又有 90%以上案件诉因涉及到物业费及公摊水电费等的支付问题，主要

以物业服务人追索物业费的诉讼为主。在该类案件中，业主拒交物业费的抗辩理由大致有：（1）物业服务质量未达标或物业服务人未妥善解决相邻关系纠纷；（2）物业服务人未尽安全保障义务，既包括由物业服务人直接引起的侵权问题，也包括物业服务人未妥善处理因第三人引起的侵权纠纷；（3）否认物业服务合同或前期物业服务合同的效力；（4）物业服务人未履行公布物业服务实施情况等义务；（5）物业服务人擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营，对收取或取得的共用部分收益擅自侵占；（6）因物业服务人行使管理职能与业主发生的纠纷，如业主私搭乱建、饲养宠物、装饰装修房屋、车辆管理等；（7）因收楼纠纷、房屋存在瑕疵维修导致物业费交纳起始时间的争议等。在部分案件中，存在业主以多个理由抗辩拒交物业费等。

也有部分案件是业主以物业服务人履行瑕疵致其损害提出赔偿或反诉要求赔偿的，主要诉因是（1）请求确认前期物业服务合同中全部或部分条款无效；（2）因物业服务人未尽相关义务，导致业主财产损害；（3）请求退回多收取的物业费或其他费用；（4）因物业服务人服务质量差而要求降低物业费等。

2. 业主撤销权之诉和业主知情权之诉

在我们的统计中，业主撤销权之诉和业主知情权之诉虽然仅占审结物业纠纷类案件审结总数的 4.93%，但涉及的法

律问题却是审判中的难点，也是裁判不统一重灾区，改判案件比例超过 30%。⁴对业主撤销权之诉和业主知情权之诉进行统计，会发现业主撤销权之诉和业主知情权之诉数量递增趋势相当明显。⁵

业主撤销权案件的诉因较为集中，主要涉及（1）选聘、解聘物业服务人；（2）涉及业主大会、业委会选举的决议，或者选举过程中产生的纠纷；（3）对议事规则或业主公约内容异议，其中前两个诉因占业主撤销权诉讼比例超过 80%。业主知情权诉因主要是业主委员会经费收支情况未公布或者未完全公布。

在专业法官会议讨论涉物业纠纷类案件中，业主撤销权、业主知情权纠纷在讨论时，往往争议极大，持不同观点的人数差别不大，可见该两类案件在当下审判实践中，裁判规则尚不成熟，法律适用模糊，具有相当研究价值。

三、案件处理情况

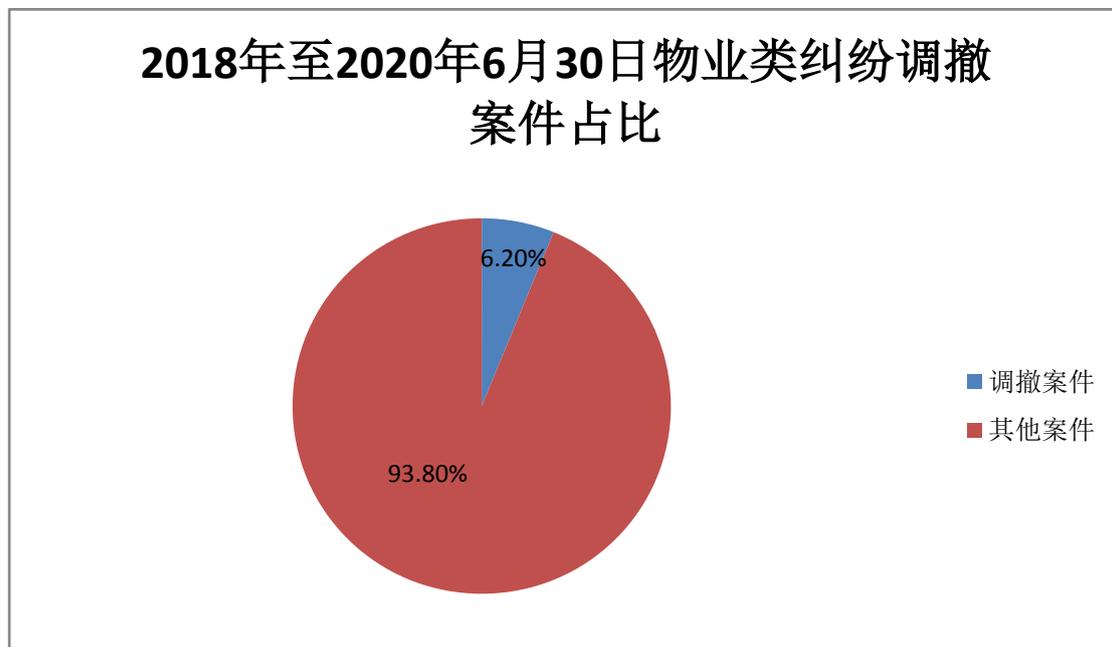
（一）调撤难度高，调撤率低

2018 年至 2020 年 6 月 30 日广州中院审结的二审物业类纠纷调撤案件共 104 件，占比 6.2%。其中，调解案件 38 件，撤回起诉与撤回上诉案件 30 件，按撤回上诉处理案件 36 件。在调撤案件中，有 102 件为物业服务合同纠纷，2 件为业主

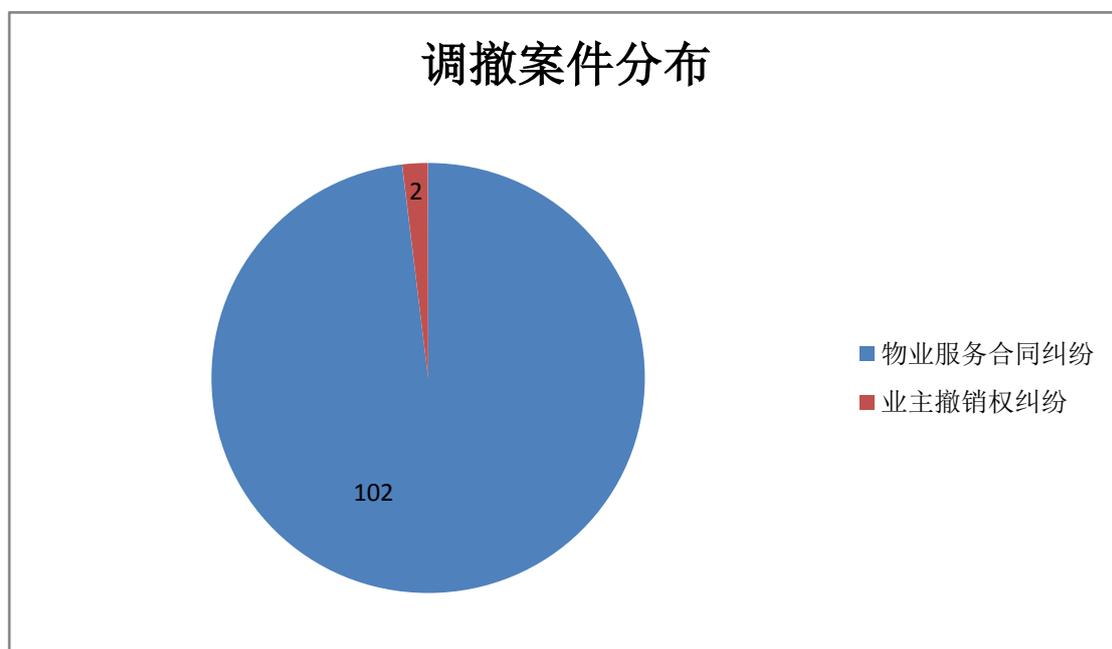
⁴ 本文涉及改判率及改判比例的计算，计算方法如下：改判案件数量 ÷ 审结案件数量。

⁵ 为特别呈现业主撤销权之诉和业主知情权之诉数量的变化趋势，我们将该两类案件数量统计时间又往前推进至 2015 年，2015 年为 12 件，其中业主知情权之诉 0 件；2016 年为 13 件，其中业主知情权之诉 0 件；2017 年为 40 件，其中业主知情权之诉为 8 件。

撤销权纠纷。总体来说，二审涉涉物业纠纷类案件的调撤比率偏低。（见图表四、图表五）



图表四



图表五

（二）业主拒交物业费抗辩成功率低，物业服务人胜诉率高

从法院审理情况来看，在物业服务人追索物业费的案件中，业主以物业服务人在管理服务中存在瑕疵问题抗辩无需支付物业费或者部分支付物业费，法院一般不予支持，物业服务人追索物业费的诉求通常能够得到支持。但是，如物业服务人在履行物业服务过程中确实存在一定程度的瑕疵，法院一般会对物业服务人主张的物业费、滞纳金等酌情予以减免。

（三）业主撤销权纠纷获支持率低

在我们统计时间范围内的业主撤销权纠纷中，判决支持撤销业主委员会决议的案件仅有 2 件，部分撤销的有 1 件。在这 3 宗案件中，决议被撤销或部分撤销的原因均是表决程序瑕疵。⁶如应当符合《物权法》⁷第七十六条规定的人数比例而未符合，应属于业主共同决定的事项而未经业主共同决定等。

第二部分：涉物业纠纷案件特点、审理困境及成因

由于物业管理是一个复杂的过程，涉及主体及行为众多，如行政机关的行政管理行为、小区自治管理行为、民事合同法律行为等等，因此，涉物业纠纷存在其有别于其他类型纠纷的特点、案件审理的困境及成因。

⁶ 3 件案分别是（2019）粤 01 民终 274 号案，判决部分撤销决议；（2019）粤 01 民终 40198 号案、（2020）粤 01 民终 6956 号案，均因程序问题判决撤销决议。

⁷ 为行文方便，本文中对于相关法律文本均使用简称。如《中华人民共和国物权法》简称《物权法》，《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》简称《建筑物区分所有权解释》等。

一、涉物业纠纷案件特点

（一）案件类型集中，易产生群体性诉讼

从上述统计数据可以看出，物业服务合同纠纷案件占物业类纠纷案件量的 90%以上，其中又有 90%左右的案件涉及到物业费、公摊水电费、车位管理费等支付问题。而提起诉讼的主体主要是物业服务人，只有不到 10%的案件是业主提起诉讼，案件类型集中。

在此类案件中比较容易出现系列案的情况，即部分物业服务人集中对一批欠费的业主向法院起诉。从广州中院立案庭统计的收案数据可以看出，物业服务合同纠纷稳占涉房地产各类案件收案数量的第四名。⁸可以预见，在物业服务行业逐步实现规范操作，且法院的审判经验累积到相当程度、对物业行业发展起到良性指引之前，物业服务合同纠纷案件的数量将维持高位运行。

（二）存在较多累诉或重复诉讼

尽管物业纠纷类案件涉及的民事法律关系领域包括合同法、侵权法，但不同的是，该类纠纷累诉或重复起诉的较多。如在追索物业费的案件中，我们发现，由于物业服务合同属于继续性合同，⁹物业费的给付并非一次性即可完成，遂

⁸ 根据从广州中院立案庭获取的数据，本研究报告涉及的统计周期内，房产庭收案类型（案由）涉及近 100 种，其中物业服务合同纠纷位居第四。而实际上，根据广州中院案件审理分布情况来看，相当一部分物业服务合同纠纷由立案庭审理，未计入房产庭的收案数量中。计入后，在涉物业管理类纠纷中，仅物业服务合同纠纷数量已超过租赁合同纠纷，成为房产类案件收案数量第三名。

⁹ 继续性合同，指合同的内容并非一次给付可以完结，而是继续地实现，其基本的特征是，时间因素在债的履行上居于重要地位，总给付的内容取决于应为给付时间的长度。参见韩世远：《合同法总论（第四版）》，法律出版社 2018 年版，第 87 页。

致当事人再次因新的拒交物业费事实引发诉讼的情况较多。又如在业主撤销权诉讼中，一个业主提起撤销权诉讼，经法院审理后，又出现同一小区其他业主再次起诉的情况。¹⁰

（三）存在滥诉、缠诉情形

在物业服务合同纠纷案件中，容易一个矛盾引起多个案件。虽然该类纠纷中主要涉及的是物业费的催缴问题，但纠纷背后往往牵涉多个主体、多重矛盾以及多个法律关系，若法院仅对物业费作出支持或不支持的判决，而业主提出的其他抗辩问题得不到解决，矛盾未从根源上得到化解，业主仍拒绝支付之后的物业费，从而陷入“业主欠费-物业服务人起诉-法院审理、执行-业主继续欠费”的恶性循环。由于业主与物业服务人矛盾加深，但是又不能及时选聘新的物业服务人，导致滥诉、缠诉多发。在业主撤销权纠纷中，滥诉与缠诉的情形更加突出，往往因个别业主不满意决议，或者与业主委员会成员间的私人矛盾而随意提起业主撤销权之诉。

（四）裁判溯及面广

无论是物业服务合同纠纷还是业主撤销权、业主知情权纠纷，法院作出的个案裁判结果往往溯及整个涉诉小区全体业主。即法院一旦在个案中确认了一个业主的权利或义务，其他业主可能自然而然承受该裁判的结果。例如物业服务人起诉小区某业主要求支付物业费，业主抗辩物业费标准过高，

¹⁰典型如番禺祈福物业管理有限公司，每年都有向业主追索物业费的系列案件。又如（2018）粤01民终7730号案、（2019）粤01民终17698号案，均是已有业主就同一决议已提起业主撤销权之诉，但仍有其他业主以相同事由对相同决议提起业主撤销权之诉。

但经法院审理后如认可提价后物业费标准，则同一物业管理区域内业主均应当按照该标准支付物业费。又如某业主针对某决议提起业主撤销权之诉，如法院判决驳回诉讼请求，则该判决及于整个物业管理区域内的业主，其他业主再就该决议提起业主撤销权之诉，很大可能会被法院认定为重复起诉而被驳回起诉。¹¹

二、当下法院审理涉物业纠纷案件的困境

（一）诉源治理机制未能有效发挥作用

因物业纠纷诉源治理机制不够完善，导致纠纷产生后，当事人一般都选择诉诸法院。一旦纠纷诉至法院，双方的矛盾已经濒临激化，而司法审判程序的滞后性和化解纠纷的时效性存在矛盾，经过无数的诉讼流程变得更加难以调和，法院审理更为棘手。2019年开始，房产庭已经在着手推进建立涉及物业纠纷多元化解机制，试图从诉源上减少物业纠纷，化解物业管理相关矛盾，并在2020年1月召开广州市物业纠纷多元化解工作会议暨物业纠纷研讨会，在5月与广州市司法局、广州市住房和城乡建设局联合签署了《关于进一步推动物业服务纠纷多元化解工作的意见》，通过调动住建资源、司法行政资源、诉讼资源等参与物业纠纷多元化解。但是该制度的推行效果并不理想。究其原因，一是物业管理涉及社会治理多个层面，需要多个机关发挥各自作用，存在协

¹¹ 如（2019）粤01民终19264号案，已有业主提起业主撤销权之诉，该案业主又以同样理由对同一决议要求撤销，被认定重复起诉而改判驳回起诉。

调上的困难；二是由于传统思维的影响，纠纷产生后，争议双方要么向行政机关投诉，寻求行政权力的庇护，要么直接诉至法院，寻求司法权力的保障，往往缺乏对诉讼外调解机制的信任感；三是经费欠缺，诉讼外调解所需要的经济保障不能到位。

（二）法律适用争议较大，裁判标准统一较难

当下关于解决物业纠纷类案件的法律依据散见于各个法律法规中。如《物业纠纷解释》、《物权法》、《建筑物区分所有权解释》、《物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》等。虽然可以适用的法律多，但缺乏体系性、科学性及统一性。在实践中产生了一系列的问题。如《物权法》七十六条被视为物业管理的核心条款，该条规定了应由全体业主共同决定的事项，是否能由此得出在该条规定的情形中，业主权益收到损害时，必须由业主共同决定是否起诉的结论？《物权法》七十六条涉及的权利救济途径究竟应归结到哪里？又如在缺乏对物业服务人服务质量标准的规定下，如何认定物业服务人服务质量不达标而酌减业主的物业服务费？法律法规规定的不健全和模糊性导致法律适用争议极大，在物业纠纷类领域同案不同判现象严重，不仅使法官在适用法律时产生困惑，也使诉讼当事人对案件结果缺乏预测而更愿意通过诉讼博弈，获得有利于自身的裁判，也成为导致前述诉讼外纠纷解决机制难以成为当事人选择适用的原因之一。

（三）当事人诉讼目的隐蔽，难以发现

在研究中，我们发现，由于物业管理类纠纷涉及物业服务合同实际是涉他合同，业委会或者业主大会决议也是约束所有业主，个案判决的效应往往不止于案件当事人，因此当事人诉讼目的的隐蔽性，也是物业纠纷类案件审判的主要困境之一。例如在一起物业服务合同纠纷中，物业服务人未通过法定程序提价，部分业主可能基于各种因素按照提价后的费用缴纳，部分业主不同意提价而拒绝支付物业费，物业服务人起诉至法院，以小区大部分业主已实际按照提价后的物业费标准交纳为由要求未支付物业费的业主按照提价后价格支付物业费。此时物业服务人很可能存在通过获得一份生效裁判达到确认其提价合法性的目的。¹²或者物业服务人与个别业主串通，通过调解或判决的方式确认物业费的收费标准，从而达到对整个物业服务区域实现提价的目的。在另一起涉及物业费的案件中，¹³涉案的委托管理合同受委托方与业委会有千丝万缕的联系，而该委托管理合同的内容不仅涉及公共部位管理，也涉及个人专有商铺管理。由于多数决议同意业委会代为签订该合同，导致个别业主维权困难，而受委托公司则通过多个诉讼确定了合同约定的收费标准，再以此来向不同意按照该标准支付管理费的当事人主张。可见，

¹²见（2019）粤01民终19268号案，前期物业服务人诉业主按提价后标准支付物业费，法院审查后认为物业服务人提价不符合法定程序，以不能约束该业主为由对物业服务人提价的金额未予支持。

¹³见（2020）粤01民终14154号案，法院在该案中即面临识别当事人真实诉讼目的的困境，最终经过多个关联案件的检索，认定涉案委托管理合同中关于业主专有部分的管理对于涉案业主不具有约束力，仅支持了物业服务费部分，对于其他管理费用未予支持。

在当事人之间不存在串通情况下，法院较容易识别当事人真实诉讼目的，一旦当事人之间互相串通，加之现在系列案的分流方式，可能导致对当事人隐蔽的诉讼目的识别更加困难。

（四）司法社会控制功能一定程度失效

司法的社会控制功能体现在通过化解矛盾纠纷，直接地对社会主体之间的利益关系予以司法配置，对社会关系进行调整，规范相关主体行为，从而为各类法律主体提供行为依据。即法院的某个个案的裁判，应当实现指导相关公众更规范的行使权利和履行义务的目的。但是，在物业纠纷案件审理中，司法的该项功能并不能顺利地实现。例如前述物业服务人重复通过诉讼向同一主体追讨物业费的情形，即是司法社会控制功能失效的表现之一。且欠付物业费纠纷有相当一部分为同一物业服务人因追索物业费而连续起诉同一物业管理区域内多个业主的案件，业主则容易基于相同的地位和利益诉求结成联盟，从而产生群体效应。如对于物业费标准存在争议的案件，按时支付物业费的业主会选择拖欠并等待法院作出物业费“打折”的判决，且违约成本的低廉使业主更愿意通过“先拒交后补交”的方式满足“不患寡而患不均”的心态，使法院面临“朝杀而暮犯”的尴尬局面，司法的社会控制功能可能出现偏离和异化。

此外，由于涉物业管理类纠纷案件的处理不仅关系到个案诉讼中当事人的利益，也与其他未涉讼的业主紧密相关。

这种涉他性使法院在诉讼过程中需要考虑调解是否会造成新的不公平的问题，如某个业主通过调解与物业服务人达成一段期间所欠物业费打折或者物业服务人免于追究违约金的协议，个案虽然解决了纠纷，但由于物业服务是一项社会性服务，这种调解则可能造成对其他按时按约定履行交纳物业费义务业主的不公平，最终令司法行为产生负面的社会评价。

三、物业纠纷产生及审判困境原因分析

物业管理是一个社会治理过程，行政管理和业主自治的交叉，公共利益和个人利益冲突，合同履行瑕疵行为和侵权行为的竞合，均可能导致物业纠纷。概括而言，其成因主要表现在以下几个方面：

（一）法律规定层面

在前面对物业纠纷特点、困境的分析中，我们或多或少已涉及物业纠纷解决中，相关法律法规不健全的问题。一是民法典出台前，我国关于物业方面的法律渊源主要是行政法规、司法解释、地方性法规、部门规章和一些地方司法文件等，其效力不高，尚未形成统一、规范的法律体系；二是司法解释与行政法规之间规定的重复以及冲突，导致法院在适用相关规定审判时产生某行为究竟应是行政管理职能问题与还是民事纠纷问题的困惑，以及对法律规定理解的偏差，该问题前面已有所涉及，不再赘述；三是相关规定笼统，可

操作性不强，如业委会作为诉讼主体，其权利义务的范围、承责能力，始终未能解决；四是规定缺乏配套，导致纠纷产生，且审理中证据认定困难。如《物业管理企业资质管理办法》中规定了物业服务企业的资质分级和年检制度，但并未将资质等级与服务等级、收费等级挂钩；也没有明确对物业服务标准、物业服务企业资质等级、物业服务费分级收取进行动态评估的部门，物业费的收取并不透明。

《民法典》的出台无疑是物业纠纷法律空白和体系不完整的有力弥补，回应了司法实践中一些重要的问题，且为相关法律法规的修改提供了契机和依据，但仍然有一些未能解决的问题，其后本文将会单独作为一部分予以阐述。

（二）行政管理与行业自治层面

涉物业类纠纷大多因物业服务人与业主的矛盾，或因业主与业委会的矛盾产生。一方面，根据《物业管理条例》的相关规定，物业管理活动的监督管理工作由专门的房地产行政主管部门负责监督与管理，但实际上由于行政管理部门人员缺乏等因素限制，实际上难以发挥其应有的监督管理职能或者处理不及时导致问题尖锐化的情况，业主投诉难以得到迅速而有效的解决。如在一起业主诉物业服务人侵犯共有权的案件中，业主已经向行政机关投诉物业服务人在公共部位加建围墙的问题，并且被行政机关责令拆除，但由于缺乏监督，物业服务人迟迟未拆除，行政机关也没有采取进一步措

施，导致诉讼；另一方面，由于市场上物业服务行业从业者良莠不齐，物业管理协会应运而生，但物业管理协会实际上也是在政府指导下成立，发展需要政府支持，运行资金缺乏保障，其推动物业管理行业提高质量、调解物业纠纷等职能并不能有效实现。¹⁴从2014年以来关于物业纠纷案件审理的情况来看，¹⁵物业服务行业的质量虽有进步，但仍然存在诸多问题导致纠纷产生。如物业费的收取仍旧不透明，物业服务行业信用评价公开度缺乏等等，可见行业协会的自我监督和管理运转机制仍然不够顺畅。

（三）业主自治方面

业主如何有效自治，业主自治组织如何顺利组建及发挥作用，不是仅由法院能够完成的课题，业主自治存在的问题也不是单一原因或者朝夕能够解决，其背后存在深层次的文化传统因素和西方法律制度移植的不适。我们仅能从案件审理角度发掘业主自治相关问题导致的物业纠纷及审理困境。

首先，从涉物业类纠纷案件的起诉情况来看，业主和业委会作为原告代表业主维权的作用不能充分发挥。一方面是业主大会及业委会开会、成立门槛过高、程序繁琐，业委会成立率低，业主权益难以得到保障和维护；另一方面，即便有些小区成立了业委会，但在业委会自治决策过程中，由于

¹⁴关于物业管理协会的职能、业务范围等资料来源于中国物业管理协会官网 ecpmi.org.cn/Association.aspx?NewsClassID=1010,访问时间：2020年10月22日。

¹⁵虽然本次调研未对2018年以前的案件进行统计研究，但房产庭曾经就2014年至2018年的物业纠纷做过一次较为系统的数据分析，该次研究的数据也对本次调研有一定的参考作用。

业委会职、权、责不清晰，许多业主对于业委会的工作或漠不关心或横加指责，导致业委会与小区业主相互不信任，出现业委会滥用权利或完全搁置权利的现象。同时，在涉及业主共益事项的纠纷中，从目前的审结案件情况来看，一般要经过民主程序后法院才会受理，但有些小区因未成立业委会而导致业主个人起诉被裁定驳回起诉。

其次，从近几年业主撤销权和业主知情权纠纷案件分析，业委会在成立和运行过程中存在问题主要表现在：1. 业委会成员人选确定存在争议。业委员成员人选因确定标准不统一、不透明反而容易引发新的矛盾；2. 业委会成立和业主大会投票程序不规范。投票人数登记和统计不规范、计票程序不透明导致对投票结果存在争议。在召开业主大会过程中，业主参与程度不高，人数和面积计算不够严谨，投票过程没有严格按照相关规定或业主大会议事规则，投票存在部分弄虚作假，缺乏有效监督管理过程。

再次，从业主心理角度，尚未形成自治传统，一方面，受“事不关己，高高挂起”的观念影响，对于物业管理中出现的问题，只要没有影响到自己，均不参与，实际上鼓励了个别业主随意占用共有物业、私搭乱建、不文明养宠物等行为；另一方面受从众心理的影响，当部分业主以不满意物业服务人的行为而拒交物业费的形式进行对抗时，物业服务人又没有能够积极采取有效措施，或者违约的业主没有受到违

约的惩戒，导致其他业主也认为可以不用支付物业费，造成了欠费纠纷的群体性发展。

（四）物业服务人角色定位偏差

首先，涉及房地产的问题，以前均由政府予以管理。自有“物业管理”以来，物业公司也冠以“物业管理公司”的名称，可见长期以来，物业服务人的定位均在“管理”的角色，这一定位导致物业从业者与业主之间因处于对抗性的地位而失去了平等对话的基础。随着法律制度的变迁，2007《物权法》出台后，相关行政法规修订，“物业管理”角色向“物业服务”角色转变。但是，从审理案件的情况来看，这种角色在现实生活中的转变显然是极为缓慢的，表现在相当一部分物业服务人处理问题、解决矛盾的方法仍然较为生硬，如通过断水断电、任意实施强制措施的行为追缴物业费等，使矛盾人为激化。

其次，如前面已经陆续提及物业服务缺乏相应的行业管理服务标准、物业服务人素质参差不齐的原因，相当一部分物业服务合同对于服务内容、服务质量标准、收费项目的约定比较笼统，在合同履行过程中容易引发争议。如在物业纠纷案件高发的小区中，主要存在以下问题：物业服务不到位，服务质量存在问题；物业服务人账目混乱且不公开，存在乱收费用的情况；擅自使用、出租小区公用设施；小区服务人员服务意识不足，存在在岗不作为等现象。

再次，开发商与物业服务人之间的利益关系也是导致物业纠纷的社会因素之一。在物业服务合同纠纷中，存在部分案件是因收楼纠纷导致的对物业费交纳起始时间的争议。而业主对收楼时间有异议的原因基本是认为房屋质量存在问题或瑕疵，不符合收楼标准。尽管《物业管理条例》规定物业服务人在承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并与开发商办理有关材料的交接手续。但由于大部分物业服务人与开发商有着千丝万缕的利益关系，因此，在入驻小区时，往往对房屋质量、配套等方面的问题视为不见，从而导致后续业主拒交物业费而产生大量的物业服务合同纠纷。

第三部分：审理物业管理及业主权益保护纠纷案件中的法律适用难点及理论分析

物业管理类纠纷标的的不大，但如上所述，由于各种原因，存在审理的困境。而审理这些案件之所以存在上述困境，除了物业管理中所涉及的社会治理问题外，归根结底是法律适用的争议。为了更加了解审判实践中存在的问题并作出调研回应，我们对 104 件改判案件裁判文书（含业主撤销权和业主知情权纠纷改判案件）、部分维持的业主撤销权纠纷案件裁判文书进行了分析，并对专业法官会议讨论情况进行汇总研究，认为物业纠纷案件虽然热点、难点问题较多，但主要

可归纳为以下几个方面：

一、与业主权益保护有关的问题

（一）“业主”的概念辨析

应当说，如果法律规定和司法实践对“业主”这一概念的内涵及外延并无分歧，则不会存在本文现在要讨论的问题。然而，《物权法》并未对业主做出明确定义。对业主范围的界定，直接影响业主大会成员、业委会委员资格等系列问题，从而对业主权益保护的对象、范围产生影响。

1. 法律、法规规定中的“业主”

“业主”一词并非来源于我国传统概念或者大陆法系国家的传统法律观念。典型大陆法系国家通常使用的立法术语为“住宅所有权人”、“区分所有权人”、“住户”等。¹⁶“业主”一词实际上是借鉴了香港《建筑物管理条例》的规定。¹⁷根据该条例第2条对“业主”名词释义，业主可概括指建筑物所有权人，而该条对“建筑物”的释义是指包括地库或地下停车场在内共有2层或多层的建筑物、该建筑物所在土地等等。而从《物权法》第七十条，结合《建筑物区分所有权解释》第一条对“业主”的定义，可以明确的是，从法律及司法解释上，业主是指建筑物区分所有权人，而建筑物区分所有权人不仅包括已登记的所有权人，也包括未经登记的合

¹⁶如《德国住宅所有权与长期居住权法》使用“住宅所有权人”，并特别规定“住宅所有权人共同体”一章；日本《有关建筑物区分所有等之法律》使用“区分所有人”的概念，并定义为“区分所有权人”；我国台湾地区《公寓大厦管理条例》则使用了“区分所有权人”及“住户”两个概念，并在第3条释义住户指公寓大厦之区分所有权人、承租人或其他经区分所有权人同意而为专有部分之使用者或者业经取得停车空间建筑物所有权者。参见陈华彬：《建筑物区分所有权法》，中国政法大学出版社2018年版，附录一、二、八。

¹⁷见香港律政司电子版香港法例 elegislation.gov.hk/hk/cap344，访问时间：2020年10月22日。香港《建筑物管理条例》中文版中“业主”为英文版“owner”译文。

法占有人。业主并不限于地上房屋所有权人，也包括同一建筑物或同一物业管理区域内能够登记产权的车位所有权人等。

然而，《物业管理条例》对“业主”作出了不同的定义。

《物业管理条例》第六条规定，房屋的所有权人为业主。该定义缩小了业主的范围，仅限于房屋所有权人，不再涵括车位所有权人等情况。而业主大会的召开、业委会的成立等事项，均由物业管理条例中规定。《民法典》出台前，由于《物业管理条例》与《建筑物区分所有权解释》在法律效力上属于同一位阶，例如遇到车位所有权人以召开业主大会没有接到通知为由主张撤销业主大会决议的，依据《物业管理条例》，车位所有权人很可能不具有业主的资格即不具有原告主体资格，但依据《建筑物区分所有权解释》则是当然的业主。

2.理论界对“业主”的定义

理论界对业主为建筑物区分所有权人这一根本性定义并无太大分歧。但对业主的范围仍然存在一定的争议。一是尚未取得不动产权证但已合法占有不动产的人以及购买房屋并办理了预告登记的人是否应视为业主。有学者支持两者都属于业主的范围，¹⁸有学者认为违反了物权登记制度，提出反对意见。¹⁹二是通过租赁等合同形式获得房屋占有权的人。主流观点是基于所有权性质的原因予以否认，但是也有

¹⁸屈茂辉，周志芳：“论业主的法律界定”，载《政治与法律》，2009年第2期，第4、5页。

¹⁹吴国平：“业主概念之辨析”，载《福建行政学院学报》，2008年第3期，第42页。

部分学者认为可以分情况承认承租人的业主地位。²⁰

3. 司法实践中的“业主”

从我们对司法实践的研究来看，在审判实践中对业主范围的把握，以《建筑物区分所有权解释》第一条为主要依据，我们认为，《建筑物区分所有权解释》中规定的业主范围是合理的且在实践中操作性较强。一是该条规定的“业主”，从基本范围上包括了取得专有部分物权登记的所有权人，从例外规则上，涵括了基于司法裁判文书、合法建造、继承或遗赠等原因取得所有权的人，同时排除了承租人等物业使用人，较为具体，容易识别，也符合理论界主流观点。简而言之，凡依法经登记或其他符合法律规定取得物业所有权的人是业主，其法律地位是得到法律确认并予保障的；²¹二是建筑物区分所有权走进《物权法》属于典型的实践生活在先、理论研究在先、法律制定在后的情形，²²从司法实践来看，因上述《建筑物区分所有权司法解释》第一条第二款涉及的所有权人的业主身份引起的争议较多见，故有限度的承认一部分未经登记但依法取得建筑物专有部分面积的人为业主，符合《物权法》的立法精神及司法评价标准。

（二）“业主合法权益”的理解

1. 问题的提出

研究伊始，我们并没有意识到法官对法律文本中业主

²⁰李劫，齐恩平：《业主的释义与建构》，法律出版社2012年版，第3页。

²¹最高人民法院民法典贯彻实施工作领导小组主编，《中华人民共和国民法典物权编理解与适用（上）》，人民法院出版社2020年7月版，第331页。

²²最高人民法院民事审判第一庭编著，《最高人民法院建筑物区分所有权、物业服务司法解释理解与适用》，人民法院出版社2017年版，第21页。

“合法权益”存在不同认知。随着研究及讨论的深入，我们发现，法官们对于在不同法律文本中业主“合法权益”理解的偏差，直接导致对于涉及业主共同权益诉讼当事人资格问题的分歧。由于建筑物区分所有权包括业主的专有权、共有权和共同管理权，²³那么，业主的“合法权益”在不同法律文本中，是否表示同一个含义？是否均包括上述三项权益？在对该问题进行分析之前，需要说明的是，在理论届鲜见对该问题进行分析者，盖因在建筑物区分所有权所包含的法益种类已形成通说语境下，理论上而言，业主的“合法权益”是必然包含以上三种权利之行使，此点并未见分歧。

2. 法律规定中的业主“合法权益”

对《物权法》和《建筑物区分所有权解释》法律文本进行检索，涉及业主合法权益的条文共有五条。分别是：（1）《物权法》：第七十一条，规定业主对专有部分行使所有权，不得损害其他业主的合法权益。第七十八条是对于业主撤销权的规定，即业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。第八十三条规定业主大会和业主委员会，对部分损害他人合法权益的行为得请求行为人承担责任以及业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼；（2）《建筑物区分所有权解释》：第四条规定了业主基于合理需要可以

²³需要说明的是，建筑物区分所有权的概念至今仍然存在一元论、二元论及三元论。由于现行法律规定已经接纳了三元论，三元论也是现在较为主流的学说，故本文不再对该些学说进行评价和探讨。因本文研究的目的是能在实践中对于一些有争议的问题取得理论上的依据和裁判的共识，故涉及学理对于建筑物区分所有权基本概念的争论和辨析，不再介绍和阐述。

无偿利用特定公共部位，但违反法律、法规、管理规约，损害他人合法权益的除外。第十二条是对《物权法》七十八条款的解释，就业主撤销权的除斥期间作出规定。第十五条是对哪些行为属于《物权法》八十三条“损害他人合法权益的行为”的解释。值得注意的是，该条规定的四种行为，除第（三）项“违反规定进行房屋装饰装修”不甚明了，其他三项行为明显为损害业主共有权的行为。

从上述法律规定解读，业主的“合法权益”受到侵害的场合主要是（1）业主大会行使或业主委员会经业主大会授权行使共同管理权时；（2）《物权法》中规定的涉及物业管理四大主体——业主、业主大会、业主委员会、物业服务人或者其他管理人——行使所有权超越其专有权行使之限或未经授权行使管理权时。

3.理解分歧及后果

通过对业主撤销权全部裁判文书的分析，以及专业法官会议讨论中各种意见的表达，我们发现，对于“合法权益”的理解，直接影响下列诉讼主体的认定：

（1）业主撤销权纠纷中，业主是否有资格对损害业主共有权或共同管理权的决议提出撤销权之诉。在专业法官会议的讨论中，就该问题，可以总结出两种观点：第一种观点认为，物权法第七十八条规定的“合法权益”应仅限于个人专有权行使之权益，对于共同权益如共有权和共同管理权被侵害时，应通过提起召开业主大会，通过自治的方式解决，

故业主不能以个人名义对侵害共有权和共同管理权的决定或决议提出业主撤销权之诉。第二种观点认为，法律并无限制“合法权益”的范围，涉及当事人权益的情形，不宜限缩解释，故“合法权益”应当包括专有权、共有权和共同管理权，业主当然可以就此提起撤销权之诉。有意思的是，虽然存在两种观点，但是，实际上业主提起的撤销权之诉仍然主要是涉及共有权及共同管理事项，除涉及选举的纠纷以及重复诉讼情形存在较多驳回起诉的裁判，其他均予以实体审理并作出判决。“未侵害个人权益”是多数判决中驳回诉讼请求的理由，并未影响对诉讼主体资格的认定。可见，虽然在业主撤销权纠纷中，大家对《物权法》第七十八条“合法权益”的解释不同，但在结果上，并未以此限制业主的诉讼主体资格。

（2）侵犯共有权诉讼中，业主能否以个人名义对他人（业主以及物业服务人、业主委员会等）侵害业主共有权、共同管理权的行为提起侵权之诉。如物业服务人擅自在公共部位加建构筑物等。在这一问题上，形成了多种意见：第一种意见是认为结合《物权法》第八十三条及《建筑物区分所有权解释》第十四条、十五条的规定，涉及的大多数侵权行为均是侵害共有权，可见业主“合法权益”受损害不限于个人权益受损，而上述法律规定对提起诉讼的主体并未作出限制，即所有业主均可以直接起诉，不需要通过业主委员会。第二种意见认为，业主能以个人名义提起诉讼的事项，仅限

于个人权益收到侵害，第八十三条的“合法权益”如涉及业主个人权益收到损害，业主可以以自己名义起诉，如涉及共有权和共同管理权，则必须由业主委员会起诉全体业主符合法定比例通过。

4.最高人民法院关于业主“合法权益”的观点

最高人民法院并未特别就业主“合法权益”范畴在不同文本作出不同的解释或理解与适用。在最高人民法院物权法研究小组编著的《〈中华人民共和国物权法〉条文理解与适用》一书中，对于第七十一条的条文理解，着重于解释业主对其建筑物专有部分享有权利的内容和限制；第八十三条第三款“业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼”解释为“本条第三款对业主权益受侵害时享有的诉权进行了规定”；并认为业主的合法权益内容非常广泛，涉及多方面的权利和权益，业主享有的专有权、共有权和成员权受法律同等保护。²⁴而最高人民法院民事审判第一庭编著的《最高人民法院建筑物区分所有权、物业服务司法解释理解与适用》一书中，对于《建筑物区分所有权解释》第十二条关于撤销权行使的除斥期间规定的条文理解中，认为“合法权益”受到侵害包括实体权益和程序权益受到侵害，其中实体权益受到侵害是指“作为物业管理区域内区分所有人的基于建筑物区分所有的合法权利受到……侵害”。²⁵《建筑物

²⁴ 参见最高人民法院物权法研究小组编著：《〈中华人民共和国物权法〉条文理解与适用》，人民法院出版社2007年版，第226-229页，第252页，第267页。

²⁵ 参见最高人民法院民事审判第一庭编著：《最高人民法院建筑物区分所有权、物业服务司法解释理解与适用》，人民法院出版社2017年版，第174页-175页。

区分所有权解释》第十五条无疑是最高人民法院最直接表达业主“合法权益”范围的文本，该条文从文意上理解，已然是表达了“合法权益”最重要的内容是共有权和共同管理权，《最高人民法院建筑物区分所有权、物业服务司法解释理解与适用》中对该条的理解，也明确列举了各类主体实施侵害他人合法权益的行为种类，例如业主行使共用部分共有权时，不得影响其他业主行使共有权等，主要均是共有权和共同管理权受到侵害的情形。在最高人民法院民事审判第一庭编著的《民事审判指导与参考》第34辑编发的一则案例中，明确表达了“从体例解释的角度看，该条所称的‘业主合法权益’应当包括物权法第六章首条（即第70条）规定的三项权利，即专有权、共有权和共同管理权”。²⁶

可见，最高人民法院在对涉及建筑物区分所有权语境中的业主“合法权益”的观点是明确的，即包括专有权、共有权和共同管理权。

5. 我们的观点

法律，特别是成文法，通常都包含多数法条，其未必均是完全法条。有些属于说明性法条，有些属于限制性法条，有些属于指示参照性法条。在语言上，这些法条都是完全的语句，但是，只有与其他法条相结合，才能开展共同创设法效果的力量。²⁷结合《物权法》、《建筑物区分所有权司法解

²⁶ 参见最高人民法院民一庭指导案例“部分业主以违反法定程序为由请求撤销业主大会决定 人民法院应否受理”，载《民事审判指导与参考》总第34辑，第100页-103页。此观点中“该条”指《物权法》第七十八条第二款。

²⁷ [德]卡尔·拉伦茨著，陈爱娥译，《法学方法论》，商务印书馆2003年版，第137-138页。

释》等规定，我们认为，建筑物区分所有权语境下的业主“合法权益”，无论从立法表达，还是司法实践，均应包括业主基于建筑物区分所有权享有的专有权、共有权和共同管理权。理由如下：一是从法律文本上看，并无对“合法权益”作出限缩性的规定，而权利保护是法律核心功能与价值之一，在没有足够多的样本检视“合法权益”限度之前，司法裁判不宜对不同文本中的同一语词的表达作出不同的解释与适用；二是从广州市法院受理的涉及业主权益保护类型的案件中看，并无以“个别业主请求保护的权益属于涉及全体业主权益”而认定业主不具有诉讼主体资格。仅有两件业主起诉请求确认合同效力的案件，法院以单个业主要求确认涉及全体业主权益的合同无效不具有诉讼主体资格为由驳回起诉；三是从立法旨意来看，在建筑物区分所有权中，由于权利内容的复合性，权力行使的限制及公共性，对于个别业主给予权利救济的途径，是为了防止“多数人的暴政”。如多数人决议在少部分业主通行的通道上摆放储物柜，供全体业主使用，少数业主只能选择其他不便利的通行方式，则该决议实际上阻碍了少数业主使用公共部分通行的权利，限制和剥夺少数业主的共有权行使。对相互对立的利益进行调整以及对它们的先后顺序予以安排，往往是依靠立法手段来实现的。然而，由于立法是一般性的和指向未来的，所以一项成文法规可能不足以解决一起已经发生利益冲突的具体案件。如果这种情况发生，那么就可能有必要确定相关事实，并就相互对立的

主张中何者应当得到承认的问题做出裁定。²⁸因此，不应对方当事人权利内涵限缩解释，从而剥夺其救济途径；四是从各省司法实践来看，鲜见对于业主“合法权益”进行限定而否认业主诉讼主体资格的做法。即使本次调研选取的裁判文书，在涉及业主权益保护的业主撤销权和业主知情权纠纷中，均没有以此为由驳回起诉，只是以“未侵害业主个人权益”作为驳回诉讼请求的理由之一，而对是否侵害共益权，有的裁判予以评价，有的不予置评。

（三）业主委员会的诉讼主体资格问题

业主委员会是业主大会的执行机构。从其组织的性质上而言，理论界存在多种学说，包括社团法人说、非法人组织说、其他组织说等，从现行法律体系而言，对于民事主体已有明确的规定，按照现行法律规定只能归入“其他组织”范畴，这一点在司法实践中已达成基本共识，故不再对业主委员会性质各种学说做评析。在我们的调研中，多个基层法院反映了业主委员会诉讼主体资格、诉权范围、起诉的程序等，集中在对其诉权的疑惑。

1.关于业主委员会诉讼主体资格的观点分析

关于业主委员会是否具有诉讼主体资格的问题，实践中争议较大。最高人民法院（2002）民立他字第46号批复认为业主委员会对于房地产开发公司未向业主移交住宅区规划图等资料、未提供配套共用设施、公共设施专项费、公共

²⁸ 【美】E·博登海默著，邓正来译，《法理学、法律哲学与法律方法》，中国政法大学出版社2004年1月修订版，第415页。

部位维护及物业管理用房、商业用房的，可以自己名义提起诉讼。最高人民法院（2005）民一终字第12号民事裁定书认为，业主委员会不具有诉讼主体资格；北京市、浙江省、江苏省、上海市、重庆市、广东省均承认业主委员会对涉及业主共同权益事项可以提起诉讼。²⁹《物权法》起草过程中对该问题也存在争议。《物权法》第三、第四次审议稿规定，业主委员会可以以自己的名义提起诉讼，但第五次审议稿之后均不再规定。³⁰此后2009年出台的《建筑物区分所有权解释》也未直接涉及该问题。广东省深圳市中级人民法院一份关于业主委员会诉讼主体资格的调研文章则认为业主委员会对某些业主权益享有诉权。³¹《〈中华人民共和国物权法〉条文理解与适用》在《物权法》第八十三条理解适用中指出，业主大会和业主委员会不享有诉讼主体资格，对其享有管理权的事项，并不当然享有诉权。在业主利益受到损害时，业主可以采用诉讼代表人等方式提起诉讼，进行解决。³²可见，现行法律并没有完全承认业主委员会的诉讼主体资格，但采取了模糊的立法方式，为司法实践留下了足够的空间。

从我们向广州市各基层法院收集到的问题，以及基层法

²⁹ 见《北京市高级人民法院关于审理物业管理纠纷案件的意见（试行）》（2004年1月1日施行）、《上海市高级人民法院民事审判第一庭关于审理物业管理纠纷案件有关问题的解答》（2002年3月19日施行）、《浙江省高级人民法院民一庭关于审理物业服务合同纠纷案件适用法律若干问题的意见（试行）》（2011年10月27日施行）、《江苏省高级人民法院关于审理物业服务合同纠纷案件若干问题的意见》（2009年9月29日施行）、《重庆市高级人民法院关于确认业主委员会在物业管理纠纷案件中诉讼主体资格的指导意见》（2004年11月2日发布）、《广东省高级人民法院关于审理住宅物业服务纠纷案件若干问题的指导意见》（2011年10月12日施行）。

³⁰ 陈华彬著，《建筑物区分所有权法》，中国政法大学出版社2018年版，第297页

³¹ 广东省深圳市中级人民法院民五庭：“业主委员会的诉讼主体资格”，载最高人民法院民事审判第一庭编著，《民事审判指导与参考》总第25辑，法律出版社出版，第118页-127页。

³² 前注22，第267-268页。

院在涉及业主权益上的裁判而言，对于业主委员会主体资格存在两种观点，一种是有限度的承认，主要表现在承认业主委员会对涉及业主共益事项有权提起诉讼，业主委员会起诉后予以实体审理；一种是认为业主委员会不具有以自己名义起诉的主体资格。涉及侵犯业主共有权或成员权的诉讼，业主委员会每一次提起诉讼均应当召开业主大会，取得《物权法》第七十六条规定比例的业主授权。但是普遍认为在涉及业主权益保护的案件中，对于涉诉相关主体的法律规定和指引不够明确。

2.我们的观点

我们认为，业主委员会对于涉及业主共同利益事项，具有诉权，是适格的当事人。理由是：其一，从当事人适格理论分析，适格当事人分为两类，一是实质的适格当事人，即争讼的实体权利义务主体作为当事人；二是形式的适格当事人，即非争讼的实体权利义务主体作为当事人。形式的适格当事人的理论基础是诉讼担当。³³业主委员会基于法律的规定或者业主的授权，取得共同事务管理权，从而成为涉业主权益的诉讼担当人。其二，自《物权法》实施以来，在司法实践领域，已有若干裁判承认业主委员会的诉讼主体资格。北京、上海、江苏、浙江等地均承认业主委员会对业主共益事项的诉讼主体资格。从广东省的实践来看，也认可业主委员会对于业主共益事项的诉讼主体资格。例如业主委员会提

³³ 肖建国、黄忠顺，“业主共同权益诉讼主体论纲”，载《法律适用》2009年第6期，总第279期，第23页。

起解除物业服务合同的诉讼等。

在程序上，对于法律已明确规定业主委员会权利能力范围内的事项或业主公约、业主议事规则已经明确授权业主委员会诉讼的事项，业主委员会可以不经业主大会再次授权而直接提起诉讼，一方面是从维权的效率考虑，一方面业主委员会行使权利如各方掣肘，不利于对业主权益的保护。

惟在业主委员会诉讼主体资格问题中，需要注意的是，业主委员会享有以自己名义提起诉讼，即作为原告主体资格的能力，但除业主撤销权外，是否能以自己名义应诉？在应诉中如何承认、变更、放弃答辩意见？是否有能力承担败诉的后果？因之业主委员会虽然被法律赋予了一定范围内的民事行为能力，但因为没有独立的财产，而缺乏民事责任能力。即便承认其有诉讼主体资格，也只有积极的能力，即作为原告诉讼，而缺乏消极能力，即作为被告应诉的基础。由于除了业主撤销权和业主知情权之诉外，业主委员会作为被告的案件比较罕见，故本次对此不作特别研究。

（四）个别业主对于涉共同权益的事项诉权行使问题

在我们调研中，如上述介绍，一种观点认为个别业主对于公益事项没有诉权。例如物业服务人公共部位加建构筑物，业主以侵害共有权为由要求物业服务人拆除，认为此类诉讼应驳回起诉，因涉及共同权益的事项应当经过业主大会表决。另一种观点则认为对于业主以共有权受到侵害请求排除妨害的诉讼请求，受影响的业主可以对侵权人提起排除妨碍、

恢复原状的诉讼。第二种观点与目前法律规定字面意思一致，前面已做分析，不再赘述。产生这一分歧的原因一是上述对于业主合法权益问题理解的不同，二是对《物权法》七十六条规定的理解不同。在此问题上，我们认为，应当分三个层面理解：

首先，业主区分所有权的共有权益层面。业主是当然的建筑物区分共有人，自然对其建筑物区分共有权受侵害共有权提起诉讼，但对于成员权，由于成员权行使受法律限制，其诉讼行为也应当受到一定的限制。主要理由如下：1.区分共有权权利客体是建筑物共用部分，其权利含义是指业主依照法律或者管理规约的规定或业主大会的决定，对区分所有建筑物内的住房或经营性用房的专有部分以外的共用部分享有的占有、使用和收益的权利。³⁴区分所有权人是区分共有权的原生权利人，其共有权权益受到损害，当然可以提起诉讼。《物权法》第七十六条规定的是区分所有权人成员权范围，并非限制区分所有权人共有权受到侵害提起诉讼的权利，权利人对其权利受损害的行为均得请求加害人停止侵害。2.从效率正义的角度而言，当他人侵犯业主共有权时，要求业主召开业主大会表决，或者要求必须由业主委员会起诉，或者要求业主获得绝大多数业主的同意方可诉讼，本身是对业主享有的权利不对等的限制，且失去救济的效率，正义不宜实现。要求所有业主或一定比例业主取得一致意见才能行

³⁴ 同前注 22，第 155 页。

使共同所有权的诉权不具有现实性，如此则业主共有权实践中可能会形同虚设，权利无救济则其存在没有意义。允许业主单独对侵犯共同所有权的行为进行起诉，也符合其他未起诉业主的利益，对其他业主有益无害。3.从法律规定而言，并未限制权利人请求救济的“合法权益”仅限于个人权益，此点前文已详细论述，不再赘述。从立法发展来看，拓宽保护公民权利的渠道，容忍公民的诉权，是法律的走向，过分限制诉权与现行民法典的立法意图亦存在冲突。

其次，业主的区分所有权的成员权益（或称共同管理权）层面。建筑物区分所有权的成员权，系指建筑物区分所有权人基于一栋建筑物的构造、权利归属以及适用上的不可分离的共同体关系而产生的、作为建筑物的一个团体组织的成员享有的权利与承担的义务。³⁵表现在《物权法》第七十六条所规定的范围。从成员权的内涵及外延来看，当任一成员欲行使该项权利时，均不能脱离作为建筑物的团体组织而单独行使，需要遵循该项权利行使的要求。同样，涉及成员权受到侵害，其寻求救济的途径也应当受到作为团体组织成员应符合多数决定的限制。即对于侵害业主成员权的事项，如果业主要寻求司法救济，应由业主委员会起诉或通过业主大会符合法定比例的业主表决通过其代表诉讼。

再次，从建筑物区分所有权行使及救济的途径层面。尽管我们承认业主是共有权受到侵害时当然的诉讼主体，但是，

³⁵同前注 22，第 222 页-223 页。

学理上的区分容易辨析，实践中，同一行为往往既造成业主共有权益受到侵害，也造成成员权益受到侵害，很难进行明确的区分。而《物权法》第七十六条虽然是对业主成员权行使的规定，但未尝不能理解为对于业主行使共有权时应尽义务的规定。因此，从实践角度，为了更好发挥业主委员会的作用，促进业主自治与公共秩序自我调整，规范业主共同权益诉讼当事人资格，避免实践中的混乱，我们认为，对业主诉讼主体资格有必要作出一定限制，即业主共同权益受到损害的，已成立业主委员会的，由业主委员会提起诉讼，未成立业主委员会的，由受到影响的业主提起诉讼。如果业主在任何情形下均可以起诉，无疑会架空业主委员会的权利，使业主委员会制度难以发展。

实际上，在《建筑物区分所有权解释（征求意见稿）》第13条第1款规定，业主共同权益受到侵害、妨碍或者可能受到妨碍的，原告的诉讼主体资格按照下列方式确定：（一）已经选举出业主委员会的，为业主委员会；（二）没有选举出业主委员会，或者业主委员会怠于行使权利的，为业主大会或者业主。³⁶虽然最终公布并实施的版本删去了该条，但可以看出按照该征求意见稿的意思，业主大会、业主委员会、业主都具备业主共同权益诉讼的诉讼主体资格，只是存在行使诉权时的顺位问题。即在承认各主体诉讼资格的同时，也进行一定程度的限制，以避免权利的滥用或者权利行使的懈

³⁶ 同前注 29.

怠造成业主共同权益无法及时救济的后果。

二、与物业服务合同纠纷有关的问题

在《民法典》出台前，物业服务合同属于无名合同，适用的法律规定分布比较散，而且多数位阶不高。《民法典》专设物业服务合同一章，一定程度上解决了物业服务合同法律适用的困境，故对于物业服务合同而言，对于合同性质、是否应成为有名合同之辩已可尘埃落定，不再单独研究，本文主要针对实践中反映的物业服务合同涉及的其他主要问题予以研究。

（一）业主履行抗辩权问题

物业服务合同属于双务合同，在物业纠纷中业主往往以拒绝交纳物业费作为对物业服务人服务质量的抗辩。如前述第一部分的分析，在广州市两级法院实践中，物业服务人向业主或者物业使用人追索物业费的欠费纠纷约为所有物业服务合同纠纷的90%左右，而在欠费纠纷中，业主或者物业使用人大都以物业服务人提供的服务存在质量问题为由进行抗辩，在业主诉物业服务人的纠纷中，业主诉请也往往是物业服务人服务质量瑕疵导致业主损失。而物业服务人提供的服务是否存在质量问题，或者存在的质量问题是否能够达到减少或免除物业费或赔偿损失的程度是广州市两级法院判决差异的重要原因。³⁷也有观点认为，业主支付物业费是

³⁷如（2019）粤01民终8249号案，业主主张物业公司服务存在质量问题至其损失，一审认为房屋四周水沟排除补偿等造成业主房屋墙壁开裂等问题属于楼宇质量问题，二审则认为属于物业公司服务质量问题，根据过错程度酌定物业公司赔偿业主部分损失。又如（2019）粤01民终9955号案，即因一、二审对于物业公司未尽维护管理义务的程度及业主疏于管理的程度不同判断而作出不同判决。

其合同义务，物业服务人提供的服务质量是否存在问题，不应成为物业费减少的理由，业主可以通过其他方式主张物业公司赔偿，并不存在业主对物业费履行抗辩的问题。因此，业主履行抗辩权能否实现，在何种情况下可以实现，是物业费纠纷的核心内容。

1. 业主履行抗辩权的性质。我国合同法体系中，主要有三种履行抗辩权：同时履行抗辩权、先履行抗辩权、不安抗辩权。实践中，业主拒付或者欠付物业费，主要是基于对物业服务人的物业服务质量异议，与物业服务人履行债务能力无关，故通常不涉及不安抗辩权的行使。而且实践中亦存在物业服务人与业主约定预付物业费的情形，因此也少有同时履行抗辩权的问题。物业服务合同属于继续性合同，业主是否享有先履行抗辩权问题关系到继续性合同是否存在先履行抗辩权。对此，理论界存在两种观点。第一种观点认为，在继续性合同中，必然存在着当事人一方先为给付的现象，因此，只有后履行方才有先履行抗辩权，先为给付的一方无先履行抗辩权。第二种观点认为，在继续性合同中，每期的给付均可视为独立。如果相对人没有履行届期的给付，无论该期次发生于什么时期，债权人均可以拒绝自己的对待给付，除非当事人另有约定或者合同的目的不允许如此。其道理在于，继续性合同为单一合同，当事人若未履行某期次的债务，就构成整体合同的一部分不履行。于此场合，对方当事人应

当享有抗辩权。³⁸

我们同意第二种观点，在物业服务合同中，双方义务的履行均是持续不间断的，总给付的内容取决于合同履行时间的长短，因此业主可以行使先履行抗辩权，在物业服务人未按照合同约定提供服务或者提供的服务存在瑕疵时，业主可以拒绝支付相应的物业费。

2.对业主抗辩理由“正当性”的理解。《物业服务合同解释》第6条规定了物业服务人在业主无“正当理由”拒绝支付或者在催告的合理期限内仍未支付物业费情形下请求业主支付物业费的，法院应予以支持。由此可见，判断业主拒交物业费的抗辩是否系“正当理由”是司法实践中审查的重点。但“正当理由”是个模糊而宽泛的词语，本来就带有主观判断的色彩，将该问题交由法官依自由裁量权判断时，往往裁判尺度难以统一。因此，对于“正当理由”的理解尤为重要。我们认为，应将业主的抗辩事由限定在物业服务人不履行物业服务合同，或者履行合同有重大瑕疵的情形。仅存在一些细微瑕疵，在并不影响当事人合同目的实现的情况下，业主就物业费履行抗辩权不宜得到支持。理由是：对于合同履行而言，一方已履行了主要义务，只是些微瑕疵，不影响合同目的实现的情形下，业主也不能免除其应当履行的主要义务——支付物业费。业主可以通过要求物业服务人以继续履行、采取补救措施等方式承担违约责任，但其不支付物业

³⁸ 崔建远主编，《合同法》，法律出版社2007年版，第137页。

费的抗辩不应得到支持。另外，需要注意的是，先履行抗辩权属于阻却性抗辩权、一时的抗辩权，而非永久抗辩权、灭权的抗辩权，仅具有暂时阻却对方当事人请求权行使的效果。当物业服务人进行事后补救，完全履行了合同义务，合同的目的得以实现时，业主的先履行抗辩权消失，仍然应当完全履行自己的相应义务，支付物业服务费。

（二）物业服务人服务瑕疵时的处理

关于物业服务质量标准，从我们调研的情况来看，广州市并无统一的服务标准，或强制性的服务标准。服务的项目、质量主要由当事人进行约定。而当事人约定时通常是物业服务人提供的格式条款，对于服务质量的约定往往是模糊的。因此，物业费纠纷发生时，业主以物业服务质量抗辩，法院通常会陷入事实认定难的境地。既无规范标准予以参照，也没有具体的合同内容予以认定，增加了审理的难度和裁判的差异。对此，我们认为，在现行法律体系和物业服务合同签订的实际等情况下，可以参照《合同法》第六十条、第六十一条、第六十二条关于货物质量的规定判断物业服务质量是否符合标准。在没有约定或者约定不明的情形下，遵循以下判断路径：

1.正向判断。物业服务人根本未履行或部分未履行物业服务合同、履行物业服务合同存在重大瑕疵的，如果服务项目收费可以进行区分，可以分别进行认定。对于物业服务人履行的重大瑕疵的判断，应以是否影响业主正常生活程度为

判断依据。一是足以影响业主生活的服务瑕疵，如墙体开裂或者渗漏，多次报修物业服务人未给予修理，或者虽然修理，但该问题仍然存在的；二是对业主生活质量产生重大影响的，也属于重大瑕疵，如小区内垃圾长期无人清扫等；三是轻微瑕疵，如门禁使用不灵敏等等，该类瑕疵并不对业主生活产生重大影响。

2.原因判断。虽然物业服务人在履行物业服务合同时存在重大瑕疵，但也不意味必然减少物业费。仍然需要对服务瑕疵的原因进行审查。根据调研情况，引起物业服务瑕疵的原因主要有三：一是物业服务人自身原因，如清理垃圾不及时，维修不及时等；二是其他业主的侵权行为导致，如个别业主在小区内乱搭乱建，物业服务人虽然进行劝阻但未能阻止；三是物业服务人将部分服务外包给第三人引起的服务瑕疵。

3.瑕疵救济方式。如上所述，我们认为应将业主物业费履行的抗辩事由限定在物业服务人不履行物业服务合同，或者履行合同有重大瑕疵的情形。即依据上述判断，物业服务人服务存在重大瑕疵，又没有可以原宥的因素，则业主的物业费抗辩可以成立，应予以支持。即减免物业服务费可以成为物业服务人服务瑕疵救济的方式。

4.瑕疵救济方式之限制。物业服务质量存在瑕疵时，物业服务人构成违约，固然应当承担违约责任，但根据《物业

《物业服务合同解释》第三条³⁹的规定，减免物业费应当只是其承担违约责任的方式之一。而根据《合同法》的规定，违约责任应当与违约行为及合同性质相适应，因此减免物业费的瑕疵救济方式应当慎用。具体应注意以下问题：第一，物业服务未达到重大瑕疵情形时，并不对小区业主的正常生活产生实质性影响。如果物业服务人履行了合同的主要义务，仅是对业主生活造成了一定程度的不便，如业主房屋漏水报修后物业服务人未能及时处理但最终仍修理完毕且未影响业主居住使用房屋，就可以认为是“轻微不达标”。对于业主因此行使的拒绝支付物业费抗辩权，法院应遵循抗辩权对等行使原则。不但要考虑业主希望拥有良好居住环境愿望的合理性，还要认识到物业服务人已经履行了合同主要义务，支出了相应成本。在裁判时可以认定物业服务人构成违约，但不应承担减免物业费的违约责任，可以通过对物业服务人主张的违约金或滞纳金要求不予支持的方式对业主进行救济。

三、与举证责任分配有关的问题

举证责任是指“证明主体依据法定职权或举证负担在诉讼证明上所应承担的相应责任”⁴⁰。举证责任的合理分配对于平衡诉讼双方的权利，保护各自的正当利益有着重要作用。通过对改判案件的梳理，我们发现，物业纠纷之所以容易引起裁判尺度的不同，除了上述分析的问题外，还有一个重要

³⁹ 《物业服务合同解释》第三条规定物业服务企业不履行或者不完全履行相关义务时，业主得请求物业服务人承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

⁴⁰ 毕玉谦主编，《证据法要义》，法律出版社2003年版，第364页。

原因在于纠纷双方举证困难或举证均不足时，对于举证责任分配产生分歧。物业纠纷往往存在问题出现后不易取证的问题，责任界定就比较困难。且物业纠纷案件中，无论是业主长期不交费，还是物业服务人服务瑕疵，所涉及的事实往往有一定时间的跨度，由此，对违约事实证明责任分配，便往往成为双方争议的焦点，而对此认知的不同，往往导致裁判尺度的不同。

（一）业主提出物业服务质量瑕疵问题的举证责任分配

一般情况下，在物业服务人追索物业费的案件中，物业服务质量瑕疵是业主的主要抗辩理由之一。根据一般证据规则“谁主张，谁举证”，则理论上，业主应提出证据证明物业服务人存在服务瑕疵的事实，如果业主无法提供充足的证据，法院对这种抗辩往往不予采纳。但是，由于物业服务本身是复杂的、综合的、专业的过程，涉及多种类的服务项目，普通业主与物业服务人信息往往是不对称的，只能通过肉眼可见的主观感受来判断是否存在服务瑕疵。因此，在对于物业服务瑕疵的问题上，业主举证能力的先天性弱势决定其举证的困难。实践中，业主证明物业服务人质量瑕疵的证据常常是照片或者证人证言，但是该两项证据的可采度较低，一是由于照片中显示的情形难以证明是物业服务瑕疵造成，一是由于证人与业主之间往往是利益共同体，证明力不够。而物业服务人提供的反驳证据则是书面的巡逻记录、维修保洁

记录、设备运行记录等，虽然不能完全证明其服务质量，但至少能够证明到其已按照合同要求提供了主要服务，且正常情形下，也不应对其作恶意推断，因此物业服务人的举证往往强于业主。故让业主承担过重的举证责任显然是不公平、过于苛刻的。

我们认为，对于举证规则不能僵化理解。首先，在民事诉讼中，举证责任是一个变化的过程，双方的举证行为是同时展开的，相互主张和抗辩的博弈中，会反复展开多个回合的证据较量和博弈。在此过程中，提出证据的义务也应当根据实际情况多次发生转移。只要一方当事人的主张得到了与其举证责任能力匹配证据的适当证明，足以使法官内心确信待证事实存在较大可能性，另一方当事人就有义务提出新的反驳证据，以阻却该主张的成立。在诉讼中，原、被告的举证行为是同时的，因此我们说原、被告举证责任之间的先后或主从关系是逻辑上的，而不是时间上的。⁴¹其次，对合同是否履行发生争议时，由负有履行义务的当事人承担举证责任是一般的合同履行争议的举证规则。在物业服务合同中，物业服务人按照合同约定的符合质量或者按照一定的质量标准履行所有约定服务项目、服务内容的义务，因此，如果业主提出了物业服务存在质量瑕疵的初步证据，举证责任就发生了转移，应由履行服务义务的物业服务人对自身已经完

⁴¹高平主编，《物业纠纷新型典型案例与专题指导》，中国法治出版社 2009 年版，第 214 页。

全履行了合同义务进行举证。正是由于举证责任在当事人之间的这种相互递进，才能使法官对待证事实的真伪产生内心确信。例如在一起案件中，当事人抗辩物业公司未及时处理漏水导致屋内家具受损，一审将证明服务瑕疵的责任分配给业主，业主提供了照片，从照片上可以看出家具确有一定的受损情形，但却难以判断是否与物业服务人服务质量存在因果关系。二审则到现场勘查，确认屋内家具受损严重的事实，并且与水浸泡有关，故将已采取有效措施解决漏水问题的举证责任分配给物业服务人，物业服务人不能证明则对物业费进行减免。

（二）关于收楼时间的举证责任问题

调研中，我们发现相当一部分物业纠纷案件是因物业服务人与业主就业主交费起算时间存在争议引起的。较为一致的意见是，业主应当自签收物业交付文件之日起交纳物业费。但是，业主往往抗辩没有收楼或者房屋存在质量问题。而在物业服务合同纠纷中，物业服务人和业主是合同相对方，并不涉及收楼和房屋质量的约定，收楼以及房屋质量问题往往是商品房预售合同或者商品房买卖合同纠纷的案件。因此，在物业服务合同纠纷案件中，是否应对房屋交付条件进行审查，如何分配举证责任，存在一定的争议。如有观点认为应将开发商追加进来查明房屋是否已交付或是否已达交付条件；有观点认为物业服务人只需要证明业主已收楼，业主就

应当支付物业费；也有观点认为实践中开发商往往以格式条款与业主约定交楼时间，业主在物业服务合同中则丧失了对于实际交楼与否的抗辩，实际上约束了业主在物业服务合同中的权利，故应当具体案件具体分析。

我们认为，基于合同相对性原则，在物业服务合同纠纷中，无需追加开发商为第三人，可以通过举证责任的合理分配来判断交楼时间，即物业费的起算时间。对于举证规则的分配原理，前文已述，具体到本问题，因关于物业费起算时间的争议往往发生在前期物业服务合同中，而前期物业服务合同的物业服务人往往与开发商存在千丝万缕的联系，因此，对于房屋实际交付举证责任分配上，应由物业服务人承担较高的证明责任。如物业服务人不能证明的，应承担不利举证后果。

但是，在这一大的举证责任分配前提下，我们也注意到，在部分案件中，存在业主恶意拒绝收楼，常常找一些小问题拖延收楼时间。因此，为了避免对业主过于倾斜保护而损害物业服务人的利益，我们认为，当物业服务人能够举证证明以下情形时，业主以房屋未达到交付条件拒绝支付物业费的抗辩不能成立：（1）业主在实际收楼前已取得房屋权属证书；（2）房屋交付标准或交付时间已经生效判决和仲裁裁决作出审查认定；（3）房屋质量瑕疵非严重影响正常使用。⁴²

⁴² 房屋质量瑕疵问题，属于房屋买卖合同条款项下权利义务之问题，应由业主与开发商解决。只要瑕疵程度不影响业主居住使用，即不影响其收楼。业主因此遭受的损失或请求对房屋修缮，应根据相关合同向开

第四部分：《民法典》对物业纠纷案件的影响

《民法典》的颁布无疑是浓墨书写中国法律史的时代答卷，是当下的法治盛世语境。作为一本公民的“权利宣言”，《民法典》的亮点之一，就是对物业管理活动从不同角度进行了一系列调整和规范。合同编在《合同法》基础上，总结实践，新增“物业服务合同”一章共14条，物权编中“业主的建筑物区分所有权”一章，相比原来的《物权法》中有关建筑物所有权的内容新增1条规定，修订了11条（其中4条为实质性修订），侵权责任篇中对《侵权责任法》中“物件损害责任”一章共7条规定中的6条进行了实质性的修订。从立法上完善了物业纠纷的法律适用体系。因此，《民法典》关于物业纠纷的法律有什么变化，回应了物业纠纷中的哪些问题，又回避了哪些问题，对今后物业纠纷案件有何影响，是我们必须要研究及预判的问题，为今后物业纠纷案件的审理奠定正确法律适用的基础。

一、《民法典》关于业主权益保护相关规范的变化

除涉及物业服务人侵犯人身权的行为不在本文研究范围内，《民法典》关于业主权益保护相关规定的变化主要是对业主的建筑物区分所有权规范的修订，主要体现在以下几个方面：

（一）业主共同决定事项及表决

《民法典》第二百七十八条是对《物权法》七十六条的

修订，是建筑物区分所有权部分的重大修改，在吸收物权法的基础上，也吸收了司法解释、《物业管理条例》等法规的规定。

《物权法》

第七十六条 下列事项由业主共同决定：
(一) 制定和修改业主大会议事规则；
(二) 制定和修改**建筑物及其附属设施**的管理规约；
(三) 选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
(四) 选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
(五) **筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金**；
(六) 改建、重建建筑物及其附属设施；
(七) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

决定前款第五项和第六项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二的业主且占总人数三分之二的业主同意。决定前款其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

《民法典》

第二百七十八条 下列事项由业主共同决定：
(一)制定和修改业主大会议事规则；
(二)制定和修改管理规约；
(三)选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
(四)选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
(五)**使用建筑物及其附属设施的维修资金**；
(六)**筹集建筑物及其附属设施的维修资金**；
(七)改建、重建建筑物及其附属设施；
(八)**改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动**；
(九)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

从文字对比看，增加的决议事项只是对建筑物区分所有权司法解释已有内容的吸收，以及将使用维修资金从特别表决事项降级为一般表决事项。变动最大的是明确召开业主大会会议的业主比例条件，要求“双过三分之二”，并且将业主大会表决方式从绝对多数决改为简单多数决。表面上看只是修改了表决比例和事项，但对参会业主比例提出了要求。增加了决议形成的难度。在《民法典》之前的业主大会决议制度体系中，参会业主比例一直固定为“双过半”，《民法典》修改为“双过三分之二”，旨在强化业主对共有部分共同管理的权利，鼓励业主参与表决，但实质上增加了召开业主大会的门槛，亦增加了表决的难度。因在实践中，业主大会活动的第一个难点在于召开一次合格的会议，大多数无法召开业

主大会会议的小区，连召集一半业主开会都无法实现，更难以满足“三分之二”参会，表决票数反而不是最大问题。

（二）业主共有部分产生收益的归属

实践中，经常发生建设单位或物业服务人擅自改变共有部分用途或利用外墙、电梯张贴广告等营利而产生争议。虽然《建筑物区分所有权解释》第十四条也有所规定，但较为笼统，开发商和物业服务人利用管理的便利和公共部位收费的模糊性，常常将共有部分产生的收入据为己有。《民法典》第二百八十二条规定，“建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。”明确了利用共有部分产生的收入属于业主共有，同时承认共有部分的收益是物业服务人管理行为的结果，应给予合理的管理成本。

二、《民法典》关于物业服务合同的规范

《民法典》在合同编单设“物业服务合同”一章，⁴³回应了我国城市建设和房地产业、物业管理的现实需要，将物业服务合同规定为典型有名合同，为物业服务合同提供了民事基本法的依据。整体上而言，物业服务合同一章共十四条，内容上主要是在总结既有立法（如《物业管理条例》）和司法实践经验（如《物业服务合同解释》），并作出修订。主要内容有：1.物业服务合同明确进行了定义；2.规定了物业服务合同的内容和形式；3.确定了前期物业服务合同的效力及法定终

⁴³ 见《民法典》合同编第二分编“典型合同”第二十四章“物业服务合同”，自第九百三十七条-第九百五十条。

止条件；4.规定了物业服务合同转委托条件和限制；5.较为详细的规定了物业服务人的义务，如第九百四十二条规定了物业服务人一般服务义务，第九百四十三条规定了物业服务人的信息公开义务，第九百四十九条和九百四十五条规定了物业服务人的后合同义务，基于今年疫情发生的新的情况，在《民法典》第二百八十五条还规定了物业服务人执行政府应急措施和其他管理措施义务；6.明确规定了业主的义务，包括业主交纳物业费的义务，告知、协助义务，配合物业服务人或其他管理人执行政府强制措施和其他措施义务等；7.业主的物业服务合同任意解除权行使；8.物业服务合同期满后的法律后果。

从上述规定逻辑可以看出，《民法典》从物业服务合同的诞生到存在、履行，到死亡以及死亡后的安排，都作出了比较明确的规定，将散见于《物业管理条例》及司法解释的规则予以整合，确立了业主与物业服务人双方主体享有的权利和承担的义务。

三、《民法典》对物业纠纷案件的影响

从上述规范的解读中，我们主要从以下三个方面分析《民法典》对物业纠纷案件将会产生的影响：

（一）对业主权益保护案件的影响

首先，《民法典》第二百七十八条规定了参会业主的比例要求，即业主大会成功召开的前提要件，在此之前，《物业管理条例》对业主大会开会条件也有规定，但法律效力位阶较

低。《民法典》将业主大会会议程序要件提升了效力判断位阶，对业主撤销权纠纷中，业主主张决议违反程序的判断提供了充分认定依据。

其次，《民法典》对于业主表决修改为绝对多数决到简单多数决，结合参会业主比例的调整，实质上是将普通事项决议比例下限调至全体业主的三分之一、特殊事项的决议比例下限调整到全体业主的二分之一，从表面看，降低了通过决议的门槛，但这是一把双刃剑，一方面只要参会人数达到上述规定，则决议便容易通过，可以提高业主参与公共管理的积极性；另一方面，实践中业主大会的召开以及业主委员会的成立本来就比较难，可能造成由于需要特定参会人数而使得决议更加难形成，业主委员会代表业主参与诉讼，维护业主权益更加难。

再次，实践中，存在大量小区在业主大会议事规则中规定“视为同意”条款，如规定已送达的表决票，业主在规定的时间内不反馈意见或者不提出同意、反对、弃权意见的，视为同意，是实践中涉及业主选票认定的难点。那么，《民法典》实施以后，是否意味着“视为同意”条款均应当认定为无效？《民法典》并无正面回应该问题，仍旧存在不同的理解。一种观点认为，《民法典》明确规定需要有“双三分之二”的业主参与表决，该种参与应当是明示的、主动的，故“视为同意”条款应无效；另一种观点认为，业主大会成立难、开会难是物业管理的现实困境，“视为同意”的条款应运而生，

有其存在的必要性，应个案审查该条款适用的环境、程序、表决的事项性质、在结果中的占比情况等作出是否有效的判断。第一种观点显然更加符合对业主自治规范的未来走向，第二种观点则更能够解决实践问题，但于法院而言将产生大量的工作。从我们对业主权益保护案件的审理情况及向部分业主委员会了解到的情况，让大部分业主到会参加业主大会，存在很多现实困难，如时间上极难统一等，故我们认为第二种观点虽然审查难度大，但更符合现在的实践情况。

（二）对审理物业服务合同纠纷案件的影响

第一，弥补了物业服务期限届满后如何处理的法律空白。实际上，物业服务期间届满后存在许多问题，也是以往物业纠纷频发的原因之一。如物业服务期间届满，旧物业公司不退场，新物业公司无法入住，或者物业服务期间届满，物业服务人继续提供服务，但业主拒交物业费等等。之所以本文前面未提及，一是因为在实践中已经有了比较成熟的做法，近几年此类纠纷较少；二是本调研进行时，《民法典》已经颁布，对该问题作出了规定，我们认为已经没有专门调研的必要。《民法典》第四十七条、九百四十八条规定弥补了物业服务期限届满后如何处理的法律空白。对于解决因旧物业服务合同期限届满，业主之间无法达成一致、业主委员会履职不能或其他类似情况而造成的物业服务僵局具有积极的意义。可以预见以后此类纠纷会大大减少。

需要注意的是，《民法典》第九百四十八条和第九百五

十条适用情形的问题。第九百四十八条适用的前提是物业服务期限届满的情形，第九百五十条适用物业服务合同终止后的情形。物业服务合同终止的情形包括：期满终止、约定解除条件成就终止、当事人行使法定解除权而终止。在个案中应注意适用情形。

第二，对物业服务人的权利救济程序的影响。《民法典》第九百四十条第二款规定了业主拒交物业服务费的催告义务，明确规定“业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁”。《民法典》之前，《物业管理条例》规定了业主委员会的催告义务，⁴⁴而《物业服务纠纷解释》则规定了物业服务人的催告义务，⁴⁵因此实践中也存在一定争议，但是从实践角度，让业主委员会去催告业主交纳物业费，不仅与物业服务合同权利义务相对方不一致，也很难操作。《民法典》从立法上明确了催告物业费的义务主体为物业服务人，符合物业服务合同权利义务相一致，有利于统一实践中的争议。在救济程序上，《民法典》明确将催告程序作为物业服务人起诉的前置条件，⁴⁶归于双方沟通、协商空间，同时也丰富了救济渠道，规定可以通过申请仲裁，有利于多元化解物业纠纷。

⁴⁴ 《物业管理条例》第六十四条规定，“违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉”。

⁴⁵ 《物业服务合同解释》第六条规定，“经书面催交，业主无正当理由拒绝交纳或者在催告的合理期限内仍未交纳物业费的，物业服务企业请求业主支付物业费的，人民法院应予支持”。

⁴⁶ 最高人民法院民法典贯彻实施工作领导小组主编，《中华人民共和国民法典合同编理解与适用》（四）第2605页。应当说，物业服务人的催告是否为追索物业费的前置条件，在实践中尚有争议。但在该书中，最高人民法院明确表达了物业服务人的催告程序为起诉的前置条件，我们认为该解释更加符合实践需求。

第三，对于物业服务合同解除和终止的影响。在实践中，有相当一部分因物业服务合同解除引发的纠纷。一是业主起诉要求解除物业服务合同，此类案件通常被法院以不符合《物权法》第七十六条规定的程序条件而驳回起诉；二是物业服务合同解除后，物业服务人继续提供服务的，双方形成的关系性质不明确导致业主拒付物业费，而由于业主不肯支付物业费，物业服务人又采取不当措施，导致双方矛盾加深。《民法典》对此予以回应，并明确规定了“业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。”⁴⁷明确了物业服务合同解除的程序。且明确规定了物业服务合同终止后，选聘新物业服务人前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并可请求业主支付该期间的物业费。⁴⁸解决了双方因合同终止产生的物业费纠纷适用问题。

（三）《民法典》在物业纠纷相关问题的留白

就本文第二部分对审理困境及成因的分析以及第三部分对于突出物业纠纷相关问题的研究而言，《民法典》并未解决司法实践的全部困境。如对于业主对共益事项的诉讼资格、诉讼程序，业主委员会的诉讼主体资格、范围等等。一方面，这是制定法的性质决定的，无论如何审慎从事的法律，其仍然不能对所有——属于该法律规整范围，并且需要规整的一

⁴⁷ 见《民法典》第九百四十六条。

⁴⁸ 见《民法典》第九百五十条。

一事件提供答案，换言之，法律必然“有漏洞”；⁴⁹另一方面，《民法典》对于尚未成熟的问题留白，是为了给实践留下总结的时间，为法官留下“法的续造”空间。

第五部分：《民法典》时代预防和解决物业管理及业主权益保护纠纷对策与建议

不可否认，法律在进步，社会治理的观念在逐渐改变。然而，尽管在2015年，我们也曾经做过一次关于物业纠纷的调研，但从本次调研的情况来看，时隔5年，物业纠纷审判中的问题并未得到根本解决。物业纠纷的数量、难度、复杂程度均有所提升。《民法典》的时代即将到来，社区治理也从政府管理开始转变为共享共治，而物业纠纷能否妥善解决，直接影响社区治理的效果和人民安居乐业。在总结2015年及本次调研的基础上，结合即将实施的《民法典》以及最高人民法院司法改革相关文件精神，我们从以下四个方面对物业纠纷的化解提出对策和建议，以期为社会治理贡献法院力量，也为物业纠纷司法审判寻找更好的出路。

一、完善物业纠纷多元化解机制

随着物业纠纷的增加，各地都在探索多元化解物业纠纷的办法和机制，如北京市早在2007年6月即出台《关于加强人民调解化解物业纠纷的指导意见》，据此建立市、区县、街乡、社区四级物业纠纷指导和调解组织体系预防和解决物

⁴⁹ 【德】卡尔·拉伦茨著，陈爱娥译：《法学方法论》，商务印书馆2003年版，第246页。

业管理矛盾纠纷，且分工明确，取得了良好的效果。浙江省、江苏省多地也在 2010 年前后即开始探索诉讼外解决物业纠纷的方法。如杭州市司法局于 2010 年 3 月 9 日发布了《以人民调解方式化解住宅小区物业纠纷的指导意见》，为人民调解化解物业纠纷提供了依据。在多年实践经验的基础上，江苏省还在 2017 年出台了《关于建立健全物业纠纷多元化解机制的指导意见》，将物业纠纷多元化解机制提升至省一级的规范层面。如前所述，我们也在调研的基础上，于 2020 年 5 月与广州市司法局、广州市住建局共同签署了相关文件，以推动广州市物业纠纷多元化解工作，但实践效果并不理想。下一步，应继续加强推进物业纠纷多元化解的实践，探索物业纠纷调解网络的建立，从社区、街道、到市一级，建立纵向调解渠道，从行政管理机关、司法行政机关、物业服务人自治组织、居民自治组织到司法机关，建立平行调解服务机制，从而建立立体调解网络，加强物业纠纷诉源治理。从法院工作角度而言，物业纠纷诉讼外调解方面不应缺位，诉前可以主动引导当事人通过已建立的多元化解机制进行解决，有必要也可以参与调解过程，因为法院有自身专业优势。

二、完善相关立法

无论是行政管理还是民间自治，立法的完善将会使物业管理行为中涉及的全部主体行为均有明确法律法规可以参照。从审判角度，在以制定法为主要依据的司法实践中，完善的法律不仅使裁判更容易统一尺度，也使当事人对行为

结果的法律价值判断有明确的预期，从而达到规制各物业管理主体之间的行为及关系。如上所展示，《民法典》生效以后，在物业纠纷领域，立法仍然有大片留白，供司法实践做出回应。从本次调研情况，我们主要从物业管理参与的主体对今后的立法给出建议。

（一）关于业主的立法建议

直到《民法典》的出台，我们仍然难以得出业主是否可以就公共部分或共同管理权受侵害的行为直接提起民事诉讼的答案。尽管从理论上，我们认为解释应当开放，但从司法实践而言，容易造成滥诉或业主因与业主委员会或物业服务人个人矛盾而制造诉讼。首先，《民法典》仍然沿用了业主“合法权益”的表述，但在具体文本中，是否具备建筑物区分所有权包含的全部权益，并无确切的条文予以联系理解。如《民法典》第二百八十七条规定业主对特定主体侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担民事责任。该处“合法权益”是否包括“共有权”和“共同管理权”？其次，《民法典》对业主请求权的行使方式仍然未予以明确。仍以二百八十七条为例，从法律条款含义的一致性而言，“合法权益”理应包括建筑物区分所有权的全部权益内容，那么涉及共有权和共同管理权被侵害，“业主请求侵权人承担民事责任”的方式是直接可以诉讼，还是需要经过业主大会或业主委员会诉讼？此处的留白，将会使今后的实践仍然长期处于争议之中，应通过司法解释的方式予以明确。

我们建议，对于个别或部分业主的权益，应当予以保护，但应考虑到业主委员会的权利、义务和功能，故对于业主以个人名义就侵害共有权和共同管理权行为提起诉讼时，有必要予以一定限制。例如已经成立业主委员会的，应通过业主委员会诉讼，业主委员会明确表示不起诉的，受影响的业主可以以自己的名义起诉；未成立业主委员会的，基于权利保护的必要性和紧急性，应当允许业主以个人名义诉讼。

（二）关于业主大会和业主委员会的立法建议

业主大会和业主委员会已被视为“其他组织”范畴，在一定程度上享有权利能力和成为诉讼主体的资格。然而，在当下的立法模式下，业主大会是业主自治组织，业主委员会是业主大会执行机构，业主大会或者业主委员会的行为及于全部业主，这就造成了业主大会和业主委员会“有行为能力没有责任能力”、“有积极能力没有消极能力”的两元悖论。结合第三部分的分析，我们认为，第一，财产是行使权利和承担义务的保障。应当立法允许业主委员会扩大资金来源渠道，合理拥有一定的财产权，必要时可以为一定营利行为，或者设立物业管理区域公益基金制度或者其他制度，以解决业主委员会资金问题。同时，为了防止业主委员会滥用资金，可以通过业主公约的方式，对于业主委员会获得财产应如何使用作出约定；第二，应明确业主委员会的诉权范围。对于涉及业主共同决定的事项，业主大会均不得作出授权业主委员会代为行使的决定，避免业主委员会权力扩张而影响业主

的权益；第三，对于涉及业主共同管理权受到侵犯或个别业主违反业主公约侵害共有权和共同管理权产生的诉讼，业主委员会具有当然诉权；第四，对于业主公约或业主大会议事规则已经明确授权业主委员会对于公益事项可提起诉讼的，业主委员会起诉不需要再次经过业主大会开会决定。

（三）关于物业服务人的立法建议

结合前文的分析，我们认为，对于物业服务人，应从以下几个方面进行立法规范：第一，应禁止开发商与物业服务人之间存在关联关系，制定物业服务人招投标详细规则，明确物业服务人资质等级和服务质量与收费标准挂钩；第二，建立针对物业服务人的评测机构。由于物业费的争议大多与物业服务质量挂钩，而因缺乏物业服务质量的考评标准，导致法院在进行判断时，往往基于法官个人生活经验，裁判尺度难以统一。建议由物业行政管理部门对物业服务的内容进行分类定级，拟定科学合理的服务质量评判级别标准，并引入第三方监督测评机构，对于争议较大的服务，应由第三方机构进行测评。将收取的费用与级别相对应，定级的依据主要是提供服务的强度、频率、效果、服务的附加值等。而对服务质量的评判既不能由业主评判，也不能由物业服务人说了算，而应该引入第三方监督和评测机构，公平合理的确定物业服务人的服务质量水平；第三，完善物业服务人提价的程序。提价的不透明也是引发物业纠纷的因素之一，目前并无统一的法律规范。在本文行将结束时，《广州市物业管理

条例》于2020年10月28日下午经过广州市第十五届人大常委会第四十二次会议表决全票通过。该条例第七十二条规定了物业服务人提价应当遵循的程序，无疑是立法的进步，可以预见，该条例实施后，将大大减少广州市因物业费提价而产生的纠纷。

三、促进物业主管部门履行行政监督、指导等相关职责

近十年是科技与经济迅速发展的十年，社区发展也逐步规范、成熟。推动社区共同治理，促进社区内部有机化，成为社会治理、社区建设的重要任务。政府在这一治理过程中，仍然处于主导地位，因此，社会治理中行政权力的适当、适度介入和监督，直接决定社区治理的方向和成效。于行政机关而言，对物业管理行为，既不能置之不理而任其恣意发展，也不能干预过多侵入业主自治自留地，如何适度、适当行使行政管理权力，不是本次调研的主要目的，也不单是从法院司法裁判中可以得出结论的。但是，我们认为，至少从以下几个方面，物业主管部门可以有所作为：一是加强对业主自治组织物业活动的监督指导。例如对于业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业主管部门应依法及时责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主，而不是以属于业主自治范围而推托；二是加大对物业服务人的监管力度。建立针对物业服务人的考核和退出机制，对于不合格的物业服务人应及时取缔，切实履行审查职责，如对于建设单位聘请的前期物业服务人，应严格审查是否与建设单位有关

联关系；三是对于业主共同决定的事项，应减少行政权力的干预。如房屋主管部门负有监督和管理公共维修资金的职能，但现在维修资金的提取使用过程复杂，一部分原因是业主难以就筹集和维修资金达成表决通过，一部分原因是申请使用时来自于行政机关的障碍。《民法典》实施以后，筹集和使用维修资金的投票比例变低，并且允许在紧急情况下业主委员会可以直接申请使用，则房屋主管部门也应该适时减少对维修资金使用的干预，只要维修资金使用不影响社会公共利益，行政机关只需要进行必要的行政指导和监督即可，不需要进行过多的行政干预。此外，物业主管部门在接到物业管理方面的投诉时，要切实履行职责，注意启动联动预警机制，从源头上化解矛盾纠纷，防止纠纷的扩大甚至进而演化为群体性事件；四是加大宣传，合理引导规范舆论导向，创造良好的外部环境。政府及行业协会具有更丰富的公共媒体资源，可以适当引导舆论，多从正面报道物业服务人与业主之间的良性互动，减少负面报道和不实评论。对于已经产生的负面评论，应及时调查公布事实及处理结果，避免舆论发酵。

四、统一裁判尺度，提供司法保障

从社会纠纷解决机制的设置而言，法院是解决纠纷的最后一道屏障。法院面对着纠纷无法通过非诉纠纷解决机制和谐化解的局面，也同时面对着裁判可能引致的社会价值导向。因此，统一裁判尺度，为物业纠纷的解决提供司法保障，引导纠纷从根源上解决，不仅是司法实践应有的作为，也是我

们一直以来的目标。从司法角度，法院可以从以下几个方面提高解决物业纠纷法律效果和社会效果：

第一，重视物业纠纷个案的审理。从我们调研的情况，各区都有物业纠纷的常客。一个物业服务人起诉到法院的欠费案件，可能反映到该物业服务人服务的小区很多业主或者其他同类小区业主。对个案的处理，即形成涉案小区，或其他小区类似问题的判例。因此要充分重视个案的处理结果，对于结果可能产生的社会效果进行一定的研判。此外，也要注意与个案有关的关联案件检索，以避免同案不同判的现象或遗漏潜在系列案，对潜在可能发生的系列案进行预判。

第二，由专业团队研究物业审判相关问题，建立物业纠纷审判资料库和案例库。虽然物业纠纷是平等主体间的民事合同关系，但如前所述，物业纠纷呈现主体多样、复杂的特点，个中涉及的政府规章复杂且多变。可以采取某个专业团队负责对物业纠纷相关案件进行研究的方式，整理各种与处理案件相关的政策性文件、法律法规，并作出案例和法律适用的研究，建立法规政策资料库和物业纠纷审判案例库，供其他法官参考。例如一个物业服务合同可能包括了绿化、保洁、保安、停车计费、电梯计费、垃圾清运、消防、专项维修资金等多个具体的服务内容或事项，每个内容都有可能专门的行政规章或政策性文件，在不同的时期也会有不同的政策性文件予以规范。因此，由专业团队准确研究有关文件

规定，有利于统一法律适用和裁判尺度，避免同案不同判现象。

第三，从纠纷根源出发，对症下药，从根本上解决纠纷。在实践中，一些看似简单的物业费纠纷，往往隐藏更深层次的矛盾。如业主欠费的原因可能是对物业服务人未及时阻止其他业主侵犯共有权的行为不满而拒交，但相关行政部门在物业服务人反映后并未及时查处。因此，法院如果只审查物业服务人的服务是否到位、业主的抗辩是否成立，虽然从表面上解决了物业费的纠纷，但并不能真正化解矛盾，案结事不了。因此，相关审判人员应当有高度的敏感性，发现矛盾产生的根本原因后，可以通过与相关行政机关沟通、发出司法建议、联动协调等形式，促使相关行政机关依法履行职责，解决深层矛盾，从根源上减少纠纷产生。

第四，定期公布案例，充分发挥裁判指引功能。实践中，物业纠纷频发的原因，很大程度上与当事人法律意识淡薄，纠纷发生后主观臆断，擅自采取不当措施所致。如物业服务人采取不当措施追讨物业费，业主采取过激行为抗拒物业服务人或业主委员会的管理等。对此，法院可以通过定期（如每年年末）公布年度物业纠纷典型案例的方式，向全社会宣传典型物业纠纷产生原因、法律规定、裁判结果、裁判理由，一方面增强物业服务人的法治观念和市场观念，推动其服务水平的提高；另一方面增强业主的法律意识和公共责任意识，

形成自觉交费，理性维权的氛围，而不能采取极端措施，损害其他业主的合法权益。也可以和当地政府部门的宣传相结合、相衔接，使宣传更具针对性和实效性。