

湛江市物业管理常见热点问题解答

Frequently Asked Questions

湛江市住房和城乡建设局 宣



前言

PREFACE

近年随着城市管理进程的发展，物业管理已成为现代城市管理的重要组成部分，与广大业主的生活密不可分，但各种物业管理问题也随之而来。我局根据相关法律法规，对近年收到的常见热点物业管理问题进行梳理，解读如下：



Q1

发生物业纠纷，业主应该向哪个部门求助？

答

- 1.业主应首先向物业服务企业反映，物业服务企业应当根据《物业服务合同》对业主需求予以解答处理；
- 2.对物业服务企业处理不满意的，根据《中华人民共和国人民调解法》第17条、《广东省物业管理条例》第43条及《湛江市物业管理暂行办法》第7条、第48条第5款、第49条第4款、第51条第1款的规定，业主可向湛江市物业管理纠纷人民调解委员会或当地居民委员会（社区居民委员会、村民委员会）、街道办事处、所属辖区的住建部门反映；
- 4.仍不满意的，可向法院提起诉讼。



Q2

业主与开发商协商确定可以延期收楼后，在开发商确定的收楼时间至业主实际收楼这期间的物业费谁来付？

答

- 根据《物业管理条例》第41条第2款、《广东省物业管理条例》第41条第2款及物业买受人与开发建设单位签订的《商品房买卖合同》(住房和城乡建设部与工商总局编制)第11条的规定，尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。



Q3

房屋漏水，由谁来承担责任？

答

- 新交付使用的房屋出现漏水的：

- ①依据《城市房地产开发企业经营管理条例》第三十条保修期内发生保修范围内的非人为损坏，由房地产开发商免费维修；

- ②《房屋建筑工程质量保修办法》第7条规定：(二)屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年……(四)电气管线、给排水管道、设备安装为2年。第8条规定：房屋建筑工程保修期从工程竣工验收合格之日起计算。

- 楼上业主装修导致漏水的：

- ①根据《物业管理条例》第52条“业主需要装饰房屋的，应事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主”的规定，物业服务企业发现在装修过程中有违反有关规定的行为时，应当通知行为人立即停止并改正；行为人拒不停止或改正的，应当及时报请相关行政部门依法处理；

- ②认定为楼上业主造成的损失，依据《民法典》第296、1165、1167、1184条等规定，就其不当行为给楼下业主造成的损害承担赔偿责任，如楼上业主不予配合的，可提交法院处理。

- ③《住宅装饰装修管理办法》第33条：因住宅室内装饰装修活动造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏等，装修人应当负责修复和赔偿；属于装饰装修企业责任的，装修人可以向装饰装修企业追偿。

- 房屋顶层天面楼板漏水，超过保修期的，应按《住宅专项维修资金管理办法》、《湛江市市区住宅专项维修资金管理的实施细则》的规定，申请使用专项维修资金进行维修。



Q4

空置房（包括未出售的或业主已收楼但未入住的房屋）是否需要交纳物业管理费？

答

- 根据《广东省物业管理条例》第41条规定：物业买受人应当在建设单位交付物业后按照商品房买卖合同的约定缴纳物业服务费，尚未出售或已出售尚未交付给物业买受人的物业，其物业服务费由建设单位按照该物业同类型的标准全额缴纳。
- 根据《民法典》第509、944条、《广东省物价局 广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费的管理办法》第17条、《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》第6条的规定，**虽然业主可能未接受到物业服务，但物业服务企业履行了合同约定，因此业主仍需按约定支付物业费。**
- 需要注意的是，如果物业服务合同当事人对空置房另有约定的，则按约定执行。



Q5

物业收费不合理，可不可以拒交物业管理费？

答

- 《民法典》第944条规定“业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，**业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费**。业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。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”。
- 若**物业公司违规收费情形下**，可依据《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释》第2条、第5条规定，物业服务企业违反物业服务合同约定或者法律、法规、部门规章规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费，业主以违规收费为由提出抗辩的，人民法院应予支持。



Q6

业主公摊水电费已含在物业管理费里，为何还要另外收缴？

答

- 共用水电费分摊应按照《民法典》第273、283条及《广东省物业管理条例》第49条、《广东省物价局 广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费的管理办法》第14条及《湛江市住宅小区共用水电费分摊管理规定》第4、5点规定合理分摊。
- ◆ 《民法典》第273条：“业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务”。
- ◆ 《民法典》第283条：“建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定”。
- ◆ 《湛江市住宅小区共用水电费分摊管理规定》第四、住宅大楼内走廊、楼梯、电梯等公共设施的共用水、电费用，应单独设置计量表，由本楼业主合理分摊；第五、小区范围的路灯用电费用，也应单独设置计量表，由小区所有业主按实合理分摊。



Q7

业主购置了新能源电动汽车，但居住小区建成时间较早，安装电动汽车充电桩需要达到什么标准？

答

- 既有住宅物业小区安装充电基础设施的安装条件应满足由国家住房和城乡建设部、国家市场监督管理总局于2018年9月11日联合发布、2019年3月1日实施的国家标准《电动汽车分散充电设施工程技术标准》（GB/T51313-2018）安全要求。



Q8

业主想成立业主大会但暂不具备条件成立怎么办？

答

- 依据《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）的要求，暂不具备设立业主大会条件的，可组建由社区居民委员会、业主代表等参加的**物业管理委员会**，临时代替业主委员会开展工作。



Q9

业主委员会委员无法选举成功怎么办？

答

- 依据《业主大会和业主委员会指导规则》第58条的规定，因客观原因未能选举业主委员会或者业主委员会人数不足总数的二分之一的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，**代行业主委员会的职责。**



Q10

电动车进楼入户停放及充电，物业劝阻制止无效的？

答

- 依据《关于印发消防安全责任制实施办法的通知》第18条、《消防法》第60条、《电动车停放、充电场所和民用建筑燃气使用场所消防安全须知》《湛江市物业管理暂行办法》第45条、《湛江市电动自行车管理条例》《湛江市电动车消防安全管理办法》等相关规定，**物业服务企业劝阻、制止无效的，可向公安机关主管部门报告。**



Q11

业主在楼道间堆放个人杂物，阻碍消防通道该怎么办？

答

- 根据《民法典》第286条，**可请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失**。业主或者其他行为人拒不履行相关义务的，有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉，有关行政主管部门应当依法处理。
- 根据《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》第3条、《高层民用建筑消防安全管理规定》第28条规定、《中华人民共和国消防法》第28条及第60条第（3）款规定，经物业服务企业劝阻制止无效的，**可报告消防救援机构介入处理**。



Q12

小区公共收益该如何处置？

答

- 根据《民法典》第271、272条规定，**小区公共收益归全体业主所有**，物业企业利用物业区域内共有部分进行经营产生的收入需按《民法典》第282条依法利用，所得收益需使用或分配的应按《民法典》第283条、《湛江市物业管理暂行办法》第34条规定执行。
- 《民法典》第283条：建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事宜，有规定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。
- 《湛江市物业管理暂行办法》第34条：物业管理区域的公共收益应当缴入业主共有资金共管账户或业主共有资金账户，**根据业主大会的决定使用**。



Q13

小区里配套建设车位的权属应该怎么分？

答

- 《民法典》第254条：**国防资产属于国家所有**。铁路、公路、电力设施和油气管道等几处设施，依照法律规定为国家所有的，属于国家所有。
- 《民法典》第275条：建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。**占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主所有**。
- 《人民防空工程平时开发利用管理办法》第3条：人民防空工程平时开发利用应当坚持有偿使用、用管结合的原则，平时由投资者使用管理，收益归投资者所有。



Q14

前期物业服务合同到期，原物业服务企业仍在服务，是否合法？

答

- 根据《广东省物业管理条例》第50条规定：物业服务合同期限届满时，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，原物业服务企业自愿按照原合同约定继续提供服务的，**物业服务合同自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定为止。**
- 业主未有按规定选聘新物业服务企业或未决定自行管理的情况下，根据《民法典》第948条：“物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，**原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。**当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方”的规定，原物业服务企业可以选择继续提供物业服务。



Q15

车辆（电瓶车、小汽车）丢失、家中失窃，物业服务企业需承担什么责任？

答

- 物业服务企业按《民法典》第937、938条的规定提供服务，若发生业主财产失窃事件应立即报案。物业服务企业原则上不对业主人身和户内财产负有看护责任，若没有特别约定，物业服务企业不承担业主、使用人的人身、财产损害赔偿赔偿责任。
- 但物业服务企业若违反了物业服务合同约定，服务工作未到位并导致业主人身和财产受到损失的，物业服务企业则应依法承担相关法律责任。



Q16

小区发电机预备的柴油、电梯日常的保养、化粪池的清理等费用是否可在维修资金中列支？

答

- 依照《广东省关于物业服务收费的管理办法》第13条的规定，物业服务费已包括物业公共设施设备日常的维护、清理、保养的费用，不可在维修资金中列支。



Q17

尚未出售的房屋是否需要缴存住宅专项维修资金？

答

- 尚未出售的房屋应按照《住宅专项维修资金管理办法》第7条、《湛江市住房和城乡建设局 湛江市财政局关于湛江市市区住宅专项维修资金管理的实施细则》第11条第2款规定**缴存维修资金**。



Q18

尚未出售的房屋在住宅共用设施设备保修期满后维修资金使用是否需要分摊？

答

- 物业区域专有部分的业主需要使用维修资金的，尚未出售的房屋也应按《关于住宅专项维修资金管理办法》第21条，《湛江市住房和城乡建设局 湛江市财政局关于湛江市市区住宅专项维修资金管理的实施细则》第19条的规定**分摊费用**。



Q19

住宅专项维修资金是否一次性收缴即可？

答

- 业主应按《住宅专项维修资金管理办法》第7条、《湛江市市区住宅专项维修资金管理的实施细则》第9、11条的规定**缴存首期住宅专项维修资金**。
- 当分户账面维修资金不足首期应交存额30%的（含30%），按《住宅专项维修资金管理办法》第17条、《湛江市市区住宅专项维修资金管理的实施细则》第16条规定按首期缴存标准再续交。



Q20

业主出售房屋后，可否取回自己交纳的住宅专项维修资金？

答

- 由于专项维修资金属于业主的合法财产，根据《住宅专项维修资金管理办法》第28条、《广东省物业管理条例》第59条、《湛江市住房和城乡建设局 湛江市财政局关于湛江市市区住宅专项维修资金管理的实施细则》第13条的规定，业主转让物业时，其交存的住宅专项维修资金余额**不予退还，一并转让给新业主。**
- 建议业主在对房屋处分时，可以一并考虑房屋中应当包含的专项维修资金的价值，或另行结算。但该结算只能是买卖双方以现金形式进行结算，而不是由出售人从专项维修资金账户中取回。



Q21

业主是否可将住宅作为经营性用房？

答

- 业主应按《民法典》第279条及《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》第10条规定执行，业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。



Q22

业主买的房子，为什么装修、出租和转让都要向物业服务企业报告？

答

- 《民法典》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。
- 业主转让、出租物业专有部分、设立居住权或者依法改变共有部分用途的，应当及时将相关情况告知物业服务人。



谢谢观看

Thank you for watching.

湛江市住房和城乡建设局 宣

