

2020.12.11

广东省茂名市中级人民法院 民事判决书

(2020)粤09民终1473号

上诉人(原审被告、反诉原告): 谢琼珍, 女, 1956年7月16日出生, 汉族, 户籍住址广东省茂名市茂南区迎宾三街5号501房, 现住广东省茂名市电白区嘉和豪庭小区B4栋1702房。

委托诉讼代理人: 李成庚(系谢琼珍丈夫), 男, 1949年4月18日出生, 汉族, 户籍住址广东省茂名市茂南区迎宾三街5号501房, 现住广东省茂名市电白区嘉和豪庭小区B4栋1702房。

被上诉人(原审原告、反诉被告): 茂名市电白区嘉和物业管理有限公司, 住所地广东省茂名市电白区稀土冶炼厂三角圩新厂区。

法定代表人: 黄英团, 该公司经理。

委托诉讼代理人: 周肖霞, 女, 1982年10月27日出生, 汉族, 系该公司经理助理, 住广东省茂名市茂南区城南大岭仔龙田村3号。

上诉人谢琼珍因与被上诉人茂名市电白区嘉和物业管理有限公司(以下简称嘉和物业公司)合同纠纷一案, 不服广东省



茂名市电白区人民法院(2019)粤 0904 民初 3117 号民事判决,向本院提起上诉,本院立案后,依法组成合议庭审理了本案,现已审理终结。

谢琼珍上诉请求:1. 撤销(2019)粤 0904 民初 3117 号民事判决第一项,依法予以改判;2. 判令嘉和物业公司承担一审、二审的诉讼费用。

事实与理由:一、谢琼珍缴纳的物业服务费中已经包含其他公共水电分摊费用(二次加压供水电费除外),一审法院却直接判令谢琼珍缴交 600 元其他公共水电分摊费没有事实 and 法律依据。一审法院依据的《前期物业管理协议》第十四条“公共分摊费用按实际发生数计收”与《前期物业管理协议》第五条二款“公共设施、设备的维修、养护、运行和管理,包括:住宅区的通道、路灯、沟、渠、池、井、园林绿化地、文化娱乐体育馆、走廊等公共场所的管理、养护,其费用由管理服务费支出”的约定重复,违反《物业服务收费管理办法》第七条,第九条,第十一条规定。《前期物业管理协议》第六条说明不包括第五条第一款由维修资金支付内容和费用,但包括第五条二项其费用由管理服务费支出。由此进一步得出第十四条“公共分摊费用按实际发生的数额计收”属重复收费的结论,不能作为本案计算和要求谢琼珍缴纳公摊费的依据。《前期物业管理协议》第十四条是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款,在约定的公共分摊费用中,其中高层住户二次加压供水电费按实际发生数计收和政府指导价三级最高限价每平方米 1.20 元



(1.18元/平米+其他分摊费用=1.20元)内分摊是有文件依据的。嘉和物业公司把小区公共水电费全额分摊给业主属违法重复收费。根据《中华人民共和国合同法》第三十九条,第四十条“格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。提供格式条款的一方免除其责任,加重对方责任排除对方主要权利的,该条款无效”及第四十一条“对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释”因此,本案应当适用《前期物业管理协议》第五条二款的约定。谢琼珍与嘉和物业公司签订的《前期物业管理协议》是以嘉和物业公司提供格式条款签订的,签订时嘉和物业公司不仅没有对第十四条款以合理方式提请谢琼珍注意,反而有以合法形式掩盖非法用意,误导谢琼珍签名承约。而谢琼珍在签订《前期物业管理协议》时已在多条不公平的格式条款打了叉表示有异议,并从2012年至2017年嘉和物业公司、谢琼珍也都没有收缴除二次加压供水以外的水电公摊费,只是嘉和物业公司于2017年对该小区物业服务管理收费实行承包后强行增加此项费用,遭到全体业主抗议,拒交而引发本诉讼。一审法院有意忽略《前期物业管理协议》第五条第二款,仅依据对嘉和物业公司有利的第五条第一款和第十四条作出“第



五条的相关规定费用并未明确包含公共水电公摊费用”“从公平合理的角度出发，谢琼珍一直以来也接受嘉和物业公司的公共水电服务，应按《前期物业管理协议》第十四条约定的公摊费用按实际发生数额计收公摊水电费来履行”的错误判定，明显偏袒嘉和物业公司。也与本案一审判决的事实相矛盾。根据《物业服务收费管理办法》第九条“包干制是指由业主向物业管理企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业管理企业享有或者承担的物业服务计费方式”第十一条“实行物业服务费包干制的，物业服务费用的构成包括物业服务成本，法定税费和物业管理企业的利润。成本构成：1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；2. 物业共用部位、公共设施的设备的日常运行、维护费用；3. 物业管理区域清洁卫生费用；4. 物业管理区域绿化养护费用；5. 物业管理区域秩序维护费用；6. 办公费用；7. 物业管理企业固定资产折旧；8. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用的规定，《前期协议》第十四条“按实际发生数计收”的费用置于物业服务成本的部分。因此。本案的公共用水电分摊费（二次加压供水电费除外）不能重复收取。一审法院对事实认定不清，适用法律错误。二、谢琼珍已提供充分证据证明嘉和物业公司在管理嘉和豪庭小区系执行政府指导价三级标准；嘉和物业公司收取的物业费、公摊费已超出三级政府指导价的最高限价。一审法院对事实认定不清，是对前期物业管理法律文件理解错误。谢琼珍在一审已提供能充分证明嘉和物业公司管理嘉和豪庭小区系执行政府指导价



三级标准的主要证据：1. 证据二，嘉和豪庭物业管理处《致业主的一封信》、嘉和豪庭业主上访问题回复函。2. 证据三，《嘉和豪庭收费公示牌》、公证书。根据《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》第三条二款及《物业服务收费管办法》第八条的规定，嘉和物业公司依照法律规定，在签订《前期物业管理协议》时在嘉和豪庭小区四个显眼位置张贴《嘉和豪庭收费公示牌》，然后按照《公示牌》第一项“物业管理企业和业主按服务内容，服务质量，根据基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定具体物业服务收费标准”的说明，签订《前期物业管理协议》，在该协议第六条约定“住宅物业管理费按建筑面积每月每平方米 1.18 元（上浮 18%）。因此，《嘉和豪庭收费公示牌》有法律依据；具有法律效力，应受法律保护。3. 证据六，《会议记录》，证明嘉和物业公司提供的是三级服务标准。4. 证据八，业主签名确认证明材料。5. 一审谢琼珍申请法院向区信访局调查的《关于嘉和豪庭小区业主信访事项 (DB-D065) 核查情况的报告》，该答复文件均证明了嘉和物业公司在管理嘉和豪庭小区时，系执行政府指导价三级标准。根据《广东省物业管理条例》第三十七条第二款“实行政府指导价的前期物业服务费标准，应当按照政府指导价的有关规定执行”。茂价 (2012) 348 号《关于公布茂名市区住宅物业服务收费政府指导价的通知》及附件一《茂名市区住宅物业服务收费政府指导价基准价和浮动幅度》，三级有电梯：基准价每月每平方 1 元，上下浮动幅度 20%与《嘉和豪庭收费公示牌》一致：《茂名市



物业服务收费管理实施细则》第十五条第二款“实行政府指导价的物业管理区域的公共水电费分摊后，每平方的物业服务费金额不得超过对应等级政府指导价的最高限价即本案嘉和物业公司的管理费收取标准为每平方米住宅物业费基准价为1元/平方/月（上下浮动20%）最高限价为1.20元/平方月（即物业费+公摊费 $\leq$ 1.20元。一审庭审时嘉和物业公司已经承认其收取的物业服务费用加公摊费用每平方超过1.18元，达到1.4元左右，已超出政府指导价三级最高限价标准，但一审法院判令谢琼珍承担600元公共用水电分摊费错误。

三、嘉和物业公司没有履行相关管理义务，管理严重不达标，服务质量标准与收费标准不符，存在严重服务质量问题，应当承担相应的过错责任。四、一审判决无视谢琼珍提供的证据，错误把举证责任完全归于谢琼珍，不符合举证的原则。

1. 一审法院认定谢琼珍应承担其所在小区的物业管理费收费标准经相关主管部门核定为三级服务等级并经小区二分之一以上业主同意的举证责任是错误的。理由：一是嘉和小区服务等级为三等证据充分：二是根据茂价[2012]347号《茂名市物业服务收费管理实施细则》第九条实行政府指导价的物业服务收费，具体标准由物业服务企业在当地政府指导价范围内，根据物业服务实际情况与业主协商确定，并得到物业管理区域内业主总户数二分之一以上业主同意，报物业所在地价格主管部门备案”的规定，在价格主管部门备案提供服务等级收费标准证据的应是嘉和物业公司（服务收费单位），因此，嘉和物业公司才是承担该举证证明其服务等级的责任的



主体。但一审法院把该责任强行加于谢琼珍明显不合理、不合法。2. 该小区二次加压供水电费随业主的多次上访抗议而每立方水加压电费在 7 元, 3.9 元, 2.9 元, 0.67 元... 反复变动。根据嘉和物业公司公布的资料对此, 小区一栋 (30 层高) 的二次加压供水电费单价: 2017 年 9-10 月分别为 1.434 元; 2018 年 3-4 月 1.278 元; 2019 年 6 月为 0.678 元。2 栋 (18 层高) 2017 年 3-4 分别为 2.69 元, 2017 年 11-12 月分别为 0.984 元, 这些单价随不同时月相差几倍反复变化不可信。据相关专家认为正常加压每立方水不超一度电, 这一结论在茂名类似楼盘也得到证实。其次认定供水电费是否准确, 主要并不是发票, 金额和计算方法, 而是供水电设备, 暗埋线路, 计量电表, 每月电表读数及做账。要查清这部分内容的准确性, 依法应由施工及报装单位申请法定部门进行, 谢琼珍及业主是无权处理的, 一审中谢琼珍也已申请法院对该项证据依法进行查清或处理, 而法院几次要嘉和物业公司对其原举证据进行了修改。2018 年 3 月 30 日业主也已向嘉和物业公司提出书面要求其组织完成此项复查工作, 但至今未作处理或答复。嘉和物业公司违反《前期物业管理协议》第二条第 1、9 款及第五条第 1 款约定。根据《前期物业管理协议》第二十一条约定和《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》第三条一款, 嘉和物业公司应负责任。一审判决不合理地加大谢琼珍的举证责任, 有违司法公平公正。综上所述, 恳请贵院依法支持谢琼珍的诉讼请求。



嘉和物业公司辩称：一、嘉和豪庭小区业主与嘉和物业公司签订的《前期物业管理协议》约定物业费每月 1.18 元/平方米，不含公共分摊费，公摊费按实际发生的数额计收，另行收取，属合理收费，主要证据表现如下：（一）、《前期物业管理协议》第五条第 2 点约定：“公共设施、设备的维修、养护、运行和管理的费用由物业管理服务费支出”，并不包含公共设施设备的耗能费（即水电费），因此与第十四条所约定的：“公共分摊费用：按实际发生的数额计收”不存在约定重复之说。（二）、《茂名市物业服务收费管理实施细则》第十五条：“住宅物业管理区域内走廊、楼梯、路灯、电梯、等公共设施的公共水电费用可以由业主与物业服务企业约定的分摊办法合理分摊，另行收取。实行政府指导价物业管理区域的公共水电费用分摊后，每平方的服务费收费金额不得超过对应政府指导的最高限价。”《关于公布茂名市区住宅物业服务收费政府指导价的通知》第二条：“实行政府指导的物业管理区域，其具体收费标准由物业企业根据服务内容在政府指导价范围内制定具体收费标准，但必须得到物业管理辖区内业主总户数二分之一以上业主（每套住宅有多个产权人的，按一位业主计算）的书面同意”。1. 《前期物业管理协议》约定物业费为每月 1.18 元/平方米，公摊费另行收取是合理、合法、合规的。2. 嘉和豪庭小区总户数为 1348 户，已有约 1227 户业主签订《前期物业管理协议》，已达到二分之一以上的同意。（三）、出台《茂名市物业服务收费管理实施细则》的茂名发改委也官方回复：其部门没有评定物业公司等级的资质，是根据物业公司和业主



双方约定的收费标准来考核服务质量。物业公司根据双方约定所收取费用总和的平均单价约为 1.3 元/平方米,属二等服务收费标准,因此需参照相对应等级服务标准提供服务。(四)、一审中嘉和物业公司已提交分摊费用的发票、分摊方式和详细的计算数据,经法院审核并无虚假数据。二、嘉和物业公司完全按照《前期物业管理协议》约定的服务标准和《茂名市住宅物业管理服务等级标准》提供服务:谢琼珍在一审所提供的服务不达标的证据:1.不是嘉和物业公司管理和服务范围,2.不是嘉和物业公司职责范围。因此一审判决谢琼珍另行需求解决的途径。综上所述,我司收取谢琼珍的公摊费用是合法、合理。因此,一审判决适用法律正确,请依法予以维持,并驳回谢琼珍的诉讼请求,维持原判。

嘉和物业公司向一审法院提出的诉讼请求:1.判令谢琼珍缴交尚欠公共用水电分摊费人民币 600 元;2.谢琼珍负担本案诉讼费用。

谢琼珍向一审法院提出的反诉请求:1.判令嘉和物业公司退还多收取 2012 年 12 月至 2013 年 12 月期间物业费用 63 元给谢琼珍;2.判令嘉和物业公司偿还 B4-1702 房修复费 281 元给谢琼珍;3.本诉、反诉受理费均由嘉和物业公司负担。

一审法院经审理查明,2012 年 9 月 11 日电白县新建房地产开发有限公司(出卖人)与谢琼珍(买受人)签订一份《商品房买卖合同》,约定一、电白县新建房地产开发有限公司出售位于茂名市电白区水东镇光明路 288 号嘉和豪庭小区 B4 栋 1702 房给谢琼珍,该商品房的建筑面积共 131.86 平方米(套



内建筑面积 111.97 平方米、公共部位与公用房屋分摊建筑面积 19.89 平方米), 出卖人应当在 2012 年 10 月 30 日前, 依照国家和地方人民政府的有关规定, 将具备下列第 4 种(该商品房工程质量经验收合格)条件, 并符合本合同约定的商品房交付买受人使用。之后, 谢琼珍领取的房产证记明涉案的房屋建筑面积为 127.42 平方米(套内建筑面积 111.64 平方米)。二、买受人在签订本买卖合同时, 应与出卖人或其委托的物业管理公司签订《前期物业管理服务协议》; 水东镇嘉和豪庭商住小区物业由电白区嘉和物业管理有限公司负责管理, 买受人应与电白区嘉和物业管理有限公司签订有关物业管理协议等。庭审中, 嘉和物业公司、谢琼珍双方对是否签订《前期物业管理协议》各持己见, 谢琼珍主张在签订《前期物业管理协议》时, 谢琼珍认为该协议条款不平等的内容打了“x”, 嘉和物业公司不给回谢琼珍, 但嘉和物业公司主张谢琼珍陈述不属实。另查明, 根据嘉和物业公司(反诉谢琼珍)嘉和物业公司(甲方)与其他业主王朱林、王金霞(乙方)于 2015 年 5 月 18 日签订的《前期物业管理协议》, 该协议第三条第 3 款约定: “第三条乙方权利和义务……3. 依据本协议向甲方按时足额交纳物业管理费、二次供水电费、花园水电分摊费、电梯电费、车场管理费等费用。并向有关部门交纳水费、电费、卫生费、电信费、有线电视管理费等各项费用。” 该协议第五条第 1 款、第 2 款约定: “第五条在物业管理区域内, 甲方提供的前期物业管理服务包括以下内容: 1. 房屋建筑共用部位的维修、养护和管理, 包括: 楼顶天面、外墙面、楼梯间、通道、电梯、电房、本主



体上下水管道、公共箱、加压泵、机电设备、监控系统、刷卡系统和消防设施等楼体公共设施的维修、养护等(维修费由住宅专项维修资金支付,没有设立专项维修资金由全体业主等筹措资金支付)。2.公共设施、设备的维修、养护、运行和管理,包括:住宅区的通道、路灯、沟、渠、池、井、园林绿化地、文化娱乐体育场、走廊等公共场所(地)的管理、养护(其费用由管理服务费支出)。”该协议第六条第1款、第2款约定:“第六条物业管理服务费用(不包括房屋共用部位共用设施设备大中修、更新、改造的费用)。1.乙方交纳物业服务费起始时间:从发展商通知业主收房日起计,向甲方缴纳管理服务费。2.管理服务费暂按当地物价部门有关规定收取:(1)住宅物业管理费按建筑面积每月每平方米 1.18 元....”该协议第十四条约定:“第十四条公共分摊费用:按实际发生的数额计收。1.公共电用分摊:差额电量、水泵用电量、梯灯用电量、电梯用电、小区范围内的路灯、装饰灯用电量、二次加压所耗电费、消防用电、智能系统所耗电费等(可根据政府有关部门定价而进行调整)。2.公共用水分摊:清洗水池、清洁用水、绿化用水、消防用水等(可根据政府有关部门定价而进行调整)。”2012年12月8日,嘉和物业公司要求谢琼珍按照房屋131.86平方米的建筑面积预交一年物业管理费1867元。谢琼珍未向嘉和物业公司缴纳公共水电分摊费。嘉和物业公司只主张谢琼珍尚欠2017年3月1日起至2019年5月31止的公共水电分摊费用600元(其中二次供水分摊电费为193元,公共设备分摊电费49.09元,B4栋公共用电分摊费为327.85元,公共用水分摊



费 30.2 元)。再查明,在本案开庭审理中,嘉和物业公司、谢琼珍双方均确认嘉和豪庭住宅小区至今未成立业主委员会,该小区的物业管理收费执行政府指导价和按包干制收取物业管理费。嘉和物业公司在举证中表明系按商品房建筑面积,以每平方米 1.18 元计算收取谢琼珍的物业管理费。

一审法院认为:根据嘉和物业公司与其他业主签订的《前期物业管理协议》第三条规定:乙方依据本协议向甲方按时足额交纳物业管理费、二次供水电费、花园水电分摊费、电梯电费、车场管理费等费用。并向有关部门交纳水费、电费、卫生费、电信费、有线电视管理费等各项费用。第五条规定:在物业管理区域内,甲方提供的前期物业管理服务包括以下内容:房屋建筑共用部位的维修、养护和管理,包括:楼顶天面、外墙面、楼梯间、通道、电梯、电房、本主体上下水管道、公共箱、加压泵、机电设备、监控系统、刷卡系统和消防设施等楼体公共设施的维修、养护等(维修费由住宅专项维修资金支付,没有设立专项维修资金由全体业主等筹措资金支付)。第十四条规定:公共分摊费用:按实际发生的数额计收。1. 公共电用分摊:差额电量、水泵用电量、梯灯用电量、电梯用电、小区范围内的路灯、装饰灯用电量、二次加压所耗电费、消防用电、智能系统所耗电费等(可根据政府有关部门定价而进行调整)。2. 公共用水分摊:清洗水池、清洁用水、绿化用水、消防用水等(可根据政府有关部门定价而进行调整)。据上,第五条的相关规定费用并未明确包含公共水电分摊费用,结合第三条、第十四条的理解,本案的公共水电分摊费应按实际发生数额计



算。虽然双方未能提供签订《前期物业管理协议》，但从公平合理的角度出发，谢琼珍一直以来也接受了嘉和物业公司的公共水电服务，故也应按《前期物业管理协议》第十四条约定的公共分摊费用按实际发生的数额计收公摊水电费来履行。嘉和物业公司请求谢琼珍支付公共用水电分摊费 600 元事实清楚，在谢琼珍未提供证据证明足以推翻嘉和物业公司诉求外，故嘉和物业公司请求谢琼珍支付公共用水电分摊费 600 元，予以支持。对于谢琼珍的反诉多收取物业费及修复费、修复受损电器问题。1. 关于谢琼珍主张多收取物业费问题。虽然《商品房买卖合同》约定的涉案房屋的建筑面积为 131.86 平方米，但房产证记载的面积为 127.42 平方米。参照《茂名市物业服务收费管理实施细则》第十七条规定“物业服务收费根据法定产权面积按月计收。房产证未记载建筑面积或未办理房产证的，以物业买卖合同约定的建筑面积为准。”据此，物业费的收取应按房产证记载建筑面积 127.42 平方米，按 1.18 元/平方米收取，一年的物业费为 1804 元（127.42 平方米 × 1.18 元/平方米/月 × 12 个月），嘉和物业公司多收取的 63 元（1867 元 - 1804 元）应返还给谢琼珍；2. 关于谢琼珍主张修复费、修复受损电器问题。因谢琼珍该反诉请求与本案是不同法律关系，不是本案处理的范围，本案不合并审理，谢琼珍可另寻法律途径解决。谢琼珍辩称二次加压的电费金额不准确，应不予认定，因嘉和物业公司已举证证明二次加压用电的发票、金额及计算方法，谢琼珍未提出相反证据证实嘉和物业公司的上述金额有误，对谢琼珍的该辩称意见不予采纳。谢琼珍辩称应按不超过三级服



务的收费标准上浮 20%即 1.20 元计算整个物业管理费和除二次加压外的全部公摊水电费,但谢琼珍未举证证明其所在小区的物业管理费收费标准经相关主管部门核定为三级服务等级并经嘉和物业公司及小区二分之一以上业主同意,且该辩称意见与嘉和物业公司与其他业主签订并履行多年的《前期物业管理协议》的约定不一致,不予采纳。谢琼珍辩称嘉和物业公司将物业管理费与不合理的公摊水电费捆绑收费,导致其不能单独缴交物业管理费,从而主张不应计收所欠物业管理费的滞纳金,因谢琼珍未能举证证明公摊水电费不合理,谢琼珍的该辩称意见缺乏事实依据,不予采纳。综上所述,一审法院依照《中华人民共和国民法总则》第一百七十六条,《中华人民共和国合同法》第一百零九条,《物业管理条例》第四十条,《物业服务收费管理办法》第六条、第七条第一款,《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第九十条之规定的规定,判决:一、限谢琼珍在本判决发生法律效力之日起十五日内向茂名市电白区嘉和物业管理有限公司支付从 2017 年 3 月 1 日起至 2019 年 5 月 31 日止的公共用水电分摊费 600 元;二、限茂名市电白区嘉和物业管理有限公司在本判决发生法律效力之日起十五日内向谢琼珍返还物业管理费用 63 元;三、驳回谢琼珍的其他诉讼请求。如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务,应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定,加倍支付迟延履行期间的债务利息。本诉案件受理费 50 元,谢琼珍负担;反诉案件受理费 25 元,由茂名市电白区嘉和物业管理有限公司负担 4.27 元,谢琼珍负担



20.73 元。

二审期间，谢琼珍向本院提交四组新证据。证据一，户口本、嘉和豪庭（1702）《前期物业管理协议》、（2903）《前期物业管理协议》、证明材料，拟证明 1702、2903 两套房产产权人与本案代理人李成庚是夫妻关系、父子关系，该两份《前期物业管理协议》均由户主李成庚笔签。一审嘉和物业公司诉谢琼珍未签《前期物业管理协议》不是事实，谢琼珍、业主在《前期物业管理协议》重复收费、加重业主责任的格式条款打叉表示有异议。根据《中华人民共和国合同法》第三十九、四十和四十一条规定，《前期协议》第十四条等均属无效格式条款，应按第五条约定履行。一审判决“谢琼珍一直以来接受了嘉和物业公司的公共水电服务，也应按《前期物业管理协议》第十四条约定按实际发生数计收公摊水电费来履行”错误。3，1702 房《商品房买卖合同》于 2012 年 9 月 11 日签订，该合同没有前期物业协议约定的内容，违反《广东省物业管理条例》第三十七条规定。物业公司统一规定《前期物业管理协议》在交楼之日签订。1702 房《前期物业管理协议》签订日期为 2012 年 11 月，相隔几个月，因购房房款已支付完毕，只能在不公平的格式条款打叉表示有异议。嘉和物业公司辩称“买受人在购买房屋时已清楚并同意《前期物业管理协议》约定的条款”没有事实依据。证据二，复查申请书、业主向省巡视组举报信，拟证明谢琼珍多年来举报嘉和物业公司超三级最高限价收取公摊费和二次加压供水电费严重超高等，请求政府处理。2. 物业所在地价格主管部门电白区发改局查清嘉和物业公司“提



供的服务为三等，物业服务收费最高限价 1.2 元每平方米，包括其他公共水电费在内，只是未包二次加压供水电费”。一审作出“谢琼珍未能举证所在小区收费标准经相关部门核定为三等并经小区二分之一以上业主同意”的判定错误。证据三，2015 年 11 月 21 日室内摩托车固定车位月保收款收据（与一审提交证据：嘉和豪庭收费公示牌、公证书、茂价（2012）348 号附件 1），拟证明 1. 嘉和豪庭收费公示牌有政府收费文件依据、监制单位、投诉电话，嘉和物业公司依据《物业服务收费办法》第八条规定而制定并在小区四个显著位置公示，依法应确认该证据的“三性”。2. 结合《前期物业管理协议》第六条约定物业费月 1.18 元每平方米的收费标准及嘉和物业公司 2015 年 11 月 21 日开出的室内摩托车固定车位月保收款收据，该收费项目、收费标准等内容与嘉和豪庭收费公示牌完全一致，证实嘉和豪庭收费公示牌是嘉和物业公司制作公示并已执行多年。证据四，光碟：录像、录音、照片（主要内容已于 2018 年 8 月 27 日作为举报材料证据送省巡视组）。拟证明：1. 2019 年 1 月 25 日下午 3 时 47 分会议录音：区发改局物价所原所长苏建忠等确认嘉和物业公司、谢琼珍对小区服务管理不符二级标准的评价，决定按政府指导价三级最高限价月每平方米 1.2 元（包括除二次加压供水电费外的其他水电费），将超出部分责令其退还。一审“谢琼珍未能举证证明其所在小区的物业收费标准经相关主管部门核定为三等并经小区二分之一以上业主同意”的判定错误；2. 高压供水专家论述正常二次加压供水每吨不会超一度电；3. 业主抗交违法收费车辆受限进入小区，



停放小区外遭到严重破坏，4. 小区管理混乱，严重不达三等标准。嘉和物业公司发表质证意见：对户口簿的真实性没有异议；对《前期物业管理协议》的真实性、关联性、合法性均予认可；对证明材料及电白区政府办公综合呈批表、申请表的真实性、关联性、合法性均不予认可；对收据复印件的真实性认可，但并没有关联性，收据提供的是摩托车的收费，因为车场的停车未售车位的产权是属于开发商的，开发商有权调整出租的价格，收据不能证明谢琼珍要证明的事实；对证明材料，根据嘉和物业公司查核，汪桂华与我方签订的《前期物业管理协议》并没有该材料中陈述的在相关材料上打 X，对该份材料的真实性有质疑；《前期物业管理协议》第五条第 2 点讲到对公共设施维护、养护、运行和管理，由物业管理费支出，但并没有包括公共设施设备能耗即电费。

一审判决查明的事实，本院予以确认。

本院认为，根据各方当事人在二审中的上诉和答辩意见，本案的争议焦点为：一、关于嘉和物业公司收取的物业服务费中是否已包含公摊水电费用的问题。二、关于本案是否对谢琼珍主张的嘉和物业公司提供物业服务质量不达标应承担过错责任的问题进行处理的问题。

一、关于嘉和物业公司收取的物业服务费中是否已包含公摊水电费用的问题。

经查，谢琼珍与嘉和物业公司签订的《前期物业管理协议》中对是否在物业服务费外另行分摊交纳公摊水电费用的问题约定自相矛盾，双方各执一词。依照《中华人民共和国



合同法》第六十一条“合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的，可以协议补充；不能达成补充协议的，按照合同有关条款或者交易习惯确定”的规定，谢琼珍与嘉和物业公司就上述问题约定不明确且无法达成补充协议，本院按照合同有关条款或交易习惯对该问题作出认定。《前期物业管理协议》中并未有约定物业服务费用的形式的合同条款，但谢琼珍和嘉和物业公司在一审中均确认物业服务费用的收取执行政府指导价及采取包干制形式，应视为双方就未约定明确的物业服务费用的形式问题达成了补充协议合同条款，本院对此予以确认。根据该约定和《物业服务收费管理办法》第十一条第一款“实行物业服务费用包干制的，物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润”和第三款“物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：1、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；3、物业管理区域清洁卫生费用；4、物业管理区域绿化养护费用；5、物业管理区域秩序维护费用；6、办公费用；7、物业管理企业固定资产折旧；8、物业共用部位、共用设施设备及其公众责任保险费用；9、经业主同意的其它费用”的规定，实行物业服务费用包干制的嘉和物业公司收取的物业服务费用里面包括物业共有部位、共有设施设备的日常运行、维护费用和物业管理区域绿化养护费用。经查，嘉和物业公司主张的四项公摊水电费用第一项二次加压用电公摊，第二项业主所在单



栋楼的电梯、大堂、楼层通道的电费公摊，第三项整个小区的公共设施设备用电分摊和第四项绿化用水、消防用水的用水分摊中的第二项、第三项属于上述的物业共有部位、共有设施设备的日常运行费用，第四项属于上述的物业管理区域绿化养护费用，因此，该第二项、第三项和第四项费用属于嘉和物业公司收取的物业服务费中包括的费用，谢琼珍上诉主张不应再交纳该第二项、第三项和第四项公摊水电费用于法有据，本院予以支持，一审判决认定谢琼珍应支付该部分公摊水电费用属认定事实错误，本院予以改正。一审判决认定谢琼珍另行支付二次供水分摊电费正确，本院予以支持。嘉和物业公司提供计算二次供水分摊电费的公式、计算明细等证实其主张谢琼珍应支付的二次供水分摊电费金额，谢琼珍对该计算方式无异议，一审判决据嘉和物业公司主张的金额认定谢琼珍支付 2017 年 3 月 1 日至 2019 年 5 月二次供水分摊电费 193 元正确，本院予以维持。

二、关于本案是否对谢琼珍主张的嘉和物业公司提供物业服务质量不达标应承担过错责任的问题进行处理的问题。

依照《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》第三条第一款“物业服务企业不履行或者不完全履行物业服务合同约定的或者法律、法规规定以及相关行业规范确定的维修、养护、管理和维护义务，业主请求物业服务企业承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任的，人民法院应予支持”的规定，嘉和物业公司若未依约履行物业服务义务，谢琼珍应请求嘉和物业公



司承担违约责任，但谢琼珍并未在本案中提起反诉请求嘉和物业公司承担相应的违约责任且其主张嘉和物业公司承担的是过错责任而不是违约责任，因此，该问题不属于本案审理范围，谢琼珍应另寻法律途径解决。

综上所述，谢琼珍的上诉请求部分成立。一审判决认定事实不清，适用法律不正确。本院依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第二项的规定，判决如下：

一、维持茂名市电白区人民法院（2019）粤0904民初3117号民事判决书第二项；

二、撤销茂名市电白区人民法院（2019）粤0904民初3117号民事判决书第一项、第三项；

三、限谢琼珍于本判决发生法律效力之日起十五日内向茂名市电白区嘉和物业管理有限公司支付从2017年3月1日至2019年5月31日期间的二次供水分摊电费193元；

四、驳回茂名市电白区嘉和物业管理有限公司其他诉讼请求。

五、驳回谢琼珍的其他诉讼请求。

如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

一审案件受理费50元，由谢琼珍负担16元，由茂名市电白区嘉和物业管理有限公司负担34元；反诉案件受理费25元，由茂名市电白区嘉和物业管理有限公司负担4.27元，谢琼珍负担20.73元。二审案件受理费50元（谢琼珍已预交），由谢



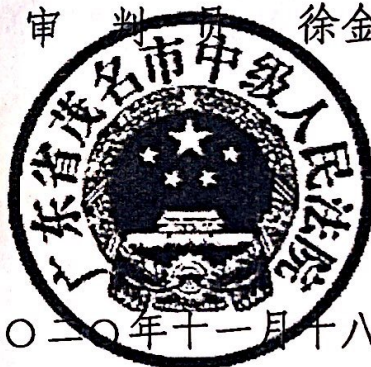
琼珍负担 16 元，由茂名市电白区嘉和物业管理有限公司负担 34 元。茂名市电白区嘉和物业管理有限公司负担的 34 元由其迳付给谢琼珍，本院不再另行退收。

本判决为终审判决。

审 判 长 庞健军

审 判 员 江剑兵

审 判 员 徐金信



二〇二〇年十一月十八日

本件与原本核对无异

书 记 员 区成秀

