

物业管理实用系列丛书 之四



WUYE CHONGTU JIEXI

物业冲突解析

赵北利 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

物业管理实用系列丛书 之四

WUYE CHONGTU JIEXI

物业冲突解析

赵北利 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业冲突解析 / 赵北利编著. — 杭州: 浙江大学出版社,
2007.9

ISBN 978-7-308-05576-5

I. 物… II. 赵… III. 物业管理—研究 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 147852 号

物业冲突解析 赵北利 编著

责任编辑 张道勤

封面设计 刘依群

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 临安市曙光印务有限公司

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 13

字 数 233 千

版 印 次 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-05576-5

定 价 26.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571) 88072522

序

物业管理是随着我国住房制度改革、住房商品化后,在中国房地产快速发展背景下产生的一种新生事物。物业管理在中国大地上一出现就显示了强大的生命力和广阔的发展前景。它的产生与发展对于改善人民群众的生活、工作环境,提高城市管理水平,构建和谐社会起着十分重要的作用。但是随着中国物业管理的快速发展,围绕着物业管理的各种矛盾也快速增长,业主与物业公司由于各方面原因产生的冲突也在不断增加。这种冲突不仅对微观的物业管理带来破坏作用,也给宏观的社会环境带来不良影响。

本书作者从事物业管理多年,在长期的工作阅历和社会实践中积累了许多宝贵的经验。作者从物业冲突的基本理论入手,分析了物业冲突的性质、特点,冲突的分类、产生的原因以及解决的方法。从物业管理冲突、安防冲突、装修冲突、收费冲突等方面对物业冲突的类型加以分析,提出了解决物业冲突的预防和化解原则。书中还涉及许多实际的物业案例,深入浅出,形象生动,实用性强。

冲突是现代管理中的重要课题之一,冲突的发生是普遍存在的,物业管理也不例外。物业冲突是冲突理论在物业管理中的应用,物业冲突实际上来自现实中冲突管理的滞后。值得称道的是,本书从理论的高度对物业冲突的效应、冲突规律以及冲突心理进行了详细的分析,对物业冲突的原因进行了深层次分析,是对物业冲突进行的有益探索,迈出了对物业管理冲突理论研究可喜的一步,具有较高的理论水平,对物业管理的实践具有较强的指导意义。

把冲突理论引入物业管理,从理论上对物业冲突加以分析,从实务的角度对物业冲突的预防和化解加以指导。这不仅对物业管理冲突理论研究具有推

动作用,也对物业管理行业发展,构建和谐社区,创建和谐社会有一定的指导作用。

我对本书的出版表示衷心祝贺,希望从事物业管理工作的专业人士能够不断地总结经验,著书立说,为推动物业管理发展做出贡献。

北京林业大学教授
中国物业管理协会常务理事

蘇軾

2007 年 6 月 3 日

本书, 旨在帮助读者了解, 因现实生活中的物业管理类事件引发的纠纷, 因案析具, 如本书中工、地、管、业、物、等、类、事、件、从、本、书、中、可、以、找、到、解、决、的、方、法、出、于、此、书、的、编、写、目、的、是、为、了、使、读、者、在、工、地、管、业、物、等、类、事、件、中、能、找、到、解、决、的、方、法、

本书的编写, 旨在帮助读者了解, 因现实生活中的物业管理类事件引发的纠纷, 因案析具, 如本书中工、地、管、业、物、等、类、事、件、从、本、书、中、可、以、找、到、解、决、的、方、法、出、于、此、书、的、编、写、目、的、是、为、了、使、读、者、在、工、地、管、业、物、等、类、事、件、中、能、找、到、解、决、的、方、法、

本书的编写, 旨在帮助读者了解, 因现实生活中的物业管理类事件引发的纠纷, 因案析具, 如本书中工、地、管、业、物、等、类、事、件、从、本、书、中、可、以、找、到、解、决、的、方、法、出、于、此、书、的、编、写、目、的、是、为、了、使、读、者、在、工、地、管、业、物、等、类、事、件、中、能、找、到、解、决、的、方、法、

本书的编写, 旨在帮助读者了解, 因现实生活中的物业管理类事件引发的纠纷, 因案析具, 如本书中工、地、管、业、物、等、类、事、件、从、本、书、中、可、以、找、到、解、决、的、方、法、出、于、此、书、的、编、写、目、的、是、为、了、使、读、者、在、工、地、管、业、物、等、类、事、件、中、能、找、到、解、决、的、方、法、

前 言

本书的编写, 旨在帮助读者了解, 因现实生活中的物业管理类事件引发的纠纷, 因案析具, 如本书中工、地、管、业、物、等、类、事、件、从、本、书、中、可、以、找、到、解、决、的、方、法、出、于、此、书、的、编、写、目、的、是、为、了、使、读、者、在、工、地、管、业、物、等、类、事、件、中、能、找、到、解、决、的、方、法、

客 户

我国的物业管理行业近年来呈现出蓬勃发展的良好势头, 取得了令人瞩目的成绩。但在发展过程中存在和暴露出的诸多问题与矛盾, 也日趋凸显和严重, 物业区域内出现的各类纠纷和冲突, 就是这些问题与矛盾的集中反映, 由于始终无法对这些纠纷和冲突予以有效地扼制和解决, 从而成为制约物业管理行业发展的“瓶颈”和障碍。

据中国人民大学制度分析与公共政策研究中心“社区治理”课题组的调研报告显示, 许多城市和地区的物业纠纷已经到了相当激烈的程度。从纠纷类型看, 物业业主与物业企业之间的纠纷位居数量第一, 占全部个案的 68%; 从纠纷发生的激烈程度看, 冲突严重、比较严重和一般的抽样调查比例, 分别为 38.5%、38.5% 和 23%; 在其调研的全部个案中, 因物业纠纷而引发的肢体冲突与暴力事件已高达 26%; 从纠纷发生的实质原因看, 调研的全部个案基本都与共有财产权争议有关, 其中有 60% 的个案牵涉到严重的共有财产权争议; 从纠纷涉及的对象看, 发生在物业小区中的纠纷主要牵涉到个人与团体之间、团体与团体之间、甚至群众与政府之间的利益关系纠葛。

虽然, 物业区域内出现的各类纠纷和冲突, 都有着其存在的合理性与必然性, 是物业管理行业发展与完善的过程中不可避免的“阵痛”, 但频发的纠纷和冲突, 势必会从一个侧面给和谐社会的构建带来极为不良的负面影响。为此, 重视和研究物业区域内各类纠纷和冲突的消极性和破坏性, 采取有效措施扼制其生成, 并将其化解于萌芽状态之中, 是物业管理理论工作者和物业管理企业义不容辞的责任和义务。在《物业冲突解析》一书中, 作者根据多年的物业管理实践经验, 针对当前物业管理与服务过程中出现和存在的各类冲突, 结合

具体案例,系统分析了各类物业冲突的生成原因、形成规律和影响作用,并提出了预防的措施和解决的方法。本书从实用的角度帮助物业管理工作有效预防化解物业冲突,以促进和推动物业管理与服务整体质量的全面提升,这是作者编著此书的初衷和目的。

在编写《物业冲突解析》一书过程中,由于受到思路层级和视野角度的局限,本书在篇章结构的组织、各类案例的选编以及具体内容的阐述上,都可能存在着一些不足之处,竭诚欢迎读者予以批评指正。

作者

2007年4月

2007年4月

目 录

(15)			
(15)			
(35)			
目 录			
(45)			
(45)			
(52)			
(58)			
序			
前 言			
第一章 物业冲突理论(一)			
(1)	第一节 物业冲突的属性.....	(1)	
(6)	一、物业冲突的概念.....	(1)	
(16)	二、物业冲突的分类.....	(3)	
(23)	三、物业冲突的性质.....	(3)	
(25)	四、物业冲突的特点.....	(4)	
(33)	五、物业冲突的构成要素.....	(5)	
(33)	第二节 物业冲突的生成原因.....	(11)	
(34)	一、发展进步与理念滞后间的碰撞.....	(12)	
(37)	二、文化交融间的碰撞.....	(12)	
(40)	三、认知差异间的碰撞.....	(15)	
(41)	四、理解沟通间的碰撞.....	(16)	
	五、法规完善与现实需求间的碰撞.....	(16)	
	第三节 物业冲突的影响.....	(17)	
(44)	一、阻碍作用.....	(17)	
(44)	二、破坏作用.....	(18)	
(44)	三、相斥作用.....	(18)	
(49)	四、转化作用.....	(19)	
(52)	五、淡化作用.....	(19)	
(52)	第四节 研究物业冲突的意义.....	(20)	
(52)	一、创建和谐物业区域的需要.....	(20)	

二、促进物业行业发展的需要	(21)
三、完善物业思维理念的需要	(21)
四、预防(化解)物业冲突的需要	(22)

第二章 物业冲突理论(二)

第一节 物业冲突的效应	(24)
一、毁誉效应	(24)
二、“蝴蝶效应”	(25)
三、涟漪效应	(26)
四、偏激效应	(27)
五、后延效应	(28)
六、呼应效应	(28)
第二节 物业冲突规律	(29)
(1) 一、触燃规律	(29)
(1) 二、集聚规律	(30)
(1) 三、失衡规律	(31)
(1) 四、耗散规律	(32)
(1) 五、扩大规律	(32)
(1) 六、制约规律	(33)
第三节 物业冲突的心理分析	(34)
(1) 一、心理概述	(34)
(1) 二、违规心理特征	(37)
(1) 三、冲突心理特征	(40)
(1) 四、克服冲突心理的难点	(41)

第三章 管理冲突

第一节 管理理念冲突	(44)
(1) 一、管理理念冲突的概念	(44)
(1) 二、管理理念冲突的误区	(44)
(1) 三、管理理念冲突案例	(49)
第二节 管理定位冲突	(53)
(1) 一、管理定位冲突的概念	(53)
(1) 二、管理定位冲突的原因	(53)

(12) 三、管理定位冲突的案例	(54)
(13) 第三节 管理违规冲突	(57)
一、管理违规冲突的概念	(57)
二、管理违规冲突的原因	(57)
(14) 三、管理违规冲突的案例	(58)
(15) 第四节 管理无为冲突	(59)
(16) 一、管理无为冲突的概念	(59)
(17) 二、管理无为冲突的原因	(59)
(18) 三、管理无为冲突的案例	(61)
(19) 第五节 管理质量冲突	(62)
(20) 一、管理质量冲突的概念	(62)
(21) 二、管理质量冲突的原因	(63)
(22) 三、管理质量冲突的案例	(64)
(23) 第六节 管理事故冲突	(65)
(24) 一、管理事故冲突的概念	(65)
(25) 二、管理事故冲突的原因	(65)
(26) 三、管理事故冲突的案例	(66)
第四章 安防冲突	
(27) 第一节 违规违纪冲突	(69)
一、违规违纪冲突的概念	(69)
二、违规违纪冲突的原因	(69)
(28) 三、违规违纪冲突的案例	(70)
(29) 第二节 防范过当冲突	(73)
(30) 一、防范过当冲突的概念	(73)
(31) 二、防范过当冲突的原因	(73)
(32) 三、防范过当冲突的案例	(74)
(33) 第三节 防范过失冲突	(76)
(34) 一、防范过失冲突的概念	(76)
(35) 二、防范过失冲突的原因	(76)
(36) 三、防范过失冲突的案例	(77)
(37) 第四节 防范索赔冲突	(81)
(38) 一、防范索赔冲突的概念	(81)

二、防范索赔冲突的原因	(81)
三、防范索赔冲突的案例	(82)

第五章 车管冲突

第一节 车管违规冲突	(89)
一、车管违规冲突的概念	(89)
二、车管违规冲突的原因	(89)
三、车管违规冲突的案例	(90)
第二节 车辆受损冲突	(93)
一、车辆受损冲突的概念	(93)
二、车辆受损冲突的原因	(94)
三、车辆受损冲突的案例	(94)
第三节 车辆丢失冲突	(99)
一、车辆丢失冲突的概念	(99)
二、车辆丢失冲突的原因	(99)
三、车辆丢失冲突的案例	(100)
第四节 车辆收费冲突	(106)
一、车辆收费冲突的概念	(106)
二、车辆收费冲突的原因	(106)
三、车辆收费冲突的案例	(107)

第六章 装修冲突

第一节 装修管理冲突	(111)
一、装修管理冲突的概念	(111)
二、装修管理冲突的原因	(111)
三、装修管理冲突的案例	(112)
第二节 装修违规冲突	(116)
一、装修违规冲突的概念	(116)
二、装修违规冲突的原因	(116)
三、装修违规冲突的案例	(117)
第三节 装修协调冲突	(121)
一、装修协调冲突的概念	(121)
二、装修协调冲突的原因	(122)

三、装修协调冲突的案例	(122)
第四节 装修扰民冲突	(127)
一、装修扰民冲突的概念	(127)
二、装修扰民冲突的原因	(127)
三、装修扰民冲突的案例	(128)
第五节 装修收费冲突	(129)
一、装修收费冲突的概念	(129)
二、装修收费冲突的原因	(129)
三、装修收费冲突的案例	(130)

第七章 收费冲突

第一节 收费标准冲突	(133)
一、收费标准冲突的概念	(133)
二、收费标准冲突的原因	(134)
三、收费标准冲突的案例	(134)
第二节 收费违规冲突	(137)
一、收费违规冲突的概念	(137)
二、收费违规冲突的原因	(138)
三、收费违规冲突的案例	(138)
第三节 收费拒交冲突	(140)
一、收费拒交冲突的概念	(140)
二、收费拒交冲突的原因	(140)
三、收费拒交冲突的案例	(141)
第四节 收费拖欠冲突	(145)
一、收费拖欠冲突的概念	(145)
二、收费拖欠冲突的原因	(145)
三、收费拖欠冲突的案例	(146)

第八章 冲突的预防

第一节 预防冲突的原则	(152)
一、自责自纠原则	(152)
二、宽容理解原则	(153)
三、防微杜渐原则	(153)

四、反馈时效原则	(154)
五、权益均衡原则	(154)
第二节 预防冲突的教育	(155)
一、思想教育	(155)
二、素质教育	(158)
三、规范教育	(159)
四、教育的要求	(160)
第三节 沟通与冲突的预防	(161)
一、沟通的定义	(161)
二、沟通的要求	(164)

第九章 冲突的化解

第一节 冲突化解的原则	(172)
一、对立缓冲原则	(172)
二、扩散控制原则	(173)
三、克己制怒原则	(175)
四、应变善后原则	(176)
第二节 冲突化解的方法	(176)
一、规范解决法	(176)
二、协商解决法	(178)
三、另辟蹊径法	(179)
四、冷处理法	(180)
第三节 冲突化解的技巧	(181)
一、自控	(181)
二、掌控	(182)
三、调控	(184)
第四节 冲突化解的依托	(186)
一、物业管理的主管部门	(187)
二、社区居委会	(188)
三、业主委员会	(190)

参考文献

第一章

物业冲突理论(一)

第一节 物业冲突的属性

一、物业冲突的概念

1. 什么是物业

物业是指已建成投入使用的各类建筑及其相关的设备、设施和场地。各类建筑物可以是一个建筑群和住宅小区等;也可以是单体建筑,如一栋高层或多层住宅楼、写字楼、商住楼、宾馆、停车场等;还可以是单元房产的称谓,如一个住宅单元等。同一家物业,往往可以分属一个或多个产权所有者。而相关的设备、设施和场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、干道等。

根据使用功能的不同,物业一般可分为以下几类:一是居住物业。包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。二是办公物业。包括写字楼、办公楼等。三是商业物业。包括综合楼、商店、酒店、娱乐场所等。四是工业物业。包括工业厂房、仓库等。五是其他用途物业。包括车站、医院、机场、学校等。物业的使用功能不同,对其管理也有着不同的内容和要求。

本章中所指的物业,是根据本书所阐述的内容,从针对性的角度给予的一个狭义上的界定:专指有使用价值、适合于人们工作和居住的房屋,附属市政的公用设施、设备、毗邻的场地等。主要包括:正在使用的各类供工作与居住的写字楼、住宅群,与其相连的场地、庭院、停车场,物业区域内非主干交通道路以及与其相关的一切场所。

2. 什么是物业冲突

《现代汉语辞海》对“冲突”的解释是:互不相容的双方发生公开的对抗。由此,我们可以给予物业冲突一个明确的定义:物业冲突是指在物业管理区域内,互不相容的双方之间的矛盾表面化,并由此导致和发生激烈的争斗与公开的对抗的总和。其表现形式为:口角、拳斗、械斗、群殴、诉讼、暴力事件等。

从以上我们给予物业冲突的定义可以看出:

①物业冲突仅界定于物业区域范围内,超出这一范围,则不属于物业冲突的范畴。

②物业区域内矛盾双方的互不相容,是形成物业冲突的直接原因。

③物业冲突一般具有明显的暴力倾向。

④物业冲突沿着特定的轨迹发生和演变,有一定的规律可循。

3. 物业纠纷与物业冲突的联系和区别

物业纠纷是指在物业区域内,当事人双方为某一事情或事件,因理念或认知的不一致,而引发争执或争论不休行为的总和。物业纠纷与物业冲突,既有联系,又有区别。

①相互联系:一是物业纠纷和物业冲突都是矛盾双方,各自内在的不满或积怨,在一定的条件催发下,予以外在的表露或宣泄,使双方的矛盾表面化和公开化;二是物业纠纷倘若未得到有效的解决,必然会导致物业冲突,而在一般情况下,没有物业纠纷的催助,物业冲突很难形成,这是物业管理特性所决定的,并在物业管理实践中得到了证实;三是不论是物业纠纷,还是物业冲突,都将会对物业管理的整体质量带来难以估量的负面影响。

②相互区别:一是两者的表现形式不同。物业纠纷一般是矛盾双方把各自内在的不满或认知通过非暴力形式(如争执或口角)予以体现;而物业冲突通常是通过暴力的形式(如拳斗、械斗等),体现矛盾双方各自的不满或认知。二是两者转换的时间不同。物业纠纷通常具有一定的潜伏期,若无特定的媒介触燃,一般不会使矛盾双方之间的纠纷表面化或公开化;而物业冲突则有可能在瞬间爆发,具有很大的随机性和杀伤性。三是两者反应程度不同。物业纠纷的矛盾双方情绪一般不会失控,矛盾双方都有把纠纷控制在一定范围内的共识;而物业冲突则是矛盾双方(或某一方)的情绪失控,导致攻击性的言语或行为的发生,催生了另一方的情绪失控,进而产生对应性的语言谩骂或行为攻击。四是最终的结果不同。物业纠纷在一般情况下,不会对物业区域内和谐的工作与生活氛围带来严重的破坏;而物业冲突若处理不当,甚至可能引发或造成流血事件,严重破坏物业区域内工作和生活环境的和谐与稳定。

这些都在物业管理实践中得到了证实。

二、物业冲突的分类

根据物业管理工作实际,物业冲突大致可划分为如下几类:

1. 管理冲突。是指因物业管理存在漏洞或薄弱环节引发的冲突。包括:管理理念冲突、管理定位冲突、管理违规冲突、管理无为冲突、管理质量冲突、管理事故冲突等。

2. 安防冲突。是指物业安防管理人员在履行安全防范职能时,因失误或不当引发的冲突。包括:违规违纪冲突、防范过当冲突、防范过失冲突、防范索赔冲突等。

3. 车管冲突。是指物业管理人员在履行车辆管理职能时,因失误或不当引发的冲突。包括:车管违规冲突、车管受损冲突、车管丢失冲突、车管收费冲突等。

4. 装修冲突。是指物业管理人员在监管物业所有权人住宅或办公场所装修时引发的冲突。包括:装修管理冲突、装修违规冲突、装修协调冲突、装修扰民冲突、装修收费冲突等。

5. 收费冲突。是指物业管理人员在收取物业管理各项管理费用时,因标准不明确或是管理服务不到位等原因引发的冲突。包括:收费标准冲突、收费违规冲突、收费拒交冲突、收费拖欠冲突等。

三、物业冲突的性质

1. 维权性。物业冲突属于人民内部矛盾范畴,主要是物业管理者与物业业主之间在履行职能、享受服务时,为维护自身合法权益免遭侵犯或不受损害,在各自的思想观念、思维认知、个人素养、处事原则及方法的影响制约下,而产生的对立和碰撞,是物业管理行业从不成熟走向成熟,从不规范走向规范的发展过程中难以避免的衍生产物。由此应当客观地承认,在双方的维权目的和要求中,一般都包含着正当与合理的成分,体现了社会发展的文明与进步,体现了法律法规的健全与完善,体现了公民意识的觉醒与提高;只是因双方维权所采用或对应的方式方法不当,导致双方分歧的加大和矛盾的加剧,滋生和引发了双方之间的冲突,致使双方维权的目的不仅没有得到实现,而且还发生了破坏性的位移。

2. 波及性。这是物业冲突最为显著的特性之一。物业冲突一般都会产生以下三种连锁反应:一是导致冲突范围的扩大。物业冲突一旦形成,必然犹如水波一般,向周边扩散,甚至会突破物业区域的限制,给社会秩序的稳定带来极为不良的影响。如某市就曾出现过业主为维护自身合法权益,打着横幅,上街游行请愿的事件。二是导致冲突层次的升级。如某市某物业企业管辖的住宅小区内,一位物业业主为维护自身的合法权益,要求与该企业公开对话,可该企业对此合理要求不予应答,采取了回避不见之举。结果引起了公愤,参与的物业业主由一位变为几十位,事态越闹越严重,由一般的个体冲突演变成了群体冲突。三是导致冲突后果的失控。物业冲突一旦突破物业区域的范围,其最终结果就不是冲突双方所能掌控的,届时,极有可能造成警方或是媒体的介入,甚至于可能造成法律的介入,这也在物业管理实践中得到了证实。

3. 危害性。物业冲突的危害主要体现在以下几个方面:一是影响和干扰了创建和谐社会战略目标的实现,给社会的安全与稳定带来了难以消弭的不良隐患;二是破坏了物业区域内工作与居家的和谐环境与氛围,人为造成物业区域内人际关系的紧张和对立,影响和扰乱了辖区的工作秩序和生活秩序的宁静与平和;三是物业冲突的爆发若不能得到有效的扼制,极有可能引发严重的暴力事件或刑事案件,危及辖区公共财产安全和群众的人身安全,在物业管理实践中,已不乏这样的事例;四是严重影响了物业企业的资信与声誉,败坏了企业的形象与“口碑”,并给企业的生存与发展带来极为不良的负面影响。

四、物业冲突的特点

1. 爆发性。物业冲突一般均是由琐碎、细小之事而引发的,若不能在较短的时间内予以遏制,就有可能使矛盾突破双方的底线,以爆发的形态迅速演化为冲突,且这一演化时间相当短暂,甚至可能在瞬间生成。如某市一住宅小区安防人员在纠正一位业主违规停车时,开始是好言相劝,对方也是好言相释,但5分钟不到,双方就由口角与推扯进入了大打出手的拳斗状态。

2. 蔓延性。物业冲突一般均始发于物业辖区的公共地带,如停车场、大门口等,故一旦出现冲突,必然会蔓延或涉及周边。还是以上例违规停车为例:当冲突双方进入拳斗状态时,冲突现场周围已有数十人围观,围观者聚集在大门口周边,严重地阻碍了交通,致使欲进入该小区的车辆频繁地乱按喇叭,再加上围观者品头论足地大声议论,冲突双方的谩骂叫喊,使整个冲突现场处于混乱无序的状态,严重破坏了该小区居家生活的和谐与宁静氛围。