

物业管理

典型

案例与
分析

戴玉林
王媚莎

编



化学工业出版社
教材出版中心

物业管理

典型

案例与分析

戴玉林 王媚莎 编



化学工业出版社
教材出版中心

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理典型案例与分析/戴玉林, 王媚莎编. —北京: 化学工业出版社, 2005. 12

ISBN 7-5025-8111-1

I. 物… II. ①戴…②王… III. 物业管理-案例
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 156695 号

物业管理典型案例与分析

戴玉林 王媚莎 编

责任编辑: 王文峡

文字编辑: 刘志茹

责任校对: 周梦华

封面设计: 于 兵

*

化学工业出版社
教材出版中心

(北京市朝阳区惠新里 3 号 邮政编码 100029)

购书咨询: (010)64982530

(010)64918013

购书传真: (010)64982630

<http://www.cip.com.cn>

*

新华书店北京发行所经销

北京云浩印刷有限责任公司印装

开本 850mm×1168mm 1/32 印张 13 字数 374 千字

2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-5025-8111-1

定 价: 22.00 元

版权所有 违者必究

该书如有缺页、倒页、脱页者, 本社发行部负责退换



戴玉林，湖南省常德人，广州市首届物业管理师。1998年起从事培养物业管理教学和理论研究工作。曾担任国家劳动和社会保障部“物业管理师”职业资格培训讲师、广州市国土资源和房屋管理局培训中心讲师、广州物业管理研究会会员、广州鑫逸企业管理咨询有限公司培训总监，现为广州市土地房产管理学校物业管理专业教师。多年来致力于物业管理的教学、研究及物业管理企业内部培训工作。参编《物业管理概论》教材，在《现代物业》、《物业管理信息》等专业性期刊上发表物业管理专业论文多篇；2003年11月，获物业管理发展战略（深圳）国际研讨会优秀论文三等奖。曾为广东省多家知名物业管理公司及其他公司进行内部培训和项目策划。



王媚莎，湖南株洲人，湖南大学管理学硕士，广东金融学院讲师，会计师。从事金融、财经等方面的教学和科研工作多年，曾在《华南金融研究》、《现代物业》和《物业管理信息》等专业期刊上发表专业论文多篇，参编《管理会计》等专业书籍。

前 言

随着城镇土地使用制度改革和住房商品化改革，人们对住房商品化、对物业财产权利的认识以及法制观念、法律环境等多方面的变化，物业管理行业在发展中也有着许多的问题。面对这些问题，不但普通业主或使用人非常困惑，而且连很多业内人士也觉得难以把握。为此，我们在全面、深入地调查、研究我国物业管理发展中出现的诸多问题的前提下，把一些有代表性的问题加以归类整理，并给以研究和详细的解释，编写了这本《物业管理典型案例与分析》。

本书的内容包括：物业管理概论、物业管理企业、人力资源管理、物业公共费用管理、物业风险管理、物业的区分所有权、业主大会与业主委员会、物业修缮与装修管理、物业设备与设施管理、物业公共秩序管理、物业环境管理、物业综合经营管理方面的案例。针对物业日常管理中经常发生的问题和纠纷，选编典型案例，并附录了相关的物业管理法律、法规及规章和地方性物业管理规定。

在本书的编写过程中，坚持以实用为原则，兼顾知识性和可读性。从而使本书呈现出以下特点：一是实用性，着重对案例进行了法理上的解析，文字通俗易懂；二是核心性，本书则以实用为目的，对相关重要的法律知识进行了简要讲解；三是贴近生活性，书中选编了实践中的典型案例，并作了法理上的分析，使读者从中吸取经验或教训。

本书可以为物业管理从业人员解决物业管理中的实际问题，以及给业内人士研究这些问题提供一些参考；也可作为大学城市经济、房地产经济、物业管理等学科的大专、本科生及物业管理从业人员掌握物业管理相关理论与实践知识的专业教材。

本书的编者从事物业管理教学和研究工作多年，曾多次参加国家劳动和社会保障部物业管理师职业资格培训工作和广州市国土资

源和房屋管理局培训中心举办的物业管理员培训工作，对物业管理人才以及我国物业管理的实际情况都有相当的了解，在这个基础上编写这本书，相信能为我国物业管理人才的培养和物业管理的从业人员的实际操作发挥一些作用。

本书由戴玉林编写大纲，并撰写了第一章、第二章、第五章至第十二章；王媚莎撰写了第三章和第四章；全书由戴玉林修改、统稿、定稿。

本书在编写过程中，编者参阅了大量的相关著作及论文等文献资料，有些资料在书后的“参考文献”中恐有遗漏，恳请有关方面谅解，对书中的不当之处，敬请业界同仁和专家批评指正，并在这里向参考文献的所有著作者以及广东得立律师事务所刘煦律师和广州市土地房产管理学校管理工程科王军科长，一并表示真挚的谢意！

编 者

2005 年 8 月于广州

内 容 提 要

本书主要包括：物业管理概论、物业管理企业、人力资源管理、物业公共费用管理、物业风险管理、物业的区分所有权、业主大会与业主委员会、物业修缮与装修管理、物业设备与设施管理、物业公共秩序管理、物业环境管理、物业综合经营管理等 12 章共 120 个与物业日常管理有关的典型案例的讲解与分析。本书力求实用，兼顾知识性和可读性。同时，书后也附录了相关的物业管理法规和地方性规定。

本书可供大专院校城市经济、房地产经济、物业管理等相关专业的教材、同时也可供物业管理从业人员解决实际问题参考。

目 录

1 物业管理概论	1
案例 1-01 职工住房不能拒绝统一物业管理	2
案例 1-02 不要盲目倡导“业主至上”	3
案例 1-03 物业管理“管”什么	6
案例 1-04 委托性服务要收费	9
案例 1-05 弄清业主、开发商、物业管理公司三者关系	11
案例 1-06 物业管理必须签订物业服务合同	13
案例 1-07 物管纠纷不适用《消费者权益保护法》	15
案例 1-08 服务不尽职，业主联名投诉	16
案例 1-09 优质服务须从小事做起	17
案例 1-10 还是“物业管理”好	20
2 物业管理企业	23
案例 2-01 企业名称不容他人擅自使用	24
案例 2-02 越俎代庖，合同无效	26
案例 2-03 物业管理服务应广泛听取业主意见	28
案例 2-04 物业公司不作为，双倍偿还管理费	30
案例 2-05 服务质量不过关，业主跌伤谁负责	31
案例 2-06 自家阳台晒衣服不应受限制	33
案例 2-07 物业管理企业无罚款权	35
案例 2-08 物业服务收费不能单方面增加	36
案例 2-09 游泳池遇溺，物业公司应担责	38
案例 2-10 钢管绊倒业主，物业公司赔偿	39
3 人力资源管理	43
案例 3-01 事实劳动可以证明雇佣关系存在	44
案例 3-02 劳动合同中的试用期应正确计算	46
案例 3-03 劳动合同不能随意解除	48
案例 3-04 “竞业限制”不能拴住职工转行	51

案例 3-05	未解除合同的人员,企业不能随意聘用	53
案例 3-06	在任工会干部岂能被随意“炒鱿鱼”	54
案例 3-07	员工偷窃,物业公司应担责任	56
案例 3-08	员工的绩效考评如何开展	58
案例 3-09	加班工资岂能随意支付	61
案例 3-10	没有企业文化就没有凝聚力	64
4	物业公共费用管理	67
案例 4-01	物业维修基金不得擅自动用	68
案例 4-02	业主享有管理费开支的知情权	69
案例 4-03	物业公司不能搭车收费	71
案例 4-04	入住前的管理开支亏空应由谁承担	75
案例 4-05	慎对物业管理费的赠送	77
案例 4-06	不合法的“招待费”可拒交	79
案例 4-07	承租人是否应支付物业管理费	81
案例 4-08	具有合法抗辩理由,业主可拒交管理费	82
案例 4-09	如何计算物业管理服务费的滞纳金	86
案例 4-10	专业会计助阵“砍”低物业服务费	88
5	物业风险管理	91
案例 5-01	公共场所受伤,物业公司负主要责任	92
案例 5-02	保险中的如实告知义务	94
案例 5-03	无忧险种助优质管理	97
案例 5-04	尽职管理——风险责任转移的前提	99
案例 5-05	投保员工诚实保证保险 分散企业经营风险	102
案例 5-06	购买公众责任险,出现风险少烦恼	105
案例 5-07	购买雇主责任险 转嫁管理风险	108
案例 5-08	地滑伤人要赔偿,保险为物业公司解忧愁	110
案例 5-09	物业管理签约中谨防责任风险	112
案例 5-10	加强管理,规避行文中的责任风险	113
6	物业的区分所有权	117
案例 6-01	楼宇的共用部分不得私自留用	118
案例 6-02	承重墙不得擅自损坏	119
案例 6-03	小区建通信基站引纠纷	121

案例 6-04	楼宇顶层出租要合法	123
案例 6-05	公共烟道被堵, 找谁说事	125
案例 6-06	安装防盗门不得占用共用面积	128
案例 6-07	公共通道不得私自占用	129
案例 6-08	天台安装冷气机组, 顶层住户无权阻挠	131
案例 6-09	物业公司入室维修管道, 业主应提供便利	132
案例 6-10	使用物业应注意相邻关系	134
7	业主大会与业主委员会	137
案例 7-01	维护未成年业主的投票权	138
案例 7-02	业主贴公告批评物业公司不违法	140
案例 7-03	维权过火, 业主吃官司	142
案例 7-04	业主自行召集业主大会惹争议	143
案例 7-05	登记备案是业主委员会成立的要件	147
案例 7-06	虽获高票数, 难进业主委员会	149
案例 7-07	居委会选聘的物业公司无效	151
案例 7-08	业主委员会的权力有多大	154
案例 7-09	业主委员会签订的物管合同对业主有约束力	157
案例 7-10	业主委员会无权自行收费	158
8	房屋修缮与装修管理	163
案例 8-01	房屋维修责任界定要清楚	164
案例 8-02	公有房售后维修费应由谁承担	165
案例 8-03	楼板渗漏责任人负责维修	167
案例 8-04	管道渗水财产受损, 物业公司买单	169
案例 8-05	顶棚渗水维修惹争议	174
案例 8-06	铝窗脱落砸小车, 物业公司要赔偿	176
案例 8-07	工程装修的拆改、报建应合法	178
案例 8-08	装修损坏房屋结构属违法行为	180
案例 8-09	管理处无权要求业主拆门	183
案例 8-10	物业公司违约应赔偿	185
9	物业设备与设施管理	189
案例 9-01	巨额水费应由谁来分担	190
案例 9-02	不采取紧急避险措施, 物业公司赔偿损失	192

案例 9-03	雨水管道被堵, 财产受损谁担责	195
案例 9-04	梯灯不亮老妪摔伤, 物业公司被判赔偿	198
案例 9-05	电击致人死亡, 物业公司应赔偿	199
案例 9-06	空调滴水扰人休息	202
案例 9-07	送餐员可用物业电梯送餐	203
案例 9-08	物业公司轻管理 秋千致人残	206
案例 9-09	设施维修致人伤 施工单位担责	209
案例 9-10	滥用对讲机, 险误防洪大事	212
10	物业公共秩序管理	215
案例 10-01	如何界定物业公司的安全义务	216
案例 10-02	业主家中失窃, 物业公司该赔偿	217
案例 10-03	保安铐业主, 法院判赔偿	219
案例 10-04	收了停车费应该保障车位的使用权	220
案例 10-05	车辆被盗, 物管企业应赔偿	222
案例 10-06	免费保管车辆, 丢失也要赔偿	224
案例 10-07	业主家失火, 物业公司应立刻灭火	225
案例 10-08	小孩玩火致死, 物管企业赔偿损失	227
案例 10-09	抓消防安全, 反吃官司成被告	229
案例 10-10	楼上救火楼下被淹, 楼下起诉楼上赔钱	232
11	物业环境管理	235
案例 11-01	遭遇煤灰污染, 不可拒缴管理费	236
案例 11-02	刺鼻气味扰人难以安居	237
案例 11-03	水泵噪声超标, 业主投诉获解决	240
案例 11-04	公共绿化用地, 不得擅自占用	242
案例 11-05	物业公司无权移走小区绿化树木	245
案例 11-06	草坪护栏尖端扎伤人, 物业公司承担医疗费	247
案例 11-07	绿化挖坑致人亡, 物业公司失职应赔偿	249
案例 11-08	树枝砸伤人, 物业公司赔偿	250
案例 11-09	外墙清洗操作不当引起投诉	252
案例 11-10	员工违规, 公司承担法律责任	255
12	物业综合经营管理	257
案例 12-01	会所经营应合法、合规	258

案例 12-02	广告进小区, 应由谁做主	261
案例 12-03	电梯间不得擅自出租	264
案例 12-04	生活用品岂能强行搭售	266
案例 12-05	会议室租赁惹来“祸”	268
案例 12-06	公共区域的经营权, 物业公司无权做主	270
案例 12-07	修理物被骗 物业公司应赔偿	271
案例 12-08	楼下灶烘人 要补“降温钱”	274
案例 12-09	班车巴士亏损谁负担	276
案例 12-10	物业维修换件应保证质量	277
附录		281
一、物业管理常用的法律		282
1. 中华人民共和国民法通则	282	
2. 中华人民共和国合同法 (总则部分)	303	
3. 中华人民共和国消费者权益保护法	317	
4. 中华人民共和国劳动法	325	
二、国务院颁布的有关物业管理法规		337
1. 物业管理条例	337	
2. 城市私有房屋管理条例	348	
3. 城市供水条例	352	
4. 城市市容和环卫管理条例	357	
三、国家有关部委颁布的物业管理规章		363
1. 城市异产毗连房屋管理规定	363	
2. 城市新建住宅小区管理办法	365	
3. 住宅室内装饰装修管理办法	369	
4. 公有住宅售后维修养护管理暂行办法	376	
四、部分省、直辖市颁布的地方性物业管理规定		378
1. 北京市居住小区物业管理办法	378	
2. 上海市居住物业管理条例	382	
3. 广东省物业管理条例	395	
参考文献		403

1

物业管理概论



案例 1-01 职工住房不能拒绝统一物业管理

【案情介绍】

某住宅小区共有 10 余栋楼，但在即将入住时，物业管理方面出现了诸多问题。原来，某机关单位将其中的一栋住宅楼全部买下，分配给本单位职工居住。而管理小区的这家物业的管理服务名声并不是很好，所以该机关就想把自己买下的这栋楼封闭起来，由自己单位进行管理，或委托其他物业管理公司进行管理。

由于小区总面积不大，划出该机关的住宅楼后面积更小，使物业管理成本提高，影响物业管理公司利益。物业管理公司认为，这个问题应由全体业主成立业主管理委员会（简称管委会），由管委会决定管理权归属，双方就此问题产生纠纷，最后上诉至仲裁委员会。

【案情结果】

仲裁委员会作出仲裁：该栋楼房交给原物业管理公司管理。

【案例点评】

本案中的某机关单位职工住户均为业主，他们有权对物业管理公司的工作进行监督，也可以解聘物业管理公司，但是这种权利不能任意地无限制行使，而必须按照法定的程序通过业主管理委员会来行使。业主行使自己管理物业的权利，应向业主管理委员会提议，取得管委会的同意，从而在合法的条件下管理自己的物业。业主管理委员会应是全体业主的代表，代表广大业主的利益。部分业主不能按照自己的意愿，在没有成立业主管理委员会的情况下，擅自作出决定，这样会影响或侵害其他广大业主的利益。

本案中，仲裁委员会在充分考虑了双方的利益，特别是物业管理总成本与管理面积的摊销问题的情况下，仲裁该机关所属住宅楼由原物业管理公司管理。为维护业主权利，由全体业主成立业主委员会，负责与物业公司协调处理小区管理事务。以后是否更换物业管理公司，应由该小区的业主委员会召开业主大会来讨论，决定是否选聘和续聘原物业管理公司。双方对仲裁结果都表示满意和

接受。

【相关链接】

《城市新建住宅小区管理办法》第四条规定：“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式，由物业管理公司统一实施专业化管理。”

第六条规定：“住宅小区应当成立住宅小区管理委员会（以下简称管委会）。管委会是在房地产行政主管部门指导下，由住宅小区内房地产产权人和使用人选举的代表组成，代表和维护住宅小区内房地产产权人和使用人的合法权益。”

案例 1-02 不要盲目倡导“业主至上”

【案情介绍】

某物业管理公司为配合开发商的楼盘销售，树立物业管理品牌，提高服务品质，物业管理服务中大力倡导“业主至上”、“业主是上帝”等口号。为将口号落实到实处，同时推出两个举措：其一，公司内部设立“最委屈奖”，每季度评选一次，将此奖授给蒙受业主委屈最多的员工；其二，公司向业主公开承诺，物业管理公司所有员工对业主“打不还手，骂不还口”，违者严肃处理，欢迎业主监督等。

令人费解的是，实施一段时间后业主满意率并未因此提高，反而时常出现业主辱骂物业管理工作人员事件，尤其是保安人员首当其冲，原因则是五花八门。对此，物业公司管理层认为业主和物业公司尚处于“磨合期”，需要一定时间才能相互适应。

一日，某业主驾一豪华车至小区大门道闸前，鸣笛示意开闸，当值保安因正在对讲通话，未听见业主鸣笛，延误了开闸。业主遂将车滑行到保安员身旁，对其肆意辱骂数分钟之久。当值保安起初还向业主道歉，后因不堪忍受业主的人格侮辱和恶毒咒骂，遂进行回击，进而不断升级终至酿成该保安殴打业主的恶性事故。

在该事件的调查处理过程中发现，该保安系军人出身，一贯表

现良好且担任保安队副队长，而事件中的驾车业主则经常辱骂值勤保安和其他物业管理工作人员，对此，其他当值保安和物业管理工作人员也予以证实。由于双方积怨已久，加之当日该业主肆意辱骂并对保安人格侮辱和恶毒咒骂，该保安忍无可忍才动手打人。物业管理公司相关部门经过多方调查得出的结论是，本次保安与业主冲突事件，一方面是由于业主的素质较低、缺乏教养，言辞行为失当；另一方面是物业管理保安人员职业素养不足和纪律约束不够等因素共同作用所致，属物业管理服务操作中是一宗偶然管理疏忽事件。该小区管理处报经公司批准，按公司有关规定和程序进行了善后处理。

【案情结果】

公司按有关规定作出了对保安进行扣除当月奖金，并向业主当面赔礼道歉的处理。

【案例点评】

本案例物业管理服务中，管理方提出的“业主至上”及其相关管理服务措施，主观上是为了提升物业管理服务品质，优化服务结构和客户关系。但由于这种矫枉过正的服务口号和相关管理措施，缺乏实施的基础和有效调控，客观上误导了业主和物业管理从业人员，在物业管理实践中产生了消极的作用。一方面，业主曲解了物业管理方倡导的“业主至上”的口号及其相关服务措施，将物业管理双方错误地定位为主仆关系，业主可以对物业管理人员任意驱使和辱骂，自觉或不自觉地将自己置于高人一等的恰当位置。另一方面，物业管理员工则在管理层的不当服务理念和管理措施误导下，不仅缺乏职业自豪感和服务激情，而且人性极度压抑，产生低人一等的错误观念。结果是，业主和物业管理作业人员的物业管理认识模糊、观念错误，致使双方关系扭曲、行为变形，进而势成对立、冲突频繁。

本案例业主与物业管理作业人员的冲突，孤立地看，确是一桩偶发事件，与管理层的管理决策无关，而且管理层也做了妥善处理。但将这一偶发事件置于系统管理中考察，从冲突的前因后果和背景环境等因素进行深入、全面和系统分析，则并非如此简单，而是偶然中有其必然。从行为认识关联角度看，业主和物业管理作业

人员任何一方的行为都不可能是无意识的，必然是一定物业管理观念意识支配和左右的，而观念意识又是建立在一定的物业管理感性认识和理性认识基础上的。正如本例中双方的非正常行为表面各异，实质却有共性一样，业主和物业管理作业人员的行为实质是各自物业管理认识、观念意识的反映和折射。因此，要破解物业管理中反常现象的根本原因，了解业主和物业管理作业人员行为的真正本质，则有必要切实探讨业主和物业管理作业人员的物业管理认识来源渠道和观念形成。

业主和物业管理作业人员的物业管理认识来源有诸多渠道，其中最主要和最直接的渠道还是来自物业管理方。一方面物业管理方既是物业管理服务的提供和交换方，又是物业管理服务的管理者和专业代表，这种双重地位奠定了物业管理方对业主和物业管理作业人员的特殊影响力。另一方面，业主在切身感受物业管理服务，物业管理员工进行物业管理操作的同时，逐步实现了物业管理感性认识向理性认识的过渡与飞跃，并形成相应的物业管理观念。无论何种方式，其中主要还是通过管理方物业管理服务行为来实现的。因此，物业管理方的服务理念与管理举措是一把“双刃剑”，既可以帮助业主和物业管理作业人员树立正确的物业管理观念，又可能误导其走向错误的物业管理认识方向。

可见，本例中业主与物业管理作业人员的行为异常根源于物业管理方管理层的服务理念与管理举措，根源于管理层对物业管理基本理论的认识模糊和错误。这种认识模糊和错误，使得物业管理方管理层忽略了物业管理的商品属性，割裂了物业管理的管理、服务和经营，并在此基础上建立错误的物业管理观念，导入错误的运作模式，误导业主和物业管理操作人员，从而引发物业管理中的种种矛盾和冲突。

因此，要杜绝这种“模糊和错误”，杜绝物业管理操作中的误区和错误，物业管理方，尤其是中高级管理人员应加强学习，不断提高自身专业知识和文化素养，从物业管理理论上正本清源，真正理解和切实把握物业管理的内容和商品属性。物业管理服务操作要正确、科学和合理地把握物业管理的完整内容，充分尊重物业管理的商品属性，妥善处理物业管理中双方的关系。物业管理服务口号