



最新 物业纠纷 防范与处理 实务全书

中国物价出版社

最新物业纠纷 防范与处理实务全书

主编 张安民 李 博

【上 卷】

中国物价出版社

责任编辑 左 树

最新物业纠纷防范与处理实务全书

主编 张安民 李 博

*

中国物价出版社出版发行

新华书店 经销

北京飞达印刷厂印刷

787×1092 毫米 16 开 93.5 印张 2200 千字

1999 年 3 月第 1 版 1999 年 3 月第 1 次印刷

印数：1—3000 册

ISBN 7—80070—988—4/F·745

定价：498.00 元

编 委 会

顾 问	中华全国律师协会 副会长			
	高宗泽 世界律师联盟（中国）副主席			
	中国人民银行 首席法律顾问			
主 编	张安民	李 博		
编 委	刘 丹	刘景峰	王爱民	赵瑞强
	高利全	李凤玲	戴荣芳	徐安达
	穆再春	付爱华	王霁东	徐桂春
	王仁庆	程金生	黄智伟	陈瑞芳
	孙晓金	陈国志	李 军	于 易
	许仁强	刘媛媛	贾 全	赵文忠

前 言

在改革经济大潮的冲击下,人们的观念正发生着日新月异的变化。随着我国房地产业的兴起,作为房地产投资、开发、建设、流动的自然延续和房地产业的一个重要分支,物业管理在近几年也有了蓬勃而迅猛的发展。物业管理的应运而生,主要缘于人们生活水平的提高,对衣、食、住、行,特别是住的质量有了更高层次的需求,而新兴行业的发展则又需要高素质的人去建设和开拓。因此,物业管理公司的管理水平,物业管理的服务意识、法律意识和技术水平决定着物业管理这一行业的前途和命运;由于历史的、体制的和法制健全与否等诸多原因,近几年来物业纠纷却成为物业管理的最大障碍。

物业纠纷的产生对业主、物业公司以及社会总体来说,都具有一定程度的危害性,因此需要防范。但纠纷产生后,对纠纷的处理则有赖于法制的建设。在我国法制正走向健全和完善,但有关物业管理的法规和处理物业纠纷的法律制度尚不十分健全,还存在各种各样的漏洞和空白地带,产生纠纷后纠纷双方的合法权益难以得到合理的保护。有鉴于此,本书的编写者在搜集了大量资料和结合国内外学者的研究成果的同时,着眼于中国的现状,从实际出发,分析了物业管理和物业纠纷中存在的实际问题,为物业纠纷的防范与处理提供具体的措施,旨为物业纠纷的处理提供法律的帮助。

全书共分为八个部分:

第一部分,物业与物业纠纷理论。对物业和物业管理这一行业,以及物业纠纷及其产生原因、种类等方面作了一个总体上的概说;第二部分,物业纠纷的防范技巧。根据物业纠纷产生的原因和范围,对物业纠纷的防范提供了具体的可操作性的意见和措施,特别强调了如何进行物业管理和加强物业管理对于防范纠纷于未然的重要性;第三部分,物业纠纷的防范与管理经验。介绍了国内外比较优秀的物业管理企业对物业的经营管理和防范纠纷的先进经验,以资借鉴;第四部分,物业纠纷的司法处理程序。对物业纠纷产生后,如何进行民事诉讼、刑事诉讼和行政诉讼,该用哪种诉讼方式以及诉讼的程序作了系统的分析说明;第五部分,物业纠纷的实体处理。从民法和行业相关法规上,对物业纠纷的构成、特点及法律适用和处理作了阐述;还从行政处罚法对物业纠纷责任人的处理和刑法对房地产行业犯罪的惩处等作了大量的论述;第六部分,物业纠纷的仲裁处理。对产生物业纠纷后,如何就纠纷进行仲裁以及相关的仲裁程序作了论述。第七部分,物业纠纷案例评析。收集了大量的物业纠纷案例,在司法方面对案例进行了评析;第八部分,实用法律法规。将实用于处理物业纠纷的程序法、实体法和司法解释以及一些行业性法规等,附于本书最后,以备查阅。

本书是国内目前第一部大型的系统的有关物业纠纷与管理方面的实用性工具书,具有处理物业纠纷最新、最全的资料和成果,极利于提高房地产行业、物业管理公司及相关行业的物业管理和服务于人的质量,更好地防范和处理物业纠纷。

在本书的编排过程中,得到众多房地产公司及相关行业的众多同仁的支持,在此一并感谢。由于时间仓促,水平有限,疏漏之处在所难免,敬请广大有识之士提供宝贵意见。

本书编委会

第一部分 物业与物业纠纷理论

目

录

物业的基本常识	(3)
物业的含义	(3)
物业的性质	(4)
物业经营	(7)
物业经营的特性	(7)
物业经营的内容与原则	(8)
物业经营的价格	(9)
物业经营的价格结构	(10)
物业市场的含义与特点	(12)
物业的价值与价格	(13)
物业价格的成因和特征	(14)
物业价格体系	(15)
物业的竣工验收	(17)
物业的接管验收	(19)
物业入伙	(20)
入伙通知书	(20)
入伙手续书	(21)
收楼须知	(22)
业主对物业的验收	(22)
业主装修申请表	(23)
装修管理规定	(23)
房屋所有权和使用权	(25)
房屋所有权的取得方式	(26)
私房和公房	(26)
房屋统管	(27)
房屋的依法代管	(28)
房地产的产权产籍	(28)
公民房屋的共有	(29)
共有人的权利和义务	(30)
建筑物区分所有权及其范围	(30)
异产毗连房屋	(32)



一方申请建房用地,另一方投资或共同投资 建造的房屋,产权应归谁所有.....	(32)
公民个人申请建房用地,法人单位投资建房, 所建房屋产权如何确定归属	(33)
住宅的“全部产权”和“部分产权”	(34)
如何了解所购房屋的产权	(34)
房地产权属登记的种类	(35)
房地产权属登记的程序	(36)
物业管理	(37)
物业管理的特性	(38)
物业管理的原则	(39)
物业管理的目标	(40)
物业管理的对象和基本内容	(41)
物业管理企业	(42)
物业管理企业的资质审批	(42)
物业管理企业的资质等级管理	(43)
物业管理企业的组织机构	(44)
业主管理委员会	(46)
业主管理委员会的权益和义务	(47)
业主的权力和权益	(47)
业主的义务和责任:.....	(48)
物业租赁	(48)
房屋租赁契约	(49)
租赁双方的权利和义务	(50)
物业租金	(52)
物业管理法规制度的基本原则	(53)
物业管理法律关系	(55)
物业管理法律规范	(57)
房地产权利、房地产权属和房地产产权.....	(59)
房地产产权制度及房地产权能	(60)
房地产权属关系的类型	(62)
物业管理公司的法律地位	(63)
物业管理公共契约	(64)
物业管理法律责任	(65)
物业管理违法行为的特征	(65)
违反物业管理法规的责任组成的含义和种类	(66)
物业管理民事法律责任	(66)

物业管理行政法律责任	(67)
物业管理刑事法律责任	(68)
违反建筑安装工程承包合同的责任	(68)
违反《城镇个人建造住宅管理办法》的责任	(69)
违反房屋维修保养规范的责任	(69)
侵犯房地产物权责任	(70)
侵害公产房屋的责任	(70)
非所有权人出卖他人房屋的责任	(71)
异产毗连房屋产权人的法律责任	(71)
侵犯房地产债权的责任之一般规定	(72)
侵犯房地产合同债权的责任之一般规定	(72)
侵犯私房租赁债权的责任之法律规定	(73)
侵犯房屋买卖债权的责任	(73)
侵犯房屋无因管理不当得利债权的法律责任	(73)
违反房屋产权产籍管理的责任	(74)
违反房地产交易市场管理的责任	(74)
违反房产税收的责任	(75)
物业纠纷	(76)
房地产纠纷	(77)
房地产纠纷的特点	(77)
引起物业纠纷的原因	(78)
房地产纠纷最容易发生的环节和场合	(79)
房地产纠纷的类型	(79)
目前我国处理、解决房地产纠纷依据的法律	(80)
目前我国有关处理、解决房地产纠纷所依据 的行政法规	(82)
我国目前有关房地产纠纷解决的其他法律依据	(83)
购房交易纠纷的表现形式	(84)
房地产转让、房屋租赁纳税纠纷	(86)
房地产交易价格纠纷	(87)
房屋拆迁补偿纠纷	(87)
遗产、共有财产中的房地产分配纠纷	(87)
土地共有人占有共有土地的份额纠纷	(87)
房地产估价服务纠纷	(88)



目

第二部分 物业纠纷的防范技巧

录

物业纠纷的防范	(91)
购房交易纠纷的防范	(91)
预防房地产纠纷有哪些好办法	(96)
交易前需做的准备	(97)
搜集与分析商品房销售的信息与资料	(98)
了解购房交易程序	(99)
商品房购销合同的内容	(99)
房产交易的谈判内容	(100)
识别和回避常见的购房谈判陷阱	(101)
办好购房签约	(103)
了解商品房预售合同内容	(104)
怎样签订商品房预售合同中的违约责任条款	(105)
房屋买卖中的哪些合同是无效的	(106)
不能办理的交易件	(107)
购房交易中的注意事项	(107)
购房时存在哪些置业风险	(108)
购房者要提防发展商方面的哪些“购房陷阱”	(109)
哪几类房屋要注意不能租	(110)
公房转租要注意的法律问题	(111)
签订房屋租赁合同应注意什么	(112)
如何办理房屋租赁登记备案手续	(114)
加强物业管理,预防物业纠纷	(115)
建立企业化管理机制	(117)
建立科学管理制度	(118)
开展综合性有偿服务	(119)
推行经营承包责任制	(120)
物业管理的现代化	(124)
物业管理公司组建的目标定位	(124)
物业管理公司组织形式的选择	(128)
物业管理公司设立的条件	(129)
物业管理公司设立的程序	(131)

物业管理公司建立制度的原则·····	(132)
各项制度制订示意·····	(133)
物业管理合理收费 ·····	(146)
管理费的构成和确定 ·····	(149)
空房也应交纳管理费 ·····	(152)
综合性大厦电费分摊办法 ·····	(154)
综合性大厦水费分摊办法 ·····	(156)
中央空调费用的分摊 ·····	(157)
加强物业管理人员的培训·····	(160)
员工培训的内容·····	(160)
员工培训的类型·····	(161)
员工培训的形式·····	(161)
从业人员服务准则·····	(162)
建设“文明住宅区”十条标准·····	(162)
物业管理公司经理应具备的业务素质·····	(163)
物业管理公司经理应具备良好作风·····	(164)
物业管理公司经理的领导艺术·····	(164)
竣工验收的程序、需移交的材料及验收标准·····	(165)
加强竣工验收后的物业保修·····	(167)
接管验收中应注意的事项·····	(167)
物业管理公司超前介入开发的积极意义·····	(168)
订立物业管理公约·····	(170)
订立住户手册·····	(196)
住户手册样本·····	(197)
住户行为的规范条例·····	(220)
物业管理公司综合管理制度的制订·····	(230)
物业管理公司职能制度的制订·····	(238)
物业管理公司岗位制度的制订·····	(241)
加强房屋修缮·····	(247)
房屋修缮的特点·····	(247)
房屋修缮服务·····	(248)
房屋修缮在物业管理中的作用·····	(248)
房屋修缮管理的原则·····	(249)
房屋修缮管理的内容·····	(249)
两种不同部门房屋修缮的区别·····	(250)
房屋查勘的目的·····	(250)
房屋查勘的分类和内容·····	(250)





房屋完损标准的划分·····	(252)
房屋完损等级的评定方法·····	(253)
评定房屋完损等级的注意事项·····	(254)
编制房屋修缮计划体系·····	(255)
房屋修缮计划的执行和控制·····	(256)
加强房屋修缮工程与施工管理 ·····	(257)
房屋修缮工程的分类·····	(257)
房屋修缮工程技术经济指标·····	(259)
房屋修缮工程施工管理·····	(261)
加强房屋的日常养护·····	(265)
房屋日常养护的类型和内容·····	(266)
房屋日常养护的一般程序·····	(266)
房屋日常养护服务的考核指标·····	(267)
加强房屋设备管理 ·····	(268)
房屋设备管理的方式·····	(271)
房屋设备的登记、建档·····	(272)
房屋设备维修的分类·····	(274)
加强房屋设备的日常性保养·····	(274)
房屋设备管理各级人员的岗位职责·····	(275)
日常管理制度·····	(277)
房屋给排水系统管理·····	(281)
房屋电器设备的管理·····	(286)
房屋供暖设备管理·····	(288)
房屋装修管理·····	(290)
住户装修规定·····	(290)
装修工程队的责任·····	(291)
物业产权及产权管理 ·····	(292)
明确产权管理工作的内容·····	(293)
产籍与产籍管理·····	(293)
产籍资料的基本内容·····	(294)
产权管理与产籍管理的关系·····	(295)
加强物业环境管理·····	(295)
物业环境的分类·····	(296)
物业环境管理的内容·····	(297)
物业环境管理的措施·····	(297)
加强绿化的养护与管理,提高住户生活质量 ·····	(299)
各类绿地布置的原则·····	(300)

园林绿地的设计与营造	(300)
花木的养护	(302)
草坪的施工与养护	(304)
垂直绿化	(304)
加强环卫管理工作	(305)
清扫保洁工作实施要求	(305)
清扫保洁的日常操作	(307)
治安管理	(311)
消防安全及其管理	(317)
车辆的停放与管理	(318)
电梯困人应变措施	(320)
爆喉及水箱过满应变措施	(320)
火警、消防警钟鸣号	(321)
停电、电力故障处理	(322)
瓦斯、易燃气体泄漏处理	(322)
雷暴及台风防范	(322)
处理盗窃及停车场被劫事件	(323)
处理业主或住户投诉	(323)
可疑物件及恐吓电话处理	(324)
对偷车事件的处理	(324)
拾获财物的处理	(324)
发现住户受伤或生病的处理方法	(325)
私家路上违规或遗弃车辆的处理	(325)
车辆在建筑物内发生意外事故导	
致损坏设备的处理	(325)
常用的通知书格式	(325)
催缴通知书	(326)
通知住户暂停煤气供应	(326)
通知住户暂停电力供应	(326)
通知住户暂停电梯服务	(327)
通知住户有关暂时关闭垃圾槽以便进行维修事宜	(327)
通知住户进行外墙维修/清洁期间内之保安安排	(327)
增加管理费通知	(328)
移交物业于租户	(328)
交回已签署之文件要求租户付清已代付之复印费	(329)
防风措施通告	(329)
车辆驶入屋村申请表	(330)





居民要求管理处办理有关事项申请表·····	(330)
管理助理员负责每月之管理例会记录·····	(331)
加强住宅小区的管理与服务 ·····	(332)
住宅小区的特点和功能·····	(332)
住宅小区管理的含义和指导思想·····	(333)
住宅小区管理的目标与要求·····	(333)
住宅小区管理的主要内容·····	(334)
文明小区标准·····	(336)
服务性公寓管理 ·····	(338)
公寓服务和社区卫生·····	(339)
保安消防服务·····	(340)
公寓工程维护及工程顾问·····	(340)
公寓社区俱乐部服务·····	(341)
市场租赁服务·····	(341)
公有住宅售后管理的意义与依据 ·····	(341)
售后公有住宅业主管理组织的组建·····	(342)
公有住宅售后维修基金的筹集、使用和管理·····	(343)
售后公有住宅维修管理·····	(344)
公有住宅售后使用管理·····	(346)
经营性物业 ·····	(347)
经营性物业管理的特性和原则·····	(347)
经营性物业管理的内容·····	(348)
经营性物业管理的收入与费用·····	(350)
写字楼 ·····	(352)
写字楼的管理方式和目标·····	(354)
写字楼管理的组织工作·····	(355)
写字楼商务中心的管理·····	(356)
写字楼的客户服务·····	(358)
写字楼工程维修服务项目·····	(359)
写字楼保安服务项目·····	(359)
写字楼的智能化管理·····	(360)
公共商业楼宇 ·····	(360)
公共商业楼宇的特点·····	(361)
树立公共商业楼宇的良好形象·····	(361)
承租客商的选配和商人协会·····	(362)
公共商业楼宇的日常管理·····	(364)
工业厂房与仓库的管理与服务·····	(365)

加强物业保险..... (367)

第三部分 物业纠纷的防范 与管理经验

深圳经济特区住宅区管理..... (371)

深圳市海丽大厦物业管理实例..... (387)

深圳市莲花二村小区物业管理实例..... (391)

广州市五羊村小区物业管理实例..... (399)

北京市翠微住宅小区物业管理实例..... (406)

常州市红梅西村住宅小区物业管理实例..... (412)

长春市北安住宅小区物业管理实例..... (416)

大同市振华南街等住宅小区物业管理实例..... (420)

保利大厦有限公司管理实例简介..... (424)

高价位销售高品质服务的丽京苑..... (427)

丽京花园别墅是真正花园世界..... (429)

一业为主 多营为辅 集中管理 方便住户
——北京清源西里小区物业管理介绍..... (431)

微机网络系统运用于物业管理的探索
——记北京京宝花园的物业管理..... (433)

香港特别行政区的物业管理..... (435)

新加坡的物业管理..... (456)

美国的物业管理..... (465)

第四部分 物业纠纷的 司法处理程序

民事诉讼..... (477)

物业纠纷民事诉讼以民事法律关系为其诉讼标的..... (478)

物业纠纷民事诉讼要依法进行..... (478)

人民法院、当事人和其他诉讼参与人都是民事
诉讼法律关系主体,但所起作用不同 (479)

物业纠纷民事诉讼在过程上具有阶段性和连续性..... (479)

目

录

民事诉讼法	(480)
民事诉讼法的性质与特点	(480)
民事诉讼法在处理物业纠纷中的任务	(481)
民事诉讼法的效力	(482)
民事程序	(483)
民事诉讼与公证	(484)
民事诉讼与仲裁	(485)
民事诉讼与民间调解	(485)
物业纠纷的民事审判机关	(486)
物业纠纷的审判组织	(488)
民事诉讼法的基本原则	(489)
物业纠纷审判权由人民法院行使的原则	(490)
人民法院依法对物业纠纷独立行使审判权的原则	(490)
以事实为根据、以法律为准绳的原则	(490)
对诉讼当事人在适用法律上一律平等的原则	(491)
用本民族语言文字进行诉讼的原则	(491)
人民检察院对民事审判活动实行法律监督的原则	(491)
物业纠纷当事人诉讼权利平等原则	(491)
同等原则	(492)
对等原则	(492)
物业纠纷处分原则	(492)
辩论原则	(494)
支持起诉原则	(494)
人民调解原则	(495)
民事诉讼法的基本制度	(495)
合议制度	(495)
回避制度	(496)
物业纠纷的公开审判制度	(497)
两审终审	(497)
人民法院对民事案件的主管	(498)
人民法院主管民事案件的原则范围	(498)
专门人民法院对民事案件的主管	(499)
物业纠纷民事诉讼的级别管辖	(499)
确定民事案件级别管辖的原则和标准	(500)
民事案件级别管辖的具体内容	(501)
物业纠纷民事诉讼的地域管辖	(503)
确定民事案件地域管辖的原则和标准	(504)
民事案件的一般地域管辖	(504)

一般规则·····	(505)
例外规定·····	(505)
司法实践中特殊情形的处理·····	(506)
物业纠纷的特殊地域管辖·····	(507)
合同纠纷的地域管辖·····	(507)
侵权纠纷的地域管辖·····	(508)
物业纠纷的协议管辖·····	(509)
物业纠纷的专属管辖·····	(510)
民事诉讼的裁定管辖·····	(511)
物业纠纷案件的移送管辖·····	(512)
物业纠纷案件的指定管辖·····	(512)
管辖权的转移·····	(513)
裁定管辖的程序·····	(514)
共同管辖的处理·····	(514)
管辖恒定·····	(515)
合并管辖·····	(516)
管辖异议·····	(516)
物业纠纷民事诉讼的当事人·····	(516)
诉讼权利能力·····	(517)
诉讼行为能力·····	(518)
当事人的诉讼权利·····	(519)
当事人的诉讼义务·····	(520)
当事人的更换·····	(520)
当事人的追加·····	(521)
诉讼权利义务的承担·····	(523)
原告、被告的定位·····	(523)
原告、被告的概念和特征·····	(524)
确定原告、被告的一般规则·····	(524)
司法实践中具体情形下原告、被告的确定·····	(525)
共同诉讼与共同诉讼人·····	(525)
必要共同诉讼人·····	(526)
必要共同诉讼人的确定·····	(526)
必要共同诉讼人的内部关系·····	(527)
普通共同诉讼人·····	(528)
普通共同诉讼的构成要件·····	(528)
普通共同诉讼人的内部关系·····	(529)
必要共同诉讼人同普通共同诉讼人的区别·····	(530)
代表人诉讼与诉讼代表人·····	(530)





人数确定的代表人诉讼的具体规定·····	(531)
人数不确定的代表人诉讼的具体规定·····	(532)
诉讼代表人的产生·····	(532)
诉讼代表人的变更·····	(532)
诉讼代表人的诉讼权利·····	(533)
代表人诉讼的裁判效力·····	(533)
代表人诉讼的特殊程序·····	(533)
两类代表人诉讼的共同特殊程序·····	(533)
人数不确定的代表人诉讼的特殊程序·····	(534)
物业纠纷诉讼的第三人·····	(535)
有独立请求权的第三人·····	(536)
有独立请求权的第三人参加诉讼的条件·····	(536)
有独立请求权的第三人在诉讼中的地位·····	(536)
有独立请求权的第三人参加诉讼的方式·····	(536)
无独立请求权的第三人·····	(537)
无独立请求权的第三人的确定·····	(537)
无独立请求权的第三人在诉讼中的地位·····	(539)
无独立请求权第三人参加诉讼的方式·····	(539)
第三人的区别对待·····	(539)
第三人参加诉讼的时间·····	(540)
物业纠纷的诉讼代理人·····	(540)
法定诉讼代理人·····	(540)
委托诉讼代理人·····	(542)
证据·····	(543)
对证据的一般要求·····	(543)
实质性要求·····	(544)
程序性要求·····	(545)
书证·····	(545)
物证·····	(546)
视听资料·····	(547)
证人证言·····	(547)
当事人陈述·····	(548)
鉴定结论·····	(548)
勘验笔录·····	(549)
本证和反证·····	(549)
原始证据和派生证据·····	(549)
直接证据和间接证据·····	(550)
物业纠纷案件的举证责任·····	(550)