



全国高等职业教育房地产系列规划教材·物业管理专业

物业管理案例

分析与技巧训练



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

主 编 鲁 捷
副主编 黄建清
柴 玮

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



全国高等职业教育房地产系列规划教材·物业管理专业

物业管理案例分析与 技巧训练

鲁 捷 主 编

黄建清 副主编

柴 玮

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书为全国高等职业教育房地产系列规划教材。为培养、提高高职学生和物业管理服务一线从业人员的案例分析能力而编写。

全书分为三大模块,即基础知识篇、案例分析篇和实训思考篇。其中基础知识篇主要介绍物业管理异议与纠纷的成因与类型、物业管理异议与纠纷的处理技巧及处理程序等知识;案例分析篇精选 30 个案例,并辅有案例分析、相关法规、解决思路及方法,使学生逐步搭建起案例分析基本思路;实训思考篇提供 30 个案例及相关提示,训练学生解决实际问题的能力。

实训性强是本书最主要的特点。为实现这一特点,本书选取了大量的实践案例。在案例选取上,充分考虑读者实际需要,突出一线、实用的原则。所选案例为物业管理服务日常工作中读者能够经常接触的事例,而将实践中接触较少的如企业经营管理或在实践中不应涉足过深的如业主委员会运作等内容排除在外。

本书可作为高等职业教育物业管理专业的教材,同时也适合于物业管理行业从业人员的岗前培训或参考读物。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理案例分析与技巧训练/鲁捷主编. —北京:电子工业出版社, 2007.7

(全国高等职业教育房地产系列规划教材·物业管理专业)

ISBN 978-7-121-04169-3

I. 物… II. 鲁… III. 物业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 100826 号

责任编辑:张云怡 特约编辑:朱巍

印 刷:北京市天竺颖华印刷厂

装 订:三河市金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×980 1/16 印张:13.25 字数:350 千字

印 次:2007 年 7 月第 1 次印刷

印 数:4000 册 定价:20.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

序

中国房地产业从上世纪80年代初起步,至今已经发展了近30年,最近的一个发展期是1998年起的八年多,成为国民经济的支柱产业和主导产业。房地产属周期发展行业,在各国都有其周期性发展的规律,近几年房地产业带动了中国的重化工业,使中国经济增长带动了世界经济增长。

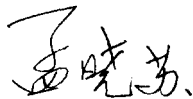
在我国从事房地产领域的高等专业人才较为欠缺。高等职业院校在培养房地产人才方面肩负着不可替代的任务。发展房地产业高等职业教育是完善房地产教育多层次的需要,也是满足对房地产人才需求多样化的需要。该系列房地产规划教材涵盖“房地产经营与估价”和“物业管理”两个专业方向。在编写过程中注重专业内部的关联性,以就业为导向、以应用为目的、以够用为度,加强针对性和实践性,是一套强调理论与实践相结合的房地产专业的高职高专系列教材。

编者将编写思路定位于培养“技能型”人才的目标上。教材围绕技术应用能力这条主线来设计学生的知识、能力、素质结构,加强学生的基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能,从而引导学生积极思考和实践,让学生主动参与,培养学生分析、解决实际问题的能力,使理论与实践更好的结合。教材中编入了丰富的案例,数据均采用近年的最新数据。

对于房地产各专业的毕业生来说,除具备“高素质、复合型”的特点外,还要求持证上岗。本系列教材与职业资格证书的标准有效衔接,按照行业最新标准编写,同时兼顾职业资格证书的标准。力求在教材体系方面有所创新,顺应人才培养模式的变化,以行业企业的人才需求为导向。

此系列教材不仅是我国高等职业教育房地产专业的最新教材,而且对于从事房地产、物业管理培训的从业人员和学员,也是一套具有指导价值的系列参考书。希望此套教材的出版和使用,能为培养优秀的房地产专业人才起到积极的推动作用。

中国房地产开发集团理事长
中国企业联合会、中国企业家协会执行副会长



2007年4月

前 言

在物业管理实践中,接待业主或受理使用人投诉,并对投诉进行分析,运用相关法规政策以及管理制度进行有效处理,是物业管理人员在实践中经常遇到的问题,也是物业管理人员必备的基本能力,这种能力就是案例分析能力。本教材的编写目的就是为了培养、提高高职学生和物业管理服务一线从业人员的案例分析能力。

物业管理案例分析与技巧训练是一门实践性很强的课程。它需要在熟知物业管理服务法律法规制度的基础上,了解物业管理异议与纠纷的成因与类型,掌握物业管理异议与纠纷处理的作业程序,通过对以往物业管理服务实践中具体事例的研究,分析归纳出其中的规律,建立起物业管理案例分析的基本思路,从而实现案例分析能力的培养、提高。同时,在学习中,案例分析的训练是获得案例分析能力的重要途径。因此,本门课程的综合性很强。

本教材的编写,综合了物业管理行业岗位的要求,充分考虑了学生使用和企业培训以及职业资格考试的相互兼顾,采用模块体例,较好地实现了对企业培训的“菜单式”服务,有效地保证了学生使用、企业系列培训和专项培训活动的开展。

为实现上述认识和想法,在教材编写中,我们努力突出以下几方面特色。

(1) 案例典型适用。本教材所选案例既考虑了教材内容的全面性,也考虑其在实践中的典型性和实用性;既突出一线、实用的选取原则,又能给学生提供在管理实践中运用法规制度解决纠纷的思路,有利于提高学生在实践中解决具体问题的实战能力。所选案例均为高职学生就业后和一线从业人员在物业管理服务日常工作中能够经常接触的事例,而将实践中关联性不强的如企业经营管理、业主委员会运作等事例排除在外,以集中地体现一线实践能力的培养。案例选取还注意到时效性强、涉及面广、前瞻性强,与具体业务紧密结合,对学习有很强的指导意义。

(2) 体例合理高效。本教材从培养物业管理案例分析能力出发,将教材内容分为基础知识篇、案例分析篇和实训思考篇三大模块。基础知识篇主要提供的是物业管理异议与纠纷的成因与类型、物业管理异议与纠纷的处理技巧及处理程序等知识,使学生对物业管理案例分析能力培养所应具备的基本知识和素质有所了解,为案例分析能力的培养和提高奠定基础。案例分析篇通过叙述具体案例,并对案例进行系统分析,提供相关的法规制度,并提纲挈领地归纳出解决的思路和具体的方法,使学生能够逐步地搭建起案例分析的基本思路,具备案例分析的初步能力。实训思考篇提供了相当数量的案例及提示,以训练学生解决物业管理实践中各类问题的实际能力,使学生所学的基础理论知识和实践应用能力相结合,使学生的案例分析能力在实训中得以提高。

通过上述体例,教材较好地达到了突出强化实践教学环节,高效培养实践能力的教学目的。

(3) 信息丰富实用。在案例分析篇的“相关法规制度”部分,除了给学生提供相关的物

业管理法规政策外,还适时、适量地提供物业管理企业相关的管理制度。由于本书篇幅所限,这些制度多数只能以节选的方式出现,但其所提供的内容为学生将来走向工作岗位提供了较为丰富的一手资料,具有一定的实用性。除此之外,这部分内容对于学生深入认识把握物业管理法律法规及制度的内涵和实践意义,提高熟练运用物业管理法律法规及制度的实践能力都有极大的帮助。

本教材由沈阳师范大学职业技术学院鲁捷任主编,浙江丽水职业技术学院黄建清、辽宁公安司法管理干部学院柴玮任副主编,沈阳工业大学材料科学与工程学院郝军红、沈阳师范大学职业技术学院李柏良参编。具体编写分工如下:基础知识篇、案例分析篇中的第一单元和第三单元,由沈阳师范大学职业技术学院鲁捷编写;案例分析篇中的第二单元、实训思考篇中的案例十六至案例二十,由浙江丽水职业技术学院黄建清编写;案例分析篇中的第四单元和第五单元,由辽宁公安司法管理干部学院柴玮编写;案例分析篇中的第六单元、实训思考篇中的案例二十一至案例三十,由沈阳工业大学材料科学与工程学院郝军红编写;实训思考篇中的案例一至案例十五、实训思考篇中的参考意见,由沈阳师范大学职业技术学院李柏良编写。

编写中,我们力求做到尽善尽美,但由于能力和实践经验的不足,败笔之处难免,还望广大读者不吝赐教。

编 者
2007年4月

目 录

基础知识篇	(1)
第1章 概述	(3)
1.1 物业管理案例分析概述	(3)
1.1.1 物业管理案例分析的基本含义	(3)
1.1.2 异议与纠纷的概念与关系	(3)
1.1.3 学习物业管理案例分析与技巧训练的意义	(4)
1.2 异议与纠纷的成因及常见类型	(4)
1.2.1 异议与纠纷的成因	(4)
1.2.2 异议与纠纷的常见类型	(7)
1.3 如何预防物业管理异议与纠纷	(9)
1.3.1 弄清法律关系,明确物业管理的地位	(9)
1.3.2 规范物业管理企业自我管理服务行为	(10)
1.4 处理物业管理投诉的基本思路	(11)
1.4.1 投诉的定义	(12)
1.4.2 业主或使用人投诉的分类	(12)
1.4.3 正确理解业主或使用人投诉	(13)
1.4.4 如何处理业主或使用人投诉	(13)
1.4.5 解决异议与纠纷的处理方式和程序	(14)
1.5 物业管理人员接待投诉的沟通技巧	(16)
1.5.1 物业管理人员接待投诉的沟通技巧	(16)
1.5.2 如何应对无理投诉	(17)
第2章 物业管理投诉处理	(20)
2.1 物业管理投诉处理组织机构及权限	(20)
2.1.1 物业管理投诉处理组织机构	(20)
2.1.2 物业管理投诉处理组织机构的权限	(20)
2.1.3 物业管理投诉处理流程	(21)
2.2 物业管理投诉处理作业程序	(22)
2.2.1 投诉处理标准作业程序	(22)
2.2.2 客户投诉的立项和销项规定	(25)
2.2.3 接待投诉回访制度	(27)
2.2.4 投诉处理与分析规程	(29)

案例分析篇	(31)
第一单元 前期管理	(33)
案例一 前期介入发现设计不合理怎么办	(33)
案例二 开发商承诺减免物业管理费, 物业管理公司怎么办	(38)
案例三 入住时, 物业管理公司能否扣押业主家钥匙	(42)
案例四 业主的难题不能推	(46)
案例五 老管家不走, 新管家应该怎么办	(51)
第二单元 日常管理	(56)
案例一 楼梯护栏空隙大, 小孩跌下成重伤	(56)
案例二 饮料瓶堵住排水管, 物业管理公司被判赔偿	(59)
案例三 业主拔掉小区花草种蔬菜怎么办	(65)
案例四 业主健身扰民怎么办	(69)
案例五 废旧自行车不骑不弃, 物业管理公司怎么办	(74)
第三单元 工程管理	(79)
案例一 业主想装“太阳能”, 物业管理公司不允许	(79)
案例二 物业管理公司管理人员的行为是否妥当	(83)
案例三 房间的使用功能能更改吗	(87)
案例四 一块瓷砖引发的思考	(93)
案例五 物业管理公司是否可以拒绝业主自用部分的维修服务	(96)
第四单元 公共秩序服务	(100)
案例一 “排除法”锁定高空抛物伤人元凶	(100)
案例二 保安半夜进民宅, 物业管理公司被判赔偿	(105)
案例三 小区养狗伤女童, 法院判赔 3000 元	(108)
案例四 消防栓没水, 业主家火灾受损要物业管理处赔偿	(111)
案例五 小区业主家中被盗应由谁来赔偿损失	(117)
第五单元 财务收费管理	(121)
案例一 小业主全额收费大业主半价收费, 业主委员会追回 42 万元物业赔偿	(121)
案例二 政府部门插手“家务事”, 小区物业收费谁说了算	(126)
案例三 物业服务不到位, 业主只交七成物业费	(129)
案例四 租户欠缴物业管理费怎么办	(134)
案例五 业主不交纳维修基金怎么办	(137)
第六单元 客户服务	(144)
案例一 开发商未按约定安装双层玻璃, 业主 5 年维权终获支持	(144)
案例二 楼上漏水殃及楼下, 物业管理企业可以破门抢险吗	(148)
案例三 开业典礼影响办公环境怎么办	(151)

案例四 电梯广告收益应归谁	(154)
案例五 这把钥匙该不该借	(158)
实训思考篇	(163)
案例一 员工违规操作造成的法律责任由谁负	(165)
案例二 访客崴伤脚物业管理公司是否应承担责任	(165)
案例三 业主拆暖气放弃集中供暖怎么办	(166)
案例四 物业管理公司能擅自处理寄存的书柜吗	(166)
案例五 小区自家楼门口丢失自行车,业主要求赔偿怎么办	(167)
案例六 业主养公鸡扰人怎么办	(167)
案例七 屋顶维修费由谁来承担	(168)
案例八 业主楼道滑跤摔伤责任谁来承担	(168)
案例九 车辆破损进入车场后车主推卸责任怎么办	(169)
案例十 物业管理费和采暖费应该怎样追缴	(170)
案例十一 员工违规操作是工伤吗	(170)
案例十二 业主的装修损失物业管理公司承担吗	(171)
案例十三 污水倒灌给业主带来损失谁承担	(171)
案例十四 新购住房发生的维修责任由谁承担	(172)
案例十五 赠送阁楼应不应该交物业管理费	(172)
案例十六 小区道路上管井多怎么办	(173)
案例十七 垃圾桶位置之争	(173)
案例十八 业主有了成见怎么办	(174)
案例十九 小区围墙倒塌砸坏汽车,物业管理公司该不该赔	(175)
案例二十 保安未抓到窃贼,物业被判失职要赔偿	(175)
案例二十一 市政水压低业主屡屡投诉怎么办	(176)
案例二十二 业主投诉噪声扰人怎么办	(176)
案例二十三 租住户搬出部分家私而没有业主书面许可怎么办	(177)
案例二十四 夜间电梯停运延误抢救,物业管理公司是否应承担责任	(178)
案例二十五 外墙挂广告住户家长毛责任谁承担	(178)
案例二十六 这样的物业管理招标合不合法	(179)
案例二十七 业主委员会贴失实“公告”怎么办	(179)
案例二十八 乱停车的访客蛮不讲理怎么办	(180)
案例二十九 业主遛宠物污染环境怎么办	(180)
案例三十 不帮业主抢险,物业管理公司是否应承担责任	(181)
参考文献	(182)
附录 岗位描述	(197)
参考文献	(199)

基础知识篇



第1章 概 述



1.1 物业管理案例分析概述

1.1.1 物业管理案例分析的基本含义

物业管理案例分析在理解上有广义和狭义之分。广义的物业管理案例分析是指对在物业管理过程中所发生的一切事件的分析和研究,以找出其中的规律,更好地指导物业管理行业走上规范、健康的发展道路;狭义的物业管理案例分析是指对在物业管理过程中由于法律关系中的主体,如开发商、业主和物业管理企业等各个方面,因对某一问题或事件看法不一致而导致的异议或纠纷的处理过程或处理结果的研究分析。狭义的物业管理案例分析,其目的是归纳出解决这些异议或纠纷的思路和方法以及作业程序,从而提高从业人员对异议或纠纷处理能力,规范物业管理企业的经营管理行为,减少异议或纠纷的产生,及时、妥善地处理好各类异议或纠纷,提高物业管理企业的管理服务水平,促进和谐社会的形成。

1.1.2 异议与纠纷的概念与关系

物业管理中的异议,主要是指业主或使用人有所异议,即业主或使用人对物业管理企业提供的管理、服务表示不认同、不赞成,提出质疑或拒绝。这是在物业管理实践中较为常见的现象。

物业管理中的纠纷,主要是指物业管理过程中法律关系主体因物业管理的权利、义务而发生的争执。在物业管理实践中,纠纷主要表现在业主与物业管理企业、业主与开发商之间。

在管理实践中,应注意正确地区分异议和纠纷,不要盲目地混为一谈,影响问题的解决。因为异议和纠纷明显地表现出起因与程度上的不同。从起因方面看,异议是因对管理、服务的不认同、不赞成产生的,而纠纷是因权利、义务上的利害冲突形成的。从程度方面看,异议的主要表现是质疑,或由质疑而引发的拒绝,它通过沟通或调解能够达成一致的意見,使问题得到妥善的解决;而纠纷是因权利或义务而导致的争执,通过沟通或调解的途径经常难以解决,往往只有采取法律诉讼的方式。

显而易见,纠纷在解决难度上要超过异议。因此,在物业管理实践中,要注意及时有效地解决好各类异议,避免矛盾的激化,防止异议转化为纠纷,增加管理、服务中不必要的麻

烦,对物业管理企业产生不利的影响。

1.1.3 学习物业管理案例分析与技巧训练的意义

本教材所讲述的内容主要是围绕着狭义的物业管理案例分析展开的。这是因为在物业管理实践中,对于绝大多数从业人员,尤其是即将走向工作岗位的高职院校物业管理专业的毕业生来说,接触最多的是在为业主提供日常管理、服务中,因业主与物业管理企业两个法律关系主体对某些问题观念、认识上的不同所带来的异议与纠纷,以及因异议解决不及时或解决思路、方法不得当而转化、升级所产生的纠纷。因此,能否及时、有效地处理好异议与纠纷,妥善地控制异议的转化、升级,在物业管理企业中已经成为衡量从业人员是否合格的基本条件,也是从事物业管理行业所应必备的基本能力。而这种能力培养的主要途径就是通过物业管理案例分析来实现的。

通过对物业管理案例的分析以及处理案例能力的训练,能够在较为广泛而深入的分析研究物业管理实践中已出现的各类异议与纠纷基础上,建立起解决异议与纠纷的正确思路和方法,掌握规范的处理异议与纠纷的作业程序(在物业管理企业中一般被称为投诉处理标准作业程序),从而具备有效处理异议与纠纷的基本能力。

1.2 异议与纠纷的成因及常见类型

1.2.1 异议与纠纷的成因

1. 物业管理行业尚未完全市场化、规范化

物业管理在我国作为一个独立的行业,出现在 20 世纪 80 年代,属于新兴行业,还未形成市场化、规范化。但由于我国房地产业发展迅猛,带动了物业管理的高速发展,物业管理队伍迅速壮大,从业人员素质参差不齐,造成服务质量高低有别;加之相应的行业标准不完善,物业管理企业各自为政,职责不明,服务、收费缺乏统一的标准,致使服务和管理比较混乱;又由于物业管理涉及千家万户,众口难调,没有规范标准,各说各的理,容易导致异议与纠纷的形成。

2. 物业管理行业法律法规不健全

现行法律、法规对物业管理行业的调整相对滞后,缺乏相应完整的理论体系的支撑,虽然国务院《物业管理条例》已经出台,并于 2003 年 9 月 1 日起施行,为规范物业管理活动提供了相关依据,但由于其没有上升到“法”的高度,对统一规范物业管理法律秩序和司法实践力度不够,对物业管理行为规范不足、约束不力,很多待解决的问题仍无法从法律上找到



依据。又由于物业管理条例作为行政立法过于原则化,缺乏可操作性,导致业主与物业管理企业之间责、权、利不清,难以对物业管理产生的民事纠纷提供直接的、操作性强的法律依据。另外,对条例的不同理解认识,不仅容易诱发异议与纠纷,而且纠纷产生后也无法从法律上找到依据,往往处理难度较大。

3. 物业管理公司角色错位、服务意识不到位

物业管理企业与业主之间是平等主体之间的委托服务合同关系,作为物业管理合同的受托方,物业管理企业应当按照业主的委托从事物业管理事务,代表并且维护业主的利益,为业主提供服务。但在现实中,一些物业管理企业认为自己是项目的管理者,业主是被管理的对象,将自己凌驾于业主之上,无视甚至侵害业主权益,不进行规范经营,采用不正当的手段强制业主服从管理,随意改变物业管理的服务标准和物业管理收费标准,从而使矛盾人为激化。

物业管理行业是第三产业,属于服务性行业,物业管理的核心是服务。但是一些物业管理企业缺乏市场意识和服务理念,没有准确把握服务业主的自身定位,使得物业管理的服务特征被淡化,不重服务、只重管理。对业主反映应解决的问题、需要帮助的事情,采取推诿、拖延或者置之不理的态度和行为;对要求业主履行的义务,方式简单、粗暴,根本不考虑业主的意愿和承受能力;不按照物业管理服务合同履行义务,服务质量存在瑕疵,引起业主的反感和不满。

甚至个别物业管理企业并不是依照法定程序由全体业主或业主委员会选聘,提供服务没有合法依据,有“强买强卖”性质,违反了消费者权益保护法的规定。

4. 业主未全面树立物业管理的消费观念、消费意识

物业管理的性质是有偿服务。但由于业主的物业管理消费观念、消费意识还没有完全树立起来,他们大多只愿意支付最少的物业管理费,却希望得到最好的物业管理服务,甚至只享受服务而不交费;有的业主认为自己是主人,物业管理企业是自己花钱雇来的仆人,应当是自己说什么就是什么;有的业主诚信意识差,不以物业管理合同为依据,而是牵强附会地以各种理由拒绝履行义务,这种权利与义务不对等的片面认识容易引发物业管理异议与纠纷。

还有一些业主对物业管理知识知之甚少,购房时只注重房子的质量、价格,往往忽视了物业管理问题,甚至不清楚自己与物业管理企业之间的权利义务关系,不知道怎样与物业管理企业沟通交流,导致一些不该发生的问题出现。

5. 业主委员会缺少相应制约

物业管理是一个非常复杂的系统工程,它的有效运行离不开业主委员会的协调、支持。但由于业主大会和业主委员会法律地位设计上存在局限性,使得其运作出现了弊端。在实践中,符合成立条件而不成立业主委员会的情况普遍存在,这在客观上造成了前期物业管理无



限期延长,业主与前期物业管理公司发生矛盾无从协调,从而引发大量异议与纠纷的现象。已成立的业主委员会,遇到物业管理服务中的问题,由于物业管理专业知识的系统性、复杂性和广泛的涉猎面,也是徒有虚名,不懂得如何保护自己的利益。

还有因为制度设计存在局限,缺乏对业主委员会的有效制约和监督机制,民主机制得不到充分体现。有的业主委员会在重大事项上,往往未经业主大会合法表决即自行做出决定;有的业主委员会不能真正代表大多数业主的利益,个别成员甚至把个人利益置于业主共同利益之上,任意决定业主共同事务,损害其他业主利益或业主的共同权益。

6. 开发商前期遗留问题未能有效解决

在物业管理纠纷中,有70%是因开发商遗留问题引发的。从根源上分析,物业销售和管理相牵连的运营体制是直接引发物业管理异议与纠纷的原因。不少开发商在售房期间进行盲目承诺甚至欺骗性宣传,而业主入住后发现各方面配套不到位或是原先承诺未能兑现,其追究目标往往是与其发生直接联系的物业管理企业。

这一方面是因为目前由于物业管理条例的规定,前期物业管理企业都是由开发商选择的,而开发商选择的物业管理公司大多数是和开发商有种种利益上的关联,甚至就是由开发商派生的。这让业主自然而然觉得物业管理公司是开发商的维护和售后服务者,就应该承担所有的问题。即使是那些在规划设计、施工阶段就先天不足,并非物业管理的事情,以及是由于购房合同或者购房合同中消费者的利益不能够得到有效兑现,应与开发商协调解决的矛盾,业主也会找物业管理企业。

另一方面是因为现行的许多物业管理的法规制度,由于职能定位与责任边界不清晰,使得物业管理承担了很多不该承担的工作和责任。据了解和分析,行风测评中反映的问题有一半以上本不属于物业管理,但由于责任边界不清和宣传解释乏力,使得物业管理代人受过现象时有发生。

7. 示范文本内容过于概括

现行的物业管理服务合同示范文本对物业管理公司的义务约定较为概括,同时因为示范文本的存在,使合同双方的订约自由受到较大限制,易发生异议与纠纷。

合同欠完善,很多业主和物业管理企业签订的物业管理合同约定不明确、不规范,或者无法涵盖在履行过程中可能出现的种种问题,甚至存在未签订物业管理合同的情况,物业管理合同到期后未能及时续签的情况,都是引发双方矛盾的根本原因。

8. 政府主管部门不作为或效率低下

物业管理服务具有一定的公共性,关系到千家万户的正常生活,关系到社会的稳定和谐。因此,政府不能完全放任由业主与物业管理企业自行解决。政府应当发挥主导作用,为业主和物业管理企业搭建一个良好的沟通平台。但在实践中,当小区业主或使用人违规行为发生

后,按照目前的程序,不用说行政申诉或司法裁判程序过程漫长,即使是政府主管部门介入,解决也有待时日,往往错过了控制或消除纠纷的有利时机。原先只有个别业主纠纷、使用人违规(如违章搭建),却由于迟迟不见纠正,其他人便群起效仿,无疑增加了物业管理企业制止违规行为的难度,甚至激化了矛盾。

1.2.2 异议与纠纷的常见类型

1. 因开发商违约或侵权行为形成的异议与纠纷

(1) 开发商在售房期间进行盲目承诺甚至欺骗性宣传。作为一种促销手段,开发商在向购房者推销房屋的过程中,往往以五花八门的赠送内容来吸引购房者。如免交物业管理费、赠送花园、赠送精装修、赠送中央空调等。免交物业费,开发商实际上是在自己的合同中为他人设定了义务,对他人是无效力的,自然业主入住之后,物业管理企业仍然要收取物业费;赠送花园则构成了侵权,作为底层住户,与其他层住户一样,只能拥有与其所购房屋面积相应的土地使用权,开发商赠送底层住户若干平方米的花园,实际上是赠送了若干平方米的土地使用权,这显然是侵犯了其他住户的合法权益;赠送精装修、赠送中央空调则是一个圈套,这实质是将 A 与 B 捆绑销售,偏偏说成是卖 A 送 B,玩了一个文字游戏,更重要的是开发商为自己将来的免责打好了伏笔。这些都给物业管理企业与业主、业主与业主的纠纷埋下了隐患。

(2) 开发商设计施工不合理,工程质量问题多。物业项目先天设计不合理,房屋配套设施不齐全,公共设施不到位,施工单位不按设计要求施工,房屋施工质量问题多等。如排水不畅、空调安放位置不当、化粪池设计位置欠妥、顶层漏水等,造成在前期物业管理阶段,由于开发商不履行售房承诺,购房合同或者购房合同中消费者的利益不能够得到有效兑现,导致业主生活不便。而前期物业管理企业一般由开发商选聘,往往承担了开发商的保护伞和防火墙的作用。业主将原本与开发商发生争议的矛盾转嫁到物业管理企业身上,物业管理企业也往往为了迎合开发商,盲目地站在开发商一边,造成主体关系的颠倒,为了开发商利益而与业主产生纠纷。

(3) 开发商有意延搁业主委员会成立,造成前期物业管理时间延长。承担前期物业管理的物业管理企业都是由开发商选聘的,其管理合同期限一般到首届业主委员会成立,由业主委员会重新选聘物业管理企业。而在实际中,开发商不履行业主委员会成立的组织责任,造成符合成立条件而不成立业主委员会的情况普遍存在,致使物业管理企业在前期合同期满后仍旧继续履行前期合同,在客观上造成了前期物业管理时间无限期延长,业主与前期物业管理公司发生矛盾无从协调,业主对原物业管理企业所履行义务不予承认从而引发大量纠纷的现象。



2. 因物业管理企业违约或侵权行为形成的异议与纠纷

(1) 因物业管理收费标准不规范而引发的异议与纠纷。存在的有两种情况：一种是物业管理企业单方面提高收费标准、随意增加收费项目、收费标准不规范而导致异议与纠纷；另一种是因为同一项目内既有商品住宅又有售后产权住宅等不同性质房屋，而物业管理企业要求业主按商品房标准支付物业管理费，或因物业管理企业采取不同的收费标准而引发的异议与纠纷。

(2) 因物业管理企业违约行为引发的异议与纠纷。物业管理企业未履行义务，或任意减少管理服务项目和内容；对房屋及附属设备、公用设施等修缮不及时；对物业管理区域内的环境、绿化、公共秩序未尽管理职责，达不到服务质量；对个别业主违反业主公约侵犯他人权利的行为制止不及时或不予制止；在提供特约服务中造成的财产损失等。业主要求其应承担相应的违约责任。

(3) 因物业管理企业侵权行为引发的异议与纠纷。物业管理企业侵害业主利益，擅自将小区的物业管理转让给他人；侵占业主共有物业作为物业用房；擅自改变项目内的土地、房屋和共用设施的用途；或将共用部分用于自营或将出租经营收益归为己用；以停水、停电、停气方式催交物业管理费；无故扣押业主装修房屋保证金；部分物业管理公司为牟取不当利益，采取违规收费或收费不出具正式发票、不公开财务账册甚至挪用业主维修基金等，导致业主提出赔偿主张。

(4) 因物业管理企业中标后未签订物业管理合同引发的异议与纠纷。物业管理企业通过竞标取得物业项目，但因种种原因，未与业主委员会签订合同，导致业主对物业管理费、物业管理服务认定标准不一而导致的纠纷。

3. 因业主违约或侵权行为形成的异议与纠纷

(1) 业主观念滞后或诚信缺失引发的异议与纠纷。这主要表现在业主以种种理由为借口拒交物业管理费。业主因种种原因不满物业管理企业的管理，或因观念认识将本不属于物业管理企业的问题作为理由，如业主以物业管理企业未能全面履行其义务，在维修、保洁、绿化等方面均存有问题，或开具的物业管理费收据不符合税务机关的规定，或物业管理企业代供热公司收取供热费，业主以供热未达标等为由拒付物业管理费。甚至部分业主在房屋质量保修期内发现房屋出现质量问题，本应找开发商解决，一旦业主对开发商解决的方式方法或答复不满意，即以开发商与物业管理企业是“一伙”为由，拒交物业管理费。

(2) 业主违规行为而导致纠纷。这种情况在装修期间尤为突出。业主违反装修管理规定擅自改变房屋结构，或违反业主公约私自搭建违章建筑等。这些行为或是因影响他人正常工作、生活，或是因危及他人生命财产安全，或是因对物业管理企业劝阻制止不理等，引发与利益受损业主或物业管理企业的纠纷。

(3) 业主风俗习惯、生活习惯引发的纠纷。在居住小区内出现此类问题较多，如照妖镜、

