

WUYEGUANLIWEIJICHULIJIANLIFENXI

物业管理 危机处理及案例分析

颜真 杨吟 / 编著

国内第一本物管纠纷完全手册

物管从业人员培训教材

小区业主维权必备工具书

物管纠纷防患、解决之道

西南财经大学出版社

WUYEGUANLIWEIJICHUOLIJIANLIFEN

物业管理 危机处理及案例分析

颜真 杨吟 / 编著

西南财经大学出版社

物业管理危机处理及案例分析

颜真 杨吟 编著

策划:杨琳 李云

责任编辑:杨琳

版式设计:张纪亮 李云

封面设计:郭海宁

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.com/
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮 编:	610074
电 话:	028-7353785 7352368
印 刷:	四川机投气象印刷厂
开 本:	880mm×1230mm1/32
印 张:	8.25
字 数:	177 千字
版 次:	2002 年 2 月第 1 版
印 次:	2002 年 2 月第 1 次印刷
书 号:	ISBN 7-81055-923-0/F·765
定 价:	18.00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷,装订等差错,可向本社发行部调换。
3. 本书封底无防伪标志不得销售。

前 言

随着福利分房的终结、住房分配货币化的起步,我国开始了全球最大规模的住宅商品化进程,物业管理伴随着这一进程深入到寻常百姓的生活之中。

与其他任何一种商品相比,物业管理这种商品在使用时间和对购买者(业主)生活产生的影响上,要特殊得多。一方面,它以一定的程序、环节、方式作用于业主;另一方面,它又以无法量化的文化、习惯、氛围影响着业主。透过物业管理表面的房屋、绿化、保安、保洁等因素,其内核是物业管理特有的法规、法律程序和伴随这一商品的服务意识以及人与人之间的关系。由于它的特殊性与复杂性,也由于它在我国尚属新兴行业,因此,交易双方——业主与物业管理公司之间出现了不少矛盾与纠纷。理顺物业管理中各主体间的法律关系,分清各方责权利,是防患与化解物管纠纷的前提。

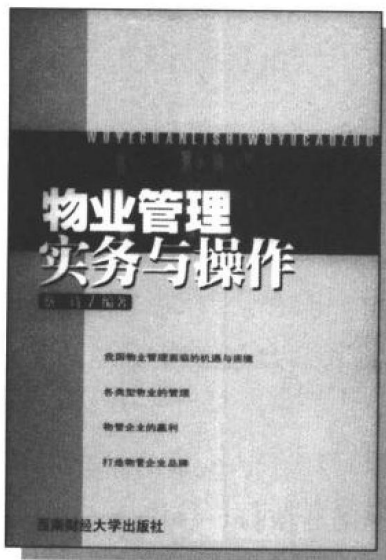
那么,在物业管理中各主体之间的法律关系究竟怎样,物管公司、业主及物业管理委员会的角色定位如何,怎样处理相互关系,如何认识和化解物业管理中的各种纠纷……解答这些业界人士和普通消费者关心的问题,正是本书的写作目的。

在本书的编写过程中,得到了许多业界朋友的大力支持,在此深表谢意。

此外,阳川先生、段麟先生为本书提供了法律咨询,张叶女士、黎冰女士、蒋如超先生、夏阳先生等参与了资料收集和整理工作,在此一并致谢!

作 者

2001 年 12 月



书 名:物业管理:实务与操作

编 者:蔡诗

定 价:18.00 元

内容提要

本书较为详尽地介绍了物业管理相关的各种知识和运作程序,从公司申办到组织架构,从一般知识到ISO9000系列认证,从普通住宅管理到商务楼智能化管理,从基本运作到品牌创建,等等。其特点是简明而不失周详,宏观概述与微观操作相结合,注重实用性、操作性。对于物业管理公司及其从业人员,具有较高的实用参考价值。

作者简介

1999—2000年6月,在成都某报社任房地产事业部记者、责任编辑,曾参与策划组织“成都——大连东西部房产大对话”活动。2000年6月,随四川成都物业沙龙考察团赴深圳、上海考察。

世纪经济报道·21世纪房产部主任。



0743131

目录

第一章 物业管理：一种“新”的商品 /001

一、一种“新”商品的诞生 /002

二、新的市场，新的商机 /005

三、顾客满意度并不高 /007

四、矛盾焦点 /010

附 1《城市新建住宅小区管理办法》/015

附 2《城市住宅小区物业管理服务收费
暂行办法》/020

第二章 物业管理中的法律问题 /025

一、各主体之间不存在隶属关系 /026

二、物业管理中的重要法律文本 /037

附 1《北京市居住小区物业管理企业与各专
业管理部门职责分工的规定》/044

附2《北京×××住宅楼使用、管理、维修
公约》/048

附3《物业管理委托合同》(示范文本)/062

附4《业主公约》(示范文本)/072

第三章 物管纠纷的防患之道/075

一、告知:商业社会的信息共享/076

二、从“指腹为婚”到“比武招亲”/078

三、维修基金专款专用/085

四、物管收费应透明/088

五、妥善处理物管投诉/105

附1《北京市物业管理招投标暂行管理
办法》/112

附2《住宅共用部位共用设施设备维修基金
管理办法》/116

附3《物业管理企业财务管理规定》/120

第四章 经验借鉴——减少物管纠纷的捷径/125

一、解密内地物管品牌/126

二、他山之石:看看港、台、日韩、新加坡/146

三、经验之谈:听听物管大师怎么说/153

四、经验总结:物业管理的九条原则/160

五、物业管理中常见紧急事件的处理/162

第五章 物业管理纠纷案例及解析 / 169

1. 房屋质量有问题,业主可以拒交管理费吗 / 170
2. 开发商减免物管费的承诺是否有效 / 172
3. 房子没住,交不交管理费 / 173
4. 业主动辄就以拒交管理费来对付物管公司,妥当吗 / 174
5. 赠送的阁楼,交不交物管费 / 176
6. 2% 的维修基金该不该交 / 177
7. 房屋未通过验收,业主可以拒交物管费吗 / 179
8. 物业管理费谁说了算 / 179
9. 业主拒交费用,物业能否断水 / 181
10. 收暖气费也要包括公摊面积吗 / 182
11. 单位租给职工的房子,物管费应由谁付 / 183
12. 业主有权查物管公司的账吗 / 186
13. 物业管理公司在进行大宗开支时应报管委会审核 / 187
14. 收费标准如果是物价部门定的,业主就无权查账了吗 / 188
15. 物管公司该不该定期公布账务 / 189
16. 未交物管费的业主能不能当管委会委员 / 190
17. 未办产权证的小区不能成立管委会吗 / 191
18. 管委会的活动经费由谁出 / 192

19. 业主的意见有了正常的表达渠道/193
20. 管委会不应只重管理处,不重物业公司/194
21. 谁来监督管委会/195
22. 管委会应及时按规定成立/196
23. 物业管理公司可以“炒”业主“鱿鱼”吗/197
24. 解除管理合同应按程序办/198
25. 业主可以自己管理小区吗/199
26. 物管公司应规范自己的行为/200
27. 物管公司有权改变小区内的公共设施吗/202
28. 物管公司有无罚款权/203
29. 交房时,物管公司有无权力暂留业主的
房门钥匙/204
30. 对物业公司的越权行为,业主应怎么办/205
31. 保安可以动用警械对付业主吗/206
32. 业主的无理要求,物管公司应满足吗/207
33. IC卡风波/208
34. 小区内的某栋住宅楼可以封闭起来
单独管理吗/210
35. 紧急情况下物管人员有权破门而入/212
36. 谁来保障业主的安全/213
37. 还我享受阳光的权利/214
38. 商品房的外墙使用权归谁/215
39. 保安有权扣留访客身份证吗/217

- 40. 业主家里住进很多人,物业公司有权过问吗 /218
- 41. 要尊重邻居的相邻权/219
- 42. 住户可以擅自拆改房屋吗/221
- 43. 业主拆换暖气片致使楼下漏水,物管也有责任吗/221
- 44. 所雇保安打人,物业公司有责任吗/223
- 45. 客户欠租,物管可以中止服务吗/223
- 46. 停水停暖,物业有责/225
- 47. 高层住宅电梯夜间停运该不该/226
- 48. 住宅楼上架设广告牌,收益应该归谁/227
- 49. 卫生间漏水该谁管/228
- 50. 新房返水,责任在谁/230
- 51. 开发商的违规行为造成业主退房,业主如何索赔装修费/232
- 52. 防盗门不防盗,谁负责/233
- 53. 业主溺毙在小区游泳池,物业公司有无责任/235
- 54. 高空坠下“夺命石”,责任谁负/236
- 55. 小区内的设施成“杀手”,物管公司有无责任/237
- 56. 小区建筑物上悬挂的广告牌脱落砸伤人,责任由谁负/238

- 57. 小区内发生刑事案件,物管公司有责任吗/239
- 58. 抢匪大白天入室抢劫,物管公司应负
什么责任/242
- 59. 业主在家中惨遭熟人杀害,物业公司
有责任吗/243
- 60. 招聘的员工犯了法,物管公司有无责任/245
- 61. 小区里丢车,责任由谁负/246
- 62. 车辆在住宅区路边停车场被盗,责任谁负/247
- 63. 业主不在指定地点停车被盗,
物业公司要赔偿吗/248
- 64. 出租房着火,出租方应承担赔偿责任吗/251
- 65. 这样的合同有效吗/252
- 66. 业主打官司时,谁能当原告/253

第一章

物业管理：一种“新”的商品

一、一种“新”商品的诞生

从1991年深圳市首先推行商品房试点以来,我国各大城市相继结束了福利分房制,居民住房分配开始步入了货币化、市场化的轨道,从而使一个重要产业得以按市场经济的模式运行,并释放出巨大的经济价值,成为国民经济的支柱产业之一。并且,随着全国城镇化建设步伐的加快,这一产业在未来十年将会得到更大的发展。据有关专家分析,在未来的十年,中国将出现全世界最大的房地产消费市场。这是人类有史以来最大规模的城镇化过程,约占全世界人口1/4的中国人将为居住条件的改善和提高而大兴土木,中国的人居水平将越来越接近联合国人居标准。

这是人们生活方式、居住方式的一次巨大变革,过去的“大院”、“四合院”、“机关宿舍”逐步变成了“花园”、“小区”、“大厦”。伴随着房地产业的迅猛发展,一种新的商品——物业管理诞生了。在计划经济体制下,人们住的是福利房,房屋管理也由国家房产管理部门或住户所在单位负责。在市场经济条件下,我国城镇住房制度改革的目标,是实现住房的商品化与社会化。所谓住房商品化,即国家机关和企事业单位不再以实物方式给职工分配住房,而是以货币方式给职工发放住房补贴,由职工到房地产市

场去购买住房,使住房完全变成商品,能够在市场上自由买卖。所谓住房社会化,即国家机关和企事业单位职工的住房问题完全靠社会解决,职工所在单位只负责发放住房补贴,其他事情一概不管。职工领取住房补贴以后,所在单位对其住房问题不再承担任何责任。职工需要住房,应当到房地产市场去购买,职工的住房需要管理维修,应当找房屋管理和维修企业为他们服务。

人们置业以后,随之而来的问题便产生了:小区内谁来管理、维护,谁来保洁、保安?居住质量是否提高,不仅仅体现在面积是否增加、公共设施是否配套等方面,更重要的是居住得是否安全、方便、舒心。

随着商品住宅数量的增多、规模的扩大,以及居民收入水平和对居住质量要求的提高,传统的房产行政管理模式已经不能适应发展的需要,因此,许多业内有识之士借鉴国外或海外的先进经验,纷纷提出学习和引进“物业管理”这一行之有效的管理方法。

所谓物业管理,就是专业服务机构通过先进的科学管理方法,依靠有关专业技术,依据法律与契约,以建筑物、不动产管理为中心,以向房屋产权所有人或使用人提供安全、舒适、方便的生活环境为目的的经营性综合服务。

物业管理作为一个新兴行业,同所有服务业一样,是以生产特殊的“商品”——对物业的维护和对业主的各种服务,并向社会提供这种“商品”以满足现代人们的消费需求为目的。

说它“新”,仅是对中国而言,其实物业管理在国外已经走过了一个多世纪的发展历程。

物业管理始于19世纪60年代的英国。当时正值工业化大

发展时期,大量农民涌入城市,以租用方式解决居住问题。为了维护租用者的权利,出现了专业的物业管理。

于是,和其他商品的成长过程一样,物业管理在探索、发展的过程中,也体现着这样的规律:需求产生市场→市场从无序到有序→商品从初级到高级→规则从冲突到完善。

由于我国的商品房试点是从深圳开始的,因此,物业管理在深圳的发展历史,基本上代表了 this 产业在我国的发展历史。

1981年3月,深圳市房地产管理局借鉴香港的经验,打破了我国三十多年来采用的福利性房管模式,成立了深圳市物业管理公司,主要满足深圳第一个涉外商品房住宅区——东湖丽苑住宅区业主对居住环境和管理服务的要求。从此,物业管理作为一种新型的房屋管理模式开始走进人们的生活。

1988年底,深圳市对公房管理体制进行了改革,将原来由政府直管的各个房管所全部改制为物业管理公司,由政府统一进行企业化管理,改政府掏钱维护各类物业为住户掏钱买服务。从此,物业管理开始直接面对千家万户老百姓。

1990年,深圳首先在莲花二村实施“一体化”管理模式,改变了当时物业管理存在的多头管理、效率低下的状况。

1996年,鹿丹村在全国首次进行公开招标,短短七天全市就有六十多家物业管理公司跃跃欲试,15家公司正式报名投标。万科物业管理公司中标后,在很短的时间里就使鹿丹村发生了很大的变化,居民们交口称赞。

1999年,金地物业管理公司与深圳职业技术学院联手建立了物业管理培训基地,使物业管理的人才培训有了自己的园地。

中海物业管理公司在全国接管物业面积超过800万平方米,

成为全国物业管理的第一“大户”。

1988年深圳市政府就颁布了《住宅区管理细则》，1994年又在总结多年经验的基础上颁布了全国物业管理的第一个地方性法规——《深圳经济特区住宅区物业管理条例》，为物业管理行业的健康发展保驾护航。

进入2000年后，高新技术产业园物业管理公司成为全国首家获得ISO 9002、ISO 14001、SA 8000三个标准国际认证的物业公司。

2000年1月，万科物业顺利接管国家建设部大院，成为推动国家机关后勤体制改革的“尖兵”。

与此同时，内地的一些开发企业也开始认识到：房子卖得好，不一定说明顾客满意度高，相反如果物业管理跟不上，会在入住后给消费者带来诸多不便，留下很多投诉隐患，反过来会极大地影响企业形象和社会信任度。于是，他们在物业管理上借鉴深圳的做法，引进先进的管理、服务理念、制度，为业主提供高品质的后期物业管理服务，如北京的华远、贵州的中天、成都的置信等。

同样，消费者在购房过程中，吸取了一系列恶性物管事件的教训，也从单纯的看房、论价开始注重物业管理的后期服务质量，从而形成了需求市场的氛围。

一种新的商品——物业管理就这样走进了人们的生活，既带来了居住条件的一系列改善，也开始了甲方乙方的许多恩恩怨怨、是是非非，引出许多新的法律问题和矛盾冲突。冲突双方——业主与物管企业离不了，又不尽满意。

二、新的市场，新的商机

我国的物业管理市场究竟有多大，城镇居民的物业管理消费