

房产测绘技术规范与 客户投诉管理及纠纷 处理典型案例评析



中国科技文化出版社

房产测绘技术规范与客户 投诉管理及纠纷处理 典型案例评析

主编 林清华

第一卷

中国科技文化出版社

责任编辑：杜玉林

版式设计：郝 祥

封面设计：徐志新

**房产测绘技术规范与客户投诉管理
及纠纷处理典型案例评析**

主 编：林清华

出版发行：中国科技文化出版社

出版时间：2006年9月

印 刷：北京玉丰印刷厂

版 次：2006年9月第1版 2006年9月第1次印刷

书 号：ISBN 988 - 984 - 588 - 2

定 价：998.00元 （全四卷 + 1CD）

编 委 会

主 编：林清华

编委会：（排名不分先后）

朱栋梁	朱德刚	朴志华	于世举
马国荣	杨 膺	胡可心	冼有林
郝世超	郝月京	侯仁心	钱德光
花盛月	杜梦林	龙宝光	朱居有
马凤阳	徐程亮	李德旗	岳骨林
马 潮	林进兴	杜春云	

前 言

房地产测绘，是采集和表述房屋和房屋用地的有关信息，为房产产权、产籍管理、房地产的开发、利用、交易，征收税费以及城镇规划建设提供数据和资料。房地产测绘是测绘技术与房地产管理业务相结合的测量工作，它以房产调查为依据，测绘技术为手段，从控制到碎部精确测定各类房屋和房屋用地的坐落、权属界址点的坐标、面积大小，房屋的界址、境界，及其附属物，绘制房产图。

房屋是人们生产和生活的场所，房屋和房屋用地是人们生产和生活的基本物质要素。在社会主义市场经济中，尤其是加入WTO后，房地产的开发、利用、交易和管理与人们的生活密切相关，房地产业已成为国民经济的重要组成部分。房屋和房屋用地要素的采集和表述，必须经过房地产测绘，所以房地产测绘是房地产管理的重要基础。准确而完整的房地产测绘成果是审查确认房屋的产权、产籍和保障产权人合法权益的重要依据，也是发展房地产业，进行城镇规划，建设和管理必不可少的基础资料。

鉴于房地产测绘的重要作用，针对目前因房地产产权、房地产交易、房屋拆迁、房屋维修等引发的严重纠纷问题呈逐上升的态势，我们特组织编写了这部《房产测绘技术规范与客户投诉管理及纠纷处理典型案例评析》，以帮助房地产测绘工作人员和管理监督部门提高技术水平和质量检查能力，有效解决客户投诉，最大限度地减少房地产纠纷的发生。

本书共分四卷八篇，主要包括房产测绘总论、房产测绘技术、房地产测绘规范及相关说明、房产投拆的预防及处理的方法与技巧、房产测绘纠纷的预防与处理、房产测绘纠纷预防与处理典型案例分析、房产测绘标准规范、各地房产测绘细则等内容。该书内容全面系统，编排科学合理，其权威性、实用性与可操作性极强，是一部不可多得的大型工具书。

编者
2006年9月

目 录

第一篇 房产测绘总论

第一章 房产测绘的任务及其作用	(3)
第一节 房产测绘的研究对象及其学习方法	(3)
第二节 房产测绘的任务	(4)
第三节 房产测绘的作用	(6)
第二章 地面点位置的确定	(8)
第一节 地球的形状和大小	(8)
第二节 确定地面点位置的方法	(10)
第三章 地形图的基本知识	(19)
第一节 地形图的比例尺	(19)
第二节 地形图的分幅与编号	(22)
第三节 地物及地貌的表示方法	(27)
第四节 地形图的识读	(38)
第五节 地形图的基本应用	(39)
第四章 房产测绘资料管理	(47)
第一节 测绘资料质量管理	(48)
第二节 测绘资料管理	(51)
第三节 房产变更测量	(56)

第二篇 房产测绘技术

第一章 水准测量	(63)
----------------	--------

第一节	水准测量原理	(63)
第二节	水准测量的仪器和工具	(64)
第三节	水准仪的使用方法	(67)
第四节	水准测量方法	(70)
第五节	水准测量成果计算	(77)
第六节	微倾式水准仪的检验及校正	(82)
第七节	水准测量误差	(87)
第八节	自动安平水准仪和电子水准仪	(93)
第二章	角度测量	(99)
第一节	角度测量原理	(99)
第二节	光学经纬仪	(101)
第三节	水平角观测	(108)
第四节	竖直角观测	(115)
第五节	经纬仪的检验和校正	(120)
第六节	角度测量误差	(124)
第七节	电子经纬仪及其使用	(126)
第三章	距离测量与直线定向	(130)
第一节	钢尺量距	(130)
第二节	视距测量	(140)
第三节	光电测距	(144)
第四节	直线定向	(153)
第四章	测量误差的评定	(161)
第一节	测量误差的来源与分类	(161)
第二节	观测值的算术平均值	(166)
第三节	评定精度的标准	(167)
第四节	误差传播定律	(173)
第五章	房地产控制测量	(179)
第一节	控制测量概述	(179)
第二节	导线测量	(183)

第三节	小三角测量	(197)
第四节	交会测量	(203)
第五节	高程控制测量	(209)
第六节	全球定位系统 (GPS) 简介	(214)
第六章	房产调查	(226)
第一节	房产调查概述	(226)
第二节	房屋用地调查	(230)
第三节	房屋调查	(238)
第七章	房产要素测量	(248)
第一节	房产要素测量的内容	(248)
第二节	房产要素测量的方法	(251)
第八章	房地产图测绘	(267)
第一节	房地产图的一般知识	(267)
第二节	房地产图的测绘	(274)
第三节	全站仪与数字化测图	(301)
第九章	房产面积测算	(320)
第一节	房屋建筑面积测算的范围	(320)
第二节	套面积计算与共有建筑面积的分摊	(327)
第三节	房屋用地面积测算的方法	(341)

第三篇 房地产测绘规范及相关说明

第一章	《房产测量规范》的制订与实施	(349)
第一节	《房产测量规范》的作用	(349)
第二节	我国第一部《房产测量规范》	(350)
第三节	房地产测绘事业的发展与变化	(350)
第四节	《房产测量规范》的制定	(352)
第五节	《房产测量规范》的实施	(355)
第二章	房产测量的内容及基准	(359)

第一节	房产测量的目的和内容	(359)
第二节	房产测量的基本精度要求	(365)
第三节	房产测量的基准	(383)
第三章	《房产测量规范》、《房产图图式》编制说明	(388)
第一节	新老《规范》的比较与分析	(388)
第二节	《房产图图式》	(391)
第三节	与国内外相关标准的比较	(392)
第四章	CH 5001—1991《房产测量规范》中房屋面积测算中误差	
	(GB/T 17986.1 中房屋面积测算的三级精度) 的论证	(397)
第一节	房产面积精度要求的基础资料	(397)
第二节	拟合估算公式	(398)
第三节	理论公式推导	(400)
第四节	面积中误差公式的比较分析	(402)
第五章	房屋用地测量草图示例说明	(405)
第一节	房产用地测量草图的符号和注记说明	(405)
第二节	房屋用地测量草图示例	(406)
第六章	房屋测量草图示例说明	(408)
第一节	房屋测量草图的符号和注记说明	(408)
第二节	房屋测量草图示例	(409)
第七章	房产分幅、分丘与分户图示例说明	(410)
第一节	房产分幅平面图示例说明	(410)
第二节	房产分丘图示例说明	(411)
第三节	房产分户图示例说明	(415)
第四节	房屋用地调查表示例	(416)
第八章	房屋调查表示例	(417)
第一节	房屋调查表(私房)示例	(417)
第二节	房屋调查表(公房)示例	(418)

第四篇 房产投拆的预防及处理的方法与技巧

第一章 新经济的挑战与机遇	(421)
第一节 历史上最大的兼并案	(421)
第二节 产品型企业的失败	(423)
第三节 令人迷惑的新经济	(424)
第四节 客户型企业的机遇	(425)
第五节 传统观念的更新	(427)
第六节 企业运作模式的构想	(432)
第二章 客户型企业的建立	(443)
第一节 开发商竞争的三个阶段	(443)
第二节 房地产客户需求的新趋势	(450)
第三节 高效的客户服务中心	(459)
第三章 开发商核心竞争力的再造	(474)
第一节 创新以客户为中心的企业理念	(474)
第二节 重组以客户为中心的管理架构	(483)
第三节 再造客户导向型业务流程	(496)
第四章 客户投诉的预防	(504)
第一节 设计阶段的关键时刻	(504)
第二节 工程阶段的关键时刻	(513)
第三节 销售阶段的关键时刻	(525)
第四节 入住阶段的关键时刻	(538)
第五节 物业服务阶段的关键时刻	(548)
第五章 客户满意度的提高	(556)
第一节 物的服务与人的服务	(556)
第二节 随时保持积极的心态	(562)
第三节 提高互动的沟通技巧	(570)
第四节 破解客户的满意公式	(578)

第六章 处理客户投诉的方法与技巧	(588)
第一节 投诉客户的理念	(590)
第二节 投诉处理的基本程序	(597)
第三节 处理群体性投诉的策略	(606)
第四节 处理特殊投诉客户的技巧	(614)

第五篇 房产测绘纠纷的预防与处理

第一章 房产测绘纠纷预防与处理知识	(625)
如何计算商品房的销售面积	(625)
商品房面积纠纷增多	(626)
房屋面积是这样测绘的	(627)
合同布下面积陷阱 可别掉进去	(628)
房屋面积总与合同有出入房屋面积测绘能否更透明	(630)
房屋面积到底谁说了算	(632)
物业管理用房算公摊面积	(639)
权威人士全面解读公摊面积	(640)
一楼二楼是否应分摊电梯费	(642)
房屋“增了肥”定金退不回	(643)
套型建筑面积 VS 建筑面积究竟面积相差几何	(644)
房屋面积全接触	(646)
套型建筑面积和销售建筑面积差别几何	(648)
房产测绘行为不是政府行为	(651)
公摊变“多摊”房屋面积缩水	(654)
多位专家认为：套型建筑面积 < 建筑面积	(657)
房子缩水房管局赔钱	(659)
“多出”的分摊面积无须业主“买单”	(660)
房屋公摊面积通常的比例范围应是多少	(662)
是 1% 还是 26%？被误读的空置率	(663)

房屋面积测量该谁说了算	(664)
新房面积如何计算	(666)
专家教你算公摊	(667)
40%公摊面积把业主吓一跳开发公司愿接受业主监督	(669)
按套买房有什么好处解读“按套内面积售房”	(669)
房屋面积是这样算的	(671)
房屋面积测绘能否更透明	(675)
房产测绘市场是政府“独门生意”	(677)
公摊面积如何计算	(683)
律师出招应对“缩水”陷阱	(684)
个人能申请房屋面积测绘吗	(686)
公摊按幢算还是按梯算	(687)
3%里的陷阱	(688)
公摊，按幢计还是按梯算	(689)
购房者，小心“面积陷阱”	(690)
房屋面积为啥总在变	(691)
房屋面积缩水可提出双倍返还购房款	(695)
开发商擅自多算住房面积	(696)
房产纠纷：房屋面积缩水可提出双倍返还购房款	(699)
房屋测绘面积有误差被罚3万元	(700)
公摊测绘不透明 开发商容易做假	(701)
开发商钻监管漏洞层高？净高？困扰买房人	(706)
千套住宅补办车库阁楼产权	(708)
签合同时别疏忽了你对“外墙面”的权利	(709)
房屋和合同规定面积不一致怎么办	(712)
公摊透明了业主才能放心	(713)
房测队员质疑“独门生意”	(715)
套内建筑面积售楼在香港的类似做法	(717)
政府不要以为自己比市场聪明	(720)

开发商公开吆喝人防车库，房管局称不违规	(722)
面积分摊购房人共有权利知多少	(722)
房产测量所两次测错面积	(724)
建筑外立面权属究竟属于谁	(726)
公共部分还管不管	(727)
怎样对付面积猫腻	(729)
如何避开“购房陷阱”	(733)
购房合同中关于面积确认及面积差异处理办法	(735)
按套卖房：不在面积上玩猫腻	(738)
按套内面积卖房买房人欢迎开发商不怕	(741)
面积纠纷，谁是解铃人	(743)
购房合同为“不平等条约”	(749)
他们为何拒绝电梯房	(755)
“一房清”，如何让人一看就清	(756)
商品房面积缩水谁来买单？	(758)
房产测量员：角色小责任大	(762)
第二章 各地房产测绘纠纷预防与处理措施	(765)
柳州房产测绘打破“垄断”单位具备资质可接业务	(765)
南京：商品房共用部位预测将受检不符规则不采用	(766)
海南：业主有权查看房屋面积测绘结果	(767)
海南：房屋面积缩水测绘单位担责《测绘法》昨起实施	(768)
武汉：买房时分摊、建筑面积有规定	(769)
南京市房产测绘市场 2006 年努力实现“测管分离、规范预测”的突破	(770)
武汉：公摊面积何时才有一本明白账	(770)
湖南省将出台房地产面积测量技术规程	(771)
建设部：90 平米从严 70% 交地方自控	(771)
武汉市：实测面积超 3 平米普通房变“高”	(775)
深圳市首次颁布房产测绘技术规范	(775)

深圳出台房屋面积测绘规程叫停“买楼送超大阳台”	(776)
确保自己的利益提防公摊面积缩水猫腻(图)	(777)
建设部释疑“套型建筑面积”	(779)
建设部:套型建筑面积和建筑面积差10到15平米	(781)
太原市房地局正式启动房屋测绘从业资格证制度	(782)
兰州商品房面积测绘结果将实行公示制度	(782)
实地测量为90户挽回损失70余万元	(784)
东莞市:警惕开发商在公共分摊面积上玩“猫腻”	(784)
宜昌:二手房交易执行新规	(785)
黑龙江测绘局开展房产测绘质量定期监督检查工作	(786)
四川:一套房子十年波折多出20平方米该补多少钱	(786)
武汉:房产测绘费下月用新规住宅每平方米1.36元	(788)
贵阳:赠送房屋面积物管费怎么交	(788)
长春市:购房时的“骗局”,公摊面积包括啥九成业主弄不清	(789)
武汉:如何判断公摊面积是否合理	(791)
深圳地下停车库拟不公摊	(792)
石家庄:省会从源头杜绝重复办证数字房产为百姓提供便利	(793)
青岛市:房屋建筑面积测算有新规楼外公用建筑不得分摊	(796)
武汉市:公摊面积不符可申请重测	(797)
武汉市:房产测绘收费执行新标准	(797)
山东省规范房产测绘行为维护业主权益	(798)
南京已交付楼盘未现“大缩水”市民可自行复测	(798)
维护产权人权益质检机构将监督房产测绘	(799)
《黑龙江省房产面积测绘成果范例》通过专家验收	(800)
武汉市:专家解答为何封闭式阳台计算建筑面积	(800)
沈阳:动迁后面积小找售房单位	(801)
除地段价格外如何破解不良开发商的面积猫腻	(801)
郑州市:房屋面积复查亟须增加透明度	(805)

武汉：墙体“瘦身”2cm房屋“多出”4平方米	(808)
武汉：实测面积补差价格哪能乱定	(809)
威海市：商品房面积缩水2.63平方米开发商不置可否	(810)
大连市房产测绘走向市场化管理	(811)
商品房面积测量何时走出垄断	(818)
上海市：公用面积分摊有界限	(824)
南京：开发商多算阳台面积收了300万房产局介入调查	(825)
武汉：房屋测量公摊应该上网公示	(829)
南宁：交房半年多出公摊面积现行的制确实存在缺陷	(830)
广州：建筑面积竟缩水达21.6%签订协议应慎重	(830)
武汉：业主购房少测2.83平方米补交6226元	(834)
太原市《商品房预（销）售合同网上签约备案的管理办法》昨日 出台	(835)
济南：买房可上网查公摊面积	(837)
天津：8000户购房人办理房屋权属补登房屋测绘请您配合	(838)
阳泉市加强房产测绘管理	(839)
南充市《房产面积测算实施细则》出台	(839)
公共用地使用权如何分摊杭州出台新规——加以明确	(840)
湖北省“十五”期间测绘事业取得长足发展	(841)
湖南房地产测绘收费新标准	(844)
东莞市《关于加强商品房面积测算的通知》出台重典规范商品房 面积确权	(845)
浙江省新修订的测绘管理条例明确如怀疑房屋面积缩水消费者有 权委托重测	(850)
临海市全面实施建筑面积预测、实测制度	(851)
北京市对51家测绘单位专业技术人员进行技术培训	(852)
湖南规范房地产市场收费测绘费不得转嫁给市民	(853)
厦门市土地房产测绘实现资源共享	(853)
第三章 房产测绘纠纷处理法律依据	(855)

中华人民共和国测绘成果管理条例	(855)
中华人民共和国测绘法	(861)
关于房屋建筑面积计算与房屋权属登记有关问题的通知	(871)
测绘资质管理规定	(873)
城市房屋产权产籍管理暂行办法	(877)
关于认真贯彻执行《房产测量规范》加强房产测绘管理的通知	(880)
关于加强房地产测量及房屋面积计算管理工作的通知	(882)
城市房地产权属档案管理办法	(884)
城市房屋权属登记管理办法	(889)
关于加强房地产市场宏观调控促进房地产市场健康发展的若干 意见	(896)
关于建立房地产企业及执(从)业人员信用档案系统的通知	(901)
关于整顿和规范房地产市场秩序的通知	(903)
国家计委、财政部关于规范房屋所有权登记费计费方式和收费标 准等有关问题的通知	(911)
建筑面积计算规则	(913)
商品房销售面积计算及公用建筑面积分摊规则(试行)	(915)
建设部关于修改《城市商品房预售管理办法》的决定	(917)
关于依法规范人民法院执行和国土资源房地产管理部门协助执行 若干问题的通知	(920)
第四章 房产测绘相关纠纷处理及赔偿标准	(926)
第一节 房地产纠纷概述	(926)
第二节 房地产纠纷的处理	(933)
第三节 房地产案件的民事诉讼程序	(998)
第四节 房地产案件的行政诉讼程序	(1020)
第五节 房地产纠纷责任的认定	(1029)
第六节 房地产纠纷责任主体的确定	(1053)
第七节 房地产纠纷赔偿项目与金额的确定	(1064)