

中央广播电视大学教材



黄安心 主编

物业管理 案例分析

WUYE GUANLI ANLI FENXI



中央广播电视大学出版社
China Central Radio & TV University Press

中央广播电视大学教材

物业管理案例分析

黄安心 主编



中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理案例分析/黄安心主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2011. 6

中央广播电视大学教材

ISBN 978 - 7 - 304 - 05096 - 2

I. ①物… II. ①黄… III. ①物业管理—案例—分析—广播电视大学—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 087066 号

版权所有, 翻印必究。

中央广播电视大学教材

物业管理案例分析

黄安心 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010 - 58840200 总编室 010 - 68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 李永强

责任编辑: 王婷婷

责任印制: 赵联生

版式设计: 何智杰

责任版式: 韩建冬

责任校对: 王 业

印刷: 北京市全海印刷厂

版本: 2011 年 6 月第 1 版

开本: 185mm × 230mm

印数: 0001 — 3500

2011 年 6 月第 1 次印刷

印张: 16.5 字数: 319 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 05096 - 2

定价: 24.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

前 言

《物业管理案例分析》是物业管理专业的专业课程，中央广播电视大学和广州广播电视大学开放教育物业管理专业在2003年春季开设时就将其纳入了课程教学计划，当时由于我国物业管理政策法规环境还不成熟，没有作为重点建设课程。《中华人民共和国物权法》及新《物业管理条例》自2007年10月1日起施行，相关政策法规、司法解释和地方物业管理法规等也相继出台，物业管理行业迎来了法规政策日益完善、运行日渐规范、行业稳定发展、经验材料越来越丰富、物业管理理论和专业教育教学改革发展逐步走向成熟的大好时期，这为物业管理案例分析教材的编写和出版提供了良好的条件。此时中央广播电视大学即时启动了非统设课程“物业管理案例分析”的课程建设，这是恰逢其时的英明之举。

中央广播电视大学课程教材建设的规范性、权威性、示范性以及高标准、严要求等特点，使申报承担该课程建设的团队成员倍感压力重大。与此同时，我们还承担着广州市高等学校第二批教育教学改革重点项目“远程开放教育物业管理专业理论课教学内容整体构建研究”和国家精品课程“物业管理实务（1）”的实践教学改革任务等，这一切都促使本课程团队必须作出大胆的改革创新尝试。

在此情况下，我们分析了目前已有的物业管理案例教学教材，发现此类教材或存在照搬西方管理类案例教学思想方法的问题，或存在缺少理论支撑的经验主义泛滥问题。源于西方的案例教学思想方法是建立在企业经营环境稳定的假设上，企望通过对已发生的管理案例的分析，获得管理经验和思路，以便在类似情况发生时可以参考处理。但是中国在目前及相当长时期内，面临的是作为转型社会经营管理环境的不确定性和快速变化性。同时，中国几千年来形成的具有中国文化特质的、传统与现代交融的管理文化，具有高深性、融合性、智慧性、中庸性、灵变性、统制性等特点，不同于西方200多年才形成的工业文明社会法制、权威、科学、民主特色的管理文化特点。另外，30多年的物业管理实践经验的总结也不能建立在理论虚无主义的基础上。因此，在创立有中国本土特性的物业管理理论体系的同时，我们需要创新物业管理案例教学思路和方法，建立自成体系的“物业管理案例分析”教材知识体系。

新教材建设应当遵循“西为中用，古为今用，活学活用，自成一体”的原则，既要吸

收西方案例教学思想方法的精华,也重视使用中国启发式教学思想方法和“申论”方法、理论联系实际的方法、解决新情况和新问题的实事求是的方法,还要运用马克思主义的抽象法和综合法分析、提炼实践经验材料。这样才能构建起自成一体的有本土特色的“物业管理案例分析”课程教材。经过两年多的努力,作为创新之作、尝试之作和探索之作,我们编写完成了本教材,其中有不完善的地方,请大家批评指正。

本教材主要创新和特点如下:

1. 管理类案例分析教材知识体系的创新

根据前述的思想和原则,我们总结了物业管理案例教材设计编写的经验,设计了全新的教材体系,在教材内容上分为物业管理理论应用案例篇、物业服务技术案例篇和物业管理法律关系调整案例篇,适应不同环境的管理服务需要。“物业管理理论应用案例篇”考虑的是转型社会需要先作出判断,后采取理性行动,才能保证决策正确和事业成功,这就需要有物业管理理论指导和理论联系实际的理论应用案例教学来实现。“物业服务技术案例篇”考虑的是假定物业经营管理环境稳定,在现有的法制和行为模式下,如何优化管理服务的问题,这就需要在管理服务技术运用过程中遵守约定与制度,完善流程、方法、艺术的经验式或启发式案例教学活动来实现。“物业管理法律关系调整案例篇”则是适应中国物业管理法治观念落后、法制不健全环境下调整物业管理关系和纠正偏离规范的行为的需要,提高物业管理法律意识,形成规范的物业管理服务行为,这就需要法律纠纷处理案例教学活动来实现。这样从物业管理服务活动要不要开展,到确定开展后是否规范、正常的全过程和主要环节的案例教学活动,构成了完整的物业管理案例教学的知识体系。

2. 体现素质能力培养的教学功能在设计上的完整性

教材的栏目设计特别注重知识素质养成和能力训练,设计了“知识精要”、“案例分析”、“政策规范”、“练习与实践”栏目。“知识精要”对主要知识做了简明扼要的介绍,让学生回顾已学知识或者单独学习此教材时不至于存在准备知识不足的问题。“案例分析”栏目设计也考虑到学生的自主学习特点和学习思维模式,循序渐进地设计了“案情陈述”、“讨论话题”、“思路提示”、“分析说明”、“本案启示”、“体验分享”子栏目,以帮助学生自主学习,养成成熟的学习模式,提高分析、解决问题的能力。

3. 案例的编写体现了中西合璧的融合

“案例分析”栏目的子栏目“思路提示”、“分析说明”、“本案启示”、“体验分享”在逻辑上一脉相承,编写思路不但吸收了西方案例教学的思想和方法,还考虑到中国管理文化传统特性,采用了“申论”的编写模式,主要解决以下三个问题:一是判断是非,说明理由;二是就事论事进行分析得出经验结论;三是触类旁通地提出相关问题及解决思路,或引发讨论

思考,这样才能融会贯通地学习并运用知识,灵活地处理问题。“练习与实践”栏目设计充分考虑到动脑、动手能力的培养,以及协调、沟通、方案编制和组织管理能力的培养。

4. 案例及实践活动的选择体现典型性、针对性、热议性和新近性

“案例分析”栏目中安排了物业管理服务工作中常见的,较具综合性、典型性、热议性的64个案例,“案例练习”栏目中安排了18个较精小、易于分析的案例,其中大部分是新近发生的,针对性较强。“实践活动”有较强的针对性,都是适应各章的重要知识安排的,是消化章节知识,有牵引理论知识向实践能力转换的作用,是能力培养的必要环节。

5. 教材资源呈现多媒体、网络化和信息化的特色

本教材将建设有IP、CAI、网络课程(件)等多媒体信息化教学资源整合,并实现网络远程教学支持服务,将为教师和学生提供方便快捷的教学支持服务。

本教材由广州广播电视大学管理学院院长黄安心教授策划并担任主编。第1~6章由黄安心编写,第7~10章由广州广播电视大学人文学院王燕军副教授编写,最后由黄安心统稿。在本书的编写过程中,我们深入一些企业调研,获得了大量一手资料。特别感谢中国物业管理协会谢家瑾会长,深圳中海物业管理有限公司邵国利先生,康景物业集团公司(北京)孙川先生,广州粤华物业有限公司李健辉先生,广州颐和酒店物业管理有限公司黄宇航先生等领导和企业家给予的指导;感谢东南大学黄安永教授,广州大学陈德豪教授、宋建阳副教授,全国高职高专教学指导委员会土建类专业委员主任委员、黑龙江建筑职业学院院长王凤君教授,武汉职业技术学院教授级高工武敬博士,广东农工商职业技术学院杨志副教授,广东理工职业学院龙丁玲老师等专家教授给予的支持和帮助;感谢中央广播电视大学领导及文法学院、资源处的领导和老师,中央广播电视大学出版社的领导给予的支持和帮助;感谢广州市广播电视大学李文斐副校长自始至终给予的关心和支持。此外,中央广播电视大学出版社的编辑在本书的编辑过程中付出了大量的心血和辛劳,广州广播电视大学管理学院余乐老师参加了前期的课程申报工作,在此一并表示诚挚的谢意!

本教材案例设计和分析中参考了大量文献资料,考虑到教材内容的逻辑性、案例的教学性和节省时间,提高学生学习的效率,案例设计按简写和虚写的要求,经过作者改写或加工,以符合设计要求。由于同一案例有的来源于不同的素材,有些案例是根据作者访谈、交流以及多年教学提炼所得,加之篇幅原因,除主要参考资料列出外,一般素材来源没有一一注明,在此一并致谢,敬请批评指正!

黄安心

2011年5月4日于广州麓湖

目 录

第一篇 物业管理理论应用案例篇

第一章 物业管理服务概述	(3)
一、物业的概念	(4)
二、物业的性质	(7)
三、物业管理的概念	(10)
四、物业管理性质	(16)
五、物业管理的特征	(19)
六、物业服务的特征	(23)
第二章 建筑物区分所有权与业主自治	(29)
一、建筑物区分所有权的概念、组成和特征	(30)
二、建筑物区分所有权管理制度	(37)
三、业主大会和业主委员会	(44)
四、业主自治与物业管理权委托	(50)
第三章 物业管理关系及协调	(63)
一、物业管理与房地产开发	(64)
二、物业管理与业主	(67)
三、物业管理与社区治理	(74)
四、物业管理与公用事业单位	(82)

第二篇 物业服务技术案例篇

第四章 物业服务关系与维护	(95)
一、物业服务招标与投标	(96)
二、物业服务客户关系管理	(102)
三、物业小区社区文化建设	(109)
四、物业经营服务	(114)
第五章 前期介入与前期服务	(127)
一、前期介入	(128)
二、前期物业管理	(133)
三、物业公司承接查验与业主收楼	(142)
第六章 物业公共服务	(151)
一、装修与维修管理	(152)
二、设施设备管理	(162)
三、物业环境管理	(168)
四、物业区域秩序维护管理	(171)
五、居住行为管理	(177)

第三篇 物业管理法律关系调整案例篇

第七章 物业管理合同法律关系	(189)
一、物业服务合同的订立	(190)
二、物业服务合同的履行	(192)
三、物业服务合同的终止	(196)

四、物业企业劳动合同	(198)
第八章 物业管理侵权法律关系	(209)
一、业主及业主委员会侵权	(210)
二、物业服务企业及其人员侵权	(213)
三、第三人侵权	(215)
四、物业侵权证据规则	(220)
第九章 物业管理行政法律关系	(227)
一、物业管理行政处罚	(228)
二、物业管理行政强制执行	(230)
三、物业管理行政复议	(232)
四、物业管理行政诉讼	(235)
第十章 物业管理刑事法律关系	(241)
一、物业管理领域内侵犯人身权的犯罪	(242)
二、物业管理领域内侵犯财产权的犯罪	(245)
三、物业管理主管机关工作人员职务犯罪	(247)
参考文献	(252)

第一篇

物业管理理论应用案例篇

内容介绍：

本篇主要涉及物业管理及相关主体的基本知识、基本理论和相关范畴。物业管理服务概述：物业的概念、物业的性质、物业管理的概念、物业管理性质、物业管理的特征、物业服务的特征；建筑物区分所有权与业主自治：建筑物区分所有权的概念、组成和特征，区分所有权建筑物管理制度，业主大会和业主委员会，业主自治与物业管理权委托；物业管理关系及协调：物业管理与房地产开发、物业管理与业主、物业管理与社区治理、物业管理与公用事业单位。

学习指导：

本篇主要解决物业管理基本知识与基本理论的认识问题，通过各种案例及分析提高学习者对物业管理知识和理论正确、恰当运用的水平；使物业管理工作的知识和理论在学习者的实践中发挥指导作用，并在遵循物业管理工作规律的基础上，增强物业管理专业意识，提高专业技术工作能力，提高工作规划性、规范性、针对性和有效性。

第一章

Chapter 1

物业管理服务概述

学习目标：

1. 理解和掌握物业、物业管理、物业服务基本概念、基本特征和性质。认识物业管理基本环节，以形成物业管理工作基本专业知识素养。
2. 在认识物业及物业管理服务的性质和特征的基础上，把握物业管理与物业服务的规律，养成规范地判断、分析、解决物业管理问题的思维习惯和职业能力。



一、物业的概念

知识精要

物业管理中的物业一般是指已开始建设或已投入使用的对象集中在一定范围内的各类房屋建筑，以及与之相配套的公用设施设备及相关的场地。

从实体形态看，一个完整的物业应至少包括以下几个部分：建筑物，设施，设备，场地。

从物业权益上看，这些“物业”应该有明确的所有权人，即说明物业处在一定的建设用地范围内、已建成并确定了业主权益、有特定的四至界限。

案例分析

案例 1-1 物业就是房地产或不动产

►案情陈述

小刘与小张、小陈在公司办公室争论物业与房地产概念的区别，小张认为“物业就是建成投入使用的房地产，也就是说，物业就是房地产的另一种解释”。小陈认为：“物业不就是外国人讲的不动产吗！”但是小刘则认为：“物业虽然与房地产、不动产有内在联系，但从概念上物业与房地产、不动产是不同的概念，不能混淆。”小刘不仅在同事那里感受到人们对物业的不理解，在面对业主时也经常碰到类似的问题。前天，有一个业主对物业服务不满意，指着小张的鼻子说：“你们物业服务公司与房地产开发公司是一伙的，变着法忽悠业主。”不过小刘还是认为自己的理解是对的，并坚持自己的观点。

►讨论话题

1. 如何理解物业的含义？
2. 如何理解物业与房地产、不动产的联系与区别？

►思路提示

本案例主要在于理解物业这个概念，从内涵和外延、应用领域和适用范围上理解、把握

物业这个基本概念,并区别与物业相关的房地产和不动产概念,消除模糊认识,纠正错误行为。

► 分析说明

1. 三个概念的区别

物业一词源于港澳地区及东南亚国家。“物业”一词译自英文 Property 或 Estate,由中国的香港地区传入沿海、内地。国内对“物业”及“房地产”、“不动产”这三个概念的理解存在混淆,小刘与小张、小陈的争论正是反映了这一现实。因此有必要对此三个概念做一个辨析。

房地产是泛指房屋建筑、土地以及附属定着物,既可以是宏观层面的建筑、土地及其定着物,也可以是一个具体的建筑、土地及其定着物。从法律意义上说,房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产及其权益,是指寓含于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利,如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

“不动产”一词译自英文 Real Estate 或 Real Property。在英文中,Real Estate 具体是指土地及附着在土地上的人工建筑;Real Property 具体是指土地及附着在土地上的人工建筑,及其附带的各种权益。房地产由于其位置固定,不可移动,通常又被称为不动产。它与“房地产”概念是同一语义的两种不同表述,一般没有本质区别,只是两个概念的侧重点稍有不同。“房地产”侧重于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而“不动产”侧重于表明这种财产具有不可移动这一独特属性,但两者所指乃同一对象。

从以上的分析可以看出,虽然“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念所指对象相同,但表述的侧重点不完全相同。

第一,应用领域不同。就一般情况而言,不动产是民法惯常使用的词汇,房地产则是经济法和行政法及商事实务中较常用的称谓,而物业仅仅是房地产领域中单元性的房地产概念的别称。不动产在土地研究和土地经济管理领域使用较频繁,房地产和物业的概念在建设管理领域使用频率高;从经济活动环节看,房地产是生产、流通、消费中的房地产产品,是进入开发经营领域的不动产,其范围小于不动产;物业是指进入具体消费领域的房地产最终产品,范围最小。

第二,适用范围不同。房地产与物业在某些方面可通用,但物业一般多指一个单项的房地产单位,如单项的房产、地产,有时也指一个独立的物业管理区域,如“某物业小区”是某个具体的群体建筑物或单体建筑物;而房地产除了可以指一宗具体的物业以外,还可以指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产,更多用于宏观经济活动统计、分析等领域。

第三,概念外延不同。一般而言,房地产概念的外延包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理等整个过程。物业有时也可用来指某项具体的房地产,但它主要是使用于房地产的交易、售后服务,以及日常物业服务等阶段或领域。

国际上,物业是一个通用的习惯词汇,与房地产、不动产表达同一种含义。在我国,物业则有其约定俗成的内涵,即主要指进入消费领域的房地产产品,而不是我们通常所说的生产、流通、消费的整个过程中的房地产。从这个角度上看,物业与房地产也是有区别的。

2. 把握“物业”的概念

完整地把握物业的概念,需要注意以下三点:

第一,物业的主体是建筑物,辅助部分是配套的设备、服务设施与场地等。如果没有建筑物,而是单独的设备、设施或是单独的场地(如空地等是不动产,没有开发就不是房地产,更不是物业),就不能称其为物业,至少不能称其为物业管理中的物业。

第二,物业管理中的物业(适用于住宅小区)主要是物业的公共部位、共用设施设备、物业规划红线内的市政设施和附属建筑及附属配套服务设施。

第三,物业管理中的物业还包含有物业区域基于物业整体关联的权益,因此,对物业管理中的物业是有特定(主要是法定和约定)界限的(如上所列),并且其中附有清晰的权利和义务。

► 本案启示

本案例反映的是人们对物业管理中的物业这个概念的不理解,这涉及物业管理知识的普及教育问题,间接来讲反映了整个社会对物业这个新概念的认识问题,需要从物业知识的宣传和物业意识的增强两方面去解决。

► 体验分享

请多位有接受物业服务公司服务体验的学习者谈谈对物业的理解。整理出他们的观点由大家进行评析,然后由老师进行归纳总结。

政策规范

参见《物业管理条例》第2条、第6条规定。

二、物业的性质

知识精要

1. 物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理属性,是指物业的物质实体或物理形态相联系的性质,其自然属性主要有以下几点:①物业的二元性。兼有土地和建筑物两方面的物质内容和自然属性。②物业的有限性。它是由土地的有限性所决定的。③物业的差异性和多样性。④物业的固定性。⑤物业的耐久性。⑥物业的配套性。

2. 物业的社会属性

物业的社会属性,除了社区性、文化性外,主要体现为经济属性。物业作为一种特殊的商品具有以下经济属性:①稀缺性。②商品性。③保值、增值性。④易受政策的调控性。⑤交易的契据性。

案例分析

案例 1-2 大家来关注小产权房的命运

► 案情陈述

小产权房对于城市打工族等低收入者来说很亲切,是他们在繁华都市中寻找属于自己的“安乐窝”的渠道,也是“城中村”村民用以出租的生财之源。这些小产权房大多建在“城中村”或城乡结合部,大多是“握手楼”、“高危楼”、“高密楼”,规划、设计、设施、设备、环境、安全、功能等诸多方面存在问题,如规划无序、设计不符合标准、施工不合规、功能不合理、房屋建筑质量低劣、安全隐患众多、生活环境恶劣、治安问题频出等。从某种意义上说,小产权房解决了住有所居的问题,推动了城市经济建设和发展。同时,小产权房在城市房地产市场中也起到了举足轻重的作用。以深圳为例,如果按建筑面积的平方米来计算,小产权房所占的比重是整个房地产市场的 49%。但小产权房不能真正构成严格法律意义上的产权,因此拥有小产权房的人们希望有一天能转正。一则关于深圳小产权房有望转正的报道牵动了大家的心,报道称:深圳市人大常委会 2009 年 5 月 21 日通过《关于农村城市化历史遗留违法建筑的处理决定》,其中规定,经普查记录的违法建筑,除未申报的

外,符合确认产权条件的,适当照顾原村民和原农村集体经济组织利益,在区分违法建筑和当事人不同情况的基础上予以处罚和补收地价款后,按规定办理初始登记,依法核发房地产证。后续信息否定了这一说法,国土资源部认为,有关深圳将发首个小产权房的“准生证”是媒体的误解。国土资源部还再次强调,小产权房违法,要予以严查。

► 讨论话题

1. 请从小产权房的自然属性和社会属性角度分别理解小产权房具有的物业特性。
2. 从物业自身的价值实现的角度,分析小产权房的出路。

► 思路提示

本案例要从小产权房这种中国城市化进程中特有的物业形态来认识物业的自然属性和社会属性。认识了小产权房的物业属性,也就能提出小产权房问题的解决思路。

► 分析说明

1. 什么是小产权房

小产权房是相对于大产权房而言的,目前通常所谓的“小产权房”,是指在农村集体所有的土地上建造的房屋,仅有乡(镇)政府或村委会的盖章以证明其权属,并没有国家房屋土地管理部门盖章确认,也没有国家所发的产权证,这种房屋被视为乡产权,即小产权房屋。

在我国众多城市的郊区,在农村小城镇建设、发展农村住宅小区化的过程中,出现一些村集体经济组织在本村集体土地上集中建设的农民住宅楼,除用来安置本集体经济组织成员外,这些楼还被以较低的价格出售给本集体经济组织以外的成员,且这种现象在农村越来越普遍,是农村城镇化的产物。

2. 小产权房的性质及出路

小产权房从物业的自然性质上看虽然也具备了物业的基本形态和功能,具备了物业的二元性、有限性、差异性、多样性和固定性等特性,但如案例所述在规划、设计、功能、质量、安全、环境等诸多方面存在问题,不能完整地体现物业的性质,完全不符合或部分不符合物业建设的质量标准和要求,以及物业区域规划要求,影响物业的功能作用发挥和物业的价值及其价值实现,也为物业管理和物业服务增加了麻烦和成本。

物业的固定性要求物业在规划、设计、施工上的科学性、合理性和标准化,如果在这些方面出现问题将造成无法弥补的损失,小产权房或多或少地存在这个问题,对众多的此类房