

物业管理服务投诉

WUYE GUANLI FUWU TOUSU YINGDUI & CHULI

应 对 与 处 理

王海英 主编

- 投诉案例追踪 •
- 措施步步指引 •
- 物业法规支撑 •
- 直击纠纷关键 •

广东出版集团
广东人民出版社

物业管理服务投诉

WUYE GUANLI FUWU TOUSU YINGDUI & CHULI

应 对 与 处 理

王海英 主编

广东省出版集团
广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理服务投诉应对与处理/王海英主编. —广州: 广东人民出版社,
2012. 7

ISBN 978 - 7 - 218 - 08000 - 0

I. ①物… II. ①王… III. ①物业管理 - 商业服务 IV. ①F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 167968 号

WUYE GUANLI FUWU TOUSU YINGDUI YU CHULI

物业管理服务投诉应对与处理

王海英 主编

版权所有 翻印必究

出 版 人: 金炳亮

责任编辑: 谢海宁

装帧设计: 厶 介

责任技编: 周 杰 黎碧霞

出版发行: 广东人民出版社

地 址: 广州市大沙头四马路 10 号 (邮政编码: 510102)

电 话: (020) 83798714 (总编室)

传 真: (020) 83780199

网 址: <http://www.gdpph.com>

印 刷: 广州嘉正印刷包装有限公司

书 号: ISBN 978 - 7 - 218 - 08000 - 0

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 19.25

字 数: 350 千 插页: 1

版 次: 2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020 - 83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83791487 83790604 邮购: (020) 83781421

本书编委会

主 编：王海英

副 主 编：张 军 李永新 曾 雄

执行主编：黄晓玲

编 委：周志红 郑海坚 郭蕾鸣 廖启言

罗嘉欣 郑志华 魏思云 周凤颜

目录

CONTENTS

物业交付投诉篇

- 业主反对住宅小区建设社区卫生院，如何处理？ / 003
- 业主以房屋与样板间不一致为由拒绝收楼，如何处理？ / 006
- 业主投诉报修未按期完成，要求获得赔偿，如何处理？ / 008
- 业主投诉负责维修的栋长服务态度差，如何处理？ / 011
- 业主发现家中正在维修的客厅有大便，如何处理？ / 014
- 业主以维修整改时间过长为由，要求减免三个月的服务费，如何处理？ / 016
- 业主集体投诉花园排水不畅问题，如何处理？ / 019
- 业主投诉搬家货梯被占用，如何处理？ / 021
- 业主未交维修资金要求收楼，被拒后大闹收楼现场，如何处理？ / 024
- 业主无法前来收楼，其父坚持要代收，如何处理？ / 026
- 业主投诉手机信号差，电话总打不出去，如何处理？ / 028
- 业主投诉验楼陪同工作人员态度差，如何处理？ / 031
- 业主集体投诉施工现场灰尘滚滚，影响日常生活，如何处理？ / 033

业主投诉购房时销售人员有承诺，现无法兑现，如何处理？ / 036

业主投诉室内木地板被水淹，如何处理？ / 038

装修管理投诉篇

业主投诉装修噪音影响休息，如何处理？ / 043

业主投诉楼上装修导致天花漏水，造成业主经济损失，如何处理？ / 045

业主投诉邻居凌晨装修扰民，如何处理？ / 048

业主投诉公共区域到处堆有装修垃圾，如何处理？ / 050

业主聚集服务中心，抗议裙楼商场野蛮装修，如何处理？ / 053

业主投诉其连体别墅邻居擅自搭建混凝土雨棚，如何处理？ / 057

业主投诉小区别墅装修单元施工人员留宿，如何处理？ / 060

业主投诉一楼有人半夜安装防盗网，如何处理？ / 063

环境管理投诉篇

业主投诉在公共走道摆放鞋柜影响风水，如何处理？ / 067

业主投诉有住户在楼层焚香烧纸，如何处理？ / 069

业主投诉楼道经常有人乱派乱贴广告，如何处理？ / 071

业主投诉小区高空抛物现象，如何处理？ / 073

业主投诉大厦内经常有货物搬运，如何处理？ / 075

业主投诉有住户擅自用共用区域晾晒衣物，如何处理？ / 078

业主在大堂摔伤，要求服务中心承担医药费，如何处理？ / 081

因设计原因，业主投诉公共区域清扫不到位，如何处理？ / 083

业主投诉小区蚊虫较多，如何处理？ / 085

业主质疑小区清洁和绿化为何要分家，如何处理？ / 088

业主投诉小区清洁工人服务态度差，如何处理？ / 090

业主投诉垃圾收集时间不合理，如何处理？ / 092

业主投诉小区绿化植物维护不到位，如何处理？ / 095

业主投诉小区观鱼池水质维护不到位，如何处理？ / 097

房屋管理投诉篇

业主投诉小区外墙好多年未清洗，如何处理？ / 101

业主投诉小区天台被顶层住户占用，如何处理？ / 104

业主投诉邻居安装的防盗门影响出入，如何处理？ / 107

业主投诉雨水管倒灌造成室内浸水，要求赔偿，如何处理？ / 110

业主投诉小区化粪池长期没有清理，如何处理？ / 113

业主投诉客厅天花坠落，要求修复和赔偿，如何处理？ / 116

业主投诉小区部分住户的空调支架已严重锈蚀，存在安全隐患，如何处理？ / 118

公共设施设施管理投诉篇

业主投诉电梯困人却无人及时到现场救援，如何处理？ / 123

业主投诉水泵低频噪音影响其休息，如何处理？ / 126

业主投诉电梯发生故障一个月仍未修好，如何处理？ / 129

老人投诉小区公共区域休闲设施不足，如何处理？ / 131

业主投诉公共区域消防设备长期存在故障，影响其休息，如何处理？ / 133

业主投诉晚上水压低，洗澡洗了一半，热水器就无法启用，如何处理？ / 136

业主投诉楼上住户的空调水滴到他的阳台，淋湿其晾晒的衣物，如何处理？ / 139

业主联名投诉天台移动基站辐射大，要求拆除，如何处理？ / 142

公共秩序维护投诉篇

- 业主投诉门岗保安不让其客人进入小区，如何处理？ / 147
- 某小区租户想把自己的家私搬出小区，保安不予放行，如何处理？ / 150
- 业主投诉停放在小区架空层的自行车被盗，如何处理？ / 153
- 业主投诉有外来人员到他家讨债并在大门上乱涂乱画，如何处理？ / 156
- 业主投诉家中被盗，如何处理？ / 159
- 业主投诉小区摩托车速度太快，存在安全隐患，如何处理？ / 162
- 住户投诉大堂值班保安不为其开门，如何处理？ / 165
- 业主反映小区发生打架事件，如何处理？ / 167
- 业主外出忘了将煲汤的火关掉，如何处理？ / 169
- 业主投诉小区保安未经其同意，破门而入，如何处理？ / 171
- 业主投诉有人养鸡养狗扰民，如何处理？ / 174
- 业主投诉服务中心对养狗监管不力，造成狗只伤人，如何处理？ / 177
- 业主投诉楼道摆满清洁工具，堵塞走火通道，如何处理？ / 180

停车场管理投诉篇

- 业主投诉小区消防通道停满车辆，如何处理？ / 185
- 车主投诉在车场内丢失手提电脑，要求赔偿，如何处理？ / 188
- 对于销售车位引发的业主集体抗议，如何处理？ / 191
- 业主投诉其购买的地下停车场车位上方天花漏水，如何处理？ / 194
- 业主投诉外来车辆占用小区车位，如何处理？ / 196
- 小区地下临租车位已满，访客将车停在车库入口，如何处理？ / 198
- 业主投诉停放在车场的车被刮花，要求赔偿，如何处理？ / 201
- 车主酒后驾车，还在车场闹事并伤人，如何处理？ / 203
- 业主投诉后视镜在露天停车场失窃，要求给个说法，如何处理？ / 205

业主投诉停车场施工过程中未做好告知，导致其脚踝受伤，要求赔偿，如何处理？ / 208

业主投诉私家车位被占用，如何处理？ / 211

小区门岗保安员与业主达成车辆出入口头约定，一旦出现问题，如何处理？ / 213

基础服务投诉篇

业主投诉服务中心工作人员经常变动，服务质量直线下降，如何处理？ / 219

业主投诉服务中心服务热线总打不进，如何处理？ / 222

业主投诉近期小区服务质量下降，如何处理？ / 225

业主投诉节假日期间，前台服务人员业务不熟且态度差，如何处理？ / 227

业主投诉小区绿地总被破坏，如何处理？ / 230

业主投诉社区文化活动太少，如何处理？ / 233

综合事务投诉篇

业主投诉对面邻居在门梁上挂了一面镜子，正对其家大门，如何处理？ / 239

业主投诉半夜求援，值班人员冷漠对待，如何处理？ / 242

客户投诉洗手间拆除烟灰盅并禁烟，如何处理？ / 245

大厦商铺租户投诉门前停靠楼巴，影响其经营，如何处理？ / 248

业主投诉自来水中红虫，如何处理？ / 251

业主投诉其空调位被邻居占用，如何处理？ / 254

业主投诉小区老年人开着高频录音机跳舞，影响他人，如何处理？ / 257

业主反对商业裙楼用做餐饮用途，如何处理？ / 260

业主投诉小区业主委员会选举不合法，如何处理？ / 263

物业收费投诉篇

业主投诉会所出租影响小区业主生活，如何处理？ / 269

业主质疑小区广告收入被侵占，如何处理？ / 272

业主投诉楼巴收费太贵，如何处理？ / 275

业主投诉物业服务费提升后，服务质量没有改进，如何处理？ / 278

业主质疑服务中心收取“滞纳金”，如何处理？ / 280

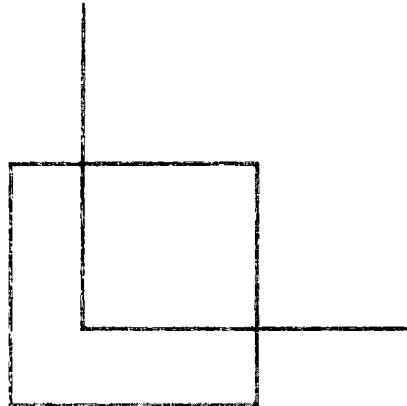
业主投诉公共电费分摊不合理，如何处理？ / 282

业主投诉动用维修资金程序不合法，如何处理？ / 284

业主投诉服务中心有偿服务不透明，如何处理？ / 287

附件 客户沟通与客户投诉处理流程 / 289

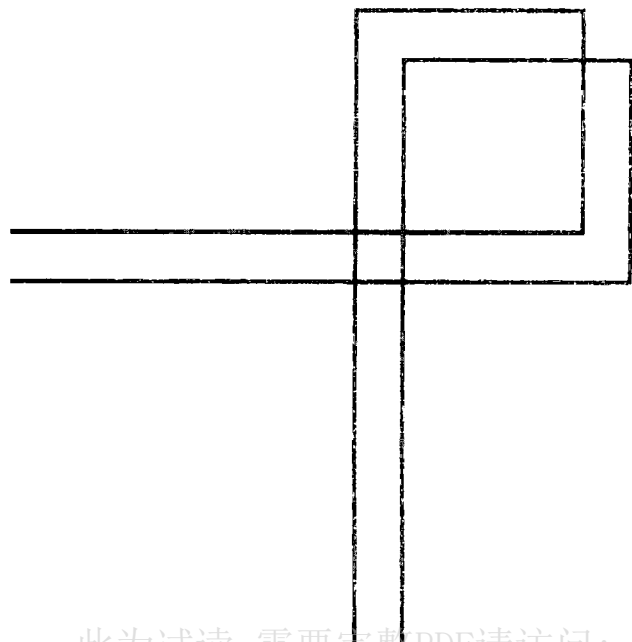
参考文献 / 298



物业交付投诉篇



WUYE JIAOFU TOUSUPIAN



业主反对住宅小区建设社区卫生院，如何处理？

案 例

某分期开发的小区，在规划报建时就有规划社区医院，该规划当时也有公示。但早期由于各种原因，卫生院并没有开业，而是一直空置。等最后一期开发完毕，建设单位按照规划，准备将社区医院交付政府主管部门运营。此举遭到临近几栋业主的强烈反对，他们在小区里派传单、拉横幅，并去建设单位大楼静坐，去区政府相关部门上访，鼓动其他业主一起反对社区卫生院投入使用，并对外宣称，要炒掉现有物业服务企业。

案例评析

小区规划有社区医院，这是政府从城市生活和居住配套考虑，在楼盘开始建设时，要求建设单位必须履行的义务。作为社区配套的一部分，其出发点也是为小区内的广大业主着想。社区医院的作用并不是要解决危病重病或疑难杂症，而是解决一些常见的伤风感冒等小病，方便业主及时就医，故大多数业主还是欢迎的。

俗话说“火没烧到身都不知道痛”，在楼盘销售红火的时候，只要房子周围不是建核电站、垃圾焚烧站，大家都抢着购买，小小的社区医院谁都不当回事，但等到真正住进来了，发现社区医院就在自家楼下或正对面，这时社区医院楼上以及临近楼栋的业主就会跳出来“坚决反对建社区医院”，一连串的问题随之而来，诸如“社区医院会传播病菌、小区变成医院后花园、医院的气味飘到家里影响家人健康”等等，不良信息通过邻里及网络会被几何级放大，越发危言耸听，最后集体投诉、上访、静坐等也接踵而来。

毕竟卫生院按规划是有的，小区在交付使用前，相关配套设施已通过政府相关部门综合验收，已符合房屋交付条件。之前业主买房时不提，现在项目开发完了，配套设施陆续投入使用了，有些业主才跳出来，将矛头指向物业服务

企业，你说物业服务企业难不难、冤不冤，有时真是“哑巴吃黄连，有苦说不出”。

难处归难处，物业服务企业还是要履行好自己的职责，业主坚决要上访，要去政府部门静坐，物业服务企业也拦不住。你说要炒掉我，也不是你说炒就炒的，做好自己的事，让业主去说吧。

应对投诉关键点

1. 协调当地街道、居委会组织召开业主座谈会。
2. 摸清支持与反对的业主情况，用好支持派的力量。
3. 将相关信息反馈给建设单位，寻求他们的支持。
4. 安排“内线”，及时掌握相关信息，逐个击破。
5. 随时与街道维稳办、派出所保持联系。
6. 开展各类社区活动，转移业主视线。

处理措施

1. 当发生此类业主投诉时，服务中心负责人一定要出面协调沟通，同时上门与重点业主（带头业主）进行沟通，说明社区医院建设属政府要求配套项目，在房屋销售阶段已经公示，投诉上访对小区有百害而无一利，动之以情，晓之以理，尽量说服业主，物业服务企业会与社区医院沟通，做好相关管理工作，将影响降到最低。

2. 与街道、居委会、派出所等机构做好日常的沟通工作，针对实际情况协调相关部门、业主、物业、社区医院召开四方协调会议，听取业主的相关意见和建议。

3. 配套社区医院有人反对，肯定也有人支持，服务中心应摸清支持建设社区医院的业主比例，借力打力，以支持派业主说服反对派业主。

4. 此案例属规划引起的投诉，建设单位从品牌维护的角度也不可能置身事外，物业服务企业应将有关信息及时反馈给建设单位，由其协助解决。

5. 可以在投诉群体中安排服务中心的“内线”，同时密切关注小区业主论坛和业主QQ群言论，及时掌握第一手信息，对投诉带头人逐个击破，变被



动为主动。

6. 将业主的动态及时向街道、居委会、派出所汇报，必要时请求政府维稳部门协助。及时劝阻并制止业主在小区派传单、挂横幅等行为，清理由业主私自张贴的公告信息。

7. 集中开展一些业主参与度高的社区文化活动，将业主视线进行转移，淡化投诉事件带来的负面影响。

相 关 依 据

《广东省城市控制性详细规划管理条例》

第十九条第一款 在城市规划区范围内尚未编制控制性详细规划的地块，因国家、省或者地级以上市重点建设需要使用土地的，土地使用权出让、划拨以及建设用地的规划许可必须以经批准的规划设计条件为依据。

业主以房屋与样板间不一致 为由拒绝收楼，如何处理？

案 例

业主王先生按照买卖合同约定的时间前来收楼，办完相关手续就去现场验楼，验楼时发现有一个房间的窗户开启位置与其当时买楼时看的样板间不一致，该房间的窗户开在西面，而王先生认定样板间是开在南面的，并以此为由拒绝收楼。

案 例 评 析

在楼盘销售期间，建设单位从满足不同的购买需求角度考虑，将一些不同户型的单元装修成各种风格的样板房进行展示，销售人员向购房客人介绍时，也会强调开放的样板房只是作为同户型单元及装修标准样板，具体标准以实际交楼标准为准。

对于购买人来说，遇到令自己心动的房子，喜欢上样板房的格局及装修，加上销售人员的“如簧之舌”，有时一冲动，会毫不犹豫地当即签约，有些事项也不会问得很清楚，合同条款也不会逐字去细看，脑海中只有新家的美好画面。

当购房人遇到房地产市场不景气，特别是房屋价格下跌时，他们的心态会发生变化，到了收楼时间，他们会找各种理由作为拒绝收楼的借口，就像本案例中的王先生一样，以窗户开启位置与样板房不一致为由拒绝收楼。业主提出此要求也许只想得到一定的补偿。

业主有不收楼的权利，物业服务企业应当尊重业主的权利，作为现场交楼工作人员，可从窗户开启方向并不影响使用等方面，尽量说服业主收楼，如业主最后还是拒绝收楼，物业服务企业只能将业主拒绝收楼的原因反馈给建设单位，由他们与业主进行沟通，物业服务企业作为“中间人”，应尽职尽责做好相关配合工作。

应对投诉关键点

1. 拟定交楼“应知应会”，并做好培训。
2. 应急小组出面协调。
3. 把信息反馈给建设单位。
4. 将事情的进展情况及时向业主反馈。

处理措施

1. 交楼期间，陪同交楼人员回答技巧很关键，因此，物业服务企业在房屋交付前，应拟定交楼“应知应会”，并做好相关培训，使交楼人员熟练掌握，在交楼遇到类似问题时，陪同验楼的工作人员能懂得运用，及时消除业主疑虑。

2. 如果业主拒不接受物业陪同验楼工作人员的解释，陪同人员应将业主引导至VIP室，由应急小组协调处理。

3. 如应急小组仍未能说服业主收楼，现场负责人应及时联系建设单位，由其安排专人向业主进行解释沟通，达成共识。

4. 在处理期间，物业服务中心应派专人负责跟进，及时将处理进展反馈给业主，让业主有一种受尊重的感觉，为后期与业主建立良好关系打下基础。

5. 如业主同意收楼，服务中心应及时安排工作人员跟进收楼，为业主提供专业的收楼服务，对待业主返修问题，应特事特办，优先考虑，避免好了旧伤又添新伤，增加业主对物业服务企业的不满情绪。

相关依据

《商品房销售合同》

《商品房销售合同》条款对购房人所购物业相关信息以及交楼标准都有明确约定，最后交楼以《商品房销售合同》约定为依据。