



物
业
服
务
全
程
培
训
WUYE FUWU QUANCHENG PEIXUN

物业服务 案例解析

邵小云
等编

W U Y E F U W U A N L I J I E X I

物业服务
实战专家

化学工业出版社



F293.347
20144



物
业
服
务
全
程
培
训
WUYE FUWU QUANCHENG PEIXUN

物业服务 案例解析

邵小云
等编

W U Y E F U W U A N L I J I E X I

物业服务
实战专家



化学工业出版社

· 北 京 ·



本书分析的案例涉及物业管理的方方面面，从经营创收到邻里纠纷调解，从宏观到微观，总共包括19个方面：物业管理项目承接、业主委员会管理、公共区域经营性收入管理、二次装修管理、物业小区治安管理等、物业小区消防管理、物业车辆管理、物品出入管理、人员往来管理、物业设施设备管理、停水停电管理、高空坠物管理、突发事件处理、物业绿化管理、物业保洁管理、宠物管理、邻里纠纷调解、物业服务收费管理、人力资源管理。

本书实际操作性强，完全去理论化，内容简洁实用。

本书可作为专业培训机构、院校物业专业等的培训教材和培训手册，也可直接应用于实际工作中。

图书在版编目(CIP)数据

物业服务案例解析 / 邵小云等编. —北京：化学工业出版社，2014.1
(物业服务全程培训)
ISBN 978-7-122-18949-3

I. ①物… II. ①邵… III. ①物业管理—商业服务—案例—技术培训—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第267183号

责任编辑：辛 田
责任校对：王素芹

文字编辑：冯国庆
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：化学工业出版社印刷厂
787mm×1092mm 1/16 印张12¹/₂ 字数310千字 2014年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：48.00元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



在我国,物业服务行业发展非常迅速。据不完全统计,目前我国物业管理企业总数有7万余家,住宅物业管理规模达到120多亿平方米,许多一线城市物业管理服务收入占到当地GDP的2.5%以上。

然而,随着人们生活水平的不断提高,简单、粗线条式的服务早已满足不了人们的需求,细化、贴心的优质服务成为人们追求的目标。同时,随着物业管理企业的增多,物业服务行业竞争也在不断加剧,要想在竞争中获胜,物业管理企业就必须不断提高自己的服务水平,以便在竞争中处于有利位置。

而要提高物业服务水平,必须提升员工的素质。员工的素质是物业管理企业服务水平的基础,也是物业管理企业服务于业主(用户)的基本条件。

提升物业管理企业员工的素质,必须对员工进行培训。基于此,我们在多年探索的基础上,结合物业管理企业的特点和实际工作的需要,编写了《物业服务全程培训》系列丛书,对物业管理处主任、客服人员、安保人员、保洁人员、绿化人员、设备维护人员等的要求、具体工作内容从基础入门谈起,进行了最详细、最实用的介绍,同时,把物业管理过程中常见的问题、服务案例一一解析,供读者参考。

◇《物业管理处主任培训》一书详细介绍了要成为一个合格的物业管理处主任,应当了解哪些知识,掌握哪些技能,能做好哪些工作,例如业主(用户)关系维护、物业小区安全防范与控制等,方便物业管理处主任参照学习。

◇《物业客服培训》一书从实务的角度详细介绍了物业客服实际工作的方方面面,如入住服务、日常服务、资料管理等,方便物业客服人员参照学习。

◇《物业安保培训》一书从物业安保的基本要求、工作基础讲起,详细介绍了安保工作的各项内容,如出入管控作业、巡逻作业等,方便各级保安人员参照学习。

◇《物业保洁培训》一书详细介绍了保洁工作的常用设备与用具,以及各项具体作业内容,如开荒清洁作业、日常保洁作业、清洁消毒作业等,方便保洁人员参照学习。

◇《物业绿化培训》一书详细介绍了绿化工作的常用设备与用具,以及各项具体作业内容,如树木栽种与养护作业、草坪栽植与养护作业等,方便绿化人员参照学习。

◇《物业设备维护培训》一书详细介绍了物业设备维护的基本要求、日常维护作业内容等,同时对物业设备的核心部分,如给排水系统、供暖系统、供配电系统等,从基础知识、日常检查、维护保养、故障处理四个方面进行了全面的讲解,方便设备维护人员参

前言

PREFACE



照学习。

◇《物业服务案例解析》一书精选了物业服务工作中最常见的一些案例，并对其进行了非常细致、清晰的解析，方便读者参照学习。

◇《物业管理常用表格及文书写作》一书介绍了各项物业管理工作的常用表格和物业管理工作中常用的一些文书，如物业客服管理常用表格、物业安保管理常用表格、物业日常管理文书、物业费用管理文书、物业消防安全管理文书等，方便读者参照使用。

《物业服务全程培训》系列丛书在每章前、后设置了一“培训指引”和“培训反馈”两个栏目，既为读者提供指引，又通过不断地反馈巩固所学的知识。同时在每章开头设置了一章“快速阅读示意图”，提取本章重点内容，方便读者快速学习。

《物业服务全程培训》系列丛书中也设置了大量实用的小模块，使正文内容更为丰富。

◎“请牢记”模块将一些重点内容单列出来，提醒读者应特别注意的事项。

◎“边学边记”模块则鼓励读者随时记下学习心得，加深对所学知识的了解。

◎“实景演示”模块则精选了一些经典的案例，以“实景”的方式对正文内容进行生动化演示。

◎“拓展学习”模块则对正文内容进行必要的拓展，使读者掌握更多知识。

◎“参考范本”模块则列举了一些非常实用的范本，方便读者即学即用。

《物业服务全程培训》系列丛书定位于实际操作，完全去理论化，内容简洁实用，同时板块设置精巧、结构清晰明确，既可作为专业培训机构、院校物业专业等的培训教材，也可以作为具体物业工作的“作业指导书”，直接应用于实际工作中。

本书由知名物业管理专家邵小云主持编写，在编写整理过程中，还获得了许多物业公司和地产公司朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有安建伟、李景吉、马永聘、刘冬娟、李勋源、郑洁、刘国平、靳玉良、王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、刘军、唐琼、柳景章、杨冬琼、杨吉华、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵慧敏、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由邵小云统稿、审核完成。另外，本书还参考了一些网站、论坛上的管理精英所谈及的一些方法、技巧，因为不知道作者的具体名字，未有列及，在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

目录

CONTENTS



第一章 物业管理项目承接案例 / 1

一、前期物业管理过程中的风险	2
二、前期物业管理中的风险防范措施	2
案例01：费用测算不精确导致入驻后亏损	3
案例02：投标书中无法做到的服务项目导致“赖账”	4
案例03：新购住房发生的维修责任由谁承担	4
案例04：没有签订物管服务合同，业主该不该支付物业管理费	5
案例05：空调软连接管断裂谁负赔偿责任	5
案例06：相邻损害责任谁承担	6
案例07：新老管家平稳过渡	6
案例08：老管家依法追缴费用、依法退出	7
案例09：争抢地盘为哪家	8
案例10：建设单位不将相关资料移交给物业公司，业主告开发商	8
案例11：前物业公司拒绝退场	9
案例12：物业成楼盘营销手段	9
案例13：接管时间问题应存疑备忘	10

第二章 业主委员会管理案例 / 11

一、业主委员会与物业公司的关系	12
二、物业公司要与业主委员会多沟通	12
案例01：业主通过网络自发成立业主委员会合法吗	13
案例02：一个小区出现两个业主委员会	13
案例03：业主委员会解聘物业公司需要开业主大会方可	14
案例04：自发成立的“业主维权委员会”不能罢免“业主委员会”	14
案例05：业主委员会解聘物业公司员工合法吗	15
案例06：电梯不运行由业主直接找业主委员会	15
案例07：物业公司与业主委员会合作维权成功	16
案例08：首次业主大会会议经费由开发商承担	16
案例09：被业主委员会的决定侵犯权益业主可起诉	17
案例10：一个管理小区两个“业主委员会”	17

第三章 公共区域经营性收入管理案例 / 19

一、公共区域经营性收入归谁	20
二、公共区域经营及管理收入的管理	20
案例01：小区电梯广告收入归谁	20

目录

CONTENTS



案例02：广告收益归谁所有	21
案例03：电梯间不得擅自出租	22
案例04：小区会所经营应当合法进行	22
案例05：物业公司是否有权收取外墙广告收益	23
案例06：外墙面做广告收入归谁	25
案例07：物业公司出租共用部分引来纠纷	25

第 四 章 二次装修管理案例 / 26

一、二次装修可能引发的问题	27
二、加强二次装修管理的措施	27
案例01：私装水床造成他人财产损失	27
案例02：住户家里跑水责怪管理处未管好装修	28
案例03：业主不同意装玻璃	28
案例04：业主违规装防盗网	29
案例05：业主执意乱装空调	29
案例06：空调室外机装在了住宅楼立面外墙上	30
案例07：可否擅入房拆违章搭建物	30
案例08：业主装修时封闭了共用管道检修孔责任由谁负	31
案例09：损坏房屋承重结构应恢复原状	31
案例10：业主自行封闭阳台	31
案例11：可否在屋顶搭建养鸽	32
案例12：推门而入惹来的纠纷	32
案例13：纠正违章装修僵持不下	33
案例14：门面房如期开工	33
案例15：业主装修家具堵占楼道	34
案例16：空调安装要合理引导	35
案例17：业主提出不合理装修要求	35
案例18：物业公司不能以违章装修为由罚款	36
案例19：及时制止业主以免立柱打掉	36
案例20：违纪施工，劝阻无效，严肃查处	36

第 五 章 物业小区治安管理条例 / 38

一、物业小区常见的治安风险	39
二、物业小区治安防范措施	39
案例01：自行车在小区丢失物管要赔偿吗	40
案例02：业主电脑被盗判物管赔两千	40

目录

CONTENTS



案例 03：业主遇害：其家属告物管	41
案例 04：小区连续丢失摩托车违约物业被判罚	41
案例 05：两次从窗户进贼物业难逃其责	42
案例 06：业主在物业管理区域内被抢劫	42
案例 07：业主被打伤，物业免赔偿	43
案例 08：危而不乱，忙中见细	43
案例 09：寻踪辨迹：发现了可疑情况	44
案例 10：业主要求存包，保安人员礼貌拒绝	45
案例 11：业主未关门，可否擅闯入内	45
案例 12：醉汉碎玻璃保安挽损失	45
案例 13：山顶见赃物安全管理见盲点	46
案例 14：管理处保管业主钥匙的风险	46
案例 15：物业公司电瓶车不慎撞人	47
案例 16：业主店内被杀物业公司是否担责	47

第六章 物业小区消防管理案例 / 49

一、物业消防安全管理的现状	50
二、物业消防安全管理的主要内容	50
案例 01：宿舍起火，保安人员紧急扑灭	50
案例 02：住户在楼层焚香烧纸	51
案例 03：火灾发生以后看小区物业应急服务	51
案例 04：烟花蹿入高楼引发官司物业被判赔偿住户损失	52
案例 05：煤气使用不当造成火灾	52
案例 06：在消防通道上乱停放车辆	53
案例 07：消防报警，紧急排查	53
案例 08：工地失火，全力以赴	54
案例 09：新房起火打开消防栓没有水业主找物管索赔	54
案例 10：业主停车阻塞消防通道物业公司是否要担责	55

第七章 物业车辆管理案例 / 56

一、规范车辆停放合同的签订	57
二、严格履行车辆出入登记手续	57
三、配备合理的安保设施并留存证据	57
四、积极向车主实施救助	57
案例 01：拒交停车费引起的交通处罚	57
案例 02：停车库可否用作其他用途	58

目录

CONTENTS



案例 03：停车场遭水浸	58
案例 04：车位主人要停放的车辆与登记的不符	59
案例 05：车辆破损进入车场后推卸责任	59
案例 06：业主未与物业公司签订管理合同，车辆丢失自担责	60
案例 07：车上有刮痕谁之责	60
案例 08：搬家车辆损坏公用设施逃走	61
案例 09：移花接木——业主强占他人车位	61
案例 10：提供停车位的轿车丢失了	62
案例 11：物业公司违反入住须知，丢失车辆被判赔偿	62
案例 12：未交费车辆在小区丢失案	63
案例 13：物业公司不是第二警力	63
案例 14：住宅小区空地建的车辆保管站收费合理吗	64
案例 15：楼宇玻璃掉落砸坏小车	64
案例 16：访客蛮横无理乱停车	64
案例 17：外来车辆故意堵塞道口	65
案例 18：业主丢失了 IC 停车卡	66
案例 19：车位主人要停放的车辆与登记的不符	66
案例 20：业主亲属驾车外出	67
案例 21：车主不按规定地方停车	68
案例 22：车辆管理尽忠职责	69

第八章 物品出入管理案例 / 70

一、物品出入控制的目的	71
二、进入小区物品的限制	71
三、物品运出小区的管理	71
案例 01：熟悉的租住户要违规搬出物品	72
案例 02：租住户伪造业主同意搬出证明	72
案例 03：因“放行条”物业公司被起诉	73
案例 04：以理服人劝租户办放行条	73
案例 05：租户欠费要逃，保安及时制止	74
案例 06：租户搬出部分家具而没有业主书面许可	74
案例 07：业主电视机被抬走	74
案例 08：业主家施工工人电动工具险被带出	75

第九章 人员往来管理案例 / 77

一、物业区域人员往来管理难点	78
二、物业区域人员往来管理措施	78

目录

CONTENTS



案例01：访客假冒业主不愿登记	78
案例02：业主的亲属不登记也不行	79
案例03：业主的武警朋友来访不愿登记	79
案例04：访客说你们公司的制度管不到我	80
案例05：访客不愿登记还恶言威胁	80
案例06：来访者说与业主约好了	81
案例07：访客拿住户钥匙要上楼入户	82
案例08：可疑人员称是教育局的欲强行闯入学校	82
案例09：误把业主当访客	83

第十章 物业设施设备管理案例 / 85

一、物业设施设备管理中的风险	86
二、物业设施设备管理措施	86
案例01：电梯困人4小时物业公司被罚5万	87
案例02：公用水管堵塞水浸业主新房，物业管理赔1.9万元	88
案例03：细查深究——电梯意外受损了	88
案例04：物业公司是否可以拒绝为业主提供自用部分的维修服务	89
案例05：因室内水管倒灌而发生的维修费用由谁承担	89
案例06：小区内的石桌砸伤人，由谁来负责	89
案例07：谁应承担该起坠楼事件的责任	90
案例08：清洗屋顶水箱	90
案例09：电梯延误老人猝死，家属告物业和急救中心	90
案例10：业主损坏了公共设施	91
案例11：维修不及时所造成的损害谁承担责任	92
案例12：业主擅自占用共用部位引发的纠纷	92
案例13：小孩被电伤，物业公司担责20%	93
案例14：撞到消防逃生门受伤，物业公司担责三成	93
案例15：物业公司尽到了注意告知义务无责任	94
案例16：污水管道返水	94
案例17：落水管被异物堵塞引起渗漏	95
案例18：供暖设备漏检造成损害谁赔偿	95
案例19：工程人员敷衍了事，引致业主投诉	95
案例20：施工不当，引致下水道堵塞积水	96
案例21：即时维修，紧急处理	96
案例22：业主投诉夜晚噪声扰人	97
案例23：施工标志不明显，物业公司担责任	97

目录

CONTENTS



第十一章 停水停电管理案例 / 98

一、停水要及时通知并处理	99
二、停电要及时通知并处理	99
案例01：市政水压低业主屡屡投诉	100
案例02：物业公司擅自停了业主的水电	101
案例03：操作不当，小区停水长达20小时	101
案例04：停电处理多思量	102
案例05：停电通知不到位被人投诉	102
案例06：业主装修超时停电处理多思量	102
案例07：在小区开店被停水停电	103

第十二章 高空坠物管理案例 / 104

一、建筑物及附着物坠落防范措施	105
二、高空抛物防范措施	106
案例01：幕墙玻璃坠落砸伤两轿车，物业公司赔偿6000元	107
案例02：墙皮砸出植物人	107
案例03：小学生遭坠落玻璃砸死，物业担责30%	108
案例04：安装探头来监控高空抛物行为	108
案例05：高空抛物行为被处以行政拘留	108
案例06：物业巧取证免责	109
案例07：楼房坠落物致人损害	110

第十三章 突发事件处理案例 / 111

一、物业管理突发事件的类别	112
二、物业管理突发事件的应对措施	112
案例01：租户要自尽，成功营救	112
案例02：泳客溺水，救生员及时救护	113
案例03：自来水管爆裂，工程技术员及时处理	113
案例04：污水管道返水，街面污水满地	114
案例05：电缆突然冒烟并起明火	114
案例06：施工不当，导致地下水管爆裂	114
案例07：电梯发生故障，导致业主被困	115
案例08：浇水管断，维修及时	115
案例09：出警迅速，有勇有谋	116
案例10：有勇有谋，智抓偷车贼	116

目录

CONTENTS



案例 11: 眼看住户要挨打, 紧急应对	116
案例 12: 业主突发急病, 及时援助	117
案例 13: 租户跳楼保安人员全力救援	117
案例 14: 突发大雨致商铺积水	118
案例 15: 发生抢劫案, 智擒劫匪	118
案例 16: 聚众报复者的复仇落空了	119

第十四章 物业绿化管理案例 / 120

一、小区绿化管理中的问题	121
二、小区绿化管理措施	121
案例 01: 大风刮倒了危树, 砸坏了私人的财物	121
案例 02: 小区绿地被业主种植香椿、葡萄等杂树怎么办	122
案例 03: 树枝坠落伤人, 物业公司应担责	122
案例 04: 草坪护栏致人伤纠纷案例	123
案例 05: 淋水不当遭业主投诉	124
案例 06: 安全第一, 及时修剪	125
案例 07: 有人逗留损毁了绿地	125
案例 08: 楼前绿地变成了私家花园	126
案例 09: 公共绿地变成了停车场, 对没有车的业主不公平	126
案例 10: 风刮树倒砸伤爱车, 物业管理处赔偿两千	127
案例 11: 车场大树砸坏小轿车	127
案例 12: 小区“扰民绿化”该不该拆	128

第十五章 物业保洁管理案例 / 129

一、物业保洁管理的问题	130
二、物业清洁保养管理的措施	130
案例 01: 路面清除不净致人受伤应担责	131
案例 02: 外墙清洗致车(人)损害	132
案例 03: 保洁时做好现场标识, 防止行人摔倒	133
案例 04: 装修材料弄脏大堂, 保洁员妥善处理	133
案例 05: 瓜子遍地难清洁恼人	134
案例 06: 浇水作业未设标志致业主受伤	134
案例 07: 垃圾满地遭投诉	135
案例 08: 卫生外包要多监管	135
案例 09: 清洁时私闯别墅, 惹来投诉	135
案例 10: 美好环境须共同维护	136

目录

CONTENTS



案例 11：清洁作业异声引投诉	136
案例 12：商户违规扔垃圾，另辟门路解决	136
案例 13：小区沙井盖伤人，物业公司被判赔偿	137

第十六章 宠物管理案例 / 138

一、物业公司对宠物管理的权限	139
二、小区宠物管理的措施	139
案例 01：打鸣的公鸡——动物扰人清闲	139
案例 02：电梯跑出来的狗吓了王老太太案	140
案例 03：业主宠物丢失拒交管理费	140
案例 04：代管宠物服务失误引发投诉	141
案例 05：社区内饲养的宠物伤人	141

第十七章 邻里纠纷调解案例 / 143

一、社区邻里纠纷的主要表现特点	144
二、对调处以上当前邻里纠纷的对策	144
案例 01：上下楼房顶漏水维修起纠纷	144
案例 02：差一点要发生的流血事件	145
案例 03：因欠款而引起的纠纷	146
案例 04：业主与外来人员发生了纠纷	147
案例 05：互让一步海阔天空	147
案例 06：业主相互投诉	148
案例 07：楼上漏水维修费引起的纠纷	148
案例 08：业主装修影响他人，物业公司应否协调	149
案例 09：相邻业主因透风问题产生了纠纷	150

第十八章 物业服务收费管理案例 / 151

一、物业管理收费的分类	152
二、物业管理收费的风险	152
三、物业收费难的原因	152
四、化解收费纠纷、克服收费难和提高收费率	152
案例 01：因新买房屋漏水，业主拒交物业管理费	152
案例 02：早期免收维修费用，后期正常收取产生纠纷	153
案例 03：住户以维修未使用任何材料为由拒交维修费用	153
案例 04：租户欠缴物业管理费，物业公司能否向业主催缴	154

目录

CONTENTS



案例05：物业管理财务费是否要保密	155
案例06：收维修基金并非乱收费	155
案例07：房子没住，交不交管理费	156
案例08：业主要求下调管理费	156
案例09：陈年老账，一次收清	157
案例10：垃圾堆成山，缘由在没钱请清洁工	158
案例11：户内维修，费用应由谁来承担	159
案例12：小区内丢车拒交物业费作抵扣	159
案例13：管理费调价成功服务提升	160
案例14：没收到钥匙不交物业管理费	160
案例15：物业公司撤走业主所交余款该退给谁	161
案例16：没有绿化业主拒交物业费，法院判决业主免交绿化费	161
案例17：物业公司截留物业管理费	162
案例18：业主要查看物业管理财务原始凭证	162
案例19：物业公司诉业主败下阵来	163
案例20：业主不肯承担水费	164
案例21：单方增加物管费无效	164
案例22：业主拒交维修费	165
案例23：管理费不等于维修费	165
案例24：地漏堵塞疏通，谁来付费	166
案例25：业主对恢复收取室内维修费不理解	167
案例26：原业主拖欠管理费，新业主能办理入住手续	167
案例27：物业服务合同终止后的管理费应否支付	168
案例28：委托代收代缴水电费产生的纠纷	169
案例29：物业维修资金不得擅自自动用	169
案例30：赠送的物业管理费谁来支付	170
案例31：业主享有管理费开支的知情权	171
案例32：业主欠交物业费的法律救济	171

第十九章 人力资源管理案例 / 173

一、物业公司人力资源中的风险	174
二、人力资源管理风险的防范	174
案例01：小区外垃圾桶失窃，保安被处罚	175
案例02：下班保安伤业主物业担连带赔偿责任	176
案例03：帮业主开门保安受伤算不算工伤	176
案例04：小区散步被保安撞死，物业公司担何责	177
案例05：员工违规操作造成的法律责任由谁负	177
案例06：物业公司因保安不负责被判赔	178

目录

CONTENTS



案例07：物业工作人员将业主门牙打落	178
案例08：访客无理打骂保安人员怎么办	179
案例09：辞退员工应否补发赔偿金的纠纷	179
案例10：保安“协助”小偷盗车辆	180
案例11：细微之处显灵活	180
案例12：保安致人损害的物业纠纷	180
案例13：业主在小区遇害物业担责20%	181
案例14：保安人员拉帮结派	181
案例15：保安不服从调岗当即被辞用人单位被判败诉	182
案例16：解除劳动合同纠纷案	182
案例17：违规操作与工伤认定案	183
案例18：单位未与员工签订劳动合同，补签仍须赔偿	184

第一章

物业管理项目承接案例

前期物业管理是整个物业管理活动中的起始阶段，也是物业管理中的重要环节。物业管理行为发展的诸多困惑和纠纷都引发自前期物业管理中。前期物业管理过程中业主对物业刚开始使用，物业管理的工作任务较多，业主与物业管理企业之间较容易产生纠纷。而前期物业管理中关于房屋的质量和物业的收费等具体问题所引发的物业管理企业与业主的纠纷尤为普遍。





一、前期物业管理过程中的风险

在前期物业管理过程（招投标、签订合同、接管物业）中都有风险存在。

1. 招投标过程中的风险

在国内从事物业管理投标，通常可能面临的风险如下。

① 通货膨胀风险 是指由于通货膨胀引起的设备、人工等价格上升，导致其中标后实际运行成本费用大大超过预算，甚至出现亏损。

② 经营风险 物业管理公司由于自身管理不善，或缺乏对当地文化的了解，不能提供高质量服务，导致亏损甚至遭业主辞退。

③ 自然条件 如水灾、地震等自然灾害发生而又不能构成合同规定的“不可抗力”条款时，物业管理公司将承担的部分损失。

④ 其他风险 如分包公司不能履行合同规定义务，而使物业管理公司遭受经济乃至信誉损失等。

2. 签订合同过程中的风险

① 缺乏对另一方合同签订主体的资质及资信的审查。

② 承诺的服务内容和水平过高与物业管理收费标准所对应的服务内容和水平。

③ 合同内容约定不明或是条款有疏漏。

④ 物业管理合同中存在不平等条款。

⑤ 物业管理收费问题不明确。

⑥ 物业管理责任范围不明确。

3. 接管验收中的风险

接管验收中的隐藏的风险如下。

① 物业共有部位、共有设施设备有明显或者暗藏的质量问题。

② 开发商或者前物业管理企业与业主之间的遗留问题没有得以处理和解决。

二、前期物业管理中的风险防范措施

1. 招投标过程中的风险防范措施

招投标过程中的风险都可能导致物业管理公司即使竞标成功也会发生亏损，但这也绝非不可避免。风险防范的最好办法是不能盲目行事，看到项目就投标。一般来说，认为承接一个新的项目应该包含以下三个步骤。

第一步，项目背景调查。项目背景调查事实上是项目的风险调查，新项目的可行性研究是对项目承接管理风险的评估。在有效控制风险的基础上，进行科学的投标。

第二步，新项目的可行性研究。新项目的可行性研究是指物业管理公司根据新项目招标方给出的招标文件和事前调查到的该项目的背景信息，结合本企业的管理能力、管理资源，通过详细的分析、测算、比较和风险评估，作出该项目是否适合本企业管理的专业评判活动。在这个阶段，物业管理公司应该首先进行经营风险的评估，如果经营风险超出可接受水平，企业应该立刻作出放弃的决定，因此也就没有后续的工作了。

第三步，新项目投标。新项目通过可行性研究后，在确认可行的情况下进入投标程序。

在新项目承接过程中，物业公司应有效协调各方面的力量，采用科学的态度和科学的方法。尤其要利用财务部的专业技术和专业管理，减小项目承接风险。

2. 物业合同签订中的风险防范

为了规避合同签订而带来的风险，在签订合同时应注意以下事项。