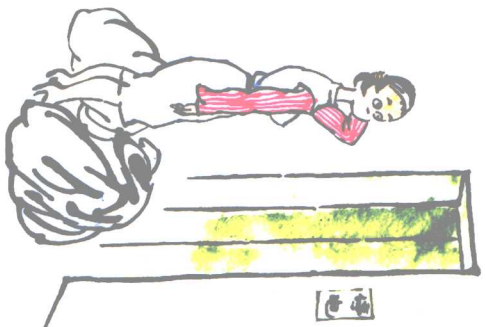


文字/赵 凯
绘画/邓宝忠
编纂/王 荷

物业管理师笑缘

——服务案例漫画图解

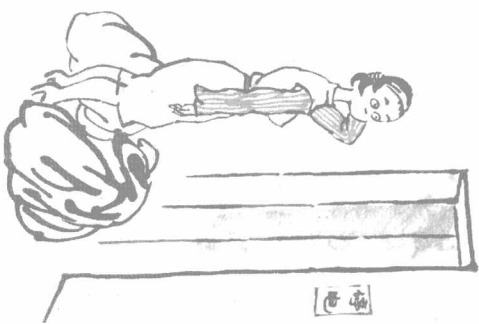


用图画真实再现物业管理行业的千姿百态
手把手教会物业管理人与业主亲如一家



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





笑天啼哭 物业管理 案例漫画图解——

文字/赵 凯
绘画/邓宝忠
编纂/王 荷



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



本书以轻松愉悦的漫画形式,形象生动地解读物业管理的全过程,深刻剖析物业管理各个主体之间的关系,具有强烈的生活气息和深厚的理论基础。

作者从丰富的物业管理实践中选取了83个鲜活案例,内容上基本涵盖了物业管理日常工作的各个方面,如装修管理、公共秩序、维修服务、物业服务费、业主委员会、业主服务、投诉处理等。每个案例均来源于实践,同时进行了理论升华,并配以精美的漫画诠释及精彩的点评,使读者在会心一笑、心有所悟中得到启示。

在快乐的阅读中,物业管理和业主两个群体可领悟出和谐相处的心得,社会大众亦可感受到物业管理的真实状态。物业管理从业人员(尤其是基层工作人员)及相关院校、培训机构的学员,也可将本书作为生动活泼的教材,置于手边随时翻阅。

用漫画真实再现物业管理的千姿百态,手把手教会物业管理与业主如何亲如一家。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理啼笑因缘:服务案例漫画图解/赵凯文字;
邓宝忠绘画. —北京:机械工业出版社, 2007.3

ISBN 978-7-111-21005-4

I. 物... II. ①赵... ②邓... III. 物业管理—图解
IV. F293.33-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第029916号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:何月秋

责任编辑:何月秋

责任印制:洪汉军

三河市宏达印刷有限公司印刷

2007年3月第1版第1次印刷

260mm×184mm·13.25印张·323千字

0 001—4 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-21005-4

定价:29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379080

封面无防伪标均为盗版

专家推荐



物业管理服务不仅需要技术和技能，更需要技巧和艺术。本书将物业管理中现实生动的案例用轻松愉悦的漫画形式给以解读，诠释了物业管理公司应该和怎样“以诚待人、以情感人、以理服人、以法治人”；广大业主应该和怎样对物业管理服务给以理解、宽容、支持和帮助。物业管理，喜怒哀乐，皆有因缘。当双方将苦涩的笑转变为会心一笑，不就是我们共同企盼的和谐的明天吗？

——清华大学教授、清华大学房地产研究所副所长 季如进

漫画物业管理，的确是别开生面的形式。《物业管理啼笑因缘》独特的意义在于，原来物业管理是可以轻轻松松地学习的，尽管未必可以轻轻松松地学会。我想这应该是王荷先生及漫画作者最值得我感谢的理由。

——《现代物业》杂志社社长、总编辑 宋有兴

这是一本从生活中走出来的图书。案例生动鲜活，一针见血地剖析矛盾；图画轻松诙谐，于一笑中顿悟解决问题的答案。

——深圳市开元国际物业管理有限公司总经理 黄玮

此书用现代语言与精神完美地诠释了《黄帝宅经》：“宅者，人之本。人因宅而立，宅因人得存。人宅相扶，感通天地”。

——深圳市宝安区住宅局 叶文甫

看完这本书很让人感动，物业管理在迷茫中终于有一种“突围”的欣喜和振奋。

这是一本做到极致的书，寓“事、情、理、法、招、味”于“漫画、解说、点评”之中，于嬉笑声中开启物业管理智慧；这是一本物业管理企业提升服务能力、品质、形象、特色、文化的操作指南，极具针对性和实用性；这是一份物业管理从业人员难得的精品药方，能帮助你顺利、快速地找到解决问题的灵丹妙药，提升个人竞争力。

“游戏”既是编者的物业管理创意，也是管理学的最高境界。

——南开大学商学院管理学博士研究生 王鉴忠

这是一本新颖独特、浅显易懂、可以立竿见影的图书，图画解读案例的形式非常适合实操性很强的物业管理行业。

——深圳福田物业发展有限公司董事长、总经理 周樟生

一本书的风格往往由“二度”引起，即选题切入的“角度”和表现形式的“硬度”。本书以“画”为媒，切入主题，在快乐阅读中，升华了物业管理数十个“大道理”，因生动活泼而深入人心，其效能是长久的。“漫画”策略的软硬度略显软性，不刚，但强。

——《深圳特区报》地产版主编 玄伟东

中国的物业管理社会实践，透析出一种新文化。本作品尝试把握这种文化的思想内核，以期真正看懂、看清、看透业主。

——杭州西房物业管理有限公司总经理 李平

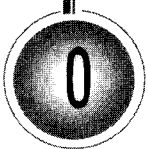
本书浓缩提取来自实践的具体案例，通过漫画的形式表达物业管理服务理念，注重物业管理实务，具有极强的针对性和可操作性。我把它放在手边以随时应用。

——贵阳锦江物业管理有限公司总经理 肖石

小区中的每一位成员，均应正确处理人我、物我、群我之间的关系，并重视生活中的每一个细节。这是本书给我的启示。

——东莞东城中心物业管理有限公司副总经理 蒋艳

序



物业管理是一个与民生息息相关的行业，所以，一点一滴的瑕疵均会引起强烈关注。

最近几年来，物业管理普遍处于矛盾冲突之中，不断成为媒体曝光的焦点，成为人大、政协代表关心的热点。这一方面说明了人们对美好生活的强烈向往，另一方面也说明了物业管理行业本身存在着很多问题。我国物业管理虽于1981年起步于深圳，至今已有26年历史，但北京、上海、天津等现代化城市引入物业管理却不过十多年时间而已；此外，我国幅员辽阔的疆域，复杂多样的文化，参差不齐的经济发展水平，决定着现阶段物业管理必然存在着各种问题。我在2006年7月主持公布的《关于北京市居住小区物业管理问题的建议书及调研报告》中，就集中提出了物业管理存在的六大弊病。种问题使物业管理企业与业主之间产生了严重对立。

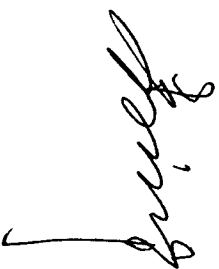
我国要建立和谐社会，物业管理要建立和谐社区。在“和谐”二字面前，要求物业管理企业和业主两个方面都要学会理智地处理相关问题。基于此，《物业管理啼笑因缘》一书旨在真实再现物业管理的生存状态，剖析物业管理各方和谐相处的一些经验与教训，提高业主对物业管理的理解与支持，以达到让社会大众了解认识物业管理的目的；同时，试图以漫画方式使物业管理从业人员乐于学习，进而具备服务行业的基本素质，掌握处理问题的艺术与技巧，为缓解日益突出的物业管理矛盾贡献绵薄之力。

本书还开创了物业管理的读图时代。众所周知，人类的童年是在图画中度过的，然后逐渐走入文字时代。读图是人的天性。所以，图文并茂且生活气息浓郁的《物业管理啼笑因缘》与以往的物业管理书籍相比，更加贴近人们的阅读心理。

物业管理是一个劳动密集型行业，数百万从业人员中大多数人的文化素养并不高，他们很难阅读并理解“板着脸孔说教的图书”。此外，日常的管理与服务工作虽然可以总结升华出理论，但这些理论却与日常管理与服务人员无关——他们读不懂“理论书”，更无从谈起通过阅读“理论书”而受到教益。他们更喜欢轻松愉快的阅读。正因为如此，形象而生动地解读物业管理日常服务工作的《物业管理啼笑因缘》显得异常珍贵，她不仅填补了物业管理图画类书籍的空白，更是为基层物业服务人员提供了一面镜子，可以放在身边时时对镜自检，从对比学习中提升服务水平。本书的角度选择也独具匠心，所选案例皆从实际生活中而来，对基层工作人员极具借鉴意义，物业管理公司也可从中总结处理类似问题的经验。

此书也存在着美中不足之处。例如，漫画的语言不够精练，文本气息太浓，生活味道不足；说教气息太浓，愉悦成分不足。再如，本书的编写过多地站在了物业管理行业的角度，使非物业管理人士的读者容易产生阅读上的心理距离，从而影响阅读效果。但瑕不掩瑜，这本书仍然是物业管理类别中的一本好书。

我和王荷相识多年，对物业管理问题久作探讨。王荷先生对物业管理知之甚深，在物业管理理论上多有建树，在探索道路上的执著让人敬重。因此，为他所编图书作序，本人乐意为之。



李少华，北京市政协常委，北京市工商联联合会副会长，北京三替
城市管理（集团）公司董事长、总经理

序



很早就知道王荷在拾掇着这本漫画书！

说句实在话，自打前年搏命弄完一部名字叫《物业管理是怎样炼成的》大型电视情景剧后，我对物业管理已基本没有太多的创作热情。难得的是王荷，我制作的第一部、也可能是最后一部电视剧的编剧，这个早早嚷嚷着要离开物业管理行业的才子，依然情绪高涨，接连出了几本专业书籍，据说销路还不错，利润率也已远远超过我们弄的那部电视剧。这真让人感慨万分！

我知道，王荷编辑出版这本漫画书，往小了说，是在偿还一种宿愿，是在践行自己对于本书文字作者的一个久远的承诺；往大了说，这是他对于自己所服务的公司在品牌建设中的一个贡献，是他积极开拓物业管理文化事业的持续努力。

其实，这本漫画书理应更早地出现，因为这是王荷、赵凯以及我本人等曾经多年的一个设想和愿望。

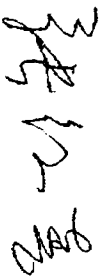
8年前，我刚入行做深圳《物业管理动态》的责任编辑，一个偶然的机会，我看到一本公司油印的小册子，里面就有赵凯写的几则物业管理案例点评（王荷当时与赵凯在同一家企业工作），这在当时可算是行业的一件新鲜事。作为一本业内刊物的编辑，吸引我的不仅是赵凯洗练的文字和到位的点评，还有这种形式对于行业基层管理服务人员工作能力的巨大提升作用。于是，我立即联系到赵凯，请他出任我们刊物的专栏主持，“物业管理案例点评”开始浮出水面，并一直持续到2004年我们正式拍摄那部行业电视剧时为止。期间，我转到《住宅与房地产》杂志做总编，也曾客串过《中国物业管理》杂志头两期的责任编辑，“物业管理案例点评”栏目随着我的足迹也在各种杂志上频频抛头露面。此外，这个栏目还直接影响了

我日后刊物编辑的理念和形式，例如，“用镜头呈现行业的生存状态”的“画说”栏目，实际上就是在案例点评的启发下开办的，读者也很喜欢。

创新是时代发展的需求。赵凯案例点评专栏连续推出以后，我们一直在寻求一种更为直观和更为艺术化的方式来表现这些案例，以更大范围地促进行业的规范持续发展。当时构想的方式就包括漫画和电视剧这两种艺术形式。只是由于机缘凑巧，那部 8 集电视情景剧首先出现。现在看来，我们在战略选择上有些误差；那部电视情景剧不但耗尽了我为物业管理创作的熱情，而且由于投资过大，使我泥足深陷于电视剧的营销推广之中，至今依然难以自拔。因此，在听说王荷想编辑出版这本漫画书时，我已没有精力和热情参与其中，只有在遥远的深圳预祝他成功！

诚所谓“小小管理处，人生大舞台”。在写这篇序言的时候，我仔细阅读了这本书，所有曾经熟悉的细节和内容一一展现，所有我们共同经历的一切都历历在目，真有恍如隔世的虚幻感。这本漫画书的着眼点看来不止是为了提升物业管理行业一线工作人员的管理服务素质和水平，依着王荷的想法和追求，依着我们大家共同的爱好和旨趣，这本书实际上是表达了一个文人对于人生的思考和对于人文理想的真切呼唤！

是为序！



张红喜，法学硕士，《住宅与房地产》杂志社副社长，出品电视剧《物业管理是怎样炼成的》等。

前世今生，或哭或笑，世态百相，物业管理

物业管理就是一件件生活琐事，与世界的风云变幻无关。

可这些小事却能影响一个人的心情，由心情再影响到人对事的看法，就像涟漪一样会波及到很多人，很多场合。墨西哥湾上空的一只蝴蝶扇动翅膀，就可能引起加利福尼亚的一场风暴。

物业管理就是站在生活之水岸边的那个“人”。她的行为可以弹拨出多重音调：或者继续保持着水面的平静；或者抛下一颗小小的石子，让涟漪快乐地衍生渲染；或者抛下重重的石块，让水花四溅愤怒地呐喊；又或者，打几个水漂，让淡淡的忧伤在水面上徘徊彷徨……需要说明的是，岸边的“人”是一个集体，它不仅仅只是物业管理人员，还包括业主在内。两个群体在生活的沙滩上互相玩着“游戏”，任何一方的差错与疏忽，都会使游戏的方向、性质或者结果发生改变，以致终止游戏。

按照我的弱智理解，物业管理主体双方能凑在一起做游戏，实在是很难得的缘分。俗语云：百年修得同船渡，千年修来共枕眠。物业管理双方如果和睦相处，一起呆上几十年的可能性也是有的；这样的缘分着实深厚。百年千年修来的缘分为何不好好珍惜呢？游戏就是游戏，愉悦心灵，快乐人生，为何非要添加悲剧色彩呢？

我就天真地想，如果双方多一些感恩、相爱、宽容、理解，如果双方中有一方具有高超的游戏技巧，就可化解很多隔阂、投诉和吵

闹，小矛盾、小烦恼就可以烟消云散，就不会酝酿出一场大的风暴、一场令人不安的官司。生活中永远是风花雪月。

这就是我策划本书的初衷：让人和人之间相互关爱，并修习相处的艺术。

现实却没有这么浪漫。

21 世纪之前，物业管理非常高尚。她改变了中国人的居住模式，加速了城市的文明化进程，觉醒和磨合着国人的民主意识，大量增加就业岗位，等等。总之，这个朝阳行业好处多多。

21 世纪以后，物业管理不但一件件地褪下了此前的光环，而且戴上了一顶顶恶名的帽子；上网随便搜索一下，就可以给物业管理开一个“帽子批发店”。物业管理还成了梁山泊，各路好汉纷纷上台，大学教授、政府官员、演艺明星、打假人士、律师、商人、无业游民（自由职业者）等，就连农民工也因租住在有物业管理的小区里而成为媒体的一个角色。

在物业管理的发源地及发展相对成熟的欧、美和我国的香港地区，物业管理是一个很普通的行业，并无引人瞩目之处。而在我国，物业管理却被放大成为焦点，在人大、政协两个政治舞台上频频亮相。

本来应该简单的事情却复杂起来，为什么呢？深究其原因，那就需要将历史、文化、环境、意识、体制、经济等元素综合起来进行分析。历史的必然使当代中国在五千年文明前显得十分特异；尽管时代特征亮色炫目，希望无限，但某时某地也充斥着灰色泡沫如附骨之蛆，挥之不去；诸如，浮躁、功利、不安、惶恐、物化、迷失、没有信仰、缺乏理想……这种群体心态特征必然笼罩物业管理。

在浩浩荡荡的时代潮流之下，个人无能为力；而无所作为又非我本性。于是，我就想从一点一滴出发，哪怕影响并改变了一个人、一件事也是好的。这成为策划本书的另一个因由。

虽然物业管理是由两个主体共同组成的一部生活游戏，而物业管理企业却在现实的游戏当中扮演了主动者的角色。可以设想，若某小区的业主具有功利的时代特性，但业主能让小区变成一个功利场所吗？答案是否定的，因为业主需要的仅仅是一份生活而已，无论如何功利终究还是生活。披上了功利外衣的物业管理企业却不同了，它完全有可能将生活贴上功利的标签，并注入功利的实质。

在当前这样的时代，我们无法不让大多数物业管理企业功利起来。因此，也无法避免个别业主以功利的方式进行维权。

物业管理企业的员工可以用非常真诚之心处理与业主之间难得的因缘关系。因员工受雇于企业，当功利的企业要求他（她）功利地对待业主时，因缘已被扭曲——不愿扭曲的员工大约会以离职作为代价，结果仍然是扭曲。

业主当然向往着桃花源式的生活，却没有准备好足够的桃花岛主的素养，也没有修炼出足以抗衡功利的功力，致使他们的很多努力显得有些滑稽。

本书选择的83个故事，大多都能从中看出扭曲与滑稽的影子。

暴力与非暴力冲突，人与人之间的对立与怀疑，粉碎和质疑着理想的中国式物业管理。“因缘说”因此而苍白无力。这也可以称做为另一种因缘。

万事万物自有其发展规律。假以时日，物业管理会好起来的。

只是，这个阶段的物业管理苦难，谁来埋单？

策划本书时，我在冠冕堂皇的“高尚理由”之外，还藏掖着几点私心。

2003年年底，我萌生了做物业管理文化事业的想法，并草拟了一个方案四处“叫卖”。方案中关于图书类的内容里就有做物业管理漫画类书籍的设想。再其后，我向本书的文字作者赵凯许诺，要将他作的案例进行漫画式解读。3年的光阴消失了，我终于了结了一个心愿，也兑现了一个承诺。

心愿也好，承诺也罢，都不过是借口与形式而已，而掩盖了我逃避责任的无奈：书出版了，对自己有了一个交待。我还能做什么呢？

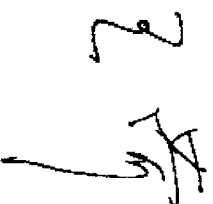
我和两位作者都是很好的朋友。

赵凯先生从事物业管理达 10 年之久，现在已介入房地产行业。本书所选故事，均为他发表于《物业管理动态》、《住宅与房地产》、《中国物业管理》等期刊上的物业管理案例点评。案例点评采取夹叙夹议的方式，对具体事件的处理过程详细描述，并随时随处画龙点睛地指出问题的关键所在，给阅读者以启发。这种文式，类同于文言文注释的一种版本，为当年学习古文而痛苦的我所喜爱。现今，案例点评也得到了广大物业管理人员的喜爱。这其中自有因缘在。

绘画是邓宝忠先生的业余爱好，但其用功之深受到画界人士赞叹。邓先生的国画、速写、漫画等均可圈可点。他的国画作品《喋血石狮》，曾在文化部、中国书画研究院等单位联合举办的“金鼎奖全国美术书法大展赛”上获金奖；漫画作品《贪官的欲望》获山西省反腐倡廉漫画大赛优秀奖等。我与邓先生曾在一个单位共事多年，现在又能用物业管理重续友谊，谁能说这不是一种因缘呢？

基于上述种种理由，我为本书拟名为《物业管理啼笑因缘》。

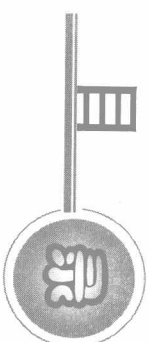
谨向所有为本书出版做出贡献的朋友致以衷心的感谢！



编者简介：

王荷，创建物业管理资源、物业管理第三方组织、物业管理文化营销、东方文化物业管理等概念与理论。著有《物业管理经营之道》，主编“物业管理职业经理人素质教育丛书”等。

E-mail: wanghe1967@126.com



序一 序二

编者的话

一、装修管理 (1)

装修禁止行为 (2)

装修注意事项 (2)

1. 灵活应对

—— 业主提出不合理装修要求怎么办 (3)

2. 设身处地

—— 业主不按要求安装防盗网怎么办 (5)

3. 里应外合

—— 业主执意乱装空调怎么办 (7)

4. 先礼后兵

—— 部分业主随意封闭阳台怎么办 (9)

5. 旁敲侧击

—— 纠正违章装修僵持不下怎么办 (11)

6. 情理交融

—— 业主装修时家具堵占楼道怎么办 (13)

7. 解铃还找系铃人

—— 装修人员强行闯入怎么办 (15)

8. 有字为证

—— 业主推托清理装修垃圾怎么办 (17)

9. 不软不硬

—— 装修工人弄脏公共场所不愿打扫怎么办 (19)

10. 心诚则灵

—— 业主有了成见怎么办 (21)

11. 苦口婆心

—— 业主存心为难怎么办 (23)

二、公共秩序管理 (25)

保安员的行为限制 (26)

常见应急方案 (26)

公共秩序维护工作提示 (26)

- 12. 严加防范
 - 外人到小区讨债寻仇怎么办 (27)
- 13. 盯住不放
 - 发生高空坠物怎么办 (29)
- 14. 曲径通幽
 - 醉酒者滋事怎么办 (31)
- 15. 寻根究底
 - 发现可疑情况怎么办 (33)
- 16. 敲山震虎
 - 业主遗失物品怎么办 (35)
- 17. 寻踪辨迹
 - 商场有人物品被盗怎么办 (37)
- 18. 不厌其烦
 - 业主带人上楼不愿登记怎么办 (39)
- 19. 验明身份
 - 访客拿业主钥匙要上楼入户怎么办 (41)
- 20. 扶正抑邪
 - 访客无理打骂保安员怎么办 (43)
- 21. 沉着应对
 - 酗酒后的访客自伤怎么办 (45)

三、车辆停放服务 (47)

- 道口岗岗位工作要求 (48)
- 停车场 (库) 岗岗位工作要求 (48)

XIV

- 22. 网开一面
 - 车位主人停放车辆与登记不符怎么办 (49)
- 23. 有理有据
 - 破损车辆进入停车场后推卸责任怎么办 (51)
- 24. 移花接木
 - 业主强占他人车位怎么办 (53)
- 25. 一箭双雕
 - 在消防通道上乱停放车辆怎么办 (55)
- 26. 对号入座
 - 有车挤占私家车位怎么办 (57)
- 27. 绵里藏针
 - 乱停车的访客蛮不讲理怎么办 (59)
- 28. 恩威并用
 - 外来车辆故意堵塞道口怎么办 (61)
- 29. 慎之又慎
 - 车位租金上涨业主不满怎么办 (63)

四、公共区域管理 (65)

- 业主公约条款摘录 (66)
- 部分公共区域清洁工作标准 (66)
- 30. 严抓细管
 - 业主在公共走道摆放鞋架怎么办 (67)
- 31. 精装巧饰
 - 大堂张贴文书太多太乱怎么办 (69)

32. 综合治理
—— 有人乱派招贴怎么办 (71)
33. 共商对策
—— 地面遭受邻区清运车污染怎么办 (73)
34. 以心换心
—— 业主不愿配合清扫外天井怎么办 (75)
35. 教管结合
—— 有人逗留损毁绿地怎么办 (77)
36. 防微杜渐
—— 楼前绿地变成私家植物园怎么办 (79)
37. 因势利导
—— 业主在楼道里焚香燃纸怎么办 (81)
38. 响锣重敲
—— 店铺屡屡违反管理规定怎么办 (83)
39. 假以时日
—— 业主不文明陋习难以纠正怎么办 (85)
40. 变堵为疏
—— 租户乱抛脏物怎么办 (87)
- 五、公共设施设备维修与养护 (89)**
 物业维修保养提示 (90)
 物业维修标准 (摘要) (90)
 41. 精诚所至
 —— 业主不愿配合公共部位维修怎么办 (91)
 42. 问计于技

- 地下蓄水池容易跑水怎么办 (93)
43. 未雨绸缪
—— 大厦排水干管容易堵塞怎么办 (95)
44. 细查深究
—— 电梯意外受损怎么办 (97)
45. 亡羊补牢
—— 业主私改煤气管道引发爆炸怎么办 (100)
46. 紧急出动
—— 天然气管道突然爆裂怎么办 (102)
47. 追根溯源
—— 搬家车辆损坏公用设施逃走怎么办 (104)
48. 统筹兼顾
—— 少数业主阻止新建公用设施怎么办 (106)
49. 软磨硬泡
—— 市政改造致使小区道路积水怎么办 (109)
50. 捕风捉影
—— 燃气泄漏测试找不到业主怎么办 (111)
- 六、业主室内维修 (113)**
 维修质量控制要点 (114)
 维修工人行为规范 (114)
 51. 有问必答
 —— 业主对维修料具提出质疑怎么办 (115)
 52. 细致入微
 —— 业主室内墙体渗水怎么办 (117)

53. 现身说法

——顶板漏水而上层业主不愿维修怎么办 (119)

54. 治病除根

——污水管道返水怎么办 (121)

55. 缓兵之计

——无法实现即时维修怎么办 (123)

56. 循循善诱

——业主对收取室内维修费不理解怎么办 (125)

57. 晓之以理

——业主拒交室内维修费用怎么办 (127)

七、物业服务费 (129)

明码标价规定 (要点) (130)

物业服务费用的计费形式 (130)

物业服务成本或服务支出构成 (130)

58. 尝豆知腥

——测算物业服务费出现误差怎么办 (131)

59. 悉听尊便

——账目公开业主看不懂怎么办 (133)

60. 以退为进

——业主拖欠巨额物业服务费怎么办 (135)

61. 锲而不舍

——入伙未入住的业主欠交物业服务费怎么办 (137)

62. 对簿公堂

——业主以丢车为由拒交物业服务费怎么办 (139)

63. 深思远虑

——业主要一次交纳多年物业服务费怎么办 (141)

64. 轮流坐庄

——小区没人收取水费断水怎么办 (143)

八、投诉处理 (145)

投诉处理提示 (146)

投诉处理要点 (146)

65. 调解到家

——业主相互投诉怎么办 (147)

66. 注重过程

——楼上业主投诉楼下业主开饭店怎么办 (149)

67. 有错必纠

——回答业主质询出现错误怎么办 (151)

68. 自圆其说

——业主质疑内部专项业务分包怎么办 (153)

69. 处乱不惊

——商铺业主与顾客发生冲突怎么办 (155)

70. 客观公正

——店主强迫顾客购物怎么办 (157)

九、服务业主 (159)

物业管理服务理念 (160)

物业管理服务项目清单 (节选) (160)

71. 敞开心怀

——业主对物业管理缺乏了解怎么办 (161)