

最新

物业工作百科全书

BAIKEQUANSHU

中国管理出版社

第

卷

第三章 工程服务投诉处理

突然停电引起的投诉

无论何种原因的停电,都会给用户的工作和生活带来较大影响,甚至可能造成一定的经济损失。物业管理工作要尽量减少停电对用户造成的影响,避免因停电造成损失。

典型案例

某大厦刚竣工开业,入住的用户不多,其中一家是某银行的分理处。一天下午多部电脑死机,丢失大量数据,严重影响了工作效率,并造成电脑等设备损坏。该银行要求管理公司认真改善供电管理,给其一个明确的解释,并赔偿由此而带来的一切经济损失。

案例分析

此案例是物业管理中常遇到的棘手问题。

按常规,大厦停电一般分三种情况:一是供电部门检修线路或处理突发事故停电;二是管理公司检修保养物业供电设备;三是大厦供电设备突发故障。

对供电部门计划性停电,停电前供电部门一般会向物业管理公司发通知,管理公司只要提前通过电话或在告示栏贴“紧急通知”告知用户做好应急准备,并在通知中附上供电局通知即可。管理公司在检修保养供电设备,应挑选对用户影响最少的时间,如夜晚、非办公时间,并需提前通知受影响的用户。物业管理公司要特别注意加强保养和巡检工作,尽量避免因大厦供电设备突发故障而造成的停电事故,发现设备异常应提前通知用户做好停电准备,一旦造成停电,要立即安排抢修,并由主管工程师预计修复时间,通过紧急广播或电话通知受影响的用户。

本案例所述的停电,经管理公司工程技术人员紧急检查和了解,是供电局变电站扩容工程联网而引致大厦突然停电。管理公司事前未得到通知,所以也未能提前通知用

户,因此造成投诉。

处理方式

发生投诉后,大厦管理公司立即与供电局取得联系,了解停电原因,并要求供电局补发停电通知,解释停电原因。收到供电局解释函,大厦管理公司及时向用户回函说明停电原因非管理责任导致,并附上供电局解释函,从而弱化用户与管理公司的矛盾,获得了用户的初步谅解。

同时,大厦管理公司在工作制度中明确拟采取的补救措施。如,加强与供电局的联系和沟通,及时掌握供电局的供电情况,遇有停电能及时知悉,并通知用户;完善大厦后备应急发电机管理,在市网主供、备供电源全停电时,发电机能在最短日时间内启动供应电源。

另外,大厦管理公司建议大厦内银行等电脑设备较多的用户配备 UPS 稳压自供电源,以便在突然停电后保证一段时间的运作,避免丢失数据等。

预防措施

1. 进一步完善转电、停电通知规程及供电突发事件的应急措施。
2. 加强与供电局的联系和沟通,及时掌握市网供电信息。
3. 加强对大厦设备的日常检查和保养,防微杜渐,避免因大厦设备故障而引发停电。
4. 加强培训,使员工熟练掌握紧急停电应急措施和处理程序。
5. 对后备电源进行技术改造,在主、备供电源同时停电时,发电机可随时投入使用。
6. 下发通知建议使用电脑的用户配备 UPS 稳压自供电源。

制度参照

一、转停电通知用户工作规程

(一) 计划转停电

1. 供电局转、停电,工程部接到通知后应立即报告总经理。
2. 因大厦施工需要停电,工程部须至少提前 24 小时将停电计划书面上报总经理。

3. 总经理审批后, 管理公司拟定转停电通知书, 由客户服务中心负责派至用户。

4. 转、停电通知书最迟应在事前 1 小时送达用户, 如不能在上述时限内送达, 应报经总经理批准启用大厦广播系统紧急通知用户。

(二) 事故转停电

1. 大厦因供电局故障发生停电, 工程部须立即向总经理报告, 经总经理批准后, 启用大厦广播系统向用户解释原因。事后, 工程部应向供电局索取解释函, 并转呈总经理。

2. 因大厦内部事故引起停电, 工程部应立即排除故障恢复供电, 并即时口头向总经理报告, 经总经理批准后, 启用大厦广播系统向用户解释原因。工程部于事后 12 小时内向总经理提交书面报告。

3. 事故转停电后 24 小时内, 管理公司拟定解释函, 交客户服务中心送达用户。

二、供电突发性事故的应急措施

(一) 外线故障

1. 当外线故障导致主供电源停电时, 值班员工要检查真空开关的指示牌是否分闸, 再检查电压和指示灯, 当明确失压断电后, 将主供电源进线柜真空开关退出, 挂“有人工作, 禁止合闸”指示牌。

2. 备用电源处于非自动位置, 故主供电源断电时不能自动合闸, 检查备供电源进线柜的电表和指示灯, 真空开关应处准备合闸位置, 合上备供电源进线柜开关。

3. 检查 PT 柜和变压器出线柜是否正常。

4. 检查低压受电柜, 并合上低压总开关。

5. 向供电局调度室报告并了解外线故障情况。

(二) 内部故障

当高压柜真空开关、高压电缆或变压器出现故障时(短路或接地), 非错误操作引起, 除该高压柜停电, 甚至会引起主供电源或备用电源的受电柜停电, 此时值班人员应遵守下列程序:

1. 将故障柜的真空开关退出(若引起火警, 一人用手提式 1211 灭火器灭火, 一人向消防中心报告)。

2. 将故障柜的低压总开关退出, 挂“有人工作, 禁止合闸”指示牌。

3. 将低压母联合闸, 保证大厦设施用电。
4. 向工程部主管和急修班报告故障经过和处理情况。
5. 工程部召开事故分析会, 邀请供电局、厂商及有关方面参加, 分析事故发生原因和处理措施, 并书面总结报告有关部门。

(三) 市电全停

1. 当两路市电全停, 启动发电机。
2. 退出市电联系开关, 合上发电机联系开关, 向应急负荷供电, 并每隔 15 分钟检查一次发电机运行状况, 如燃油量、水温等。
3. 监视市电进线电压, 尽快与供电局联系, 一旦市电恢复正常, 立即退出发电机电源, 恢复市电供电。
4. 作好记录, 及时向上级领导报告。
5. 市电失压, 发电机如不能正常自动启动, 则用手动启动。

(四) 通知用户

供电系统紧急故障发生后主管工程师预计修复时间, 并按转、停电通知用户规程, 通知受影响的用户。

三、有关停电的通知样式

(一) 供电部门检修线路或处理突发事件停电通知样本

关于暂停供电的紧急通知

××楼用户:

接供电局通知, 因××变电站扩容工程需要, 兹定于××年×月×日×时至×时大厦区域将暂时停电。敬请各用户做好停电的准备工作, (有重要电脑及通讯设备的公司要将设备关闭或留人守候对电器开关及 UPS 复位)。不便之处, 敬请原谅。

谨此通知。

附: 供电局通知

大厦管理公司

××年×月×日

(二) 管理公司检修保养大厦供电设备通知样本

关于对大厦变压器进行停电保养的通知

××楼用户：

根据大厦年度设备保养计划，为保证大厦设备的正常运转，管理公司定于××年×月×日×时至×时对大厦3、4、5号变压器进行维修保养。期间需暂停市电供应，敬请各用户做好准备。

不便之处，敬请原谅。

谨此通知。

大厦管理公司

××年×月×日

(三) 管理公司检修保养大厦供电设备通知样本

紧急通知

××楼用户：

由于大厦××突发故障，为确保大厦的正常供电，管理公司定于××年×月×日×时至×时对××更换电源空气总开关。届时将停止××楼全层供电。

不便之处，敬请原谅。

谨此通知。

大厦管理公司

××年×月×日

因停水引起的投诉

水与电一样，与人们的生活和工作息息相关。特别是小区物业管理中，保障正常供水显得尤为重要。一旦停水将会为物业区域内的生活、工作带来很大影响。

典型案例

某新建多层住宅小区不知为什么原因，有一片住宅楼最近经常停水，居民不断向管理处投诉。其中有名业主还向报社写信，说该小区不断停水，七十岁老大爷也需每日下楼到其他地方取水。报社在未了解详情的情况下，在报纸上称该小区管理处管理不善，业主可炒掉管理处。

案例分析

限水、停水的原因很多,有市政计划停水、限水,也有管理公司因施工、节水等原因的停水、限水。不管是何种原因,管理公司在得到停水、限水通知或有此计划时,应尽快通知用户,以使用户提前做好准备。同时还应采取停、限水前的准备措施,尽量减少用户受影响程度。

案例所述停水是因为最近附近区域市政管道维修,造成小区内5栋楼经常停水,小区内其他几栋楼因不在维修范围内,仍然有水供应。受停水影响的居民有时不得不到有水的楼层取水。因物业管理处事先未得到自来水公司通知,也不知道停水范围,因此没有及时通知用户,事后也没有向用户说明。

虽然小区停过几次水,属偶然现象,可是停水给用户带来极大不便。很多用户不明事实原因,对物业管理公司意见很大,不断投诉。小区管理处最先接到用户投诉时,已分别向用户做了说明,但大多数用户仍不明白停水真正原因,最终有用户向报界进行了投诉。而报社也未查明真相,就进行了曝光。

处理方式

小区管理处首先向用户发出通知,解释停水原因,请用户理解。管理处向用户保证,以后在得到停水通知的前提下,将会提前通知用户,以使用户做好准备。

小区管理处还向报道此事的报社打电话进行解释,同时请报社以后应查清事实真相再予刊登,否则用户将会采取拒交管理费、炒管理处的过激行为。

小区管理处经调查,小区内虽有几位七十多岁老人,但都与子女共居,没听说有七十多岁老大爷提水的现象。但为了避免有类似事情发生,小区管理处规定,凡是孤寡老人在停水时可打电话请管理处帮忙打水。管理处还联系了几家供水公司,一旦发生停水,可以保证马上送水至需要的用户家中。

预防措施

1. 建立用水、供水管理制度。严格执行供水操作规程,加强供水系统的日常维护和定期检修,设专人每日检查供水管路、水泵、水箱、阀门、水表、楼层公共地方的水阀等,防止跑、冒、滴、漏水现象,杜绝因管理责任造成的停水。

2. 建立停水、限水通知用户工作规程。如要停水,至少提前 24 小时通知用户。
3. 与自来水公司签订供水协议,及时掌握停水信息。
4. 注意了解市政施工信息,一旦从报纸、电视等新闻媒介中了解到相关路段施工消息,要及时通知用户。
5. 如事先未得到停水消息,事后应向用户讲明停水原因。

制度参照

一、某物业管理公司停水通知

关于大厦(小区)停水通知

各用户:

因水管接水施工,市自来水公司将于_____年_____月_____日_____时暂停_____路段供水。本大厦(小区)受此影响的有——楼层,请各用户及早做好储水准备。不便之处,敬请原谅。

特此通知。

附:市自来水公司停水通知 1 份

物业管理公司(盖章)

_____年_____月_____日

停水通知(市政)

兹因_____路段安装水管工程,进行开叉接水施工,定于_____年_____月_____日_____时至_____时暂停供水,请_____路段居民及单位提前储水备用。

多谢配合。

自来水公司(盖章)

_____年_____月_____日

二、停水、限水管理制度

1. 物业区域内的停水、限水审批权限为物业管理公司主管。
2. 收到政府部门有关停水通知或决定停、限水,应至少提前 24 小时书面通知受影响用户,并须安排足够的人员处理阵、限水工作。
3. 停水前应将地下水池注满。

4. 停水期间工程人员应每两小时巡查一次地下水池水位,发现水位过低应关闭水泵以免水泵吸空。

5. 当值人员应将有关停水、限水情况记录在当值日志上;

电梯困人造成的投诉

电梯是高层建筑不可或缺的交通运输工具,在注重效率和质量的今天,电梯的正常运行与人们的工作和生活密切相关。电梯设备的管理也就成为物业管理公司工程管理的重要内容。

典型案例

97年4月,某38层高的大厦刚投入使用不久,供电局设在大厦车场入口旁的供变电房爆炸,整个大厦停电长达一天。1号电梯在3~4楼停车场困梯,内有七、八名客户。物业管理公司工程人员配合电梯保养公司于20分钟后打开电梯门,困梯用户纷纷投诉。适时,大厦楼层用户因电梯无法启动只好步行下楼;大厦广场也聚集大约近百名准备上楼层的客户,投诉者数不胜数。

案例分析

本案例充分说明了电梯安全管理的重要性。电梯作为高层建筑中最重要的交通工具,一旦出现故障,不仅会使用户的生活、工作趋于瘫痪,而且会影响乘梯者的人身安全。

电梯管理主要包括运行管理、设备管理、安全管理等内容。因电梯系统技术比较复杂,维修保养要求高,一般应由劳动局认可的专业公司保养。物业管理公司工程人员应配合电梯保养商,做好日常运行监管,及时发现运行故障,并协助电梯保养商排除电梯故障。为保证使用安全,物业管理公司应制订电梯故障应急方案,严格规定故障紧急排除时间。

案例所述管理公司已将电梯保养外判给电梯原生产厂家,在电梯保养方面未出现问题,之所以发生困梯是由于供电局因故突然停电所致。

处理方式

此类案例属突发性事故，因涉及面广、影响大，即使事故过错不全在管理公司，但仍会造成极其不良的负面影响。

本案例虽然发生在大厦的投入使用初期，有许多客观因素，但整个事故处理过程反映出物业管理公司紧急应变能力较差。管理公司在日常工作中，要“防患于未然”，既要做好设备运行管理，保证不出故障，同时也要做好应急准备，万一出现故障，各项应急处理工作能够立即到位。

事故发生后，大厦管理公司立即与供电局取得联系，要求供电局出具停电原因的解释函。在收到停电解释函后，管理公司向全体用户发函，解释事故原因并道歉。

大厦管理公司联系供电局，开通了备供电源，同时，以最短时间将后备发电机投入使用。

同时，管理公司还制订了电梯故障应急处理方案，加强员工培训，保证在最短的时间内能够排除各类故障。

事故最终虽然得以平息，但留在用户心中的不良影响却在短时间内难以磨灭。

预防措施

1. 制订电梯故障应急处理方案，并把应急方案挂墙，要求员工熟记。
2. 加强员工培训，强化员工的紧急应变能力。
3. 健全电梯系统管理责任制，由工程部强电系统工程师负责电梯运行管理及对承判商监管工作，对因电梯故障造成的事故，严肃追究事故责任。
4. 建立健全电梯管理各项制度，包括：电梯机房管理规定、电梯操作规程、电梯运行管理规定、电梯维修保养规定等。
5. 加强电梯安全管理，制订“乘梯须知”，并向用户宣传电梯安全使用知识。

制度参照

一、电梯应急方案

1. 电梯困人

- (1) 把电梯主电源拉开，防止电梯意外启动，但必须保留轿厢照明。

(2) 确定电梯轿厢位置。

(3) 当电梯停在距某平层位置约 ± 60 公分范围时, 维修人员可以在该平层的厅门外使用专用的厅门机械匙打开厅门, 并用手拉开轿厢门, 然后协助乘客安全撤离轿厢。

(4) 当电梯未停在上述位置时, 则必须用机械方法移动轿厢后救人。步骤如下:

①轿门应保持关闭, 如轿门已被拉开, 则要让乘客把轿门手动关上。利用电梯内对讲电话, 通知乘客轿厢将会移动, 要求乘客静待轿厢内, 不要乱动。

②在曳引电动机轴尾装上盘车装置。

③两人把持盘车装置, 防止电梯在机械松抱闸时发生意外或过快移动, 然后另一人采用机械方法一松一紧抱闸, 当抱闸松开时, 另外两人用力绞动盘车装置, 使轿厢向正确的方向移动。

④按正确方向使轿厢断续地缓慢移动到平层 $\pm 150\text{MM}$ 位置上。

⑤使抱闸恢复正常, 然后在厅门对应轿门、外用机械打开轿厢, 并协助乘客撤出轿厢。

(5) 当按上述方法和步骤操作发现异常情况时, 应即停止救援并及时通知大厦电梯维修保养承判商作出处理。

2. 水浸事故

(1) 工程人员发现或接报发生水浸事故将会危及电梯运行时应立刻通知监控中心, 当值保安员通过轿厢对讲机通知客人从最近的楼层离开受影响的电梯。

(2) 工程人员将受影响的电梯轿厢升至最高处, 并关闭该电梯。

(3) 调集沙包拦住水浸楼层的电梯口, 以防水浸入电梯井。

(4) 即刻将情况报告主管工程师和电梯承判商。

(5) 电梯承判商接报告后应于 20 分钟内到达现场处理。

3. 巡查中发现电梯异常

(1) 工程人员巡查中发现电梯运行异常, 如铜缆有毛刺、断股, 控制柜有异声、异味, 轿厢升降异常等将危及电梯安全运行的现象发生, 应立刻通知监控中心。

(2) 监控中心当值人员通过轿厢对讲机通知客人从最近的楼层离开故障电梯。

(3) 工程人员将故障电梯关闭。

(4) 即刻将情况报告主管工程师和电梯承判商。

(5) 电梯承判商接报后应于 20 分钟内到达现场维修。

邻居间的渗水之争

小区中上下楼间的渗水,是引起邻里纠纷和矛盾的主要问题,也是物业管理的难点问题之一。如果处理不及时或不妥当,会导致大投诉,甚至吵嘴打架。

典型案例

小区管理公司接到 403 室用户报修,称天花板漏水。经维修工仔细检查,发现是 603 室卫生间的地漏发生堵塞,造成卫生间地砖上有些积水,积水又顺着缝隙渗到楼下。维修人员判定排水管道内有异物,必须打开 503 室卫生间吊顶上的管道检修孔,才能彻底疏通,解决积水和渗水问题。但 503 室用户用铝板吊顶,且固定死了,未留检修孔。当维修人员要求拆改吊顶时,引起 503 室投诉。503 室刘先生认为,管理公司查不到渗水原因,故意为难他,而且渗水即便不是房屋质量问题,也是楼上的事,决不同意拆吊顶。

案例分析

维修时让业主同意在其精心装修好的单元吊顶上拆顶开孔,确有难度。一是业主认为事件与自己无关,是上层漏水;二是吊顶开孔,破坏装修完整性和美观,给业主带来很大麻烦,业主自然不愿意配合。

该小区在设计上,各单元内污水管的检修孔都设置在楼下单元的卫生间顶部。按国家建设部《家庭居室装饰装修管理试行办法》第十六条规定:“家庭居室装饰装修不论是自行进行还是委托他人进行的,都应当采取有效措施,减轻或者避免对相邻居民正常生活所造成的影响。”该物业管理公司在装修规定中也明确:所有单元内卫生间的吊顶不能封闭,以免为日后通堵检修工作带来麻烦。

但由于 503 室在装修时没有遵守上述规定,所以造成了如今的不便和麻烦。

处理方式

403 室因渗水而投诉,603 室因积水而投诉,面对双重投诉,小区物业管理公司首先着手劝说 503 室业主。物业管理公司从上下邻居利益角度来说明方便他人最终方便自

己的道理。接着向用户说明,虽然房子是业主的,但是管道(如排污管)和设备却是共用的,任何人都不能妨碍使用和维修。管理公司还向其出示了《城市异产毗连房屋管理规定》“异产毗连房屋的自然损坏,应及时修缮,不得拖延或拒绝;否则,造成损失的,责任人应负责赔偿”,及《家庭居室装饰装修管理试行办法》中的规定:“因进行家庭装饰装修而造成相邻居民住房的管道堵塞、渗漏水、停电、物品毁坏等,应由家庭居室装饰装修的委托人负责修复和赔偿”。同时,还指出小区房屋本来是留有检修孔的,但业主装修时私自将其封闭,造成渗漏无法修理,503 业主应该积极配合修理。最后,管理公司带领 503 业主到 403 参观,403 在装修时为 503 预留了检修孔。

在物业管理公司的说服下,503 终于同意打开检修孔,并修复好漏水问题。

预防措施

1. 制订和完善装修管理规定,在用户装修审批时,提出装修注意事项及有关要求。
2. 加强装修监管,防患于未然,及时发现和杜绝装修违规问题。
3. 强化业主的法律意识。向用户宣传有关房屋共用部位的管理办法和制度,增强业主的守法意识。
4. 开展社区文化活动,改变“老死不相往来”的邻里关系,提倡友爱互助,让业主能够主动热情地自愿配合做好共用设备设施的管理。

制度参照

城市异产毗连房屋管理规定(建设部 1989 年第 5 号)

第一条为加强城市异产毗连房屋的管理,维护房屋所有人、使用人的合法权益,明确管理、修缮责任,保障房屋的正常使用,特制定本规定。

第二条 本规定适用于城市(指直辖市、市、建制镇,下同)内的异产毗连房屋。

本规定所属异产毗连房屋,系指结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑,而为不同所有人所共有的房屋。

第三条 异产毗连房屋的所有人按照城市房地产行政主管部门核发的所有权规定的范围行使权利,并承担相应的义务。

第四条 建设部负责全国的城市异产毗连房屋管理工作。

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本地区的城市异产毗连房屋管理工作。

第五条 所有人和使用人对房屋的使用和修缮,必须符合城市规划、房地产管理、消防和环境保护等部门的要求,并应按照有利使用、共同协商、公平合理的原则,正确处理毗连关系。

第六条 所有人和使用人对共有、共用的门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所以及院落、上下水设施等,应共同合理使用并承担相应的义务;除另有约定外,任何一方不得多占、独占。

所有人和使用人在房屋共有、共用部位,不得有损害他方利益的行为。

第七条 异产毗连房屋所有人以外的人如需使用异产毗连房屋的共有部位时,应取得各所有人一致同意,并签定书面协议。

第八条 一方所有人如需改变共有部位的外形或结构时,除需经城市规划部门批准外,还需征得其他所有人的书面同意。

第九条 凡异产毗连房屋发生自然损坏(因不可抗力造成的损失,视同自然损坏),所需修缮费用依下列原则处理:

(一) 共有房屋主体结构中的基础、柱、梁、墙的修缮,由共有房屋所有人按份额比例分担。

(二) 共有墙体的修缮(包括因结构需要而涉及的相邻部位的修缮),按两侧均分后,再由每侧房屋所有人按份额比例分担。

(三) 楼盖的修缮,其楼面与顶棚部位,由所在层房屋所有人负责;其结构部位,由毗连层上下房屋所有人按份额比例分担。

(四) 屋盖的修缮:

1. 不上人房盖,由修缮所及范围覆盖下各层的房屋所有人按份额比例分担。

2. 可上人房盖(包括屋面和周边护栏),如为各层所共用,由修缮所及范围覆盖下各层的房屋所有人按份额比例分担;如仅为若干层使用,使用层的房屋所有人分担一半,其余一半由修缮所及范围覆盖下各层房屋所有人按份额比例分担。

(五) 楼梯及楼梯间(包括出屋面部分)的修缮:

1. 各层共用楼梯,由房屋所有人按份额比例分担。

2. 为某些层所专用的楼梯, 由其专用的房屋所有人按份额比例分担。

(六) 房屋共有部位必要的装饰, 由收益的房屋所有人按份额比例分担。

(七) 房屋共有、共用的设备和附属建筑(如电梯、水泵、暖气、水卫、电照、沟管、垃圾道、化粪池等)的修缮, 由所有人按份额比例分担。

(八) 房屋拆除, 其拆卸支付或残值回收, 由房屋所有人按份额比例分配。

第十条 异产毗连房屋的自然损坏, 应按第九条规定及时修缮, 不得拖延或拒绝; 否则, 造成损失的, 责任人应负责赔偿。

第十一条 异产毗连房屋因使用不当造成损坏, 由责任人负责。

第十二条 异产毗连房屋的一方所有人或使用人有造成房屋危险行为时他方有权采取必要措施, 防止危险发生; 如造成损失, 责任方应负责赔偿。

第十三条 异产毗连房屋的一方所有人或使用人超越权利范围, 损害他方权益的, 应停止侵害, 并赔偿由此而造成的损失。

第十四条 异产毗连房屋的所有人或使用人发生纠纷时, 纠纷的任何一方均可申请房屋所在地房地产行政主管部门调处, 也可直接向房屋所在地人民法院起诉。

第十五条 异产毗连房屋经房屋安全鉴定机构鉴定为危险房屋的, 房屋所有人必须按有关规定及时治理。

第十六条 异产毗连房屋的所有人可组成房屋管理组织, 也可委托其他组织, 在当地房地产行政主管部门的指导下, 负责房屋的使用、修缮等管理工作。

第十七条 授给个人的异产毗连公有住户, 其共有部位和共用设备的维修办法, 将依照国家住房制度改革的有关文件另行规定。

第十八条 其他产权共有的房屋, 参照本规定执行。

第十九条 县级以上地方人民政府房地产行政逐级主管部门可依据本规定, 结合当地情况, 制定实施细则, 经同级人民政府批准后, 报上一级主管部门备案。

第二十条 未设镇建制的工矿区可参照本规定执行。

第二十一条 本规定由建设部负责解释。

第二十二条 本规定自 1990 年 1 月 1 日起施行。

水浸引致的投诉

水浸是物业管理中常遇到的应急事件。水浸主要有二类：一是外部原因，如台风、暴雨等影响；二是物业内部给排水管道故障所造成的跑、冒、滴、漏。水浸造成的损失和影响很大，在物业管理中要务必注意和防止水浸事故发生。

典型案例

1997年7月一天的凌晨，某商住楼23楼供水管突然爆裂。刹那间一股水流从裂纹中喷射而出，很快淹过走廊，漫到电梯厅。见此情景，巡楼保安员一边报告值班主管立即派人前来抢险，一边用备用沙袋挡在电梯口，防止水流进电梯损坏电梯。由于事发突然，物业管理公司紧急排水处置后，23楼仍有几家用户进水，造成投诉。

案例分析

本案例是因供水管接头老化、水压过高造成突然爆裂，是给排水系统故障造成的事故。给排水系统属共用设备，为保证给排水系统通畅，防止水浸，物业管理公司应做好给排水系统的维护保养、巡视检查工作，做到“防患于未然”，尽量提前发现事故隐患，避免事故发生。为防不测，管理公司还应制订详尽的事故抢修措施和方案，要备有必需的抢险工具，并经常对员工进行应急抢险训练，一旦事故发生，能迅速行动，排除故障，避免造成损失。

处理方式

物业管理公司值班主管接到事故报告后，迅速指挥工程人员关闭供水进水阀，并把所有电梯升到顶层停止使用。现场人员从楼层管井房取出沙包，在电梯口、用户门前挡住水，同时呼叫清洁人员吸水、排水。不久，积水清理干净，破裂的水管也作了紧急处理。物业管理公司在事故记录卡上，对给排水系统事故的发生时间、事故部位、事故原因、负责人、维修人、处理时间、故障排除时间进行了详细的记录和分析，以避免类似事故再次发生。

同时，物业管理公司还向楼层受影响的用户发出书面致歉函，说明发生突发事件的原因，及管理公司采取的措施，希望用户予以理解。并及时为用户处理室内余水和清理