

广东经济出版社

物业管理 投诉案例分析

WUYEGUANLITOUSUANLIFENXI

真实的案例和资料

每个案例既有原因分析、处理方式，又有预防措施

每个案例后附制度参考

罗小钢 方中东 王一翌 著

物业管理 投诉案例分析

WUYEGUANLITOUSUANLIFENXI

广东经济出版社

罗小钢 方中东 王一翌 著

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理投诉案例分析/罗小钢, 方中东, 王一翌
著. —广州: 广东经济出版社, 2003.5

ISBN 7-80677-435-1

I. 物… II. ①罗…②方…③王… III. 物业管理-经
济纠纷-案例-分析-中国 IV. D922.181.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 025102 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	11.5 4 插页
字数	313 000 字
版次	2003 年 5 月第 1 版
印次	2003 年 5 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-435-1 / D·73
定价	26.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •



罗小钢 中山大学经济法学硕士，注册律师，高级经济师、广东省物业管理协会副会长、广州珠江管理专修学院客座教授。历任天贸集团物业管理公司副总经理（管理广州天河城广场）、青岛斯拿物业发展公司总经理（经营和管理青岛阳光大厦）、宁波珠江物业管理公司总经理，广州世界贸易中心大厦管理公司总经理。2002年起任广州珠江物业酒店管理公司总经理。在各大报刊发表了30余篇文章，主编过《物业管理疑难解答》、《物业管理金典》等书籍。



方中东 美国南加州大学工商管理硕士。先后从事过办公室、保卫、工会、宾馆管理及综合写字楼管理等项工作。1999年调入广州珠江物业酒店管理公司，任广州世界贸易中心大厦物业管理公司常务副总经理，现任广州好世界广场物业管理公司总经理、广州珠江物业酒店管理公司总经理助理。发表各类学术论文10余篇，参与编写《物业管理疑难解答》，主编《物业管理金典》。



王一翥 文学学士，现在广州世界贸易中心大厦任职。在报章、杂志发表各类学术论文多篇，参与编写《物业管理金典》，主编《物业管理创优考评指南》。

前 言

已出版的物业管理书籍，其题材多限于对物业管理理论和实操程序的研究，而缺少以实际发生的事件案例来说明或探讨物业管理规律和工作方法的书。我们认为通过对典型投诉案例的分析、研究，不仅能较快掌握物业管理知识、工作方法，还可以举一反三、触类旁通，避免发生类似的工作失误或错误，提升物业管理整体水平。

为此，我们把从事物业管理工作以来接触过的投诉案例进行了分类、归纳和整理，编成了本书。真实的案例和资料是本书的主要特点，也是我们从事物业管理工作多年的经验体会。

本书还有如下特点：

1. 案例基本上包含了管理运作中的重要环节。
2. 案例既有原因分析、处理方式，又有预防措施，可以使读者了解整个事件发生处理的过程。
3. 每个案例后附了一个制度参照，以帮助读者加深对案例内容的理解。

本书在编写过程中，得到了许多人的帮助和鼓

励。我们要特别感谢广东经济出版社黄一霜女士，她的工作效率和热情，让我们非常敬佩和感动。

我们还要特别感谢广州好世界广场物业管理的李勇、郑伟强以及广州世界贸易中心大厦物业管理公司的连穗静、王丽娜，为本书的编写提供了许多帮助和支持。

由于知识有限，难免有挂一漏万、以偏概全之处，我们希望此书能起到抛砖引玉的作用，也诚望读者、物业管理专家不吝赐教。

编 者

2003年3月

目 录

第一章 对客户服务篇	(1)
入住手续不齐全引发的纠纷.....	(2)
新用户搬家具遇到的麻烦.....	(6)
复印机为什么暂时不能搬	(10)
欲匆匆搬离的租户	(15)
自行设计的公司水牌	(19)
如何防范废品收购人员顺手牵羊	(23)
服务承诺没有兑现时	(26)
使用会议室引起的投诉	(38)
用客梯清运纸箱引发的投诉	(43)
拾金不昧为什么遭到投诉	(47)
 第二章 日常管理篇	 (51)
面目全非的绿化带	(52)
公共清洁靠大家	(56)
一次外墙清洗引起三起投诉	(61)

用户要求保姆式的清洁	(65)
进入客梯的送餐员	(73)
信件误退投诉	(76)
蟑螂损坏了打印机	(80)
封闭阳台引起的风波	(83)
为了开业典礼	(87)
顾客在商场内碰破了头	(91)
 第三章 工程服务篇	(97)
突然停电引起的投诉	(98)
因停水引起的投诉	(104)
电梯困人造成的投诉	(108)
邻居间的渗水之争	(112)
水浸引致的投诉	(117)
消防卷闸为什么会脱落	(123)
饮水中发现了小红虫	(127)
用户室内风机盘管漏水造成损失谁来承担	(131)
新入住用户的盘管风机烧坏了	(134)
楼层警钟引起的恐慌	(139)
擅自修改承重柱用户的投诉	(144)
装修喷漆引起的投诉	(155)

第四章 安全服务篇	(163)
用户室内的手提电脑不见了.....	(164)
搬走租户遗留下的经济问题.....	(169)
非办公时间加班登记引起的投诉.....	(175)
被错认作推销员的来访者.....	(180)
车辆被划伤了是谁的责任.....	(184)
车场出入口堵塞引起的投诉.....	(187)
停车场的安全措施.....	(193)
消防栓为何喷不出水.....	(198)
消防局要求整改排烟阀.....	(205)
 第五章 财务服务篇	(211)
管理费是不是太高了.....	(212)
此项维修该收费.....	(218)
物业管理财务费是否要保密.....	(222)
收维修基金并非乱收费.....	(228)
空置屋的管理费该不该收.....	(236)
不交管理费不准乘电梯.....	(240)
收节日加班空调费引起的投诉.....	(247)
未通过装修验收 装修保证金能否退.....	(252)
车场收费员为何能贪污.....	(258)

出让房屋中拖欠的物业管理费用由谁支付·····	(263)
第六章 综合事务篇 ·····	(267)
业主要求断租户电·····	(268)
天台广告的争议·····	(271)
发展商许诺买房送物业管理费·····	(275)
回迁户不肯交管理费·····	(285)
收楼推窗忽现 8 座冷却塔·····	(292)
业主要求破门换锁·····	(300)
谁败坏了名牌物业管理公司的声誉·····	(304)
当维修人员的职业道德受到质疑时·····	(312)
用户擅改物业使用功能·····	(321)
电话改号通知引起的投诉·····	(325)
附 物业管理案例分析 ·····	(329)
笔架山庄命案·····	(330)
停车场车辆丢失的法律责任·····	(335)
保安半夜进民宅·····	(342)
铐人十分钟赔偿三千元·····	(348)
未签物业管理服务合同拒交管理费·····	(357)
业主欠电费 物业管理公司为何成被告·····	(363)

— 物 业 管 理 —

第一章

对 客 服 务 篇



— 投 诉 案 例 分 析 —

入住手续不齐全引发的纠纷

随着物业产权的日益多元化，物业出租经营业务也越来越多。物业管理公司在为业主办理物业出租手续时严格把关，确保各项手续齐全，不仅关系到对业主利益的维护，还涉及到管理责任、赔偿等问题。



典型案例

某大厦业主把其物业委托房产代理商租赁。代理商与租户签订了租赁合同。租户到大厦管理公司办理入住手续时，因未携带业主委托代理商签订租赁合同的授权书，管理公司不同意租户入住。但代理商声称业主不见就回来，一定会认可的，于是管理公司为租户办理了入住手续。事后，业主不承认代理商所签订的合同，要求管理公司采取措施收回其物业。管理公司发出限期搬迁的通知后，租户却不同意搬出，并向管理公司投诉，要求管理公司赔偿其装修损失近 10 万元。



案例分析

物业管理公司在用户入住时，应要求业主或租户提供产权证、租约、业主授权书、营业执照等证明。确认业主、租户身份后，再办理其他手续，包括协助用户填写表格文件、介绍服务项目和主要规章制度、协助用户验收所租的物业等。同时，要建立用户档案，

并妥善保管用户各类资料，以备随时查阅。

案例所述管理公司在租户入住时，未严格要求租户提供业主授权书，只听信代理商和租户的一面之词，未询问业主的情况下，同意租户入住，才造成了上述麻烦。



处理方式

管理公司向租户说明：管理公司只负责为用户办理入住的相关手续及提供相应服务。用户是否有权入住，管理公司只是依据业主的授权书或其他证明来判断，不是管理公司能自行决定的。管理公司是在代理商和租户再三说明，有充分理由相信代理商是代表业主同意租户入住的前提下，才为其办理入住手续的。至于代理商是否超越代理权，租户、业主、管理公司都可依法追究代理商的责任。租户不应将矛盾转移到管理公司，更不应把经济损失转嫁到管理公司身上。

鉴于事件过程中，管理公司工作人员也有一定的责任，管理公司派人免费帮该租户搬运物品出大厦，并协助仔细拆卸了部分尚能利用的装修材料，还减免了电器装修材料费（管理公司还可使用）。



预防措施

1. 制定新用户迁入工作程序，严格按程序要求用户提供相应证明。
2. 建立业主档案，保留业主的紧急情况联系电话，遇到类似情况可电话询问业主。
3. 加强对员工业务知识和工作技能的培训，提高规范服务的能力。



制度参照

办理新用户迁人的工作程序

物业管理公司服务中心负责协助用户办理迁入手续，以保证用户顺利入住。

(一) 确认新用户

新用户提供以下资料，办理入住手续。

1. 新业主

(1) 产权证；

(2) 产权属个人应提供身份证、联系电话（日间、夜间）、通讯地址、签名模式、传真号码；

(3) 产权属公司应提供公司营业执照、法定代表人身份证、联系电话（日间、夜间）、传真号码、通讯地址。

2. 新租户

(1) 业主授权书；

(2) 租约复印件；

(3) 租户承诺书；

(4) 营业执照；

(5) 公司负责人/法定代表人身份证复印件；

(6) 《用户室内大件物品放行协议书》。

(二) 发给新用户资料

1. 《用户须知》；

2. 《用户手册》；

3. 公司职员出入证登记表；

4. 公司水牌订购表；

5. 借匙申请表；

6. 《关于确定防火责任人的通知》；

7. 《出租房屋治安管理条例》等文件及由业主填写的相关文

件。

(三) 向新用户介绍管理公司的服务

1. 详细解释管理公司各项基本规章制度及各种表格的使用方法。

2. 详细向用户介绍管理公司日常提供的服务内容。

3. 介绍新用户可享有的特惠服务。

(四) 验收、入住

(1) 与工程人员一起陪同用户到房间验收。

(2) 用户确认电表读数、签收钥匙。

(3) 服务中心依照用户通知的办公时间, 填写新用户迁入办公通知, 发给管理公司各部门, 按生效日期提供服务。

附: 业主授权书

物业管理公司:

我单位/本人_____是大厦_____室的业主, 从_____年____月____日起至_____年____月____日止, 将上述单元租给/授权(用户单位名称)使用。

在此期间该使用单位直接向管理公司支付有关费用(如管理费、电费及_____等), 若该使用单位欠交上述费用时, 我单位/本人将按《业主公约》规定负责缴清。

我单位/本人通信地址:

联系电话: _____

传真号码: _____

业主签名: _____

业主单位名称: _____

(盖章)

年 月 日

新用户搬家具遇到的麻烦

因新用户不熟悉物业内的特殊情况或有关规定，在入住时可能会遇到一些不便或麻烦。物业管理公司应未雨绸缪，先用户之忧而忧，事先考虑到用户可能会遇到的困难和问题，做好用户入住的管理及服务工作。

案例

典型案例

某大厦物业管理公司接到一家新入住公司的投诉。该公司用大型车辆搬来一批家具，但车辆超过大厦停车场的限高，车场保管员不准车辆进入室内停车场。该大厦的室外停车空地有限，而且地砖又难以负荷车辆重量，因此当值保安员不准其停在室外空地，要求用户换小型车辆进入。用户把车停在离大厦不远处的市政路面卸家具，结果被交警罚款并收走驾驶执照。该家用户要求管理公司赔偿经济损失。



案例分析

按常规，用户在办理入住手续时，物业管理公司一般会向用户介绍大厦的基本情况，及物业管理公司提供的各项服务，而且会要求用户签收《用户手册》等管理制度。但由于《用户手册》内容详尽细致、所含信息相当多，用户在入住前很难每条都记清楚，加上一些公司负责办理收楼的人员不一定也负责搬入家具。所以，种种

原因造成用户在不清楚物业状况的情形下，遇到不必要的麻烦。

上述案例对大厦老用户就不会发生，因为老用户熟悉大厦情况，知道应该怎样搬运货物。但该公司是一家新入住公司，虽然管理公司已向其发了《用户手册》，但《用户手册》中没有单列大厦停车须知，而且负责办理入住手续的员工认为停车问题是“常识”，也未向用户讲明大厦停车情况。



处理方式

对用户的赔偿要求，管理公司向用户说明：当值保安员已提醒用户近处属市政所辖路面，且要求用户更换小型车辆。当值保安员不允许其在大厦范围内停车，并不意味着鼓励用户到市政地段停车，因此管理公司不同意用户的赔偿罚款要求。

但考虑到用户的实际困难，管理公司立刻与该路段的交警联系，向交警讲明事情经过，为用户要回了驾驶执照。用户在高兴之余，未再要求赔偿罚款。

同时，管理公司请用户一定要认真阅读《用户手册》，以免在以后搬运家具、货物时再遇到类似麻烦。

管理为此公司制定了新用户迁入须知，并在《用户手册》中专门补入大厦停车内容。



预防措施

1. 制订新用户迁入须知，在用户入住前发给用户。
2. 在《用户手册》中加入专门的停车、运货等内容，提醒用户注意。
3. 在用户办理收楼手续、向用户介绍物业管理公司各项服务、管理制度的同时，还要向用户介绍物业情况，讲明用户入住时要特别注意的事项和问题。