

物业管理师

日志

顶尖物业管理师二十年亲历一线的实战经验总结

周宏泉 刘昌兵◎著



北京工业大学出版社

物业管理师 日志

周宏泉 刘昌兵◎著



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理师日志 / 周宏泉, 刘昌兵著. —北京:
北京工业大学出版社, 2014.10

ISBN 978-7-5639-4067-7

I. ①物… II. ①周… ②刘… III. ①物业管理
IV. ① F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 212821 号

物业管理师日志

著 者: 周宏泉 刘昌兵

责任编辑: 曹 媛

封面设计: 国风设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河市九洲财鑫印刷有限公司

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 27.25

字 数: 414 千字

版 次: 2014 年 10 月第 1 版

印 次: 2014 年 10 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-4067-7

定 价: 48.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言

随着经济水平的不断提高，人们对生活环境有了越来越多的要求，对物业管理也逐渐更加重视，同时，也就对物业管理企业和相关人员提出了更多的要求。

物业从业人员在工作过程中会遇到很多问题，也会碰到很多突发状况，比如业主投诉、小区事故、业主间纠纷、外来人员生事，等等。如果处理不好不仅会导致物业管理工作无法正常开展，还会影响物业管理企业的声誉。

本书的两位作者都有丰富的物业管理经验，多年来一直进行着实践探索 and 理论创新，研究风格具有鲜明的一线特色，更具有强烈的基层色彩、实践色彩、操作色彩、理论色彩和创新色彩。本书内容是两位作者实践与理论的结晶，也是两位作者从事物业管理工作多年理论与实践的经验总结。

本书案例来源主要包括三个方面：一部分来自两位作者的工作日记；另有一部分是对兄弟单位工作的借鉴，还有一部分来自媒体编发的有关报道等。选材短小精悍，叙述言简意赅，语言通俗易懂。真实的案例，就发生在身边，可观、可察、可感，与每一个物业人的工作息息相关。

本书紧跟时代发展的脚步，以新思维、新作为与新高度为切入点，结合国家《物权法》和《物业管理条例》出台以来的新要求、新趋势以及业主维权意识日益高涨的新变化，对收录的日常管理、费用收缴、秩序维护、消防管理、交通管理、投诉处理、工程维修、机电设备、环境绿化、

清洁卫生等多个方面计260个真实的工作案例进行了全新的修正与评析。

本书具有很强的实操性、指导性、参考性，可谓是物业管理行业的“实用全书”、从业人员的“宝典”，既可作为专业培训机构、物业公司、大中专院校的培训教材，更是全国超过600万物业管理从业人员快速掌握物业管理服务工作技能、工作方法、工作艺术以及提升自身专业化、职业化水平的不可或缺的通用自学实务教程。

目录

第一周

“四招”根治“牛皮癣”	2
公共走廊乱摆放如何应对	3
住户不愿交有偿服务费如何应对	5
业主大堂摔倒如何应对	6
顶楼天台门管理风险如何应对	7

第二周

标识缺乏误关电闸如何应对	9
装修监管滞后的处理	10
花样年“彩生活”上市案例分析	11
酗酒访客自伤如何应对	14
租户搬出部分家具无业主书面许可如何处理	15

第三周

主动服务感动访客	17
道闸失灵业主强行闯关如何处理	18
物业管理促进地产开发案例分析	19
车辆熄火撞坏道闸感应器怎么办	23
住户不服工本费如何应对	24

第四周

小孩卡阳台, 高空救人注意事项	26
业主家里熏腊肉产生烟雾致虚惊	27
业主车辆划伤, 岗亭交通员立即指出	28
临时停车被堵如何应对	29
高级越野自行车被盗如何应对	30

第五周

楼上业主卫生间沉水管渗水, 楼下业主遭殃	32
电梯都坏了遭投诉的应对措施	33
国际最适宜人居物业管理新模式案例分析	34
深圳某大型集团公司物业企业整合案例分析	40
车辆遭遇故意纵火, 如何紧急应对	43

第六周

可疑人员翻墙搬运物品如何应对	45
装修工见财起意如何处理	46
暴雨积水致小区车辆遭水淹危险, 如何应对	47
恋人赌气, 失足掉楼如何应对	48
外来人员闹事如何应对	49

第七周

可疑男女天台逗留, 如何处理	51
商户之间斗殴如何应对	52
物业公司被“炒鱿鱼”案例分析	53
装修工具、材料被盗, 物业人员反思	56
嫌疑人逃逸, 物业人员反思	57

第八周

发现可疑人员, 盘查时逃跑如何应对	59
业主屋顶漏水维修方案制定与选择	60
物业管理大市场营销体系构建案例分析	61
民营物业服务公司接管老旧问题楼盘风险案例分析	64
某物业公司做强的案例分析	68

第九周

租户开放行条拒交身份证复印件, 如何应对	71
代收快递有风险, 引进网盒速递柜解决问题	72
业主带人上楼不愿登记如何应对	74
善于观察, 精细服务救老人性命	75
突发高空坠物如何处理	77

第十周

有礼有节感动访客	79
主动服务化解客户误解	81
业主带修锁匠上楼拒登记如何应对	82
新手司机撞坏道口栏杆如何应对	83
专业技能欠缺惹投诉	84

第十一周

用户擅自封堵污水管、井致检修难, 如何应对	87
市政改造导致小区积水	89
业主随意封闭阳台怎么办	90
小区绿化遭擅自移植怎么办	91
外籍客户误解物业管理人员, 如何应对	92

第十二周

业主被锁门外，物业热心相助	95
及时制止租户欠费潜逃	96
老人小区被骗谁的责任	97
“回南天”住户摔倒怎么办	98
住户大堂遗失物品怎么办	99

第十三周

业主夫妻吵架致妻子受伤如何处置	102
业主因急事撞坏道闸如何处置	104
业主被讨债寻仇如何处置	106
值班秩序员轻信访客对其放行，遭业主投诉怎么办	107
用心化解无理投诉	108

第十四周

突发性群体上访事件如何处理	110
发现可疑情况要追踪到底	112
业主请求帮助驱赶访客如何应对	114
访客无理打骂秩序员如何处理	116
年轻人在小区醉酒滋事如何应对	118

第十五周

不许装防盗网业主失窃惹纠纷如何处理	121
某物业公司跨越式发展案例分析	123
业主小区骑车摔伤如何应对	126
万分细心才能防得万一事故	128
超值服务创和谐小区环境	129

第十六周

业主装修占楼道怎么办	132
业主新楼盘违规安装空调怎么办	134
业主装修违章超时，不能擅自停电	136
单车失窃，便衣伏击抓获嫌疑人	137
该收不收惹麻烦	138

第十七周

业主财产险被租户抵债	141
好来居砸童案点评	143
酒楼倒闭，如何进行费用追缴	147
增加小区收入要考虑业主情绪	149
客户欠租，事务经理拔线路，物业公司成被告	150

第十八周

业主自家装修损坏水管，谁的责任	152
服务及时，夜半查噪声	154
租户欠费潜逃被及时制止	155
高额水费引业主投诉，严密规程轻松化解问题	156
成功上调小区物业服务价格方案	158

第十九周

安装移动式摄像头，破解治安难题	170
法外用情，解决犬吠难题	172
雨水管疏于维护藏隐患如何处置	173
业主家中进蜜蜂怎么办	174
地库进水如何处理	175

第二十周

厂房装修，噪声惹业主投诉，怎么办	177
业主忘锁家门如何处理	179
装修工不按规定登记，强行闯入怎么办	180
业主孩子为情斗伤他人，如何处理	181
物业管理细节服务案例分析	183

第二十一周

小区监控损坏，赔偿失窃业主	186
保姆内盗，业主报警破案	187
业主家中失窃，监控拍摄业主太太拿走现金、存折	188
窃贼钻安全空子入室盗窃，如何应对	190
监控室值班员会客饮酒，如何处理	192

第二十二周

值班秩序员疏忽放进可疑人员怎么办	195
新房漏水业主拒交物业服务费怎么办	196
货梯故障门大开的处置	198
真假监控，压镇不法之徒	199
业主拒付装修费险酿群殴事件	201

第二十三周

业主夜晚用电钻，噪声引其他业主投诉，如何处理	203
专业救生员救得女泳客生命	205
多管齐下灭鼠患	206
心细如发，天网恢恢	208
一呼百应，迅速平息群体事件	209

第二十四周

协同合作, 抓获犯罪嫌疑人	211
小区遭遇打劫分子, 如何紧急应对	212
发现火情立即报警	214
车辆被划, 巡警解围	215
处置突发事件重在一个“快”字	216

第二十五周

卫生间渗水, 合情合理解决纠纷	218
营救跳楼女孩	219
某物业公司建设服务文化案例分析	221
业主家烧干锅的警示	224
及时发现火情, 避免业主遭受损失	225

第二十六周

住户在楼里焚香燃纸, 怎么办	227
启动紧急预案应对恶劣天气	228
电梯久修不好怎么办	230
业主在消防通道乱停车辆, 如何应对	231
快速扑灭着火车辆	232

第二十七周

某物业管理公司效益运营案例分析	234
消防报警, 紧急排查	236
工地失火, 预案有力	237
消防栓正常保障生命安全	238
配电箱着火如何处理 (1)	239

第二十八周

配电箱着火如何处理 (2)	241
秩序员误判火警擅自进业主房间, 如何处理	242
业主丢失车卡无法自由出入小区, 如何处理 (1)	243
业主丢失车卡无法自由出入小区, 如何处理 (2)	245
业主丢失车卡无法自由出入小区, 如何处理 (3)	247

第二十九周

业主丢失车卡无法自由出入小区, 如何处理 (4)	250
业主丢失车卡无法自由出入小区, 如何处理 (5)	251
物业管理公司社区营销案例分析	252
吸毒住户跳楼, 如何处理	254
车辆划伤, 监控解围	255

第三十周

车辆小区外受损, 业主在小区内无理投诉, 如何应对	257
交通主管态度武断惹业主不满, 如何处置	258
车辆停在禁停区域怎么办	260
业主固定车位被抢占如何处理	261
车位被堵, 值班交通员拒接电话被投诉	262

第三十一周

外来车辆堵塞道口如何处理	264
无理访客违规停车, 联系业主及时应对	265
访客摩托被盗, 物业方履职尽责	266
道闸栏杆被撞之后如何处理	268
闸道栏杆撞伤老人之后如何处理	270

第三十二周

车窗破碎栽赃物业	273
业主自己倒车受损，无理要求物业赔偿	275
业主利用月卡逃费如何应对	276
车辆信息与登记不符怎么办	277
熟透菠萝砸奔驰如何处理	278

第三十三周

开发停车位，解决停车难（1）	280
开发停车位，解决停车难（2）	281
业主窗户掉落砸坏小车如何处理	282
肇事逃逸，火眼识奸	283
保持高度警惕慎开放行条	285

第三十四周

对待乱停车辆，以礼服人	288
业主嘱托不能忘	289
访客乱停车辆如何应对	290
好心指挥遭业主误解怎么办	291
小车小区爆胎刮伤别人车辆，如何处理	292

第三十五周

业主强占待售车位如何应对	294
小区车辆失窃如何应对	296
出租车小区肇事逃逸如何应对	298
交通员操作不规范，损害业主车辆，如何应对	299
业主车胎被放气的处理与思考	300

第三十六周

搬家公司货车损坏道闸栏杆逃逸如何应对	303
“零干扰”服务被投诉如何应对	304
台风刮落阳台花盆砸坏小车如何应对	306
业主丢失电动车如何应对	308
深圳物业管理企业全国攻略四大“法宝”解密	309

第三十七周

改变孤寡老人不良生活习惯	313
变压器突然爆炸之后如何应对	315
面对面谈心解决高空乱扔垃圾问题	316
小孩被健身器材碰伤如何应对	317
有礼有节应对犬吠扰民投诉	318

第三十八周

业主投诉配电房有噪声如何应对	321
找出高额水费肇因，解决业主拒交水费问题	322
两招搞定“广场舞扰民”投诉	323
未及时回复反映电话，遭投诉如何应对	324
保洁员“做好事”被投诉如何处理	325

第三十九周

空调管渗水墙面受损，谁的责任	327
业主相互投诉怎么办	328
态度决定服务满意度	329
停电通知漏发，业主投诉有理	330
车辆被刮监控举证，物业免责	331

第四十周

灯光污染惹业主投诉如何处理	333
水床引起供水不足, 如何处理	334
废弃水池改造, 小区旧貌换新颜	336
浇水龙头被扭断怎么办	337
老旧小区水电表普遍发生故障如何应对	338

第四十一周

住户家中无人, 大量冒水如何处理	340
水泵节能改造, 降低物业成本	341
维修也要尊重地方风俗	343
老旧小区空调架隐患整治方案	345
天线引发顶楼渗水如何应对	347

第四十二周

24小时监控, 让违章建筑无孔可钻	349
坚拒天台打孔, 为业主安全负责	350
消防喷淋头不慎损坏跑水怎么办	351
水电周统计曲线图作用大	352
厨房管道返水如何处置	353

第四十三周

装修违规堵塞地漏如何处理	355
坚决制止毁损承重柱	356
业主外出家中水管爆裂如何应对	357
下水井盖松动伤人如何应对	358
下水管淤积冒污水如何处理	359

第四十四周

直饮水里泡沫多，怎么回事 361

免费换管赢得业主肯定 362

通信公司挖断水管如何应对 363

老旧空调节能新办法 364

业主外出家中水管爆裂 365

第四十五周

地面开裂影响通行被投诉如何应对 367

中央空调节能降耗有方法 368

常常断电引投诉，如何处理 369

液压阀故障致停水怎么办 370

电梯故障，业主受困怎么办 371

第四十六周

不按规定时间装修应严肃查处 373

液压阀失控溢水如何应对 374

发电机未及时切换造成停电，谁负责 375

空调滤网太脏致漏水，清洗滤网排故障 376

电梯突发异响，怎么回事 377

第四十七周

水泵一夜未关，险酿事故 379

调整电梯运行时间节能减排 380

商户电路超载反复跳闸如何应对 381

电缆起火如何应对 382

电梯发生故障之后，如何处理 383