

物业服务企业常见纠纷及其应对

课程内容

1 头脑风暴——物业管理的 N 个典型纠纷案例

- 1.1 案例：业主拖欠物业费，物业断水断电
- 1.2 案例：一层业主不坐电梯，拒交物业费
- 1.3 案例：广东清远业主委员会委员以公谋私
- 1.4 案例：交了停车费，车辆被盗，业主索赔
- 1.5 案例：业主家中物品丢失索赔
- 1.6 案例：地产商工程遗留问题导致业主群体性事件

.....

2 物业服务企业成为矛盾焦点的深层次原因分析

- 2.1 一切矛盾皆源于利益再分配
- 2.2 如何处理物业服务企业与不同主体之间的矛盾
 - 构建业主与物业服务企业的利益共同体
 - 实现业主委员会的自律作用
 - 重新认识与地产商的关系，断绝“父子关系”
 - 巧用物业管理江湖面，加强与多部门的合作

3 常见的物业管理纠纷类型及其处理

3.1 物业的维护与使用管理纠纷

- 因房屋维修养护管理不善而引发的纠纷
- 因设备设施运行管理不善而引发的纠纷
- 因设备设施维修养护管理不善而引发的纠纷
- 因安全防范不善而引发的纠纷

3.2 物业服务费收缴纠纷

- 物业公司收取了不应当收取的费用而引发的纠纷
- 业主或物业使用人欠缴物业费而引发的纠纷
- 业主或物业使用人欠缴工程费、物料费、维修保养费而引发的纠纷

3.3 物业服务标准纠纷

- 因业主对物业管理服务不满而引发的纠纷
- 因物业服务人员处理不当而引发的纠纷
- 因对服务评价观点不一致而引发的纠纷

- 因环境脏乱不堪而引发的纠纷
- 因装修管理不力而引发的纠纷

3.4 紧急避险纠纷

- 因处理火灾而引发的纠纷
- 因处理水浸而引发的纠纷
- 因处理煤气泄漏而引发的纠纷
- 因处理伤亡抢救等意外而引发的纠纷

3.5 人身损害纠纷

- 因建筑附着物致人伤害而引发的纠纷
- 因物件致人伤害而引发的纠纷
- 因施工致人伤害而引发的纠纷
- 分包企业处理不及时（如铲雪、排水）致人伤害而引发的纠纷

4 解决纠纷问题的若干关键点

4.1 法律、法规对不同主体（业主委员会、物业企业等）间关系的界定

- 物权法
- 合同法
- 民法通则
- 物业管理条例
- 最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释
-

4.2 形成对物业企业与多方主体矛盾的前馈控制

- 慎重成立业主委员会
- 妥善处理与地产商的关系，增加物业话语权
- 恰当依托公共关系处理矛盾

4.3 建立物业服务标准规程及作业指导书

- 标准化工作流程的制定
- 问题化流程再造
- 物业服务质量提升及客户感知价值提升

4.4 健全管制机制，增加线上模式

- 案例：万科物业公开、透明线上机制的建立

5 物业客户关系维护及其案例分享

5.1 提升客户满意度的九大步骤

5.2 案例：万科物业的同理心及急“人”所急

5.3 案例：龙湖物业的“满意+惊喜+幽默+乐趣”

