

<<物业管理服务投诉应对与处理>>

图书基本信息

书名：<<物业管理服务投诉应对与处理>>

13位ISBN编号：9787218080000

10位ISBN编号：7218080006

出版时间：2012-7

出版时间：王海英 广东人民出版社 (2012-07出版)

作者：王海英

页数：298

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<物业管理服务投诉应对与处理>>

### 内容概要

《物业管理服务投诉应对与处理》以物业管理服务投诉案例为切入点，集中在物业交付、装修管理、环境管理、房屋管理、公共设备设施管理、公共秩序维护、停车场管理、基础服务、综合事务、物业收费等方面，依据物业管理相关法律法规提出最具针对性的应对技巧和解决方案。全书体例清晰，是一本可供物业管理人员使用和培训的简明读本。

## <<物业管理服务投诉应对与处理>>

### 作者简介

王海英，1996年开始从事物业经营管理工作，是全国第一批物业管理师，先后担任白马怡城公司总经理、广州城建开发物业有限公司总经理等职务，同时任中国物业管理协会常务理事、广东省物业管理协会副会长、广州市物业管理协会常务副会长。

被聘为北京林业大学经济管理学院客座教授，被中物协授予“行业楷模”、“资深物业服务企业经理人”称号，曾获广州市“五一巾帼奖”等奖项。

## <<物业管理服务投诉应对与处理>>

### 书籍目录

物业交付投诉篇 业主反对住宅小区建设社区卫生院，如何处理？  
业主以房屋与样板间不一致为由拒绝收楼，如何处理？  
业主投诉报修未按期完成，要求获得赔偿，如何处理？  
业主投诉负责维修的栋长服务态度差，如何处理？  
业主发现家中正在维修的客厅有大便，如何处理？  
业主以维修整改时间过长为由，要求减免三个月的服务费，如何处理？  
业主集体投诉花园排水不畅问题，如何处理？  
业主投诉搬家货梯被占用，如何处理？  
业主未交维修资金要求收楼，被拒后大闹收楼现场，如何处理？  
业主无法前来收楼，其父坚持要代收，如何处理？  
业主投诉手机信号差，电话总打不出去，如何处理？  
业主投诉验楼陪同工作人员态度差，如何处理？  
业主集体投诉施工现场灰尘滚滚，影响日常生活，如何处理？  
业主投诉购房时销售人员有承诺，现无法兑现，如何处理？  
业主投诉室内木地板被水淹，如何处理？  
..... 装修管理投诉篇 环境管理投诉篇 房屋管理投诉篇 公共设备设施管理投诉篇 公共秩序维护投诉篇  
停车场管理投诉篇 基础服务投诉篇 综合事务投诉篇 物业收费投诉篇

## <<物业管理服务投诉应对与处理>>

### 章节摘录

版权页： 案例 某小区202单元的罗小姐致电服务中心投诉。

近段时间以来，她家楼下水泵房的水泵发出的低频噪音，在她家几个房间都能听到，严重干扰了她及家人的休息，导致其无法入睡，要求服务中心进行整改，还其安静的居住环境。

原来罗小姐家所在楼宇一楼为架空层，其正下方的负一楼为生活水泵房，一到用水高峰期，水泵抽水就会产生噪音。

案例评析 水泵噪声又称水泵噪音、水泵声振动、水泵声噪声，属于物理性质上的噪声。

综合来讲，水泵噪声就是水泵在运行时产生的不规则的、间歇的、连续的或随机的噪声。

水泵噪声与日常生活接触的工业噪声、交通噪声不同，它属于低频噪声（频率在500赫兹以下的声音）

。低频噪声的特点就是衰减缓慢、声波较长，其衍射波能轻易绕过障碍物，所以低频噪声不易处理。

噪声污染最大的特点就是感觉性公害，它会影响人们的工作、休息和睡眠，进而危及人体健康。

同时，水泵噪声有很强的穿透力，像一般建筑物的普通承重墙，水泵噪声都能够轻易地穿透。

水泵低频噪音问题，主要由规划设计、产品质量与设备安装等原因造成，因此针对噪音投诉，物业服务企业应本着替业主着想的服务理念，寻求建设与设计单位的协助，采取有效措施，降低对业主的生活影响，构建社区安宁的空间及和谐的生活环境。

应对投诉关键点 1.查明原因。

2.积极处理。

3.事后回访。

4.源头控制。

处理措施 1.接到此类投诉，服务中心应先安抚业主，派工程技术人员查找原因，寻找噪音源，看是否是水泵发生了故障，如果是设备故障所致，要组织力量进行维修，若是需要更换零件，维修时间较长的话，需要出具告示，并要专门告知202单元住户。

能进行应急处理的先应急处理，如应急处理影响其他业主用水，就要慎重，避免安抚了这一家，又导致其他业主投诉。

2.从技术层面积极协调建设或施工单位处理。

对于降低此类噪声最常用的办法，就是在水泵的机座上安装减振器或防震材料，进水管安装弹性支撑，穿墙管道安装弹性垫层。

另外在隔声处理上，常用的方法有加隔声罩、隔声吊顶、室内吸声板等。

水泵噪声治理是一项专业、系统的改造工程，只有从声源的发声、传播和用户接收端共同做好声学的设计和治理，才能最大限度降低水泵噪声对住户的影响。

## <<物业管理服务投诉应对与处理>>

### 编辑推荐

《物业管理服务投诉应对与处理》以物业管理服务投诉案例为切入点，集中在物业交付、装修管理、环境管理、房屋管理、公共设备设施管理、公共秩序维护、停车场管理、基础服务、综合服务、物业收费等方面，依据物业管理相关法律法规提出最具针对性的应对技巧和解决方案。全书体例清晰，是一本可供物业管理人员使用和培训的简明读本。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>