

2023年物业投诉案例分析总结(实用5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业投诉案例分析总结篇一

摘要：在物业服务企业对业主提供服务的过程中，不免会有一些过失或是问题存在，投诉的发生不可避免，作为物业客服人员，能够正确认识及处理投诉是十分必要的。

本文从物业投诉的意义所在，产生投诉的原因，处理投诉的程序，处理投诉的技巧等几方面进行阐述，以期加强物业服务人员的沟通技巧和能力。

关键词：物业服务投诉技巧

近年来，房地产业飞速发展，物业服务企业也伴随林立而起的楼房如雨后春笋般不断成长。

2007年10月1日起施行的《物业管理条例》将“物业管理企业”修改为“物业服务企业”，这在本质上将物业公司的职能由管理转变为“业主”服务。

在物业服务企业对业主提供服务的过程中，不免会有一些过失或是问题存在，投诉的发生不可避免，作为物业客服人员，能够正确认识及处理投诉是十分必要的。

一、投诉的意义所在

1、促进物业服务企业改进工作

在物业服务企业提供服务的过程中，业主会因为各种问题提出尖锐的不留情面的投诉，有时会让物业服务人员觉得委屈、难堪。

但在此时，服务人员应认真思考业主投诉的原因，看是否确实为自身问题，是哪方面的工作没有做到位。

这时，业主的投诉往往会促使物业服务企业发现原本并未重视甚至是以往忽视的问题，帮助物业服务企业及时改进工作，提高服务水平。

不是每位业主发现问题都会投诉，因此，能够获得促进提高服务水平的业主投诉物业服务企业应该感到难能可贵。

2、为物业服务企业提供市场信息

投诉可以为物业服务企业提供很多市场信息。

业主对物业服务企业的要求和需求是在不断提高和变化的，但是仅凭平时按部就班的日常性工作是无法掌握相关市场信息的。

业主的投诉如果能被物业服务企业认真处理和整合，实际上是可以反映出不断变化的市场需求和相关市场信息的。

业主投诉的内容范围很广，其中涉及到物业服务企业没有想到或是没有做到的问题，甚至是竞争对手的服务水平、服务理念，对于物业服务企业来说都是非常宝贵的信息资源。

3、帮助物业服务企业树立良好形象

物业服务企业最为宝贵的就是企业形象这一无形资产。

服务行业中的专项研究也证明了这一点：一个不满意的顾客至少会向其他1个人讲述自己不愉快的经历，而这1个人中平均

每个人会告诉其他5个人，也就是说，一个不满意的顾客可能给企业带来67个顾客的流失。

业主遇到问题，第一步都是向物业服务企业投诉，如果物业服务企业对其投诉的问题置之不理或处理不当就会向消费者协会提出投诉，甚至向法院或媒体寻求帮助，到那时，企业的形象会大受影响；但是如果物业服务企业对业主提出的问题及时处理，会重新树立业主对物业服务企业的信心，加强业主对物业服务企业的信任度。

二、产生投诉的原因

1、开发商遗留问题

开发商遗留的问题通常分为两类：一为房屋质量不过关，某些开发商在房屋建筑过程中偷工减料、赶工时，导致业主入住后出现房屋墙壁开裂，供水、供暖设施故障频出等问题。

二是小区规划与预期不符，一些小区建成后布局与购买房屋后不同，如绿化面积减少等。

由于已经入住，遇到这些问题时，大多数业主都是先去物业沟通，希望能得到帮助。

2、小区环境配套设施不尽如人意

一般小区环境方面的问题有：楼内、小区内卫生打扫不及时，楼内某些业主堆放破旧物品物业放任不管，垃圾车(桶)摆放位置影响业主日常生活。

配套设施方面的问题有：小区车位不足，健身娱乐设施过少，公共设施维修养护不及时等。

3、物业服务不达标

物业服务企业提供的服务与业主的日常生活息息相关，物业服务不到位经常引起业主的不满。

由于很多物业服务人员甚至是部分物业服务企业仍认为自己是管理小区的，因此在向业主提供服务的过程中缺乏服务意识。

如：对小区业主态度生硬、爱搭不理、横眉冷眼；服务与处理事件速度太慢，服务或维修不及时、拖拉；人身、财产的安全得不到保障，环境卫生脏、乱、差，绿化区域内杂草丛生、枯枝败叶，维修返修率高；提供的物业服务项目较单一性，不能满足各类不同层次业户的需求。

4、物业收费价格、项目不透明

大部分物业服务企业收取费用时并未向业主说明物业费的收费项目构成及额外提供的一些服务的收费标准，因此在收取物业费时很容易发生纠纷。

比如我们通常所说的物业费指的是保安费、保洁费、绿化费、管理费4项，但对于很多业主来说，就很容易把这4项内容与额外的日常公共设施设备维修费以及电梯水泵运营能耗费等掺合在一起。

所以针对物业收费项目及标准的投诉也是屡屡发生。

5、突发性事件处理不及时

一般小区里的突发性事件包括：老人、小孩在小区公共区域受伤、电梯困人、停水停电、车辆的丢失等。

突发性事件的投诉是非常考验物业服务的应急能力的，如果处理不及时或不当会导致非常严重的后果。

如春节燃放烟花就有可能引燃业主阳台所放杂物，若此种情况发生，物业服务人员应迅速采取灭火措施，否则后果严重。

三、处理业主投诉的程序

1、接诉。

礼貌是做好投诉处理工作的基础。

良好的态度、和蔼的笑容能将业主的怨气化解许多。

2、认真记录投诉内容。

真心诚意听取业主的投诉，进行认真详细地记录。

记录内容包括投诉人的姓名、联系方式，投诉的时间，投诉的内容等等。

3、处理投诉。

通过各部门的配合在最短时间内找到问题所在，及时解决并告知业主。

4、向业主反馈投诉处理结果。

物业服务企业要在投诉处理完毕后，以上门、电话或信函等方式在最短时间内直接反馈给业主。

这是处理物业管理投诉工作的重要环节。

倘若失去这一环节，则表明物业服务企业所做的一切努力与辛苦的工作将付诸东流。

回复业主可以向业主表明其投诉已得到重视，并已妥善处理，也可显示物业服务人员的工作能力和效率。

四、处理业主投诉的技巧

1、注意使用礼貌用语，面带微笑

在与业主沟通时，一定要使用礼貌用语。

不要使用粗俗、令人难以接受的词语，也要避免使用方言和俚语。

比如要用“您”来称呼业主，需要业主等待时要说“稍等”。

在接待业主时，要面带微笑，态度亲切。

2、让业主倾诉

在处理投诉时，一定要先让业主倾诉，这是了解业主需要和发现事实真相的最简单途径。

通过倾诉，业主可以发泄出负面的情绪，使业主快速的冷静，有利于顺利的与业主沟通，并且可以得知业主的真实期望，确定应采取的措施。

3、认同业主的感受

业主在投诉时会表现出烦恼、失望、泄气、发怒等各种情感。

在倾听业主投诉时，不要对业主发泄出的负面情绪产生愤怒、委屈的心情，要认同业主的感受，这样，业主就会对物业服务人员产生信任感亲切感，会认为物业服务人员与自己是“同一阵线”的，是可以为自己提供帮助的。

4、站在业主的立场考虑问题

物业服务人员要学会换位思考，站在业主的角度设身处地地考虑问题，多想想：“如果我遇到这种事情是不是也会很生

气、很着急？”这样一来，反映在语言、态度上都能使业主感受到物业服务人员是能理解自己的，原本强硬的态度也会软化下来，会真实客观的。反映问题，有利于问题的解决。

5、不与业主争论

业主在投诉时可能会夸大问题的严重性，或是存在一些误会，甚至可能语言会过激，这时千万不要与业主争论，因为在业主情绪激动时与其争论非常容易发生口角，这种争论对于处理投诉是毫无意义的，不但解决不了问题，反而容易使矛盾激化。

6、感谢业主提出的意见和建议

这些意见和建议是物业服务企业提高服务水平的促进剂，在业主倾诉结束后，物业服务人员应及时感谢业主提出的意见和建议，并将其作为改进改进和完善工作的依据。

知错能改，善莫大焉。

即使在物业服务中出现错误，只要能妥善处理，及时解决，是能够加强业主对物业服务企业的信任度的。

业主投诉处理的成功与否，是物业服务企业工作的重点，投诉处理结果的恰当与否，影响着业主对企业的满意度。

物业服务企业要充分重视投诉处理这一工作环节，加强物业服务人员的沟通技巧和能力，处理好每一次投诉，建立良好的企业信誉。

参考文献：

[1]廖志凤。物业管理投诉处理实操细节[j]现代物业。新管家。2008(3)

[2]符培尧。物业管理投诉怎样处理才有效。北京房地产。2008(3)

[3]刘渝静。物管投诉详解。现代物业。2006(9)

[4]张振明。与顾客沟通实用技法。中国标准出版社

物业投诉案例分析总结篇二

物业服务投诉处理作业规程(九)

规范投诉处理工作,确保住户的各类投诉能及时、合理地得到解决。

2适用范围

适用于住户针对公司管理服务有效投诉的处理。(及非物业管理范围内的投诉)

3职责

3.

1客服接待人员负责对业户所投诉的事件进行详细的记录,并及时反馈客户主管。

3.

2客户主管负责对投诉事件进行分析,制定处理方案,报经理批复后,安排人员跟踪处理,并对当月的投诉事件进行统计、汇总。

3.

3经理对客服主管上报的投诉处理方案进行审核,对重大投诉事件的处理过程进行全程监控。

4投诉类型

4.

1重大投诉

4.

1.1公司承诺或合同规定提供的服务没有实施或实施效果有明显差错,经住户多次提出而得不到解决的投诉;

4.

1.2由于公司责任给住户造成重大经济损失或人身伤害的;

4.

1.3有效投诉在一个月内在得不到合理解决的投诉。

4.

2重要投诉

4.

2.1重要投诉是指因公司的管理服务工作不到位、有过失而引起的投诉。

4.

3轻微投诉

4.

3.1 轻微投诉是指因公司的设施、设备和管理水平有限给住户造成的生活、工作轻微不便而非人为因素造成的影响,可以通过改进而较易得到解决或改进的投诉。

5 作业流程

5.

1 投诉接待

5.

1.1 当接到住户投诉时,接待员首先代表被投诉部门向住户的遭遇表示歉意,并立即在《投诉登记处理记录》中作好详细记录。对正在给住户造成损害的事件,应先立即采取措施停止或挽救伤害。非物业管理范围内的投诉转相关部门。

5.

2 投诉的处理时限

5.

2.1 重大投诉:12小时内上报总公司相关部门及抄报总经理室,并由管理中心经理安排处理,2日内给投诉的住户明确答复,解决时间不宜超过10日;

5.

2.2 重要投诉:投诉接待后1小时内报客服主管进行处置,一般在一周内处置完毕,超时需报经理;

5.

2.3 轻微投诉:2天内或在住户要求的期限内处理完毕, 超时需报客户主管。

5.

3内部流转程序。

5.

3.1 被投诉部门负责人在时效要求内将内容处理完毕, 并按《投诉登记处理记录》对投诉处理过程作好记录。在投诉处理完毕的当天将《投诉登记处理记录》交到客服主管处。客服主管收到处理完毕的《投诉登记处理记录》后, 应在《投诉登记处理记录》做好记录。

5.

3.2 客服主管收到被投诉部门投诉处理的反馈信息后, 将情况上报经理, 并对投诉的业户进行回访, 重大投诉事件由管理中心经理负责回访。

6相关记录

* 《投诉登记处理记录》

物业投诉案例分析总结篇三

(一)、加强日常督察、完善管理制度。

年初, 公司对各项目采取定期与不定期督察的方法, 统一了各项目台帐, 规范了各项目收费工作及服务业主的理念, 重点是围绕: 消防、安全、服务、卫生、收费等五个方面来对

各项目进行督促检查，对各小区现有的设施、设备进行了不定期的维护及保养；全面掌握各项目运行情况，发现问题及时解决。在工作中修订并落实了部分规章制度。6月底，公司顺利通过了iso9001-20xx质量管理体系的复检，在检查中，我们在台帐的建立和规范上得到了检查工作组的一致认可。

（二）、加强组织领导，明确管理职责。

率也较去年同期增长；太仓两个项目的托管物和物业管理费，在集团公司的支持下也顺利收取；新华苑有部分住户自交房至今未交物业费，在项目同仁的努力下也基本上收到。

（三）、加强内部管理，提高服务效率。

1、内部管理：强调从办公室做起，强化劳动纪律，年初增加了上下班签到制度，各项目实行了双休日上班制度，将休息时间调整业主上班期间，这样有助于各项费用的收缴，这一措施实施后，效果非常明显。

在员工管理上，实施人性化管理。定期进行业务培训，项目经理会议从原来每月一次调整为每月二次，在此基础上我们又增加了每月一次的管理员交流沟通会议；如：6月份试行了项目经理考核制度，每月2次，该考核直接影响了项目经理的职务及年终收入，因此一实施便得到了大部分项目经理的认可，这也调动了积极性，若在项目经理中试行成功，就向管理员及员工推行。

2、形象方面：在抓好内部管理的同时，形象方面至关重要，要得到业主的认可必须从形象、生活环境、服务、安全开始抓起，对业主必须礼貌、热情，如综艺开元、文萃苑做的比较突出。

（四）、加强财务管理，完善监督机制。

严格规范财务制度，由办公室配合催收各项费用，并对各项费用进行审核监督，提高了工作效率。

物业投诉案例分析总结篇四

尊敬的业主：

您好□xx的业主们都尊称您为锁匠大叔，在这里我也对您表示我的极大敬意。

直到星期一晚上的业主座谈会，您严厉的批评，我才深感自己犯了很大的错误，由于自己在工作中的一个失误，对您的身心造成了不小的伤害，对此我表示深深的歉意。是您，让我对自己有了新的认识。

在这里，我向您保*，今后一定虚心接受业主对我们在工作中的建议，努力学习物业管理理论，牢记国家的相关规定，遵纪守法，做一个纯粹的人，高尚的人，全心全意为业主服务的人。虽然，您可能对此表示怀疑，但是，我会努力的，能进步总是好的。为了表示决心，我向您道歉。

曾经有一位热情的业主，站在我的面前，向我询问一些问题，我没有珍惜，敷衍了您，等到您被我伤害了，我才追悔莫及。如果您给我一次机会，我会亲口对您说：我对不起您□xxx说：人都会犯错误的，公司的领导经常教导我们，要热情的对待我们社区的每一位业主，真正为业主提供最为满意的服务，这一点，我感觉做的是很不够的。

我为以前没能及时向您道歉深表歉意，这实在是很惭愧的事情，衷心希望您能够接受我的道歉。非常感谢您对我们工作的支持和理解。谢谢。

敬礼！

20xx年x月x日

物业投诉案例分析总结篇五

目的

规范投诉处理工作,确保住户的各类投诉能及时、合理地得到解决。

适用范围

适用于住户针对公司管理服务工作的有效投诉处理。

职责

1□

管理处经理负责处理重要投诉。

2□

服务中心任务主管负责协助经理处理一般轻微投诉每月的投诉统计、分析、汇报工作。

3□

管理处相关部门主管负责协助服务中心主管和管理处经理处理本部门的被投诉事件,并及时向服务中心反馈投诉处理信息。

4□

住户服务中心接待员负责投诉现场接待工作。

程序要点

1□

处理投诉的基本原则

接待投诉时,接待人员应严格遵守'礼貌、乐观、热情、友善、耐心、平等'的十二字服务方针,严禁与住户进行辩论、争吵。

2□

投诉处理流程图

3□

投诉界定

(1)

重大投诉。下列投诉属重大投诉:

a□

公司承诺或合同规定提供的服务没有实施或实施效果有明显差错,经住户多次提出而得不到解决的投诉;

b□

由于公司责任给住户造成重大经济损失或人身伤害的;

c□

有效投诉在一个月内在得不到合理解决的投诉。

(2)

重要投诉

重要投诉是指因公司的管理服务工作不到位、有过失而引起的投诉。

(3)

轻微投诉

轻微投诉是指因公司的设施、设备和管理水平有限给住户造成的生活、工作轻微不便而非人为因素造成的影响,可以通过改进而轻易得到解决或改进的投诉。

4□

投诉接待

(1)

当接到住户投诉时,接待员首先代表被投诉部门向住户表示歉意,并立即在《住户投诉意见表》中作好详细记录;

a□

记录内容如下: