**一、物业管理知识**

1、物业管理的基本内容

物业管理基本内容按照物业管理企业服务的性质和服务的方式；可分为三大类，即常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务。第一大类常规性的公共服务，是物业管理最基本且必须做好的工作。主要有：

①房屋建筑主体的管理及住房装修的日常监督；

②房屋设备设施的管理；

③环境卫生的管理；

④绿化管理；

⑤配合公安和消防部门做好住宅区内公共秩序和安全防范工作；

⑥车辆道路管理；

⑦公众代办性质的服务。第二大类针对性的专项服务和第三大类委托性的特约服务，是物业管理企业根据自身的能力和业主的要求协商确定的，如日常生活类服务、经纪代理中介服务、金融服务等。

2、业主需要装修房屋的，应该做些什么?

业主进行装修前，应当告知物业管理企业。物业管理企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

**二、投诉处理**

第十四条认真听取客户的意见，弄清情况，作好笔录。

第十五条即时处理，如非本职工作范围，非本部门工作范围的情况，应及时通知有关部门或责任

第十六条重大问题实行三级负责制: 接待人一一客服主管一主管副总经理逐级上报，直到处理完毕。

第十七条态度和蔼，语言谦虚，不急不躁，耐心、细致地做好解释工作;不得冷淡、刁难、取笑、训斥住户，向住户索要钱物。

第十八条凡是在客服中心工作范围之内的投诉处理时间，不得超过当日;本部门无法处理转交相关职能部门的，处理时间不得超过三天，隐瞒投诉、漏记或漏报者除在本部门公开检讨外，情节严重的，当月只发放基本工资，造成恶劣影响的作解聘处理。

**三、业主沟通及投诉回访**

1、业主为什么投诉?如何看待业主投诉

2、投诉类别

对管理服务方面的投诉

对收费方面的投诉

对设备设施方面的投诉

对突发事件的投诉

3、投诉处理及沟通技巧

4、投诉处理步骤

5、处理投诉的策略

**四、突发事件应急处理**

1、大风、雷暴天气

2、火警的处理

3、停电、电力故障

4、漏水的处理

5、燃气泄漏

6、电梯困人的处理

7、盗窃

8、住户受伤或生病