

物业管理中的“热处理”与“冷处理”

◎ 转载

在日常的物业管理中，对各项棘手的工作往往会让我们措手不及，处理不好就会造成信誉危机或经济损失，甚至还会让领导感到你做事不力，因此，要学会仔细分析和正确处理那些看似难以解决的实际问题。

对领导的吩咐，服从而不盲从

领导对工作的安排非常重要，作为下服从应该说是天职，想办法为自己的上司分担一些工作或困难也能体现一个下属的能力。但有的时候我们要想一下更迂回的办法去处理。

这时冷处理一下可能会收到意想不到的效果。比如在我们小区因为某业主恶意拖欠水电费，经多次做工作后仍不见效，领导安排你立即将此业主断水断电。如果不仔细分析原因和后果，这样执行了可能会引起意想不到的不良后果。这位业主因为拖欠水电费时间比较长，欠费累计较多，一下子拿出 1 万多元水电费用有困难，所以他就说你电表有问题，计量不准，水表因卫生间漏水无端浪费了他家的水，费用收得太多而服务不到位等等原因来拒交费用，而且态度蛮横，多次做工作均无效。尽管他无理，但硬碰硬不一定是最好的办法，因为他下一步动作可能带给你的麻烦让你很难预料。他会去找人，去告状，甚至装疯卖傻耍无赖，搞得你不能正常办公，还要花费大量人力物力去“摆平”他。这时“冷处理”一下效果会更好，了解一下他的子女，他的朋友，看看他的真正目的或有什么意见、想法。

当时，我们就是从他儿子那里得知他经济比较困难，和儿女关系又不好，思想有些偏激，对我们的服务又爱挑毛病，没有及时解决的事情就归罪于物业公司。了解到情况以后，我们做了他儿女的工作，儿女主动为他垫付了拖欠费用。通过这件事，我们不但达到了目的，在做这件事的过程中还改善了他和儿女的关系，他也表示以后会积极配合，时间上虽然拖拉了一下，但领导一看结果这么好，也就心满意足了。当然，事情要具体问题具体分析，应该迅速处理的就不能冷处理了。

对业主的意见要仔细分析后做出正确判断

对业主提出的一些合理化建议，而且是物业公司力所能及的要迅速处理，这样会增加物业公司与业主的亲密关系，便于以后的工作。

比如有的业主说对养狗的住户要加强宣传，劝说其不养或严格按照规定养狗，我们就迅速制作了宣传材料并对各养犬户逐户进行宣传，收到了较好的效果；原来小区没有健身器材，业主提出后我们感到非常合理也非常有必要，就迅速与有关方面联系，安装了十几套健身器械，业主反映很好，也完善了小区的设施；这时我们趁热打铁就会收到事半功倍的效果。

对于那些仅为自己利益得失而不顾及别人或公共利益的意见就要做好解释工作。比如有的业主因为绿化遮荫就要你改变绿化布局或砍伐大树；或是送暖气的时候他打开窗户，等暖气停了他说你送的暖气不热，温度不够等。这些问题你既不能完全不管，也不能因为他的不合理而激怒他，该解释的解释，解释不了的请专业人员来讲，让他明白他的这些意见是不可取的，这样“冷”他一下效果会很好。

维修服务急业主所急，但要分清轻重、缓急、巨细

因维修任务各不相同，业主要求也不同，所以这个时候就要看维修的情况是否严重。如果是严重漏水或下水道不通，就要迅速处理。这方面我们遭受的酸甜苦辣特别多，同样是免费维修，有的业主认为我们服务很好，帮他解决了问题，还仔细清扫了现场，但有的业主则认为我们维修当时是好了，可系统将来还会坏，要搞就应大搞，彻底更换。再如楼上卫生间漏水到楼下卫生间，这种维修往往要将楼上卫生间砸开才能彻底解决问题，而费用又不低，一般需要楼上住户出这笔费用，协商不通时也有楼上楼下各一半的结果，这样的事情如果不是大量漏水，我们一般会冷处理，让两家协商好我们再做维修，否则会引起许多矛盾。但对电路不通，严重漏水漏气，危及住户和公共安全的我们就会用最“热”的速度去处理，而且要抢占最有利的战机抢修。

总之，所谓热处理是迅速做出正确判断情况下，利用各种人力物力快速解决问题；而冷处理则是在没有找到更有效的办法解决问题时采取的一种暂缓的工作方法，并在此工作中发现解决问题的最佳方法以达到解决问题的目的。热与冷的关系只是速度的问题，最终目的都是要解决好问题，绝不能把冷处理就说成是故意拖延或恶意不办理，这都是不对的。工作中如果能正确应用“冷”与“热”的问题，一定会起到通过缓解矛盾而最后解决矛盾，并全面促进工作的作用。（邓桂花/供稿）