



新华社  
XINHUA  
NEWS AGENCY



# 物业管理舆情风险防范 及媒体关系维护

中国经济信息社  
2021年5月10日

物管行业舆论环境 01

物管行业舆情风险点 02

负面舆情应对及媒体关系维护 03



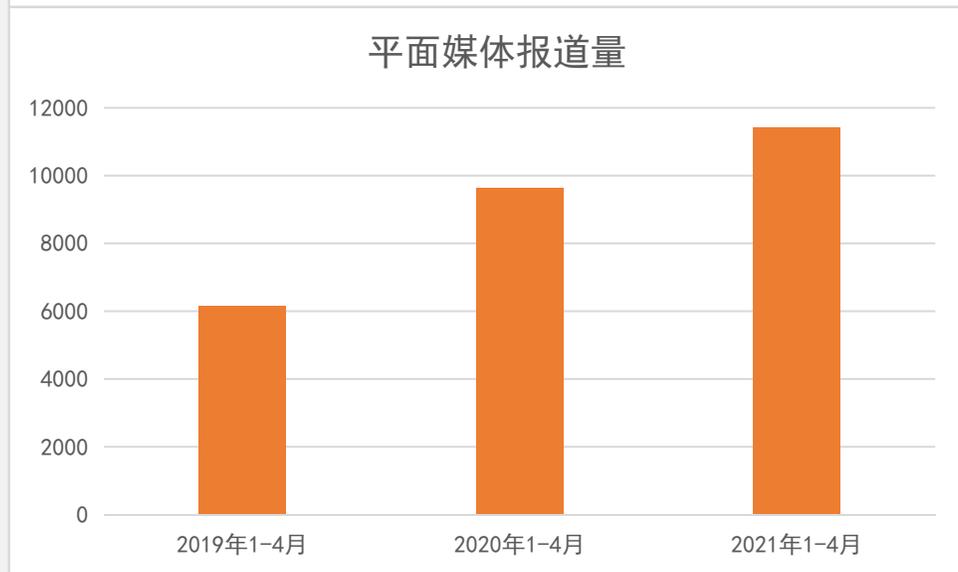
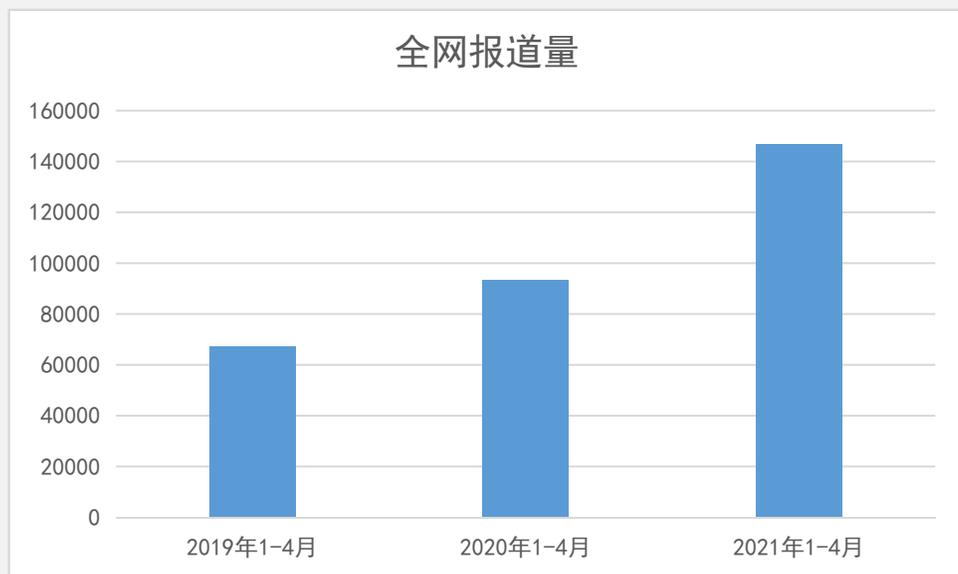
# 目录



01

物业管理行业舆论环境

# 关注度显著提升 普遍看好行业前景



## 协会 企业 个人获奖无数

江苏泰州市五一劳动奖章 河南省抗击新冠肺炎疫情青年志愿服务先进集体

四川省五一劳动奖 全国五一巾帼标兵 重庆市2020生活垃圾分类工作先进集体

青岛市劳动模范和先进工作者 2021年江苏省劳动模范和先进工作者

2021年西安市五一劳动奖章 贵州省发改委公布第三届贵州省诚信示范企业

中华总工会全国工人先锋号 2021年北京市工人先锋号 2021年黔南州五一劳动奖状

2018-2020年度大连市精神文明建设先进单位 湖南永州市2021五一劳动奖章

2021年西安市工人先锋号 2020年度山西省“新时代最美劳动者”

抗击新冠肺炎疫情山东省三八红旗集体 江苏省优秀党务工作者 2021年首都劳动奖状

山西省首批诚信企业 陕西安康市三八红旗手 兰州市抗击新冠肺炎疫情省级表彰

广东省五一劳动奖章 2021年广东省五一劳动奖 2021年山东省五一劳动奖章

江西省女创业带头人 太原市2021年五一劳动奖 贵州省五一劳动奖章

据不完全统计，1-4月，39家企业 23名物业人获得30多个奖项！

## 负面舆情短时集中出现

- ◆ 《2020年度广西消费维权十大典型案例》（广西市监局、消委会）
- ◆ 《山西省消费维权十大典型案例》（山西省消费者协会）
- ◆ 《西安市垃圾分类违法典型案例》（西安市城管执法总队）
- ◆ 《厦门法院年度十大典型案例》
- ◆ 《烟台2020年十大价格违法典型案例》
- ◆ 《汉中市2020年消费者权益保护典型案例》
- ◆ 《2020年度凉山消费者维权十大典型案例》
- ◆ 《2020年永州市消费维权典型案例》



02

物业管理行业舆情风险点

# 物业管理行业舆情危机风险点



# 新能源汽车充电桩



**业主：**离家近、使用方便、电费低，要在自己车位上装。

**物业：**有安全风险、用电负荷大，不同意在原车位上装。

# 新旧物业交接



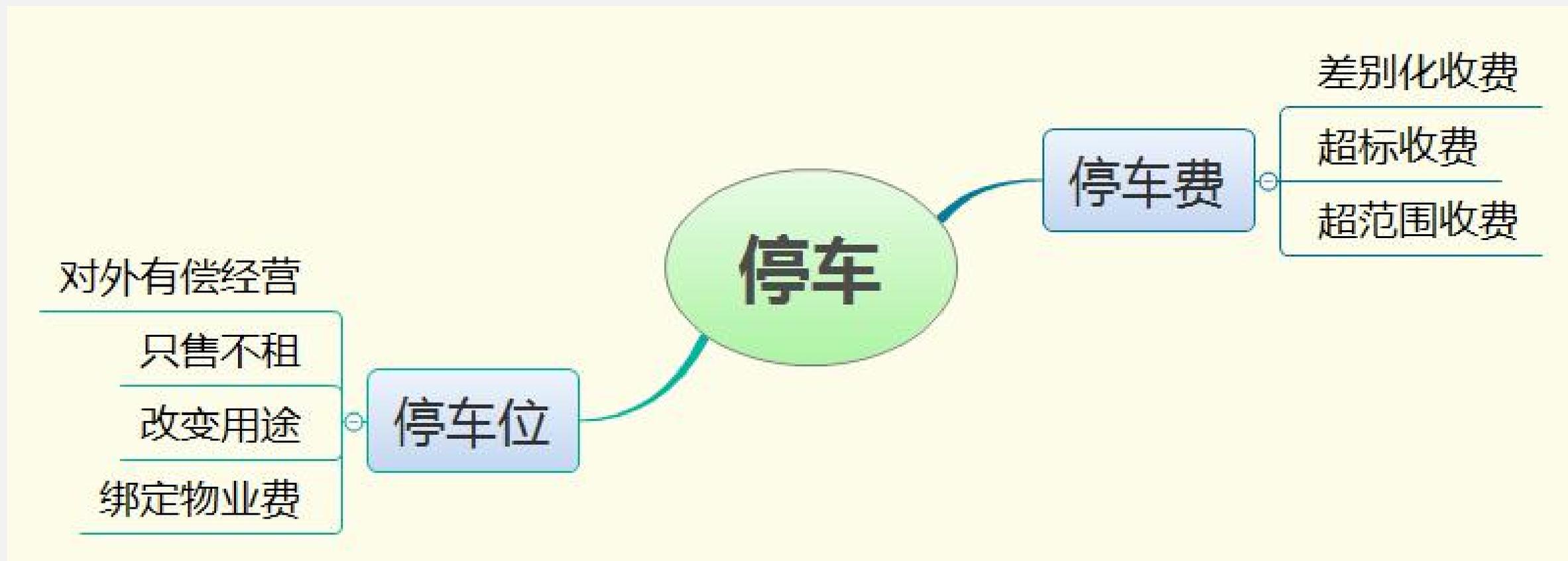
**10省份：**山东、广东、浙江、北京、海南、陕西、云南、福建、上海、广西。

**权威媒体：**中央电视台、央广网、西安晚报等主流媒体曝光。

**原物业：**选聘程序不合法、还有业主认可！

**维权专业人士：**交接后会暴露更可怕的事情

# 停车



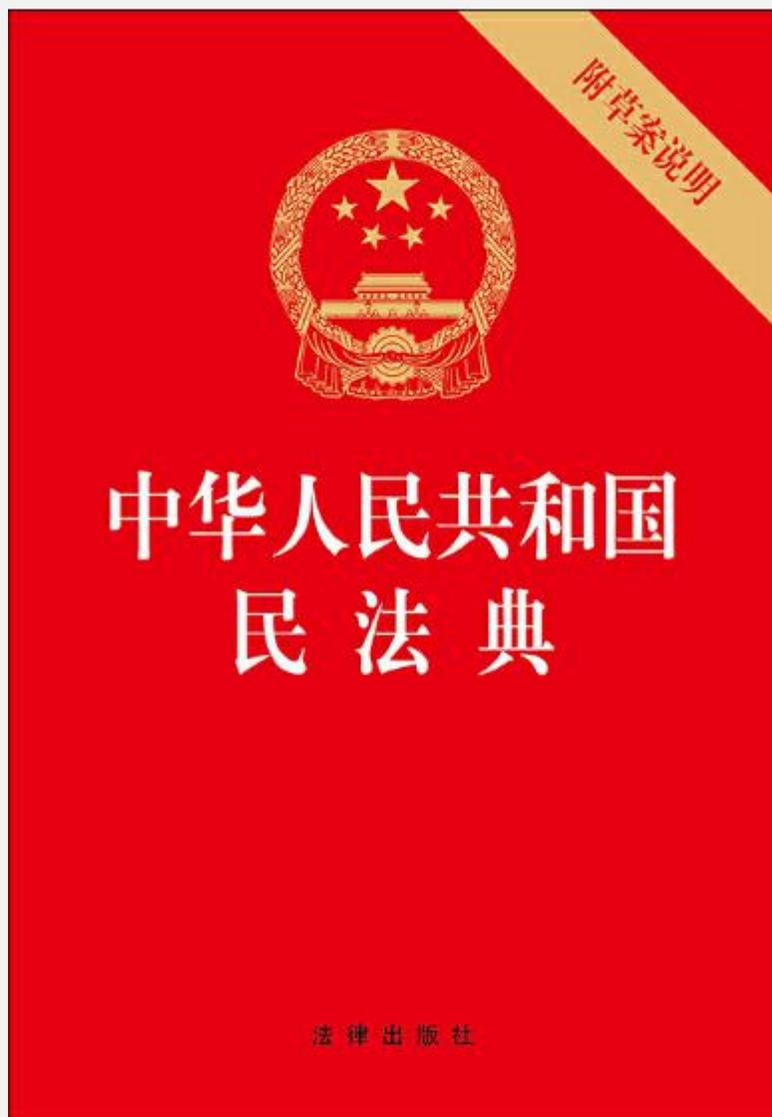
**停车成为物业管理行业负面舆情多发点！**

# 转供电加价



减税降费背景下  
中间商赚差价行为  
极易引发负面舆情

## 物业费催收



物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

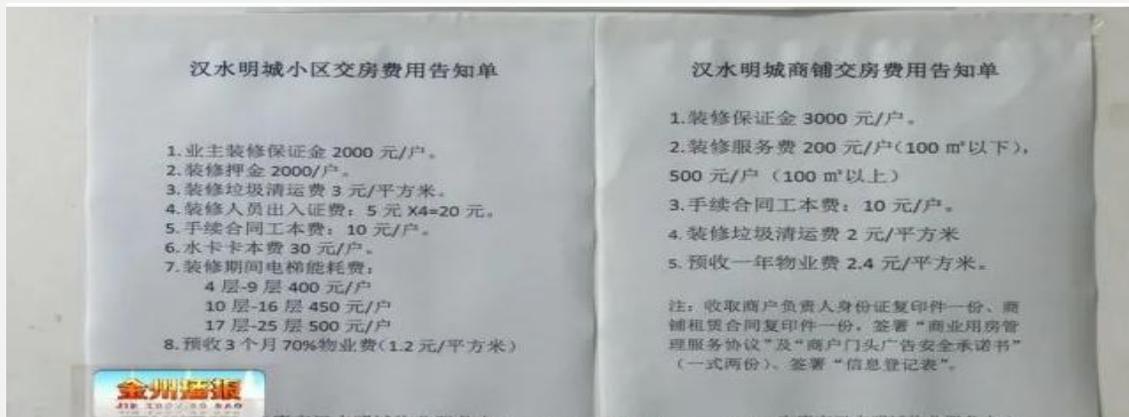
# 装修押金与管理费



标准不统一

操作弹性大

退钱难



# 消防设施成摆设



消防栓不出水

消防箱被占用

年久失修

疏于检修



**补缴物业费及滞纳金是法拍房负面舆情导火索！**

The background features a city skyline with several prominent skyscrapers, including a circular one on the left and a tall, slender one in the center. A light blue network of nodes and lines is overlaid on the buildings. The sky is a soft, hazy mix of orange and white. In the foreground, there are several dark blue diamond shapes pointing towards the center, framing the main text.

# 03

## 负面舆情应对及媒体关系维护

# 负面舆情防范与应对

以“史”为鉴  
做好本职工作  
降低舆情危机概率

避免

直面

主动面对媒体  
实事求是澄清  
对冲负面影响

## 媒体沟通注意事项



**躲避：** 我不知道 无可奉告  
**推脱：** 与我无关 我不负责  
**逞强：** 抢话筒 摔相机  
**话多：** 不懂装懂 信口开河  
**捂盖：** 借一步说话



**配合：** 按政府部门要求整改  
**安抚：** 赢得相关方谅解  
**示弱：** 博取舆论理解同情  
**集中：** 统一出口 统一口径  
**借力：** 借助行业专家释疑

# 媒体关系维护

提供素材，协助媒体完成报道任务

社会责任 > 企业利润

智能化智慧化服务

生活服务拓展：养老、托幼、家政

与基层社会治理融合

。 。 。 。 。 。





新华社  
XINHUA  
NEWS AGENCY



谢谢聆听！

中国经济信息社

李军杰

13810577422