

目 录

安管服务篇

案例一 居功自傲 后悔莫及 1

案例二 处警迅速 有勇有谋 1

案例三 训练有素 勇抓鱼贼 2

案例四 小区安全 防范防范再防范 2 案例五 捍卫业主利益 勇擒抢劫车犯
3 案例六 电线短路 引起火灾 指挥得当 控制到位 4

案例七 有勇有谋 智抓车贼 4

案例八 紧急应对 排忧解难 5

案例九 欺骗领导 投机取巧 5

案例十 目无纪律 弄虚作假 6

案例十一 商城铁鹰 机智勇猛 6 案例十二 五心服务 排忧解难 7 案例十

三 租户跳楼 保安员全力救援 7 案例十四 有勇有谋 高空救人 8

案例十五 工地失火 全力以赴 9

案例十六 提高执行力 义不容辞 9

案例十七 门岗大门与车子相撞责任在谁 10 案例十八 脏臭累 毫不在意
10

案例十九 租户欠费潜逃 保安及时制止 11 案例二十 醉汉碎玻璃
保安挽损失 11 案例二十一 车辆管理 尽忠职责 12

案例二十二 高度警惕 保障安全 13

案例二十三 顾客至上 情理相融 13

案例二十四 吓阻为主 智擒劫匪14

案例二十五 神勇飞鹰 勇擒歹徒15

案例二十六 宿舍被盗 主动出击15

案例二十七 违纪施工 业主投诉 劝阻无效 严肃查处16 目 录

安管服务篇

案例二十八 山顶见赃物 安全管理见盲点17

案例二十九 聚众报复 复仇落空17

案例三十 租户搬家 业主未知 请求放行 坚守职责18 案例三十一
的士撞车 开车逃窜 妥善处理 照价赔偿 19 案例三十二 不惧强暴
商城铁鹰 19

案例三十三 商城卫士勇敢 20

案例三十四 面对金钱的诱惑 21

案例三十五 商家老板殴打员工 21

案例三十六 巡查到位 行踪可疑 揭穿盗贼 22

案例三十七 消防报警 紧急排查 23

案例三十八 提醒顾客 高度警惕 反映敏捷 处事果断 23 案例三十九
租户自尽 成功营救 24

顾客服务篇

案例一 催拖欠管理费用 讲策略谋技巧 25

案例二 协调不畅业主拒交费用 26

案例三 泳客溺水救生员及时救护 26

案例四 服务欠沟通 顾客难理解 27

案例五 违规装修 处理欠妥 业主投诉 消除隐患 28

工程服务篇

案例一 工程人员敷衍了事引致业主投诉 28 案例二

景观瀑布接二连三自动开启 责任在谁 29

案例三 自来水管爆裂工程技术员及时处理 30 案例四

污水管道返水街面污水满地 30 案例五 喷水景观持续开放 责任在谁 31

案例六 操作不当 小区停水长达20小时31 目 录

工程服务篇

案例七 施工不当引致下水道堵塞积水 32 案例八

小区低压计量柜铅封误拆 32

案例九 空调速修及判断法 33

案例十 施工不慎造成煤气泄漏 34

案例十一 突发事件 冷静处理34

案例十二 施工不当导致地下水管爆裂35 案例十三 用真诚感动业主35

案例十四 直饮水水质的处理36

案例十五 供水管爆裂之后36

案例十六 租户拒交维修费36

案例十七 污水管道冒水 住户遭殃37 案例十八 电梯发生故障

导致业主被困37 案例十九 浇水管断 维修及时38

案例二十 污水管道返水 业主遭殃39 案例二十一 正确区分事故责任39

案例二十二 停电处理多思量40

案例二十三信息反馈错误 被人投诉40 案例二十四 业主房门被锁
管理处热心相助40 案例二十五 为业主解难41

案例二十六 洗手间渗水 整改到位42 案例二十七 通知不到位 被人投诉
42 案例二十八 即时维修 紧急处理 43 案例二十九
业主外出家中水管爆了怎么办 43

案例三十 游击装修队的杰作 44

案例三十一 噪音扰人 及时处理 45 案例三十二 业主装修超时
停电处理多思量 45

案例三十三 业主以噪音为由拒交管理费46 目 录

工程服务篇

案例三十四 别墅电路故障原因分析46 案例三十五 业主忙装修
家俱占楼道47

案例三十六 业主以漏水为由拒交管理费47 环境管理篇

案例一 做好现场标识 防止行人摔倒48 案例二 装修材料弄脏大堂
保洁员妥善处理 48 案例三 智解难题瞞瓜子 49

案例四 业主骑车在小区摔伤管理处要负责赔偿吗 49

案例五 小小陋习 侵害邻里 50

案例六 垃圾满地 相互推委 51

案例七 闲杂人员逗留 损坏花园绿化 51 案例八 排水口堵塞 业主投诉
52

案例九 维护环境 及时清洁 52

案例十 私闯别墅 惹来投诉 53

案例十一 美好环境 共同维护53

案例十二 领班贪污 员工揭发54

案例十三 淋水不当 业主投诉54

案例十四 家政服务要细心 开工之前要确认55 案例十五 家政服务
耐心讲解55

案例十六 及时为业主解决难题56

案例十七 公共走道堆物品 耐心处理有章法56 案例十八 工作失误
业主不满57

案例十九 刺鼻腥臭味 死鱼在作怪57

案例二十 安全第一 及时修剪58

安管服务篇

案例一居功自傲 后悔莫急

[案例描述]

2004年

2月7日休闲购物城管理处保安员王瑞国在上班期间擅离岗位并提前到饭
堂就餐事后态度恶劣不接受领导的教育和批评面对自己的错误言行王瑞国
不但没有悔改之意而且执迷不悟擅自将管理处的《处罚通知单》撕毁

[处理过程]

鉴于王瑞国的恶劣行为管理处经研究决定对其给予扣除当月浮动工资50
并建议公司对其作劝退处理

[案例点评]

王瑞国自2003年6月11日入职以来工作尽职尽责积极主动遵守公司的各项规章制度努力学习三正文化多次受到业主住用户的称赞并得到了管理处及公司领导的好评因工作表现突出2003年7月被公司评为服务标兵面对自己的进步和成绩王瑞国沾沾自喜从而放纵自己居功自傲在工作中懒懒散散目无领导不服从管理最终断送了自己发展和成长晋升的机会

案例二处警迅速 有勇有谋

[案例描述]

2004年2月15日上午850左右正丰豪苑管理处6号岗保安员彭卫用对讲机紧急呼叫报告叠翠居8栋301房内发生火灾

[处理过程]

保安部值班部长成为刚接到呼叫后立即同工程部副部长邵宗军迅速前往事发地点赶到后发现窗口有浓烟冒出并有一男一女在窗口呼救当时成为刚立刻安

排邵宗军和两名保安员去抬梯子救人然后和当值领班王进及其他岗位上赶来的保安员胡新桂石绍勇杨川吴永峰李义官王磊陈永彬汪四平肖世波任家安当时已下班闻讯赶来救火一起到3楼救火由于门是反锁着的屋内的人无法打开因烟太浓他们便合力用脚将门踢开门打开后发现烟较大冒出的烟充满了整个楼梯间使扑救人员无法进入情急中成为刚马上组织保安员疏散楼上和楼下的住户并及时联系管理处刘经理赶往现场指挥灭火同时安排保安员王进胡新桂协助成为刚启用消防栓灭火经过近半小时的奋力扑救终于在920分左右将火扑灭并安全救出两名被困业主过程中无一人受伤

[案例点评]

在灭火的过程中所有参加救火的义务消防队员能做到报警准确处警迅速有勇有谋部门主管组织到位将业主的损失减到最低限度维护了业主的生命和财产安全同时也受到了小区业主住用户的一致好评

案例三训练有素 勇抓鱼贼

[案例描述]

2004年2月29日下午1520分半山豪苑管理处保安部接到水库管理员田宗邦周足涛对讲机呼叫有人在大钟岭水库高速公路桥下偷鱼电鱼且有八九人之多请求保安部增援

[处理过程]

保安部长陆少云接到呼叫后立即组织保安机动领班刘康平当值领班张兵保安员张华杨光海在水库两名管理员的指引下一举将偷鱼人员开五十铃小货柜车现场抓获缴获小鱼船一只电瓶一个调压器一个鱼网三张及网鱼兜等工具保安部长陆少云叫偷鱼人员开着车带着其他人员一起到管理处并请示管理处周经理进

行处理周经理了解前来偷鱼的人均为塘厦林村人且认错态度比较诚恳同时未能造成重大经济损失便决定对偷鱼人员进行批评教育返还小船但没收其它鱼具

[案例点评]

整件事情反应了半山豪苑管理处保安部队伍反应能力快执行力度强的工作作风能以高度的责任感警惕性立足于本职工作时刻捍卫公司的任何利益不受到侵犯树立了良好的形象

案例四小区安全 防范防范再防范

[案例描述]

2004年2月28日早上651半山豪苑管理处当值8号岗保安员叶江文先后接到汇景路58栋和汇景三路20栋业主的报警声称家里被盗叶江文马上用对讲机报告当值领班聂江华并随同业主赶到现场

[处理过程]

领班聂江华迅速赶到现场进行了解汇景路58栋业主称其家中一个手提袋两部手机和裤子内2000元被盗汇景三路20栋业主称其家中一部手机和裤子内3000元被盗了解基本情况后聂江华马上向保安部长陆少云作了汇报保安部长陆少云接到汇报后迅速同值班部长王彪赶往现场并根据业主要求向四村派出所报了案四村派出所警务人员赶到后对现场进行了进一步的了解及调查备案陆少云同时向管理处周经理作了汇报管理处当天采取了一系列防范措施

1给小区业主发放温馨提示提醒业主加强自我防范意识关好门窗

2加强对装修施工队伍的管理严格查证无证人员绝不能进入小区控制装修人员的活动范围禁止在小区内闲逛

3加强公司内部员工管理对开除和离职的员工禁止进入小区非当值员工禁止在小区闲逛

4加强门岗对进出小区人员和车辆的控制严格查证发证对进出人员进行全面细致的盘查

5加强全体保安员的岗位职能培训提高对保安员执行力的管理力度

案例点评

半山豪苑管理处根据保安员巡逻区域范围大的特点事后制定了一系列的措施值得肯定但此次事件也给我们敲响了警钟小区安全防范任重道远任何一丝的疏忽都可能给我们带来意想不到的后果

案例五捍卫业主利益 勇擒抢劫车犯

[案例描述]

2004年2月14号中午1250三正世纪新城2栋门口两名青年男子开着一辆摩托车对2栋两名女业主施实抢劫挎包被非当值保安员李平看到并立即冲过去抓住一名抢匪另一名抢匪拿起车锁向李平头部扎去李平松手躲避恰摩托车熄火两名抢匪弃车而逃

[处理过程]

当值保安员陈亚飞巡逻至此马上同李平紧追并用对讲机呼叫相关岗位围堵短短几分钟时间相关岗位当值保安员陈晓伟林吉春丁平及当值领班龙波在公寓楼不远处便成功的抓获一名在小区抢劫业主的嫌疑人当值领班将抢劫业主的嫌疑人及摩托车带到保安部后保安部长值班部长闻讯及时赶到找到两名女业了解情况经证实后及时报警并将嫌疑人及摩托车交石鼓派出所处理

[案例点评]

整个事件中体现了世纪新城管理处保安员高度的警惕性与责任感他们不顾个人安危勇于同不法分子作斗争为小区的业主住户的人身和财产安全提供了保障受到了广大业主及当地执法机关的好评为三正物业保安树立了良好的社会形象

案例六电线短路 引起火灾 指挥得当 控制到位

[案例描述]

3月31号下午1351半山豪苑管理处保安部机动班保安员刘杰发现公寓楼16栋正前方游泳池配电箱着火立即呼叫工程部断电源相关岗位迅速赶至支援将火源控制并熄灭

[处理过程]

刘杰发现配电箱着火后保持清醒的头脑立即呼叫工程部断绝相关部位的电源并同时通知当值领班及相关岗位短短的一会领班张兵2号岗魏威4号岗兰玉庆7号岗陈文勇各自提着干粉灭火器从不同的方向及时赶到现场进行扑救在大家齐心协力的战斗中不到1分钟就将电路火灾控制并扑灭事后工程部调查本次事件是因电线短路所致

[案例点评]

通过此次事件可以看出半山豪苑管理处保安员岗位互动性强发现问题能保持清醒的头脑同时处理问题冷静准确动作迅速灵活集体荣誉感强为公司避免了重大经济损失

案例七有勇有谋 智抓车贼

[案例描述]

3月17号下午1420左右购物城管理处2号岗当值保安员杨辉发现一名男子在外街偷一名女孩子的自行车正往5号岗逃走

[处理过程]

保安员杨辉见状及时呼叫5号岗进行拦截当时代班领班邵四功正巡查至此就及时追上去可是距离小偷有100多米远此时一熟人骑摩托车至此邵四功灵机一动借了摩托车就追在不远处追到车贼此时部长李剑峰及相关岗位的保安也都闻讯赶到人贼据获报警后治安队把小偷带走自行车物归原主

[案例点评]

购物城管理处是一个开放式物业小区时常会发生各种突发事件当值保安员必须在当值期间时刻保持高度警惕此事件充分的体现了我们的保安员在处理突发事件中有勇有谋相互配合相互协调不畏强惧的工作精神值得我们学习

案例八紧急应对 排忧解难

[案例描述]

3月13日2010左右正丰豪苑管理处当值6号岗保安员罗展社突然接到两位女孩的求助凤鸣居1栋505房有一位女孩吃了安眠药晕迷不醒

[处理过程]

保安员罗展社马上带两个女孩赶往第一现场同时呼叫当值领班讲明事态情况及严重性当值领班和当值部长赶到后简要的查明了解情况就及时打120急救电话并送至桥头人民医院进行急救

[案例点评]

管理处保安部在整个事件的处理过程中反应迅速上报及时处理果断体现了保安员良好的心理素质与敏锐的洞察力以及面对突发事件的应变能力

案例九欺骗领导 投机取巧

[案例描述]

2004年4月13号上午920左右在正丰豪苑小区公司品质管理龚经理及保安主管涂如梅对保安各岗位例行巡查在巡查过程中发现当值领班王豹弄虚作假在领班签到本上一次签完全天所到的次数

[处理过程]

龚经理查了两个岗位后发现出现同类情况便安排保安部长叫当值领班将所有岗位的领班签到本统一收到管理处经查看发现当值领班王豹弄虚作假将先填写好的签到撕毁重新改写来欺骗领导事后公司对其进行了扣罚当月浮动工资50并降为保安员的处理

[案例点评]

王豹在2003年度的工作中先后6次被评上公司服务标兵多次受到公司领导及管理处一致好评但在工作中却弄虚作假此前保安部也多次发生类似现象为此公司曾提出过批评教育但收效甚微作为保安领班更应该实事求是以身作责此事件同时也暴露出管理处对领班级及以上管理人员监管力度的薄弱

案例十目无纪律 弄虚作假

[案例描述]

2004年4月20号下午1400左右在正丰豪苑管理处公司品质管理部保安主管涂如梅及管理处值班部长成为刚对保安各岗位例行巡查发现晚班巡逻员唐仲武弄虚作假一次性签到五天

[处理过程]

发现情况后保安主管当即安排当值领班将所有的签到本收到管理处经查看后将巡查情况及时向品质管理部龚经理和管理处刘经理作了汇报事后经管理处决定对保安员唐仲武作出扣罚当月浮动工资50并报送公司作解聘处理

案例分析

正丰豪苑管理处签到事件多次发生弄虚作假不得不引起我们的深思从领班因弄虚作假被降职到当值保安员的在此作假短短一个星期时间并没有引起管理处的足够重视这充分暴露出管理处相关管理人员对待工作中弄虚作假现象的麻木态度如何加强工作的执行力也便显得更加迫切希望我们各级管理人员能真正履行自己应尽的职责

案例十一 商城铁鹰 机智勇猛

[案例描述]

5月10日2315左右世纪新城管理处的住户何华先生在美食街宵夜自己4岁的小孩不慎将茶水溅在旁边一位年青人身上何生立刻赔礼道歉可几个年青人得礼不饶人并联系了十多人带着钢管前来对何生大打出手

[处理过程]

正在附近散步的管理处保安部未当值领班龚卫见状立刻通知当值领班肖述平并随其赶往现场制止同时通知彭建平部长叶家堂部长及谢副经理彭部长带领相关岗位人员及未当值保安员在不到1分钟时间全部就位彭建平部长并及时报警及时控制了局面等当地派出所治安队来后交由治安队处理事后该租户特送来了一面锦旗上写《商城铁鹰 机智勇猛》

[案例点评]

整个事件处理过程中世纪新城管理处保安员能冷静及时果断的处理有勇有谋使事件才没有进一步恶化得到了广大业主住用户的一致好评

案例十二 五心服务 排忧解难

[案例描述]

5月21日凌晨130左右半山豪苑管理处椰林园1栋202户业主苏小姐小孩患急病一时心急不知如何处理又联系不到车辆便向当值保安员求助

[处理过程]

当值保安员陈文勇先安抚业主的情绪后问清情况在征得业主的同意后及时通知当值领班张兵张兵了解情况后及时安排当值保安员甘文林骑自己的私人摩托车将苏小姐的小孩送往塘厦人民医院保安员甘文林在医院经过约40分钟后小孩的病情有好转又将业主及小孩送回半山豪苑住所直至确定业主小孩无事后才返回岗位5月25号业主苏小姐送来了锦旗上写五心服务排忧解难及感谢信一封

[案例点评]

小区随时可能发生各类突发事件当小区业主发生突发事件求助于我们时我们能及时予以援助加深了管理处与业主之间的情感交流通过这件看似细小的事件充分体现了管理处落实公司以顾客为关注焦点的经营理念并不是停留在口头上

案例十三 租户跳楼 保安员全力救援

[案例描述]

5月31日上午正丰豪苑被一阵暴雨冲洗过后小区一片晴朗1045左右突然一清洁工匆匆跑到大门岗亭说叠7栋后草坪上躺着一名受伤的女子当值保安员张坤接报后随即报告领班段新文并急忙赶往出事地点

[处理过程]

来到出事点发现一名女子躺在草坪上一动不动经辩认为叠7503的租户遂拨通该户门铃告知男租户此时保安部长王军也闻讯赶至全力组织管理处人员配合男租户救援拨打急救电话120并及时向110报案几分钟后救护车及警车都感到了

大家迅速将伤者抬上救护车并将情况向警方作了汇报

经调查和了解该女子有吸毒的历史前两日刚搬进小区居住可能是因为其毒瘾发作使她昏昏迷迷地从五楼跳了下来

[案例点评]

该事件发生比较突然在日常物业管理工作中是不可预见的但是当事件发件后管理处能积极组织人员救援并及时向政府相关部门报告协助相关部门处理问题说明管理处对处理突发事件时具有一定的应急处理措施值得肯定

突发事件的发生每个小区都可能遇到只有加强突发事件处理应急预案的日常培训才能确保每位员工熟知规定的程序和操作步骤事发后才能做到得心应手处惊不变

案例十四有勇有谋 高空救人

[案例描述]

6月12日下午六点三十分左右半山豪苑管理处机动班当值保安张林淼在椰林园巡查中突然有一位女业主匆忙跑来求救讲12栋805房她老公被困在自家的小阳台上小阳台的门被反锁大门锁也反锁外面有锁匙开不了门请求快去救援

[处理过程]

张林森接报后一边安慰业主一边报告值班部长王彪王彪立即呼叫当值领班廖受智一起赶到现场经查看不能破坏门锁进入只有从九楼楼梯窗外爬到805房大阳台进入便安排张林森到监控中心拿来消防绳和安全腰带训练有素的廖受智系好安全腰带挂好消防绳上面有俩人拉着消防绳慢慢地沿着外墙爬进阳台然后进入房内打开门锁把被困的业主解救事后业主对廖受智衷心的感谢并拿出300元钱表示感谢 但被宛然谢绝

[案例点评]

虽然此举救人方法并不可取但因时因事因地却十分有效体现了管理处保安管理人员良好的心理素质和应变能力当然碰到类似情况尤其是高空行动要严格按高空作业要求做好安全防范措施并尽量通知当地公安机关派员参加以免带来一些不必要的麻烦

案例十五工地失火 全力以赴

[案例描述]

2004年6月24日凌晨100左右半山豪苑管理处监控中心当值保安员孙立果向陆少云部长报告体育中心右侧东平建筑队第二排工棚发生火灾

[处理过程]

陆少云部长接到报告后立即起床跑出来见火势很大随即通知管理处张助理并叫其打119报警同时安排监控中心起动消防水泵并叫醒非当值保安员及工程部人员进行协助当值夜班廖受智及王进张兵班上的人员迅速从监控中心拿出消防水带水枪及防毒面罩根据地形分成三个水带组动用体育中心的三个消防栓三组水带消防水同时向熊熊的大火扑去经四十多分钟的奋战火势得到了控制

[案例点评]

养兵千日用兵一时保安员发现火情早处理及时妥当平时注重突发事件处理的培训和演习关键时刻发挥作用按预案进行保证了灭火组织的有条不紊保

安部长陆少云临场应变果断坚决反映出良好的综合素质和对突发事件的处理能力

案例十六提高执行力 义不容辞

[案例描述]

2004年6月18日2305左右由公司组织的第六期轮训班保安员罗展英私自外出赌博被保安主管当场巡查发现

[处理过程]

保安主管当场叫其回来罗展英表示马上回宿舍事后又不见回来等到半山管理处当值保安领班连续两次呼叫2323左右才回宿舍经保安主管批评教育罗展英还不知悔改事后公司决定给予罗展社扣罚当月浮动工资50并作劝退处理

[案例点评]

公司组织的保安员封闭式轮训班本着各管理处保安员缺什么补什么的培训原则对任何人公平公正一视同仁赌博行为在管理处也是不容许的封闭培训期间就更加不容许此事同时也给所有在培训和将要来培训的保安员敲了一个警钟学习的时候必须认认真真的学习训练工作中更要有执行力

案例十七门岗大门与车子相撞责任在谁

[案例描述]

2004年6月22日早上8点10分左右正华苑管理处集团总裁的奔驰车粤S18333从莲湖度假村开往正华苑

2号岗当值保安员侯丽国见总裁的车过来迅速开门在车子进入一半时由于一边铁门没有停稳反弹回来撞击到车的尾部把车子尾部表面的油漆刮破了一点

[处理过程]

车子送到三正汽车厂修理修理费共计480元

[案例点评]

事故发生后管理处立即对此事故进行了调查经过调查得知造成此事故的主要原因一是由于铁门的着地轮子已坏不能持撑地面造成铁门不能按指定地点停止反弹回来二是保安员在敬礼时反应不及时没有扶住铁门

铁门坏很容易发觉但我们却没有及时发现及时维修物业管理看似无大事但往往一时的疏忽都可能酿成难以弥补的大错所以要关注每一个细节事事用心事事细心方能万无一失

案例十八脏臭累 毫不在意

[案例描述]

2004年7月6日凌晨下起了倾盆大雨三正世纪新5栋前后涉及整个高尔夫大道大量积水且水逐渐浸湿到相邻几家商铺

[处理过程]

4号岗当值保安员毛卫平觉察情况不妙便立即向领班汇报领班肖述平闻讯立即跑到5栋当即采取措施这时一边叫保安去叫熟睡中的租户一边向保安部值部长汇报情况叶部长接到报告后召集所有非当班保安员集合到场由于商铺老板都在熟睡中很难叫醒叶部长拿出手机挨户拨打被水侵商铺的电话一边安排保安救助开门的店铺被叫醒的商铺老板们这才醒悟自己只身水窟之中各商铺内的积水都来自下水道臭味刺鼻保安们在叶部长的带领下冲进商铺帮租户转移被水浸湿的物品他们忙而不乱紧张有序的把重要物品转移汗水夹杂着雨水湿透了每个人的衣服与此同时工程部服务中心也赶来援助管理处何经理高助理彭部长也赶到了现场一阵阵臭气熏天的积水不仅没有影响到保安员的积极性相反还激发了他们的斗智经过近3个小时的战斗直到上午930左右各水侵商铺物品被转移积水被清除

[案例点评]

倾盆大雨中当值保安员毛卫平能按公司要求认真巡查做到了四勤当值领班肖述平有勇有谋处事果断及时上报及通知顾客为各商家挽回了经济损失更重要

的是得到了顾客的好评和认可

案例十九租户欠费潜逃 保安及时制止

[案例描述]

2004年7月17日1900左右正丰豪苑管理处叠3202房业主向保安部反映他们的租户欠租金较多多次去收都未收到提醒当值保安员留意不能让租户搬走当晚2350分左右当值6号岗保安员蒋国富发现该租户正将许多物品搬往车上准备搬走

[处理过程]

当值保安立即向领班汇报情况领班迅速赶到现场与租户说明了小区物品放行的相关程序并及时向当值部长成为刚汇报了此情况在接到呼叫后赶来的成部长与租户沟通让其把物品搬回叠3202房后并将此情况告知叠3202房业主要求他们亲自过来处理业主过来后与租户结了帐经业主同意后将租户放行事后得到了业主的好评表示要给管理处送锦旗

[案例点评]

业主事先就和管理处取得了联系提醒管理处其租户存在逃跑的可能为事件的圆满处理打下了基础夜间当值保安员发现了可疑情况并立即通知了领班阻止了租户的夜间逃离成部长针对此情况和业主取得联系让业主直接与租户进行了交涉这样有利于更快的解决问题在整个事件中我们始终掌握着主动权这得益与我们和业主之间保持着良好沟通且对问题的处理方式简洁有效

案例二十醉汉碎玻璃 保安挽损失

[案例描述]

2004年7月2日凌晨3点30分左右世纪新城当值2号岗保安员曹志全在巡

查名佳后门时突然听到啪啪的猛烈敲击声曹志全立即赶往声音发出的地点查看发现名佳商场后面的钢化玻璃被打碎旁边有一年轻男子正准备往3号岗处逃跑曹志全快步跟上并喝令站住同时用对讲机呼叫当值领班领班迅速通知其它岗位人员及时赶了过来封锁各路口该年轻男子无法逃脱被保安员抓住其对打烂玻璃一事供认不讳

[处理过程]

领班查看现场后及时与明佳商场保安主管取得联系并将损坏玻璃的醉汉交给他处理事后得知该醉汉是文化大楼卡拉OK经理

[案例评析]

当值保安员及时发现了问题说明该保安上夜班时注意力集中对工作具有责任心在第一时间通知了领班及其他人员在互相配合的情况下抓住闹事醉汉发挥了团体的力量为客户挽回经济损失为公司树立了良好的形象当值领班通知明佳保安主管到现场处理方法得当达到处理问题的目的

案例二十一 车辆管理 尽忠职责

[案例描述]

2004年7月23日17点20分当值1号岗保安员阮士明在世纪风停车场巡逻时发现一辆男装125型崭新摩托车停在停车场走近时发现此摩托车没有上锁极易被偷窃根据管理处规定摩托车不能停放在汽车停车场内况且近期以来周边治安混乱偷抢事件屡见不鲜给世纪新城小区的安全工作增加了难度当时附近又找不到车主还有几名烂仔在摩托车旁有意的逗留闲逛所以阮士明对这辆未上锁的摩托车格外警惕

[处理过程]

阮士明立即用对讲机通知领班到场领班将摩托车推放到保安部安全车场内然后向值班部长汇报并妥善保管至晚上21点左右车主来找车当值1号岗保安员将业主所说的车辆特征与该车详细核对后确认正是那辆男装125型车接着通知领班带车主认车业主确认正是所失之车当时业主十分感激当场拿

出100元给领班表示感谢但领班婉言谢绝得到客户的高度评价事后该车主送给管理处锦旗一面

[案例评析]

虽说车辆未锁好锁丢失的责任不用我们物业管理人员承担但职业道德和社会责任感不容许我们推卸责任只有做好防范工作从根源上杜绝隐患事故的发生才能得到小区顾客的赞同车辆管理是物业管理的难点之一特别是象世纪新城这样的开放式商业区更要引起充分的重视

案例二十二高度警惕 保障安全

[案例描述]

7月2日凌晨4点左右世纪新城管理处当值领班肖述平巡岗赶往四号岗途径八栋天桥下时发现前方隐约有黑影在搬动什么东西悄悄的从内街向外走

[处理过程]

肖领班感到事情不妙出于对工作的警觉性便立即跟了过去才看清是两个陌生人扛一辆未开锁的自行车便立即大声喝斥站住别走同时用对讲机呼叫附近四号岗及巡逻岗人员前来协助两陌生人见状撒腿便向外围逃跑赶来的保安人员奋勇围堵将两人抓获经过闻讯赶来的叶家堂部长问询使两个盗车贼说出偷车事实经过供认不讳并且还道出他们是以前经常潜入世纪新城作案的惯犯随即叶部长将偷车贼送交石鼓派出所处理

[案例点评]

三正世纪新城位处塘厦镇平山清湖头交乙塘三村交界治安管理比较复杂特别是世纪新城日益繁盛的商业气息使之社会上闲杂人员经常光顾这个开放式物业商住区造成世纪新城管理处保安工作维持小区内住用户经商生活秩序形势亦日趋加重此事件体现了肖述平领班高度的警觉性职业的洞察力吓阻为主对事件处理果断同时也体现管理处保安员夜班人员高度的警惕性互动性强更加能使小区的住用户商铺对维护小区治安的保安信心倍增

案例二十三顾客至上 情理相融

[案例描述]

7月24日深夜3点左右世纪新城管理处4号岗当值保安员雷辉接到业主投诉讲文化大楼卡拉OK的土高音量太大小孩无法入睡请保安员妥善处理

[处理过程]

当值保安员雷辉及时向领班丁平报告领班丁平接到通知后赶到文化大楼找到文化大楼保安员说明情况让他们协助把音量调小而文化大楼保安说放的土高的顾客是我们的老顾客没办法去放小音量丁平听后又对他们说那我找一下你们主管看他有什么办法能把音量关小可是文化大楼保安却说主管不在他们也找不到听了他们说的话后知道文化大楼找不到人处理这件事可4号岗当值保安员用对讲机讲又有业主下楼来投诉当值领班丁平及时向叶部长汇报情况后何经理和叶部长知道情况后立刻与文化大楼主管联系要求他们协助将音量关小最终投诉事件在何经理的亲自协调下得到了很好解决使事态没有进一步恶化

[案例点评]

有投诉是很正常的事情但如何解决投诉却是我们的服务态度和技巧问题首先我们不能回避责任要马上行动当值保安员接投诉后及时进行协调处理以实际行动取得投诉者的谅解在解决问题时管理处没有因为对方一时的不配合而放弃想方设法将问题得以解决避免了事态的恶化此事件充分体现了沟通的重要性物业管理服务工作尤其是处理业主投诉沟通技巧的重要性不言而喻

案例二十四吓阻为主 智擒劫匪

[案例描述]

2004年7月13日1945分左右购物城管理处四号岗当值保员姚峰在前往三号岗巡逻期间姚峰看到一个青年男子从他和当值三号岗保安李忠武的背后跑过接着听到有人喊抢劫的声音他和李忠武回头一看有两名女子在追前面一个男青年

[处理过程]

姚峰李忠武毫不犹豫地追了上去边追赶叫他站住那嫌疑人还是拼命地跑李忠武因为是车库岗不能走开就在对讲机里面通知领班姚峰边追边向领班报告嫌疑人跑过路线当姚峰追到溜冰场离嫌疑犯只有十米左右时随时手在3110后门抓了一根木棒加快脚步向前追赶到影视广场跟嫌疑人只有二三十米远举着木棒对嫌疑人说再走我就对你不客气了此时嫌疑犯被保安员的吓唬所震撼停下来不敢再跑乖乖地把双手举了起来这时失主也跑了过来要回了被抢的失物这时领班舒治国李剑峰部长也快步赶了过来由于很多群众在围观并要殴打嫌疑犯在嫌疑人没有反抗的情况下他们保持了清醒的头脑及时加以阻止李部长及时打电话报警五分钟后派出所治安人员赶到他们便将犯罪嫌疑人交给派出所处理

[案例点评]

1姚峰与李忠武在发现犯罪嫌疑人实施犯罪行为时迅速采取行动及时准确报告其逃跑路线并对犯罪嫌疑人穷追不舍最后将其抓获体现了他们对突发事件处理的应变能力

2围观群众提出要殴打嫌疑人这是法律不允许的保安员及时对其进行了阻止说明了我们的保安员具有较强的法律意识

3商住小区情况复杂安全隐患多且不容易防治这就需要我们具体情况具体分析不能和一般住宅小区一样对待应针对其情况杂乱的特点制定出相应的措施保安人员要有一定的安全防范意识法律意识及对问题的处理能力

案例二十五神勇飞鹰 勇擒歹徒

[案例描述]

2004年7月28日下午1540分左右购物城管理处三号岗停车场当值保安员肖显德发现一名嫌疑人正准备在商铺门口偷小区顾客三轮车

[处理过程]

肖显德立刻用对讲机通知领班及其他相关岗位当值保安员保安员舒治国乐进文刘勇李剑峰部长迅速赶到现场小偷一看形势不对拼命地逃跑他们四人追出400多米后小偷胡某又想来个鱼丝网破的挣扎拿出凶器钢管与保安员对抗保安员吓阻为主迅速将其制服并立即向当地派出所报案派出所治安员过来后在嫌疑人胡某身上搜查出了注射毒品的注射器还有其他脏物此嫌疑人不仅仅是一名小偷而且还是一名毒犯

[案例点评]

商住开放式小区物业管理最重要的职责是协助维护顾客的合法权益当顾客的生命和财产受到不法侵害时我们的员工应义不容辞地挺身而出恪尽职守但需要指出的是无论什么时候都不要忘记自我保护的原则我们不鼓励毫无原则

的愚忠行为当值时发现小区有突发事件发生我们的固定岗原则上不能脱岗而去应当尽可能采取报警或呼叫其他机动岗或领班充分发挥岗位互动的力量否则极易造成顾此失彼带来意想不到的后果毕竟我们是受业主聘请的企业行为职责是维护小区内的安宁秩序而不是整个社会的治安

案例二十六宿舍被盗 主动出击

[案例描述]

2004年8月20日晚2010世纪新城管理处3号值班员汇报沐足技师宿舍发生盗窃管理处何经理彭部长肖部长叶部长以及派出所李警长及时赶到现场36153616362536303613房间发生盗窃多名技师丢失证件一名丢失存折一名丢失一双新运动鞋因案犯早已逃离现场李警长要求大家多了解提供线索查破此案宿舍需加设防盗网配备宿舍管理人员

[处理过程]

叶部长当晚和次日几次找到当值保安以及其他保安有关技师调查了解情况经过详细调查索定目标后立即和肖部长布置要求各班发现嫌疑人立即汇报想法带到保安部或警务室问话2004年8月26日晚2100左右在当值保安及领班紧密配合下发现跟踪稳住将嫌疑犯交给李警长问话该疑犯对犯罪事实供认不讳并说出同伙

[案例点评]

安全防范防止盗窃可以说是物业管理一大难点保安们通过多种方法查破此案充分体现了我们保安足智多谋在处理事件过程中的互动性敏锐性和洞察力同时也暴露出了沐足宿舍存在的安全隐患

案例二十七违纪施工 业主投诉 劝阻无效 严肃查处

[案例描述]

2004年8月清晨700刚过1503业主打电话投诉1403装修影响休息5号当值保安房明飞立即到场叫装修工人停工并告诫装修人员还未到装修时间不要提前施工影响他人休息当5号值班保安员离开后装修人员又进行了施工并用起了电动工具再次遭到1503业主强烈投诉和不满

[处理过程]

5号值班员房明飞二次到1403后采取了断电处理中午1300该装修队又提前施工1503业主到管理处大发脾气强烈投诉下午叶部长和当值领班到1403对装修人员批评教育给予严重警告而后到1503业主家进行了回访此之后1403再也没有超时或提前不按时施工了1503业主和临近业主也满意了

[案例点评]

装修管理是物业管理中的重中之重管理处在处理装修违章时所采取的强硬措施应及时通知该装修单位的业主请业主配合管理处应加大巡查的力度并对装修人员加强教育同时及时回访投诉的业主只有这样才能真正体现以顾客为关注焦点的经营理念

案例二十八山顶见赃物 安全管理见盲点

[案例描述]

8月12日23时左右正丰豪苑管理处当值机动班保安员石叶翔在对小区进行巡查凤鸣山顶时听到凉亭侧面有异响就立即上前查看发现路边的树下有一台落地式电风扇一台电饭煲及一双皮鞋

[处理过程]

当值机动班保安员石叶翔立即向领班段新文值班部长成为刚汇报成部长在接报后立即组织当值保安对凤鸣山进行布控并通知部长文国勇文部长在接到通知后一边组织非当值人员赶到现场一边向刘经理汇报随后刘经理张助理都来到现场通过对现场和物品的分析应该是装修人员内盗随后组织人员对小区装修户检查对可疑人员和不符合条件留宿的人员全部清出小区

[案例点评]

本次事件体现出当值保安员警惕性高巡查到位非当值人员反应快组织严能随叫随到同时此事也说明我们在日常的装修管理和外来人员管理上存在漏洞封闭式小区特别要加强对外来人员和装修施工人员的检查控制工作在正丰豪苑尤其是要对外围商铺后门加强控制要防止闲杂人员混入小区从而杜绝类似事件的发生

案例二十九聚众报复 复仇落空

[案例描述]

9月12日1920左右世纪新城管理处三号岗保安员刘峰在巡查过程当中发现美食街有一帮烂仔手持钢管砍刀凶神恶煞好像在找人报复

[处理过程]

见此情景三号岗保安立即向领班刘建国汇报领班接报后马上赶到美食街该帮烂仔已到溜冰场门口有将溜冰场团团包围的气势领班迅速向部长汇报部长马上指挥5号岗让其组织所有非当班值保安员立即带上装备到溜冰场集合来制止可能要发生的流血事件同时也向警务室报警按照紧急集合预定方案在不到三分钟的时间里所有非当值班保安手持警棍由非当值领班龚卫带队迅速地向集合点奔去有几个烂仔见到此情景惶惶而逃他们本着公司提出的吓阻为主擒获为辅的原则迅速将溜冰场出入口封住控制住了整个大局这时警务室李警长已带治安队

员赶到现场并对整个溜冰场进行清查抓获了未逃脱的滋事烂仔该事件得到了美食街办公室对我管理处保安部的高度评价和警务室的高度赞扬

[案例点评]

作为保安人员要具有良好的洞察力和分析判断能力当值期间要对自己所管辖的区域内正在发生和即将发生的事情做个判断和掌握以便于有效的控制整个局面和达到好的效果此次事件可以看出只有加强突发事件应变处理预案的演练遇到真正发生突发事件时才能处理的得心应手世纪新城管理处保安队伍对突发事件应变处理预案演练的成果在此次事件中发挥得淋漓尽致

案例三十 租户搬家 业主未知 请求放行 坚守职责

[案例描述]

9月30日下午1430分左右半山豪苑管理处一号岗当值保安员王源向当值领班报告椰林园6栋301租户赵小姐有一批物品须搬离小区但手续不齐备没有《物品放行条》王源告诉她到管理处开放行条但赵小姐不愿意且态度很不友好讲保安员做事死板

[处理过程]

领班廖受智及的赶到现场了解情况后询问赵小姐事先有无取得业主同意有无持有业主同意放行的书面证明赵小姐说电话联系不上业主加上事情仓促未来得及取证明领班讲为了规范物品放行三正物业公司就物品放行一事作

出如下规定物品带离小区当事人须持有物品放行条门岗保安一律凭放行条予以放行无放行条拒绝予以放行鉴于赵小姐是6栋301房的租户相关物品搬离小区时首先必须取得业主书面同意或直接由业主到小区管理处开放放行条防止租户欠交租金物业管理费的情形下搬离小区防止租户将业主的私人物品带离出小区赵小姐马上讲

不意思给保安添麻烦了到管理处服务中心按程序办理

[案例点评]

物品放行制度规范以否直接关系到业主的财产安全和物业管理企业的民事风险如何维护业主的财产安全规避物业管理企业因管理不当而带来的民事风险这是我们要认真思考的也是本篇案例的意义所在保安员只有在工作以礼服人讲事态的重点才能让顾客安心遵守

案例三十一的士撞车 开车逃窜 妥善处理 照价赔偿

[案例描述]

2004年9月15日凌晨110左右正丰豪苑管理处当值6号岗保安员姚玉华正常接班完毕按惯例巡查所辖区域到叠6栋旁2号值班保安员王豹用对讲机呼叫6号有一的士头车牌为粤S2B045送人到叠5-

302请跟进6号一直跟进到被送人进入到叠5-

302亮灯并回呼2号送人已出去突然听到F16前碰的一响马上跑过去查看发现的士头碰到了F16无牌小车立即请司机停车司机置之不理猛踩油门调头便向2号岗方向逃窜

[处理过程]

6号岗保安姚玉华立即将情况报告领班领班接报告后立即呼叫2号拦下该车当值2号岗保安员王豹杨德斌准备好必备的挡车器材合力将车拦停在出口处领班赶到后极有礼貌地请司机将车停放到出口旁车位上接受处理司机喝了不少酒蛮不讲理并拿房地产公司刘总压保安领班任家安理直气壮地说就算你请到我们老板来也会由你合理赔偿同时通知6号岗按F16门铃2号打内线到F16请业主过2号岗处理因要求司机到现场去协商解决他不去这时司机极不情愿地将车移到车位上迅速将车门锁好便冲出去了这时当值部长成为刚部长文国勇也赶到了2

号岗领班将情况简要汇报刚好F16业主也赶过来了经过耐心的说服一会车主态度较好并愿意承担一切责任业主同意由对方维修小车不再追究其他责任

[案例点评]

在该事件中当值保安警惕性高凭借经验判断此响声异常马上过去查看发现问题及时通知相关岗位跟进2号岗充分发挥岗位互动及时对肇事车辆采取措施控制从而为解决问题赢得了主动权但值得注意的是遇到类似事件的处理我们应尽量要求双方到现场协商自行处理不能协商处理的告知双方立即报警移交相关部门处理以规避自己的风险

案例三十二不惧强暴 商城铁鹰

[案例描述]

2004年10月30日900左右在世纪新城管理处小区保安部长肖述平和当值代班高凡勇到小区各个岗位签到当巡查到小区1号岗时突然发现小区2109中域手机店正遭抢劫只见犯罪嫌疑人向小区内的本草药店后门内街逃窜

[处理过程]

保安部长肖述平骑上摩托车进行追捕高凡勇徒步追赶在追赶的过程中高凡勇同进呼叫各岗位配合当追到农业银行后门口时被接到呼叫的3号岗刘峰拦住去路随后消防中心当值保安员李小兵各未当值代班丁平赶到现场协助犯罪嫌疑人无处可逃此时犯罪嫌疑人见事不妙将手机的投在花坛边装着一本正经想顺势离去但被肖述平拦住去路犯罪嫌疑人在被擒获的过程中使肖述平受伤经塘厦人民医院诊断证明为右手第五指骨折现今犯罪嫌疑人已交给派出所进行处理处理后中域手机店林老板来管理处无比感激并定做了锦旗对肖述平等人的表现做出了很高的评价并主动承担了肖述平部长所有的医疗费用且还要给以上等人奖励

[案例点评]

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/275102323011011213>