# 小区服务管理100个怎么办

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-07-05

*第一篇：小区服务管理100个怎么办XX小区服务管理（100个怎么办）1、上岗前应该怎么办？答：员工上岗前，仔细检查着装，做到整洁统一、按规定佩带胸卡，带好对讲机等必备用品，方可上岗，由领班员列队检查。2、员工～时，怎么办？答：员工～前，应...*

**第一篇：小区服务管理100个怎么办**

XX小区服务管理（100个怎么办）《?xml:namespace prefix = o ns = “urn:schemas-microsoft-com:office:office” />

1、上岗前应该怎么办？

答：员工上岗前，仔细检查着装，做到整洁统一、按规定

佩带胸卡，带好对讲机等必备用品，方可上岗，由领班员列队检查。

2、员工～时，怎么办？

答：员工～前，应做好本岗位的工作记录，认真做好与下一岗人员的交接工作，与～人员共同进行岗位巡视，对岗位上曾发生的问题，认真与～人员交代清楚，物品移交清楚，在～人员签字认可后，方能～。对于正在处理的问题，在得到领班认可后，方可交接，否则，必须处理完毕才能进行交接。

3、到～时，～人员没到位，怎么办？

答：岗上人员～时，～人员没到位，应通报当值领班，说明情况，当值领班应与～领班共同协商，安排好～人员，以保证按时交接。在～人员没到位时，岗上人员不得离岗。

4、正在进行交～，岗位上发生问题时，怎么办？

答：员工正在进行交～，但岗位上发生问题，应暂停交接，以～人员为主进行处理，～人员应做好协助工作，待问题处理完毕后，方可继续交接。领班员和领班员交～时应把所有岗位的出勤情况登记清楚，检查各岗位的物品，带领本班人员妥善处理岗位中所发生的问题。

5、人员进出流量较大时，怎么办？

答：员工在岗位上发现进出人员流量较大时，应注意人员的流向，做好巡视工作，大堂接待应主动为客人开启玻璃门，以方便客人进出。门岗发现大批外来人员进出小区，又无明确目标时，应仔细做好盘查工作，无出入证严格控制进入小区。如发生突发事件应及时通知领班员。

6、外来人员在小区闲逛，怎么办？

答：发现外来人员在小区闲逛，应上前有礼貌地进行询问，弄清其逗留在小区的目的，确属闲逛与业户无关系，应劝其离开并进行记录，必要报领班处理。

7、外来人员欲在小区摄像、拍照时，怎么办？

答：遇有外来人员欲在小区摄像、拍照，应加以制止，问清原因，确需摄像、拍照的，应与管理中心联系，得到同意后方可进行，否则，必须加以制止，并劝其离开，必要时采取强制措施。

8、业主赠小礼品或小费时，怎么办？

答：客人赠送小礼品或小费时，管理员应该婉言谢绝，如难以推辞的，收下后应交管理中心统一处理。

9、拖欠管理费怎么办？

答：住户拖欠管理费用，应用电话或书面的形式通知该户讲明所欠费用、滞纳金和交费期限，如期限已过仍未交费，应派专人追缴，对拒不交费的，讲清“你不交费，不能保证为你提供服务（包括水电供给）”，必要时采取法律手段。

10、业主出差或长期不住怎么办？

答：业主出差或长期不住，首先了解业主外出需要的时间，及时做好记录，并提醒其关闭水、电、暖、气等家用设施，同时确定每月管理费的收缴。

11、不交停车占道费或场地养护费怎么办？

答：经多次做工作仍不交费的控制车辆出入。

12、租住户不按时交纳费用，怎么办？

.3pt;mso-char-indent-count: 1.92\">答： 业主提出需要哪一项特约服务，如我们有特约服务项目，及时为业主提供优质的服务，如我们没有业主需要的服务内容，应积极帮助其联系，如确实无法满足业主的要求，必须婉转回复并表示歉意。

25、住户家门打不开，求助时怎么办？

答：接到求助5分钟内赶到现场，并做好安抚工作，请住户不要着急并实施救助，如没有办法打开门锁，经住户同意及时与开锁公司联系，直到将门打开后，再离开现场。

26、大堂卫生有不整洁现象时，怎么办？

答：大堂卫生有不整洁现象时，属举手之劳之事，管理员应立即加以解决，需清洁工清理时，应通知清洁工加以处理，属拖延怠慢不履行职责的应及时报告。

27、共用部位堆放垃圾及物品怎么办？

答：共用部位严禁堆放垃圾及物品，已堆放的限住户在短期内清除。如遇到住户正倾倒垃圾，必须立即制止，指明垃圾倾倒处，告戒其公用部位严禁倒垃圾和堆放物品，如再有此类事件发生，将收取违约金。

28、进行清洁工作时，住户要通过时怎么办？

答：住户要通过时，应停止工作，主动为其让道并表示歉意。

[4]下一页

**第二篇：2024年疫情管理个总结**

2024年自我评鉴

本在单位领导的关心和同志们的关怀下，努力学习党的方针政策，学习贯彻党的十六届五中全会精神和学习贯彻党的十届全国人大四次会议精神，响应党的努力推进社会主义新农村建设的号召，坚持自主创新、促进科技发展的观点，努力学习胡锦涛同志的：“学习党章、遵守党章、贯彻党章、维护党章和牢固树立社会主义荣辱观”等的重要讲话，积极响应学习贯彻中共贵州省委九届八次全会和中共黔东南州委七届十一次全会精神。遵守国家法律、法令，遵守单位各项规章制度，按时上下班，不迟到、不旷工、不早退，团结同志，积极做好本职工作。

在从事疫情信息管理工作中，独立完成本职工作，按时完成工作任务，为了做好疫情信息工作，总是加班加点，双休日和节假日常常加班，有时还带病加班，但是从不向单位领取一分加班费。按照上级主管部门的要求，按时上网审核各种传染病报告卡片，没有特殊情况时，按照上级要求每天最少上网两次审核卡片，并按时做好审卡记录，按时上报疫情月报表、疫情月分析和疫情简报，随时掌握疫情动态，按时按规定从网上下载和备份我县的疫情数据。按时完成上级下发的各项工作任务和指标，圆满的完成了我县2024年的疫情信息管理工作。

在从事健康教育工作中，积极参与各项健教活动，按时完成健康教育活动各项指标，在健康教育器材缺乏的情况下，通过各种宣传方式工作，为我县的健康教育事业贡献了自己微薄的一份力量。

**第三篇：小区物管服务58个怎么办**

小区物管服务60个怎么办?

1、上岗前应该怎么办？

答：员工上岗前，仔细检查着装，做到整洁统一、按规定佩带胸卡，带好对讲机等必备用品，方可上岗，由领班员列队检查。

2、员工交班时，怎么办？

答：员工交班前，应做好本岗位的工作记录，认真做好与下一岗人员的交接工作，与接班人员共同进行岗位巡视，对岗位上曾发生的问题，认真与接班人员交代清楚，物品移交清楚，在接班人员签字认可后，方能交班。对于正在处理的问题，在得到领班认可后，方可交接，否则，必须处理完毕才能进行交接。

3、到交班时，接班人员没到位，怎么办？

答：岗上人员交班时，接班人员没到位，应通报当值领班，说明情况，当值领班应与接班领班共同协商，安排好接班人员，以保证按时交接。在接班人员没到位时，岗上人员不得离岗。

4、正在进行交接班，岗位上发生问题时，怎么办？

答：员工正在进行交接班，但岗位上发生问题，应暂停交接，以接班人员为主进行处理，交班人员应做好协助工作，待问题处理完毕后，方可继续交接。领班员和领班员交接班时应把所有岗位的出勤情况登记清楚，检查各岗位的物品，带领本班人员妥善处理岗位中所发生的问题。

5、人员进出流量较大时，怎么办？

答：员工在岗位上发现进出人员流量较大时，应注意人员的流向，做好巡视工作，大堂接待应主动为客人开启玻璃门，以方便客人进出。门岗发现大批外来人员进出小区，又无明确目标时，应仔细做好盘查工作，无出入证严格控制进入小区。如发生突发事件应及时通知领班员。

6、外来人员在小区闲逛，怎么办？

答：发现外来人员在小区闲逛，应上前有礼貌地进行询问，弄清其逗留在小区的目的，确属闲逛与业户无关系，应劝其离开并进行记录，必要报领班处理。

7、外来人员欲在小区摄像、拍照时，怎么办？

答：遇有外来人员欲在小区摄像、拍照，应加以制止，问清原因，确需摄像、拍照的，应与管理中心联系，得到同意后方可进行，否则，必须加以制止，并劝其离开，必要时采取强制措施。

8、业主赠小礼品或小费时，怎么办？

答：客人赠送小礼品或小费时，管理员应该婉言谢绝，如难以推辞的，收下后应交管理中心统一处理。

9、拖欠管理费怎么办？

答：住户拖欠管理费用，应用电话或书面的形式通知该户讲明所欠费用、滞纳金和交费期限，如期限已过仍未交费，应派专人追缴，对拒不交费的，必要时采取法律手段。

10、业主出差或长期不住怎么办？

答：业主出差或长期不住，首先了解业主外出需要的时间，及时做好记录，并提醒其关闭水、电、暖、气等家用设施，同时确定每月管理费的收缴。

11、不交停车占道费或场地养护费怎么办？ 答：经多次做工作仍不交费的控制车辆出入。

12、租住户不按时交纳费用，怎么办？

答：租住户交纳物业费用应在业主的租房合同中予以明确约定属于业主交的由业主交纳，属于租住户交的由租住户交纳，租住户不交纳时，业主负违约责任。

13、住户因房屋质量问题拒付各项物管费用怎么办？

答：承接物业时住户已签收，房屋质量问题在保修期和保修范围内，由开发商负责维修。我们应积极主动给住户联系催办帮助解决问题，保修期已过出现的问题，在正常使用的情况下共用部位和共用设施由我公司申请维修资金负责维修。因为经费的用途和征收渠道的不同，住户不能因此拒付各项物管费用。

14、租住户违反小区管理规定，怎么办？

答：租住户与业主或其他单位签租房合同时业主必须告知租住户业主管理公约和小区的管理规定，若租住户违反的应按相应条款处理，租住户不履行处理义务的，业主要承担相应的连带责任。

15、住户散布不利于公司声誉的言论怎么办？

答：如发现住户散布不利于公司声誉的言论要及时制止，招呼住户到旁边或请其到管理中心商谈沟通，确因我们的问题，主动致歉并及时反馈信息，如是无中生有，告之其行为的危害性，“你以触犯法律”，造成严重后果可提起诉讼。

16、在物管区域内，小孩与家人失散时，怎么办？

答：询问孩子的姓名，年龄、住哪里，父母是谁，如孩子不能说清，带回管理中心妥善安排，通过小区广播或报亭，告知孩子的基本情况，如不在小区居住，送当地公安机关。

17、住户在物管区域内摆摊、设点怎么办？

答：严禁私自摆摊设点。如小区设有专门的摊点，应经过申请并交纳有关费用后，按规定摆摊设点。

18、遇到住户借用公用物品时，怎么办？

答：如遇到住户借用公用物品时，在不影响正常工作的情况下，尽量满足住户的需求，应登记姓名、楼位、单元、房号，约定归还时间，并讲明物品使用方法；如逾期不还的，应及时加以督促。

19、发现小区有管理不到位的疵点怎么办？

答：如发现小区内有管理不到位的疵点，首先应及时告知领班，讲明不到位的具体情况，积极提出合理化建议，协助管理中心健全管理制度，并解决存在问题。

20、业主送表扬信或锦旗怎么办？

答：感谢业主的理解与支持，这是业主对我们工作的肯定，更应作为动力，激励我们把工作做得更好，让业主更加满意。

21、发现工作人员严重失职被业主围困怎么办？

答：工作人员严重失职被业主围困应及时上报，服务管理中心或主管应控制事态发展，减小影响，及时与受害业主沟通，就损失情况和失职人应承担的责任及处理结果均要以书面的形式告知业主。

22、住户的自行车、摩托车不存入车棚（库），怎么办? 答：住户的自行车、摩托车不存入车棚（库），敬请住户遵守小区统一管理规定，积极配合我们的工作，如果未见住户，可在座背垫贴上通知单，有可能的话将车移至安全的地方看管。

23、家庭宠物在小区内乱窜、狂吠、随地大小便，怎么办？

答：请住户遵守《业户手册》和西安市宠物豢养的有关规定，严禁无证养宠物；更不允许在小区内遛宠物，防止宠物随地大小便吓着小孩，由宠物引起的卫生污染成其它责任问题由该业主承担。

24、业主提出需要哪一项特约服务时，怎么办？

答：业主提出需要哪一项特约服务，如我们有特约服务项目，及时为业主提供优质的服务，如我们没有业主需要的服务内容，应积极帮助其联系，如确实无法满足业主的要求，必须婉转回复并表示歉意。

25、住户家门打不开，求助时怎么办？

答：接到求助5分钟内赶到现场，并做好安抚工作，请住户不要着急并实施救助，如没有办法打开门锁，经住户同意及时与开锁公司联系，直到将门打开后，再离开现场。

26、大堂卫生有不整洁现象时，怎么办？

答：大堂卫生有不整洁现象时，属举手之劳之事，管理员应立即加以解决，需清洁工清理时，应通知清洁工加以处理，属拖延怠慢不履行职责的应及时报告。

27、共用部位堆放垃圾及物品怎么办？

答：共用部位严禁堆放垃圾及物品，已堆放的限住户在短期内清除。如遇到住户正倾倒垃圾，必须立即制止，指明垃圾倾倒处，告戒其公用部位严禁倒垃圾和堆放物品，如再有此类事件发生，将收取违约金。

28、进行清洁工作时，住户要通过时怎么办？

答：住户要通过时，应停止工作，主动为其让道并表示歉意。

29、外来送盒饭的进入大堂时，怎么办？

答：遇有送盒饭的进入大堂，检查有无出入证，如没有，告戒其及时办理出入证，并劝其走货梯或地下室外出，禁止使用客梯。

30、新闻单位人员前来进行采访时，上级领导或外地参观团来小区参观视察时，怎么办？ 答：遇有新闻单位人员前来进行采访，管理员没有回答任何问题的义务，应有礼貌地请其到管理中心联系；上级领导或外地参观团来小区参观视察时，应及时通知服务管理中心，并告知去向。

31、外来人员询问租户事宜时，怎么办？

答：遇有求租者询问租房事宜，应有礼貌地加以接待，同时与管理中心取得联系，指引其到管理中心，由管理中心洽谈租房事宜。

32、业主或外来人员醉酒时，怎么办？

答：业主醉酒时，应将其带到影响较小的地方休息，酒醒后让其离开；如醉酒闹事应报告领班采取强制措施。外来人员醉酒，应劝其尽快离开，闹事者，采取强制措施，送派出所处理。

33、业主突发急病需救治时，怎么办？ 答：业主突发急病需救治时，应立即报告领班同时迅速联系急救车，与外面停放的车辆协商，或叫出租车送医院救治，并迅速与其亲属联系。

34、发现有可疑人员时，怎么办？

答：巡楼时发现可疑人员逗留时，应有礼貌地询问其去向，弄清其进入小区目的，对无明确目的者，应带到管理中心进行处理。

35、保安员巡楼时听到或看到事故发生后，怎么办？

答：巡楼时听到或看到事故发生，应中断巡楼，火速赶赴现场，通知有关人员并协助处理工作。处理结束后，继续巡楼。

36、巡楼发现有人故意损坏管区设施时，怎么办？

答：巡楼发现有人故意损坏管区设施，应立即加以制止，并详细询问其姓名、单元，设施损坏情况等，并带回管理中心处理。必要时，与公安机关联系。

37、晚间巡楼发现业主门没上锁时，怎么办？

答：巡楼发现业户门没上锁时，应立即进行通报，必须同时二人进行外围检查，确信无疑时，设法通知业户，并做好情况详细记录。

38、住户家被盗窃怎么办？

答：如盗窃正在发生，及时通知附近可联络人员，协助抓捕。如盗窃分子已逃逸，及时通知领班告知住户并保护好现场，协助公安机关做好的现场勘察，就此事件做好详细记录、以备查考。

39、发生突发事件或设备缺陷给住户造成影响，以至有赔偿要求怎么办？

答：在平时应该注意日常保养、巡回检查及时改进，将隐患消灭在萌芽状态，杜绝此类事件的发生，因工作失误造成影响，及时做好业主的安抚工作，并协商解决，同时追查有关人员的责任。

40、发生突发事件怎么办？

答：遇有突发事件应按照以下四个原则应急处理：

1)快速反应原则：当值保安/班组长接警后必须在5分钟内到达突发事件现场；保卫部主管在当值时接到突发事件报告后，必须在6分钟内到达现场；保卫部主管在休息时接到突发事件报告后，应在10分钟内到达现场；

2)统一指挥原则：处理突发事件由主管经理负责统一指挥；在特殊的情况下，由保卫部主管负责统一指挥；保卫部班组长协助指挥突发事件的处理；

3)服从命令的原则：保卫部班组长需无条件服从保卫部主管的命令，并负责对突发事件的处理过程作详细记录；⑷团结协作原则：保卫部作为突发事件的处理部门，行使公司赋予的指挥权和处理权，公司任何部门或个人不应干预。在保卫部做出突发事件处理决定时，各相关部门均应团结一致，紧密协作，配合保卫部处理好突发事件。

41、发生水浸事件怎么办？

答：如发现物业区域内有漏水现象，必须到现场观察采取以下措施：

1)检查漏水的正确位置及所属水质，例如冲厕水、工业用水或排水等，并在许可能力下立即想法制止继续漏水，如关上水阀。若不能制止时应立即通知工程人员、服务管理中心经理及中央控制中心，寻求支援。在支援人员到达前须尽量控制现场，防止范围扩散。2)观察四周环境，漏水是否影响各项设备。如：电机房、电力变压房、升降机、电线槽等。3)利用沙包及可利用之杂物堆筑，防止漏水渗入升降机等设备，并须将升降机立即升上最高楼层，暂停使用，以免被水浸而使机件受损。4)利用现有设备及工具，设法清理现场。

5)如漏水可能影响日常操作，保养及申报保险金等问题，须拍照以作日后存档及证明材料。6)通知清洁员清理现场积水检查受影响范围，通知受影响住户。

7)平时巡检时，应留意污水池；窨井是否被淤泥、杂物、塑料袋等堵塞，并随时加以清理干净。

8)时必须留意升降梯井道，地下室集水井等曾有水浸记录的场所，备妥沙包以备应急之用。

42、电梯困人怎么办？

答：如遇到电梯困人应按以下步骤操作：

1)把电梯主电源拉开，防止电梯以外启动，但必须保留轿厢照明。2)确定电梯轿厢位置。

3)当电梯停在距某平层位置约±1500px范围时，维修人员可以在该平层的厅门外使用专用的厅门机械匙打开厅门，并用手拉开轿厢门，然后协助乘客安全撤离轿厢。4)当电梯未停在上述位置时，则必须用机械方法移动轿厢后救人。步骤如下：

①轿门应保持关闭，如轿门已被拉开，则要叫乘客把轿门手动关上。利用电梯内对讲电话，通知乘客轿厢将会移动，要求乘客静待轿厢内，不要动。②在曳引电动机轴尾装上盘车装置。

③两人把持盘车装置，防止电梯在机械松抱闸时意外或过快移动，然后另一人采用机械方法一松一紧抱闸，当抱闸松开时，另外两人用力绞动盘平装置，使轿厢向正确的方向移动。④按正确方向使轿厢续地缓慢移动到平层±375px位置上。

⑤使抱闸恢复正常，然后在厅门对应轿门外机械打开轿厢，并协助乘客撤出轿厢。5)当按上述方法和步骤操作发现异常情况时，应立即停止救援及时通知物业区域电梯维修保养承办商做出处理。

43、遇到天然气泄漏时怎么办？ 答：及时报告，联络相关单位，控制现场，防止明火，疏散人群，防止闪爆。

44、发生火灾怎么办？

答：楼层发生火灾时，电梯管理员应立即击碎玻璃按动“消防开关”使电梯进入消防运行状态，电梯运行到基站后，应使乘客保持镇静，疏导乘客迅速离开轿厢；走道内或轿厢发生火灾时，电梯管理员应即刻停梯，疏导乘客迅速离开轿厢，切断电源。用灭火器灭火控制火势蔓延；对于上述两种情况，电梯管理员应及时通知小区消防中心和本地消防中心及时做好详细记录并协助消防中心开展灭火工作。

45、发现公安机关通缉的犯罪分子怎么办？

答：如发现公安机关通缉的犯罪分子，注意其自然特征及去向，并及时向领班汇报，领班可根据情况派人跟踪监视，及时报告其位置，并与公安机关取得联系。

46、监控系统出现误报，怎么办? 答：监控系统出现报警，中控室联络就近保安员立即赶往报警地点，同时与保卫部及时联络，确认误报后，尽可能地了解误报详情并作好记录。

47、遇到高空抛物造成损失或人员损伤时，怎么办？

答：抓住肇事者，由肇事者承担责任，未抓住肇事者，可通过法律手段解决。

48、管区内发生犯罪案件怎么办？

答：及时封闭保护现场，快速与当地公安机关联系并向上级领导汇报，疏散围观群众，积极配合公安机关现场勘察，并就详情做好记录。

49、发现小孩或学生在车道上骑车玩耍怎么办？

答：如发现小孩或学生在车道上骑车玩耍时，及时劝离，讲清在车道上骑车玩耍的危险性，只有这一次，不允许有下次。

50、在管理区域内，业主财产、人身安全受到损害时怎么办？

答：我们有责任和义务挺身而出保护业主财产、人身安全不受损害；积极参加抢险救灾活动；及时制止各类违法犯罪行为，并将犯罪分子扭送当地公安机关或拨打110求助；不得坐视不管，临阵退缩。

51、地上地下停车场内住户的汽车在停放期间造成损坏要求赔偿怎么办？

答：住户的车辆在停车场停放，必须办有车险且在有效期内，如无车险停放按合同约定将不承担赔偿责任，但物业公司工作人员应积极配合联络保险公司进行赔偿，并追查相关负责人的责任。

52、遇到客户大件物品欲从客梯上下时，怎么办？

答：遇客户欲将大件物品从客梯运上时，应询问送哪一单元，如属应从货梯运送的，应有礼貌地劝其使用货梯，禁止其从客梯运送。遇客户将大件物品从客梯运下，应主动上前询问其属哪一单元，如属应从货梯运送，且又没得到管理中心同意，从客梯运下的，应有礼貌地说明电梯使用规定，并检查电梯轿厢有是否受损情况。

53、客户大件物品确需从客梯运送时，怎么办？

答：遇有客户大件物品确需从客梯运送时，又值客梯运行高峰时，应向客户说明情况，避开高峰，才能运送。在需运送时，应报告领班，由领班派员，将电梯开手动为客户运送。

54、乱搭乱建怎么办？

答：为保证小区的整体美观，对乱搭乱建行为坚决制止，已搭建的限短期内拆除，防止蔓延，如逾期不拆除，告知主管部门后强行拆除。

55、遇有客户将物品在地面上拖拉时，怎么办？

答：员工看见客户将物品在地面上拖拉时，应迅速加以制止，以保护地面完好。如因客户的拖拉造成地面等损坏的，应详细询问其单元、姓名等情况，并报告领班进行处理。

56、客人欲将物品堆放大堂时，怎么办？

答：客人欲将行李物品等堆放大堂时，应有礼貌地询问其需堆放的时间，并指定其堆放位置，提醒其尽快拿走，不得长时间堆放。

57、遇客户手提行李欲进出大堂时，怎么办？

答：遇客户手提行李欲进出大堂，应快速上前为其打开玻璃门，让其进出，并主动做好协助工作。

58、客人携带物品通过大堂直接装车运出时，怎么办？

答：客人携带物品通过大堂直接装车出门，管理员应有礼貌地提醒客人应递交有效出门证，并进行核对，无误后方可放行，并通知门岗。

**第四篇：小区物管服务60个怎么办干货!**

小区物管服务60个怎么办?干货！

日常管理工作中随手写下的总结与体会

1、上岗前应该怎么办？

答：员工上岗前，仔细检查着装，做到整洁统一、按规定

佩带胸卡，带好对讲机等必备用品，方可上岗，由领班员列队检查。

2、员工交班时，怎么办？

答：员工交班前，应做好本岗位的工作记录，认真做好与下一岗人员的交接工作，与接班人员共同进行岗位巡视，对岗位上曾发生的问题，认真与接班人员交代清楚，物品移交清楚，在接班人员签字认可后，方能交班。对于正在处理的问题，在得到领班认可后，方可交接，否则，必须处理完毕才能进行交接。

3、到交班时，接班人员没到位，怎么办？

答：岗上人员交班时，接班人员没到位，应通报当值领班，答：员工上岗前，仔细检查着装，做到整洁统一、按规定

佩带胸卡，带好对讲机等必备用品，方可上岗，由领班员列队检查。

4、正在进行交接班，岗位上发生问题时，怎么办？

答：员工正在进行交接班，但岗位上发生问题，应暂停交接，以接班人员为主进行处理，交班人员应做好协助工作，待问题处理完毕后，方可继续交接。领班员和领班员交接班时应把所有岗位的出勤情况登记清楚，检查各岗位的物品，带领本班人员妥善处理岗位中所发生的问题。

5、人员进出流量较大时，怎么办？

答：员工在岗位上发现进出人员流量较大时，应注意人员的流向，做好巡视工作，大堂接待应主动为客人开启玻璃门，以方便客人进出。门岗发现大批外来人员进出小区，又无明确目标时，应仔细做好盘查工作，无出入证严格控制进入小区。如发生突发事件应及时通知领班员。

6、外来人员在小区闲逛，怎么办？

答：发现外来人员在小区闲逛，应上前有礼貌地进行询问，弄清其逗留在小区的目的，确属闲逛与业户无关系，应劝其离开并进行记录，必要报领班处理。

7、外来人员欲在小区摄像、拍照时，怎么办？

答：遇有外来人员欲在小区摄像、拍照，应加以制止，问清原因，确需摄像、拍照的，应与管理中心联系，得到同意后方可进行，否则，必须加以制止，并劝其离开，必要时采取强制措施。

8、业主赠小礼品或小费时，怎么办？

答：客人赠送小礼品或小费时，管理员应该婉言谢绝，如难以推辞的，收下后应交管理中心统一处理。

9、拖欠管理费怎么办？

答：住户拖欠管理费用，应用电话或书面的形式通知该户讲明所欠费用、滞纳金和交费期限，如期限已过仍未交费，应派专人追缴，对拒不交费的，讲清“你不交费，不能保证为你提供服务（包括水电供给）”，必要时采取法律手段。

10、业主出差或长期不住怎么办？

答：业主出差或长期不住，首先了解业主外出需要的时间，及时做好记录，并提醒其关闭水、电、暖、气等家用设施，同时确定每月管理费的收缴。

11、不交停车占道费或场地养护费怎么办？ 答：经多次做工作仍不交费的控制车辆出入。

12、租住户不按时交纳费用，怎么办？

答：租住户交纳物业费用应在业主的租房合同中予以明确约定属于业主交的由业主交纳，属于租住户交的由租住户交纳，租住户不交纳时，业主负违约责任。

13、住户因房屋质量问题拒付各项物管费用怎么办？

答：承接物业时住户已签收，房屋质量问题在保修期和保修范围内，由开发商负责维修。我们应积极主动给住户联系催办帮助解决问题，保修期已过出现的问题，在正常使用的情况下共用部位和共用设施由我公司申请维修资金负责维修。因为经费的用途和征收渠道的不同，住户不能因此拒付各项物管费用。

14、租住户违反小区管理规定，怎么办？

答：租住户与业主或其他单位签租房合同时业主必须告知租住户业主管理公约和小区的管理规定，若租住户违反的应按相应条款处理，租住户不履行处理义务的，业主要承担相应的连带责任。

15、住户散布不利于公司声誉的言论怎么办？ 答：如发现住户散布不利于公司声誉的言论要及时制止，招呼住户到旁边或请其到管理中心商谈沟通，确因我们的问题，主动致歉并及时反馈信息，如是无中生有，告之其行为的危害性，“你已触犯法律”，造成严重后果可提起诉讼。!

16、在物管区域内，小孩与家人失散时，怎么办？

答：询问孩子的姓名，年龄、住哪里，父母是谁，如孩子不能说清，带回管理中心妥善安排，通过小区广播或报亭，告知孩子的基本情况，如不在小区居住，送当地公安机关。

17、住户在物管区域内摆摊、设点怎么办？

答：严禁私自摆摊设点。如小区设有专门的摊点，应经过申请并交纳有关费用后，按规定摆摊设点。

18、遇到住户借用公用物品时，怎么办？

答：如遇到住户借用公用物品时，在不影响正常工作的情况下，尽量满足住户的需求，应登记姓名、楼位、单元、房号，约定归还时间，并讲明物品使用方法；如逾期不还的，应及时加以督促。

19、发现小区有管理不到位的疵点怎么办？

答：如发现小区内有管理不到位的疵点，首先应及时告知领班，讲明不到位的具体情况，积极提出合理化建议，协助管理中心健全管理制度，并解决存在问题。

20、业主送表扬信或锦旗怎么办？

答：感谢业主的理解与支持，这是业主对我们工作的肯定，更应作为动力，激励我们把工作做得更好，让业主更加满意。

21、发现工作人员严重失职被业主围困怎么办？

答：工作人员严重失职被业主围困应及时上报，服务管理中心或主管应控制事态发展，减小影响，及时与受害业主沟通，就损失情况和失职人应承担的责任及处理结果均要以书面的形式告知业主。

22、住户的自行车、摩托车不存入车棚（库），怎么办? 答：住户的自行车、摩托车不存入车棚（库），敬请住户遵守小区统一管理规定，积极配合我们的工作，如果未见住户，可在座背垫贴上通知单，有可能的话将车移至安全的地方看管。

23、家庭宠物在小区内乱窜、狂吠、随地大小便，怎么办？ 答：请住户遵守《业户手册》和西安市宠物豢养的有关规定，严禁无证养宠物；更不允许在小区内遛宠物，防止宠物随地大小便吓着小孩，由宠物引起的卫生污染成其它责任问题由该业主承担。

24、业主提出需要哪一项特约服务时，怎么办？

答：业主提出需要哪一项特约服务，如我们有特约服务项目，及时为业主提供优质的服务，如我们没有业主需要的服务内容，应积极帮助其联系，如确实无法满足业主的要求，必须婉转回复并表示歉意。

25、住户家门打不开，求助时怎么办？

答：接到求助5分钟内赶到现场，并做好安抚工作，请住户不要着急并实施救助，如没有办法打开门锁，经住户同意及时与开锁公司联系，直到将门打开后，再离开现场。

26、大堂卫生有不整洁现象时，怎么办？ 答：大堂卫生有不整洁现象时，属举手之劳之事，管理员应立即加以解决，需清洁工清理时，应通知清洁工加以处理，属拖延怠慢不履行职责的应及时报告。

27、共用部位堆放垃圾及物品怎么办？

答：共用部位严禁堆放垃圾及物品，已堆放的限住户在短期内清除。如遇到住户正倾倒垃圾，必须立即制止，指明垃圾倾倒处，告戒其公用部位严禁倒垃圾和堆放物品，如再有此类事件发生，将收取违约金。

28、进行清洁工作时，住户要通过时怎么办？

答：住户要通过时，应停止工作，主动为其让道并表示歉意。

29、外来送盒饭的进入大堂时，怎么办？

答：遇有送盒饭的进入大堂，检查有无出入证，如没有，告戒其及时办理出入证，并劝其走货梯或地下室外出，禁止使用客梯。30、新闻单位人员前来进行采访时，上级领导或外地参观团来小区参观视察时，怎么办？

答：遇有新闻单位人员前来进行采访，管理员没有回答任何问题的义务，应有礼貌地请其到管理中心联系；上级领导或外地参观团来小区参观视察时，应及时通知服务管理中心，并告知去向。

31、外来人员询问租户事宜时，怎么办？

答：遇有求租者询问租房事宜，应有礼貌地加以接待，同时与管理中心取得联系，指引其到管理中心，由管理中心洽谈租房事宜。

32、业主或外来人员醉酒时，怎么办？ 答：业主醉酒时，应将其带到影响较小的地方休息，酒醒后让其离开；如醉酒闹事应报告领班采取强制措施。外来人员醉酒，应劝其尽快离开，闹事者，采取强制措施，送派出所处理。

33、业主突发急病需救治时，怎么办？

答：业主突发急病需救治时，应立即报告领班同时迅速联系急救车，与外面停放的车辆协商，或叫出租车送医院救治，并迅速与其亲属联系。

34、发现有可疑人员时，怎么办？

答：巡楼时发现可疑人员逗留时，应有礼貌地询问其去向，弄清其进入小区目的，对无明确目的者，应带到管理中心进行处理。

35、保安员巡楼时听到或看到事故发生后，怎么办？

答：巡楼时听到或看到事故发生，应中断巡楼，火速赶赴现场，通知有关人员并协助处理工作。处理结束后，继续巡楼。

36、巡楼发现有人故意损坏管区设施时，怎么办？

答：巡楼发现有人故意损坏管区设施，应立即加以制止，并详细询问其姓名、单元，设施损坏情况等，并带回管理中心处理。必要时，与公安机关联系。

37、晚间巡楼发现业主门没上锁时，怎么办？

答：巡楼发现业户门没上锁时，应立即进行通报，必须同时二人进行外围检查，确信无疑时，设法通知业户，并做好情况详细记录。

38、住户家被盗窃怎么办？ 答：如盗窃正在发生，及时通知附近可联络人员，协助抓捕。如盗窃分子已逃逸，及时通知领班告知住户并保护好现场，协助公安机关做好的现场勘察，就此事件做好详细记录、以备查考。

39、发生突发事件或设备缺陷给住户造成影响，以至有赔偿要求怎么办？

答：在平时应该注意日常保养、巡回检查及时改进，将隐患消灭在萌芽状态，杜绝此类事件的发生，因工作失误造成影响，及时做好业主的安抚工作，并协商解决，同时追查有关人员的责任。40、发生突发事件怎么办？

答：遇有突发事件应按照以下四个原则应急处理：

⑴快速反应原则：当值保安/班组长接警后必须在5分钟内到达突发事件现场；保卫部主管在当值时接到突发事件报告后，必须在6分钟内到达现场；保卫部主管在休息时接到突发事件报告后，应在10分钟内到达现场；

⑵统一指挥原则：处理突发事件由主管经理负责统一指挥；在特殊的情况下，由保卫部主管负责统一指挥；保卫部班组长协助指挥突发事件的处理；

⑶服从命令的原则：保卫部班组长需无条件服从保卫部主管的命令，并负责对突发事件的处理过程作详细记录；

⑷团结协作原则：保卫部作为突发事件的处理部门，行使公司赋予的指挥权和处理权，公司任何部门或个人不应干预。在保卫部做出突发事件处理决定时，各相关部门均应团结一致，紧密协作，配合保卫部处理好突发事件。

41、发生水浸事件怎么办？

答：如发现物业区域内有漏水现象，必须到现场观察采取以下措施： ⑴检查漏水的正确位置及所属水质，例如冲厕水、工业用水或排水等，并在许可能力下立即想法制止继续漏水，如关上水阀。若不能制止时应立即通知工程人员、服务管理中心经理及中央控制中心，寻求支援。在支援人员到达前须尽量控制现场，防止范围扩散。

⑵观察四周环境，漏水是否影响各项设备。如：电机房、电力变压房、升降机、电线槽等。

⑶利用沙包及可利用之杂物堆筑，防止漏水渗入升降机等设备，并须将升降机立即升上最高楼层，暂停使用，以免被水浸而使机件受损。⑷利用现有设备及工具，设法清理现场。

⑸如漏水可能影响日常操作，保养及申报保险金等问题，须拍照以作日后存档及证明材料。

⑹通知清洁员清理现场积水检查受影响范围，通知受影响住户。⑺平时巡检时，应留意污水池；窨井是否被淤泥、杂物、塑料袋等堵塞，并随时加以清理干净。

⑻平时必须留意升降梯井道，地下室集水井等曾有水浸记录的场所，备妥沙包以备应急之用。

42、电梯困人怎么办？

答：如遇到电梯困人应按以下步骤操作： ⑴把电梯主电源拉开，防止电梯以外启动，但必须保留轿厢照明。⑵确定电梯轿厢位置。

⑶当电梯停在距某平层位置约±60cm范围时，维修人员可以在该平层的厅门外使用专用的厅门机械匙打开厅门，并用手拉开轿厢门，然后协助乘客安全撤离轿厢。

⑷当电梯未停在上述位置时，则必须用机械方法移动轿厢后救人。步骤如下：①轿门应保持关闭，如轿门已被拉开，则要叫乘客把轿门手动关上。利用电梯内对讲电话，通知乘客轿厢将会移动，要求乘客静待轿厢内，不要动。②在曳引电动机轴尾装上盘车装置。③两人把持盘车装置，防止电梯在机械松抱闸时意外或过快移动，然后另一人采用机械方法一松一紧抱闸，当抱闸松开时，另外两人用力绞动盘平装置，使轿厢向正确的方向移动。④按正确方向使轿厢续地缓慢移动到平层±15cm位置上。⑤使抱闸恢复正常，然后在厅门对应轿门外机械打开轿厢，并协助乘客撤出轿厢。

⑸当按上述方法和步骤操作发现异常情况时，应立即停止救援及时通知物业区域电梯维修保养承办商做出处理。

43、遇到天然气泄漏时怎么办？

答：及时报告，联络相关单位，控制现场，防止明火，疏散人群，防止闪爆。

44、发生火灾怎么办？

答：楼层发生火灾时，电梯管理员应立即击碎玻璃按动“消防开关”使电梯进入消防运行状态，电梯运行到基站后，应使乘客保持镇静，疏导乘客迅速离开轿厢；走道内或轿厢发生火灾时，电梯管理员应即刻停梯，疏导乘客迅速离开轿厢，切断电源。用灭火器灭火控制火势蔓延；对于上述两种情况，电梯管理员应及时通知小区消防中心和本地消防中心及时做好详细记录并协助消防中心开展灭火工作。

45、发现公安机关通缉的犯罪分子怎么办？

答：如发现公安机关通缉的犯罪分子，注意其自然特征及去向，并及时向领班汇报，领班可根据情况派人跟踪监视，及时报告其位置，并与公安机关取得联系。

46、监控系统出现误报，怎么办? 答：监控系统出现报警，中控室联络就近保安员立即赶往报警地点，同时与保卫部及时联络，确认误报后，尽可能地了解误报详情并作好记录。

47、遇到高空抛物造成损失或人员损伤时，怎么办？

答：抓住肇事者，由肇事者承担责任，未抓住肇事者，可通过法律手段解决。

48、管区内发生犯罪案件怎么办？

答：及时封闭保护现场，快速与当地公安机关联系并向上级领导汇报，疏散围观群众，积极配合公安机关现场勘察，并就详情做好记录。

49、发现小孩或学生在车道上骑车玩耍怎么办？

答：如发现小孩或学生在车道上骑车玩耍时，及时劝离，讲清在车道上骑车玩耍的危险性，只有这一次，不允许有下次。

50、在管理区域内，业主财产、人身安全受到损害时怎么办？ 答：我们有责任和义务挺身而出保护业主财产、人身安全不受损害；积极参加抢险救灾活动；及时制止各类违法犯罪行为，并将犯罪分子扭送当地公安机关或拨打110求助；不得坐视不管，临阵退缩。

51、地上地下停车场内住户的汽车在停放期间造成损坏要求赔偿怎么办？

答：住户的车辆在停车场停放，必须办有车险且在有效期内，如无车险停放按合同约定将不承担赔偿责任，但物业公司工作人员应积极配合联络保险公司进行赔偿，并追查相关负责人的责任。

52、遇到客户大件物品欲从客梯上下时，怎么办？

答：遇客户欲将大件物品从客梯运上时，应询问送哪一单元，如属应从货梯运送的，应有礼貌地劝其使用货梯，禁止其从客梯运送。遇客户将大件物品从客梯运下，应主动上前询问其属哪一单元，如属应从货梯运送，且又没得到管理中心同意，从客梯运下的，应有礼貌地说明电梯使用规定，并检查电梯轿厢有是否受损情况。

53、客户大件物品确需从客梯运送时，怎么办？

答：遇有客户大件物品确需从客梯运送时，又值客梯运行高峰时，应向客户说明情况，避开高峰，才能运送。在需运送时，应报告领班，由领班派员，将电梯开手动为客户运送。

54、乱搭乱建怎么办？

答：为保证小区的整体美观，对乱搭乱建行为坚决制止，已搭建的限短期内拆除，防止蔓延，如逾期不拆除，告知主管部门后强行拆除。

55、遇有客户将物品在地面上拖拉时，怎么办？ 答：员工看见客户将物品在地面上拖拉时，应迅速加以制止，以保护地面完好。如因客户的拖拉造成地面等损坏的，应详细询问其单元、姓名等情况，并报告领班进行处理。

56、客人欲将物品堆放大堂时，怎么办？

答：客人欲将行李物品等堆放大堂时，应有礼貌地询问其需堆放的时间，并指定其堆放位置，提醒其尽快拿走，不得长时间堆放。

57、遇客户手提行李欲进出大堂时，怎么办？

答：遇客户手提行李欲进出大堂，应快速上前为其打开玻璃门，让其进出，并主动做好协助工作。

58、客户携带易污染物品走出客梯时，怎么办？

答：当看见客人携带易污染物品走出客梯时，应有礼貌地向客户说明大厦管理规定，并对电梯轿厢进行检查，发现有被污染的情况，应按第71条处理。

59、客人携带物品通过大堂直接装车运出时，怎么办？

答：客人携带物品通过大堂直接装车出门，管理员应有礼貌地提醒客人应递交有效出门证，并进行核对，无误后方可放行，并通知门岗。60、不慎损坏大堂内的各类设施或装饰物时，怎么办？

答：遇有不慎损坏大堂各类设施或装饰物时，应仔细查看受损情况，询问损坏客人单位、姓名、楼层、单元、房号详细记录情况，并请其签名认可，同时应报告领班，加以处理。

**第五篇：安管办**

据悉，该院案件管理办公室将建立以自身为主导，反贪、反渎、公诉、侦监等业务部门相互协作的案件管理机制，形成“六统一”的工作模式。即统一负责受案受理、流转；统一负责办案流程监控；统一负责扣押、冻结款物监督；统一负责对该院名义执法的法律文书的进行监管；统一开展办案质量评查；统一负责业务统计分析以及其他事项。

案件管理是一项综合性业务，具有基础性、全局性、战略性特点，涉及各个业务部门。案件管理办公室与各业务部门要正确处理好案件管理与案件办理的关系，纵向管理与横向管理的关系，监督与配合、管理与服务的关系，加强沟通协调，共同提高检察机关管理科学化水平。”该院分管领导说。

该院案件管理办公室成立后，检察机关受理的案件由案管办公室统一进行登记、分流，并对主要办案程序进行网上全程跟踪服务与监管。通过对各项办案数据进行统计分析，组织案件质量评查，发现问题，总结原因，督促整改。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！