

大厦客户投诉丢失财物问题的应急预案

一、接报案

1. 物管中心员工在接到客户发现财物丢失的投诉后，应立即通知保安部。
2. 保安部接到通知后立即派人到现场直接与客户见面，调查了解情况。
3. 详细听取失主对丢失财物时间过程的陈述，并做好笔录。
4. 及时通知有关部门，留下与案件有关的员工。
5. 首先查看现场，是否有遭到破坏和各种可疑迹象。
6. 注意现场是否有犯罪嫌疑人的遗留物，尤其是留下指纹的物品，注意听取失主对现场情况的陈述。
7. 用干净的袋或盒，将犯罪嫌疑人遗留物提取收存，切勿用手直接摸现场物品。

二、做好访问笔录

1. 首先查验失主的证件（护照）、海关申报单，核实失主所丢失物品是否在申报单上有记录。
2. 对失主调查一些重要情节，要记录清楚完整。
3. 必要时可请失主留下联系地址、电话及传真号。

三、现场检查

对现场检查要求仔细、全面，对下述物品和区域重点注意。

1. 门锁、窗、办公桌、抽屉锁、室内角落。
2. 调查有关服务人员，检查有关人员的更衣柜及有可能藏觅的场所。

四、案件调查

1. 注意观察离店员工的携物情况及动态，如有可疑的可要求其开包检查。
2. 通过查看案发时间段的监视录像，查看可疑人。
3. 如有关人员已下班，案情较重大可将其从家中找回来接受调查。
4. 案情涉及二人以上员工，要分开调查注意保密，防止串供和订立攻守同盟。
5. 调查案件时要依法行事，不准使用暴力，不得侵犯人权。

6. 自己能处理的案件，尽量自己处理，自己处理不了的案件，应立即通知管界派出所，以免贻误战机。

五、非正常工作时间

1. 物管中心员工接到客户丢失财物的投诉后，立即向中控值班员报告，由中控值班员通知值班经理和警队队长到现场处理。

2. 警队队长到现场后做好访问笔录和事件调查，如事情紧急应立即通知保安部经理和内保主管来大厦进行处理。