



物业管理

WUYE
GUANLI
FENGXIAN
FANGFAN
YU
FUWU
ANLI

邵小云 王高翔 等编

风险防范与服务案例



化学工业出版社



物业 管理

风险防范与服务案例

邵小云 王高翔 等编

本书以物业管理者需要规避风险为出发点,依据最新的法律法规以案例形式介绍了物业公司与业主委员会沟通的案例,小区防范的案例,与业主纠纷的案例,停车场管理的案例,业主投诉案例等内容,可操作性较强。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其物业经理参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理风险防范与服务案例/邵小云,王高翔等编. —北京:
化学工业出版社, 2010. 11
ISBN 978-7-122-09470-4

I. 物… II. ①邵…②王… III. 物业管理-案例 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第176075号

责任编辑:辛田
责任校对:边涛

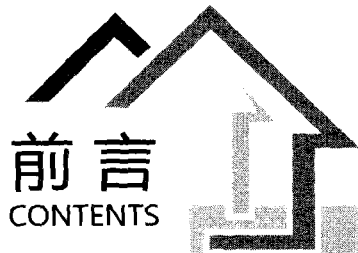
装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印装:北京云浩印刷有限责任公司
787mm×1092mm 1/16 印张11½ 字数257千字 2011年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 38.00 元

版权所有 违者必究



前言

CONTENTS

在大多数人的眼里，物业管理的门槛比较低，不就是管理卫生、环境吗，请几个清洁工，雇几个人当保安，物业公司就运作起来了。然而，事实并不是这么简单。

现在的物业纠纷越来越多，纠纷类型呈多样化，物业公司当被告而且败诉的也越来越多。这些现象说明，如果物业公司不提高自我保护、不提前进行风险防范，那么，说不定哪一天就会坐在法院的被告席上，为某一件微不足道的小事而付出巨额赔偿。所以，管理者应该要注意这一潜在的风险。从现在开始，要花些功夫把潜在的风险找出来，同时，谋划在前，对症下药，提高风险防范能力。

从整个行业来看，物业管理服务所涉及的空间和时间都是非常广泛而长远，同时与千千万万的业主和使用者的生活和工作息息相关，因此，物业管理服务面临的风险可能是无时不在和无处不存。同时，物业服务行业又是利润相对较低的行业，风险的承担可能导致企业正常生产经营活动无法进行，所以，风险的防范已经成为物业管理服务行业 and 各个物业公司的头等大事。

然而，多数人对物业管理服务行业的风险存在模糊认识，即使有了一定的认识，也处于束手无策的状态。那么，物业管理行业究竟存在哪些风险，该如何去建立风险管理机制，如何在细节中去加强防范意识呢？这就是本书——《物业管理风险防范与服务案例》所要解决的问题。

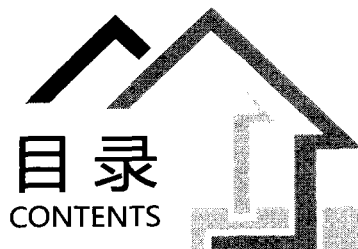
《物业管理风险防范与服务案例》根据最新的《物业管理条例》、《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准》、《中华人民共和国物权法》，把物业管理过程中存在的问题和需要规避的风险整理出来，并且有针对性地提出解决方案，同时，为了让读者更深入地了解如何在工作细节中去执行，提供了大量的服务案例以供参考。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们作为工作参考。

本书主要由邵小云、王高翔编写。同时在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友和物业管理公司的帮助，其中参与编写和提供资料的有孙龙、刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生。全书由滕宝红、匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

书中如有疏漏和不足之处，恳切希望广大读者批评指正。

编者



导读 物业管理风险来源与防范对策 /1

- 一、物业管理风险的类别 /2
- 二、风险来源 /3
- 三、风险防范的对策 /5

第一章 物业管理项目承接风险 /20

- 一、招投标过程中的风险防范 /21
 - 二、物业合同签订中的风险防范 /23
 - 三、接管物业中的风险防范 /25
 - 四、新旧物业交接中的难点与对策 /28
- 案例分析 /30

第二章 治安风险防范 /37

- 一、明确物业管理公司的法律地位和职责 /38
 - 二、支持业主自防，提高业主安防意识 /38
 - 三、完善区域内安全防范设施 /38
 - 四、完善、执行管理制度 /38
 - 五、安排护卫巡逻，坚持对巡逻工作进行监督检查 /39
 - 六、充分挖掘护卫人员的防范能效 /39
 - 七、委托给专业护卫公司 /41
 - 八、做好群防群治工作 /41
 - 九、突发事件应有应急预案 /41
- 案例分析 /43

第三章 消防事故和隐患风险防范 /50

- 一、接管时要确认是否有消防验收合格证 /51
- 二、业主装修时要做好防火工作 /51
- 三、建立消防组织，全员参与消防工作 /51
- 四、积极开展消防宣传、培训 /55



- 五、做好消防档案的管理 /56
- 六、加强消防检查巡查 /57
- 七、监督消防隐患的整改 /59
- 八、定期开展消防演习 /60
- 案例分析 /66

第④章 装修管理风险防范 /69

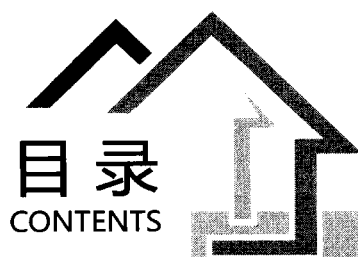
- 一、重视有关装修管理文本的拟订 /70
- 二、进行多方沟通、寻求深度合作 /70
- 三、与相关行业进行合作 /71
- 四、制定完整的装修管理方案 /72
- 五、在集中装修期组建小区（大厦）装修办公室 /72
- 六、在装修的各阶段都加以精细化管理 /72
- 七、违规装修的工程管理 /77
- 案例分析 /78

第⑤章 高空坠物风险防范 /85

- 一、建筑物及附着物坠物风险防范 /86
- 二、高空抛物风险防范 /88
- 案例分析 /89

第⑥章 物业服务收费风险及防范 /93

- 一、多走访业主、多做沟通工作 /95
- 二、借助业主公约和业主委员会的力量 /96
- 三、自觉增加物业管理费用的透明度 /96
- 四、改进服务、计费方式和收费办法 /97
- 五、完善物业管理服务合同，严格依约行事 /98
- 六、分析业主拖欠的原因 /100
- 七、选择恰当的收账策略 /102



八、建立应收账款（费用）坏账制度 /103

九、在必要的催缴程序后通过法律途径解决 /103

案例分析 /104

第七章 公共设施设备风险防范 /116

一、交接过程中要进行查验 /117

二、应明确自己的管理责任范围 /118

三、重点部位设置警示标识、定期检查消除隐患 /118

四、加强设备运行管理 /119

五、专项管理委托给专业公司 /121

六、购买保险 /121

七、事件和损害发生后，应积极面对 /121

案例分析 /121

第八章 公共环境风险防范 /130

一、做好保洁、绿化管理规划 /132

二、建立完善管理机制 /132

三、建立完善的质量管理系统 /132

四、做好保洁绿化计划安排 /132

五、制定科学的操作程序 /133

六、开展质量检查四级制 /134

七、交给专业公司去做 /135

案例分析 /136

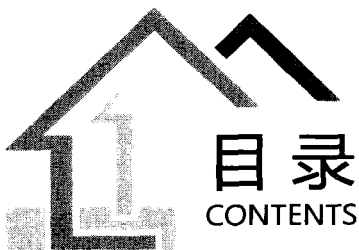
第九章 车辆管理风险防范 /142

一、加强道路交通的管理 /143

二、完善停车场管理措施 /143

三、严格停车卡的办理和收费管理 /148

四、制定车场（库）意外应变预案 /152



案例分析 /153

第 ⑩ 章 物业管理人力资源的风险及防范 /162

一、回避风险 /164

二、转移风险 /164

三、预防风险 /165

四、抑制风险 /166

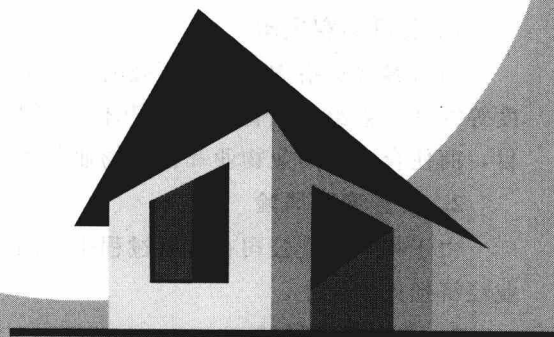
案例分析 /168

参考文献 /174

导 读

物业管理风险来源与防范对策

- 一、物业管理风险的类别
- 二、风险来源
- 三、风险防范的对策





近年来，物业管理纠纷屡见不鲜，大至人身伤亡、汽车被盗，小到水管道堵塞、私搭乱建等，都可能成为业主向物业公司索赔或拒付物业管理费的理由。物业公司无论自愿或不自愿担责，都将成为矛盾的焦点，往往身不由己地陷入责任的泥潭，成了名副其实的“垃圾桶”。而这恰恰是物业公司风险防范意识的薄弱才导致了担责范围无限。

一、物业管理风险的类别

物业管理涉及房屋、设备设施、环境卫生、治安保卫、绿化五大管理。不但涉及供水、供电、燃气、规划、消防、环卫绿化等相关部门，而且与工商、税务、物价、城建、公安等政府相关部门也具有一定关系，这就给物管工作带来了一定的复杂性。如今，小区业主和有关部门，凡事就找物业管理公司，解决不了就是管理不好，业主动辄以不交物业管理费相威胁，出了事故不问青红皂白就要物业管理公司索赔，这是物业管理整个行业所面临的风险。物业管理风险按不同的方式可分为以下几类。

(一) 按形成不同风险的内在因素划分 (图 0-1)

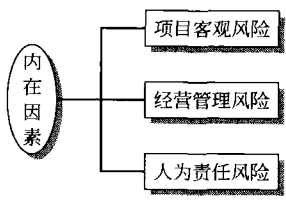


图 0-1 按形成不同风险的内在因素划分

1. 项目客观风险

项目客观是指物业项目所处的自然条件（包括地质、水文、气象等）和物业的复杂程度等客观因素给物业管理带来的不确定性。如商业街与两个高档住宅区为同一个建设项目，商住合一，商业物业和住宅物业共用一个供水供电系统等。

2. 经营管理风险

由于物业管理公司在经营过程中，因主观判断失误或工作疏忽等造成的风险，导致企业经济损失的发生。

3. 人为责任风险

由于责任方的道德、行为造成的财产损失或人身伤害，如恶意行为故意破坏而造成房屋及其设备的损坏、不良行为如乱扔烟头引发房屋的火灾、无意疏忽或违规操作导致电梯等设备运行失控等。

(二) 按形成风险的内在原因划分 (图 0-2)

1. 主观风险

主观风险是指公司内部所有人员（这里的人员不仅指管理人员，而且还包括技术人

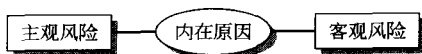


图 0-2 按形成风险的内在原因划分

员、维修工人和其他一切工作人员)认识的局限性造成的风险。

2. 客观风险

客观风险是指公司外部所有自然和非自然的一切因素,如天灾、市场环境、建筑质量、人为破坏等所造成的风险。

(三) 按造成风险损失的类型划分 (图 0-3)

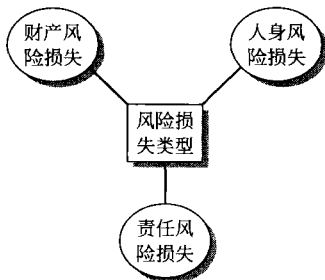


图 0-3 按造成风险损失的类型划分

1. 财产风险损失

财务风险损失是指物业,即房屋、附属设施和设备、相关的场地和庭院等因损坏而受的损失,分为直接的和间接的损失。

2. 人身风险损失

人身风险损失是指物业管理公司员工的养老、疾病、丧失劳动能力以及死亡的保障问题。具体是指物业管理公司因其工作人员在就职期间,出现以上问题时物业管理公司需承担的企业运作以外的财务支出。

3. 责任风险损失

责任风险损失是指物业管理公司因管理过程中的疏忽或过失造成第三者人身伤亡或财产的遗失损失的,主要有公众责任和雇主责任风险。

二、风险来源

物业管理公司的风险按其来源分类,有外部的风险和内部的风险。当然,以下提到的一些风险同时具备外部和内部的因素,应该综合分析。见图 0-4。

(一) 外部风险

(1) 过度依附于房地产开发单位,或因开发建设过程中的不利因素所带来的系列风险。



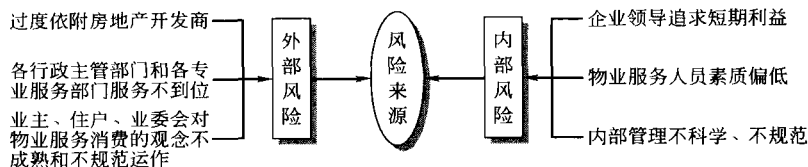


图 0-4 物业管理公司的风险来源

很多物业公司虽说有自己独立的法人资格，独立的经营管理团队。但实际在财务上、人事上、经营决策上都依附于房地产开发企业，造成物业公司的服务目标、服务对象一定程度偏离广大小业主，一定程度影响物业企业独立、健康发展，其中所造成一个较普遍的现象是，房地产开发单位经常拖欠空置房的物业管理服务费。

在项目开发设计时未充分考虑后期物业管理的需要和运行维护成本；建设过程中未按质量标准施工、安装；分期开发周期过长、部分设施设备交付时间不同步；个别销售过程中对业主存在的不负责任的承诺现象等一定程度上增加了管理难度和管理成本。

(2) 各行政主管部门和各相关专业部门服务不及时、不到位、过多干预等现象增加了物业企业的经济负担。

物业服务企业仅是个经济实体，很多需要行政干预和支持的管理问题得不到相关行政主管部门的及时帮助。比如，令很多小区物业管理人员头痛的问题中，住宅区内乱搭乱建、违规装修问题、小区宠物扰民问题等，物业企业只能疏导、教育、报告，相关的管理和处理需要有理有节的行政支持。另有一些部门或下属机构借行政名义，过度摊派、过度赞助、过度评比，增加企业负担。

由于相关法规未细化，或执行不力，物业企业在供水、供电、社区服务等方面与相关部门关系不顺，造成责任不清，互相推诿、拖延等问题。以上也就形成物业企业的额外的营运成本风险。

(3) 业主、非业主用户对物业服务消费的观念不成熟，业主大会、业主委员会不规范运作引起的诸多问题，增加物业企业的营运风险。

由于历史福利房的消费习惯，物业服务消费还有一个被认识和接受的过程，加上一些媒体对物业管理中存在的问题，没有全面的分析和公平合理的评价，造成业主对物业管理服务的误解。以及非业主用户滥用业主权利造成物业公司与业主等多方之间矛盾。很多业主甚至认为，他们交了钱养活了物业企业，企业就应该包办好一切，负责一切业户事务，甚至包括一些业户完全个人的哭笑不得的需要。

业主委员会难成立，或少数业主委员会委员存在不管事、乱管事、搞私利等问题，都对物业企业正常工作的开展构成了极大的风险。

对减少来自以上外部的风险，需要有关主管部门对相关法律法规的完善、宣传和加强执行的力度。物业企业自身能够做得不是很多，主要是在相关法规合同上尽力减少企业的风险。当然还有很多其他种类的外部风险，像各种自然的、人为的、设备的意外事故也是企业通常遇到和考虑的风险，一般这种风险通过专业的保险公司基本可以转嫁出去，从而减轻企业的压力。



（二）内部风险

物业企业内部的风险主要有企业领导不重视长期利益，追求短期利益；专业人才缺乏，人员素质较低；内部管理不科学、不规范、不全面或制度执行不到位等造成。

（1）企业领导不重视长期利益，追求短期利益。

许多物业企业认为物业管理中最重要、最中心的，也是最终目标的问题，是物业管理服务费的高收缴率。这种观念和指导思想错误地引导着物业工作人员，脱离了服务于业主的本职工作，将提供优质物业服务的本职工作给淡化了，造成诸如公共卫生未能及时检查整改；设施设备处于“亚健康”状态运行，缺乏常规检查保养，增加损坏或发生事故的频率；减少提供其他人性化、细微化的工作投入等。如此本末倒置的工作重心必将导致服务质量降低、投诉增加、物业费难收齐等，增加了企业的运行成本，甚至造成业主解除物业服务合同的风险。

（2）物业从业人员素质偏低带来的风险。

实际上，这是一种综合性风险因素。首先，外部就业环境中，物业行业还不具备吸引高素质人才的基础；其次，为了控制成本，未考虑长期效益，而不愿意支付高薪来聘请高素质人才；最后，企业聘请进来的人员，未严格按法规合同要求，或是按照服务工作的需要，未投入必要的完善的培训体系。而由于人员素质未达到要求、违规操作等造成环境污染、人员中毒等显现的或隐形的事故，往往让物业企业担当起很大的社会责任风险。

（3）内部管理不科学、不规范、不全面或制度执行不到位等造成的一系列风险。

这是物业企业最常见、最普遍的，也是目前众多风险中最能自我控制的一类风险。

三、风险防范的对策

在物业管理活动中，风险是客观存在和不可避免的，在一定条件下还带有某些规律性。虽然不可能完全消除风险，但可以通过努力把风险缩减到最小的程度。这就要求物业管理公司主动认识风险，积极管理风险，有效地控制和防范风险，以保证物业管理活动和人们生活正常进行。

物业管理风险防范的具体措施应根据物业管理活动时间、地点和情况的不同区别处理。总体而言，物业管理风险防范可从以下六个主要方面进行把握。见图 0-5。

（一）物业管理公司要学法、懂法和守法

1. 学习法规

物业管理行业发展至今日，已成为一个高风险行业。物业管理行业所面临的风险，高出人们的想象，并有不断加大的趋势。首先作为物业管理公司应加强企业管理，认真学习贯彻国务院颁布的《物业管理条例》及建设部出台的相关法规、地方相继出台的配套文件。要了解和熟悉物业管理及其他相关法律法规，特别要明白法律法规对物业企业有哪些强制性的要求，物业管理公司在物业管理活动中各法律主体的责任。通过法制化建设，理

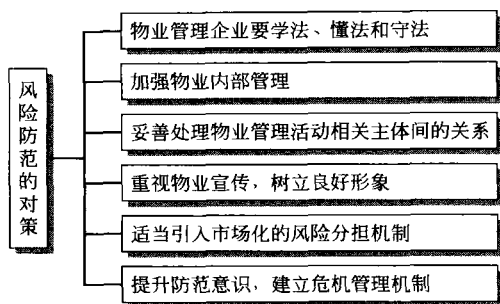


图 0-5 物业管理风险防范对策

顺与开发商、业主、业主委员会，以及相关职能部门等的法律关系，依法维护物业管理各方权利人的合法权益，依法规范物业管理公司行为。

2. 依法签订合同

国家法规、合同是企业从事经营活动的基础。物业管理发展到现在，相关法规逐渐完善，类似管理规约、委托合同、前期服务协议等，详细地规定了物业服务企业与业主及其他管理主体之间的权利和义务。

在订立物业服务合同时，物业公司务必要依法把握细节，明确哪些该做、哪些不该做。特别要注意服务内容要细，不能笼统和简单，哪些是物业常规服务、哪些是物业特约服务、权利和义务是否对等，企业自身的合法权益在物业服务合同中是否依法得到保护，合同双方的责任是否明确等。企业对合同中的责任条款，一定要认真审定，它是评判风险责任的重要依据。例如，物业管理公司维护小区安全秩序，实际上是承担约定责任，而不是法定责任。因此，物业管理公司必须增强“合同意识”，订立物业服务合同时，要把物管企业应尽的安全防范义务明确载入合同。对安全责任问题，在不违反法律法规的前提下，最好实行菜单式服务，由业主与物业管理公司双方协商具体约定，而且约定越明越好。只有在合同中对物业管理公司的安全防范责任做出明确、具体的约定，才能有效地规避物业管理公司在安全责任上承担的风险。

3. 向业主们宣传物业管理法规

物业管理公司服务的对象是广大业主，要使广大业主支持和理解物管企业的工作，就自然要肩负大力宣传《物业管理条例》及相关物管法规的责任。物业管理公司在小区内，利用一切条件和机会，广泛、耐心地向业主们宣传《物业管理条例》精神，使《物业管理条例》精神深入人心，家喻户晓。这样才能使双方共同按照《物业管理条例》规定行事，规避可能出现的风险。

(二) 加强物业内部管理

物业管理公司要抓制度建设、抓员工素质和抓管理落实，建立健全并严格执行物业管理公司内部管理的各项规章制度和岗位责任制，不断提高员工服务意识、服务技能和风险防范意识。通过机制创新、管理创新和科技创新改进经营管理方式，提高管理水平和效率，降低运营成本，增强企业自身的市场竞争能力和抵御风险能力。管理中要特别注意对



事故隐患的排除，在服务区域的关键位置，设立必要的提示和警示标牌，尽可能避免意外事件的发生。

目前的现实情况是：许多物业企业内部管理制度很齐全、很细致，但有的制度制定者未充分考虑制度操作的可行性，造成员工面对制度要求无能为力；有的制度适宜性很好，却因为没有后期强有力的执行力度，而没有获得很好的效果，使一些完善的管理制度成为纸上空文、墙上摆设。

要解决因内部管理带来的风险，目前很好的办法就是参照推行 ISO 9001 质量标准体系要求，结合企业内部外部实际情况，建立系统的、适宜的、简单明快的、高效的、持续改进的管理制度。然后从企业最高领导开始，到企业所有一线员工，坚决地贯彻执行。如果在一段时期后执行仍有困难，经过认真研究分析调整后还不能有效解决的，宁可降低执行标准，也不能让制度成为摆设。

（三）妥善处理物业管理活动相关主体间的关系

1. 妥善处理与业主的关系

物业管理公司在向业主提供规范、到位、满意服务的同时，应通过业主公约、宣传栏等形式向业主广泛宣传物业管理的有关政策，帮助业主树立正确的物业管理责任意识、消费意识和合同意识，使他们既行使好权利，又承担相应的义务。

2. 妥善处理与开发建设单位的关系

物业管理公司要通过加强早期介入，帮助建设单位完善物业项目设计，提高工程质量、节约建设资金等，努力引导建设单位正确认识物业管理活动。

3. 妥善处理与市政公用事业单位及专业公司的关系

按照《物业管理条例》第 45 条的规定，在物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业管理公司应当按此规定，与有关单位分清责任，各司其职。对分包某项专业服务的清洁、绿化等专业公司，要认真选聘，严格要求，并在分包合同中明确双方的责任。

4. 妥善处理与政府相关行政主管部门、街道办和居委会的关系

即积极配合各级政府主管部门的工作，主动接受行政主管部门、街道办、居委会对服务工作的指导和监督。

（四）重视宣传，树立良好形象

物业管理公司应重视企业的宣传，建立舆论宣传的平台，树立企业良好的形象。要与政府、行业协会、业主大会和新闻媒体等相关部门建立良好的沟通与协调机制。在风险与危机发生后，应当从容应对，及时妥善处理，做好相关协调工作，争取舆论支持，最大限度地降低企业的经济和名誉损失。

（五）适当引入市场化的风险分担机制

物业管理行业具有公众服务的特点，各种潜在的风险客观存在。因此，要建立必要的

物业管理保险，以减少物业管理中的风险损失。

物业管理公司要做到万无一失，最好是将风险责任进行妥善的转移。转移的最主要方式就是购买物业管理责任保险。比如为其接管物业的公共设施设备购买保险，若发生楼宇外墙皮脱落伤及行人或砸坏车辆等意外事件，由保险公司承担相应赔偿责任。



相关知识：

物业公司投保与理赔须知

1. 可以投哪些保险产品

从现有保险产品来看，一般购买三类产品能够基本转嫁经营中的风险。这三种保险分别为物业责任险、公共部位设施设备险、物业人员保险。

(1) 物业责任险

物业公司投保物业责任险或公众责任险后，一旦业主及非物业工作人员在管理区域内发生意外，如积水滑倒、摔伤、碰井盖失足骨折、高层墙砖脱落伤人等；因公共水管堵塞、老化等原因在暴雨季节造成业主家里财产损失；停放在小区内的机动车辆部件失窃等情况，经核查后可以按照约定得到赔付。

(2) 公共部位设施设备险

在公共部位设施设备保障方面，物业公司可投保财产一切险服务，该产品除部分列明的风险不在保障范围内，其他任何意外或事故皆属于理赔范畴。从索赔数据来看，玻璃自爆、暴雨、雷击等自然灾害对电梯及监控设备造成的损失；设施被盗、管道破裂等排在各项风险前列。

(3) 物业人员保险

《劳动法》颁布后，众多物业企业关心员工保障问题。作为劳动密集型企业的物业公司，人力成本在不断增加。以前物业公司普遍认为给员工办理社会保险或外来人员综合保险就能解决问题，而实际上，员工上下班意外车祸、工伤等事故发生时，所在公司依须支付大笔赔偿金。为合理转嫁企业人员风险，不妨投保雇主责任险和团体意外险。雇主责任险是转嫁企业主风险的，赔偿金给企业；而团体人员意外险一般作为企业福利为员工增加保障，保费代扣代缴，赔偿金支付给个人。但物业人员发生的“猝死”，无法获赔。

2. 投保须准备的资料

物业公司在投保时须提供以下材料。

(1) 公共部位财产险

- 公司全称和经营地址、楼盘地址清单。
- 公共部分设施设备财产清单和估计价值（可电子版）。

(2) 公众责任险和物业责任险

- 公司全称和经营地址。
- 楼盘地址清单。



(3) 雇主责任险和团体意外险

——公司全称和经营地址、楼盘地址清单。

——员工姓名、性别、身份证号码、月工资金额（盖公章）。

3. 如何避免投保容易理赔难

许多公司采购保险时往往考虑价格和保障内容，而忽略其他重要细则。保险公司一般会针对投保单位风险特征确定标的。如非居住楼宇与居住物业的标的不同，保费也不一样，不能一味地要求保险公司降价。有些行业统保产品价格基本属于公益性非赢利性项目。保险公司亏损也做的。目的是想把服务推进社区，而社区最好的途径就是与物业公司合作。因此目前为物业公司提供的各类产品报价已基本触及保险业规定的底线。物业公司在选择险种时除了关注价格，更要注意保险合同的细则和理赔注意事项，先学习，再理赔，才能有效维护自己的权益。

此外，发生可能引起保险责任范围内的事故时，现场人员应立即通知保险公司，同时采取合理措施抢救保险财产、防止灾害蔓延，并保护好灾害事故现场及有关账册、账簿。协助保险公司理赔人员对事故现场进行查勘定损。保险财产遭受盗窃时，还应立即向公安部门报案。

4. 理赔应提供哪些单证

向保险公司书面索赔时，应提供以下单证。

(1) 保险单正本。

(2) 出险通知书。

(3) 财产损失清单。

(4) 有关部门出具的事故证明或技术鉴定书，包括：发生火灾，应提供消防部门的证明；发生盗窃或恶意破坏，应提供公安部门的证明；发生锅炉、压力容器爆炸，应提供劳动部门出具的鉴定证明；发生雷击、暴雨、台风、暴风、龙卷风、雪灾、雹灾、泥石流等自然灾害时，应提供气象部门的证明。

(5) 修理及施救费用发票。

(6) 必要的账簿、单据以及其他保险公司认为有必要的单证、文件（包括出险前一个月的资产负债表、固定资产和存货明细账，相关资产购入时的原始凭证等）。

(7) 赔款协议。

5. 注意事项

(1) 因发生火灾而索赔的，应当提供公安消防部门出具的证明文件。由于保险范围内的火灾具有特定性质——失去控制的异常性燃烧造成经济损失的火灾。短时间的明火，不救自灭的，因烘、烤、烫、烙而造成焦糊变质损失的，电机、电器设备因使用过度、超电压、碰线、弧花、走电、自身发热造成其本身损毁的，均不属于火灾。所以，公安消防部门的证明文件应当说明此灾害是火灾。

(2) 因发生暴风、暴雨、雷击、雪灾、雹灾而索赔的，应当由气象部门出具证明。在保险领域内，构成保险人承担保险责任的这些灾害，应当达到一定的严重程度。例如，暴风要达到 17.2 米/秒以上的风速，暴雨则应当是降水量在每小时 16 毫