

古書今用 – 善用三十六計融和於物業管理的工作中

### 物業管理三十六計之

# 《世事洞明皆學問 人情練達即文章》

# 兵法

#### 開宗明義

「世事洞明皆學問，人情練達即文章。」出自清·曹雪芹《紅樓夢》第五回。這二句話蘊藏着做人處事的大哲理。

根據上述字面意思，如果一個人能夠對某事物提出深刻見解及表現出對某事物的洞察力。(to give an insight into something and to have / show insight into anything)



編寫及校對：楊啟明教授 Buddy Sir  
瑞士蘇黎世諾貝爾商業學院榮譽博士

專業資格：中國哲學文化協進會首席研究員、香港大學專業進修學院生命教練導師、香港地產行政師、香港物業管理師、香港設施工程師、香港導賞員學會職業教育導賞總監及瑞士蘇黎世諾貝爾商業學院東方哲學系教授。



連環計	反間計	美人計	樹上開花	假痴不癩	偷梁換柱	遠交近攻	金蟬脫殼	釜底抽薪	拋磚引玉	調虎離山	打草驚蛇	李代桃僵	隔岸觀火	無中生有	趁火打劫	借刀殺人	睚眦必報	三十六計
走為上	苦肉計	空城計	反客為主	上屋抽梯	指桑罵槐	假道伐虢	關門捉賊	混水摸魚	擒賊擒王	欲擒故縱	借尸還魂	順手牽羊	笑里藏刀	暗渡陳倉	聲東擊西	以逸待勞	魏救趙	

## 洞察力的定義 (insight)

通俗地講，洞察力就是透過現象看本質；而用弗洛伊德的話來講，洞察力就是變無意識為有意識。就這層意義而言，洞察力就是「開心眼」，就是學會用心理學的原理和視角來歸納總結人的行為表現。最簡單就是做到察言，觀色。

其實洞察力其實更多的是摻雜了分析和判斷的能力，可以說洞察力是一種綜合能力。

商業社會要想謀求發展，必須要有極強的發現新興事物、發現現有事物發展方向的個人能力，否則只能跟在別人之後，很難有大的發展，也有一種意思是觀察力的時候。

## 提高洞察力的方法 就是如何研究哲學及食療 通過個性化科學食療提高智力水平

### 智力是決定洞察力的前提條件

五種食療強化大腦記憶力功效：

- (一) 花生：富含卵磷脂和腦磷脂，能緩解腦功能衰退，防治腦血栓形成，常吃有助於提高記憶力，緩解健忘的症狀。
- (二) 核桃肉：有健腦的作用，常吃對提高智力有很好的作用，可延緩大腦衰老、改善記憶力。
- (三) 紫菜胡蘿蔔湯：紫菜是一種營養豐富的海產品，其中的膽鹼成分很豐富，因此具有增加記憶力的功效。胡蘿蔔是一種常見的蔬菜，其中膽鹼含量也較豐富，與紫菜搭配煮湯，能有效改善健忘症狀。
- (四) 桂圓豬髓魚頭湯：功效是益智補腦、氣血雙補。
- (五) 枸杞蒸蛋：有清腦益智功能，對增強記憶力有特效，可經常食用。

## 深入學習研究東方哲學 (Oriental Philosophy)

哲學是研究真理的科學，哲學素養高，看問題入木三分，不容易被表象所迷惑。讀書須用意，一字值千金。例如學習唐君毅文化哲學巨匠的《心通九境論》及牟宗三哲學大師《中國哲學十九講》。

## 學習西方哲學見多識廣有利於提高分析問題 解決問題和分辨是非的能力

重要學習西方哲學 (Western philosophy) 的大師級：蘇格拉底《認識論》、柏拉圖《理型說》、亞里士多德《四因說》。

學習英國經驗主義者：休姆《歸納推理》、洛克《自由政治哲學》、柏克萊《存在就是被感知 (to be is to be perceived)》。

學習歐洲理性主義者：萊布尼茲《單子論》、史賓諾莎《神學政治論》、迪卡兒《沉思集》—「我思故我在」(I think therefore I am)。

學習數理邏輯主義者：畢達哥拉斯《畢氏定理》、法蘭西斯培根《新工具論》。

研究德國康德義務主義：康德的三大著作被合稱為「三大批判」《純粹理性批判》、《實踐理性批判》和《判斷力批判》。

## 研究學問必須有好奇心 沒有好奇心就沒有洞察力

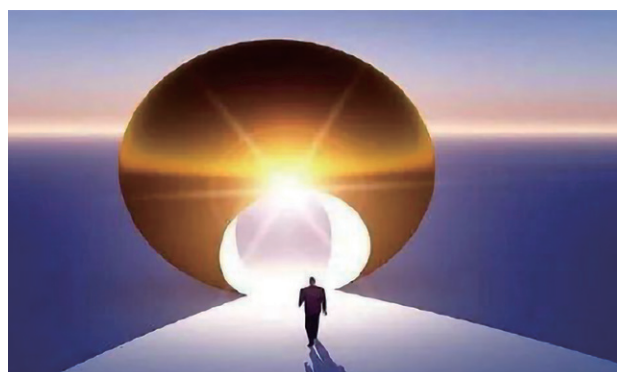
Philosophy begins in Wonder (Aristotle) 追求智慧的哲學起源於人的好奇心，這是亞里斯多德 (Aristotle) 在《形而上學》中明確提出的觀點。他接著解釋道：「一個有所迷惑與驚異的人，每自愧愚蠢；他探索哲學只是為了擺脫愚蠢，顯然，他為求知而從事學術，並無任何實用的目的。」強烈的好奇心能夠使人的求知欲跳出功利主義的牢籠，所謂「非關因果方為善，不計科名始讀書」，說的是這層意思。

「洞明世事」、「練達人情」，就等於能夠充滿「學問」、善寫「文章」，亦即能充滿智慧地行走江湖，長袖善舞，八面玲瓏。然而，這些大道理、大學問並非容易掌握的。

## 洞察力就是透過現象看本質

當今做人處世，除了要有智力商數 (Intelligence quotient) 外，也要有情緒智商 (Emotion quotient) 及逆境智商 (Adversity quotient) 等等。很多人也有足夠的智商處理事情，但情緒智商及逆境智商等卻未必足夠，因此在待人接物、人際關係上可能容易碰壁。

人們習慣把學生一分为二，成績好的就是好學生、考得不理想的想當然就是壞學生〔筆者正是〕。如此類推，高學歷、知名學校畢業的就是好人才；能進大公司上班的必定是有能力的；而位高權重的人說話一定是金科玉律、不可違背的。這個世界到處充斥著如此這般的思維模式，



以致於我們看待事情時未免有失偏頗，甚至落入了僵化的死胡同（走不通的巷道 dead end）而不自知。

事實上，人情世故與進退應對，是書本與課堂上無法學到的。尤其是做人，它是一門高深的學問，是很多人窮其一生依然無法到達的境界。它必得要經過不斷的觀察與學習；多了份心思與努力，甚至比常人多了份洞悉一切的慧眼，才能將那深沉複雜的人心摸得透徹。

善用三十六計融和於物業管理的工作中，因此有那麼一種人，他總是通情達理、處世圓融；事事玲瓏剔透、得心應手，這世間萬事有了它，就能事事處理妥貼、讓人心悅誠服。這種通透與練達，可不是長篇累牘可以描述得清楚的，它可是一生智慧的結晶、是最上乘的深奧文章。

## 如何能善於處理人際關係

在工作環境中，首先要建立自己健康形象，充滿自信及擁有正能量；在團隊中要相互合作，要建立健康界線，也要不怕吃虧，發揮團隊精神；要做到面面俱圓，又能維護個人原則。這些學問當然要下功夫磨練，同時也會受個人性格因素所左右。因此能做到曹雪芹所談到的境界，真的不容易。

閱讀經典培養溝通技能是寫作此文的目的。《紅樓夢》人物多達 975 人，自成一個小型社會，人際關係繁複多樣，曹雪芹刻畫人物，唯妙唯肖，亦以慧眼洞悉人際互動之微妙，其語言表達之精練與美妙更不在話下，實為溝通藝術的寶典。凡讀過《紅樓夢》的人，大概都會感到曹雪芹不僅是個傑出的小說創作家，還是一個出色的園林設計家。

他把語言做為音符，像音樂家那樣譜出了「大觀園交響曲」，又把語言當做色彩，像美術家那樣畫出了「大觀園圖」。可是，曹雪芹始終用的是語言藝術，他是在寫小說，寫大觀園，他把文學、繪畫、園林等藝術都揉合在一起了。

## 《紅樓夢》中王熙鳳的管理學

王熙鳳，人稱「鳳姐」，「渾號鳳辣子」，是賈璉的妻子，賈母的孫媳婦。當她在賈母面前時，她是個恭順體貼、聰明能幹的媳婦；在丈夫面前，她是個大醋缸，一個善妒的母夜叉；在賈寶玉等眾兄弟姊妹面前，她又成了個美麗、聰明、通情達理的女人。如果「鳳姐」是當今物業管理客戶服務的從業員，必獲選「最佳客服員工獎」。例如香港康樂管理協會每兩年會舉辦一次「住宅會所管理大獎」比賽。近期兩個組別的金獎，分別由「瓏璽會所」與「銀湖·天峰皇殿會所」奪得。

各種研究王熙鳳中，唯一不變的就是她那精明能幹的特質，只有如此聰明絕頂的人才懂得巧妙地在不同的場合和不同的人面前換上最適當的面具去應對。大體來說，她具有虛榮陰險、貪財毒辣的性格特質，同時又學識豐富、思想敏銳、手腕靈活，在複雜的大家族中，每每能「上承其歡，下顯威勢」，處處展現過人的才幹。現今社會能夠在風雨飄零的環境下生存，所謂：物競天擇，適者生存；大觀園就是物業管理的大環境中的一個寫照。也因為這樣機智幹練的身段，讓她可以將其早已搖搖欲墜的賈府，還維持了好一段風光的面貌。詳細從各個角度來分析王熙鳳的管理之術，大致上可分為「下、上、內、外」四個方向：

### （一）對下屬的方式

從鳳姐一到寧國府就可看出，她對於下人自有她的一套辦法，原本千頭萬緒、亂哄哄的寧國府，在王熙鳳到來後立刻便有了改變，經過她的分配，眾人分工，各攬其事，各種經手的東西各人負責，這一下那些偷懶耍奸的，乘機混東西的，都收斂起來。有一個僕人遲到，鳳姐藉此嚴罰，殺一儆百，果然再無一人敢違吩咐，俱都「兢兢業業，執事保全」。由此可見她對於下人採取的是絕對權威的統治方式，古代君王具備的法、術、勢，她可是一樣也不缺，難怪下人們對她如此的為命是從。

當今客服高質素的顧客服務：

- 滿足客戶需要，為下屬提供適當的訓練及監管以及配合公司策略。
- 它本身所擔任的角色及應有的管理及督導技巧，以協助督導人員能掌握所需的技能，從而提升他們在行業中的競爭力以配合行業的未來發展。

### （二）對上級的處理

王熙鳳懂得揣測上意，以甜言蜜語來討歡喜，以第五十四回的元宵節橋段為例，她就曾說：「依我說，誰像老祖宗要什麼有什麼呢。我們這不會的，豈不沒意思。依我說也要雅俗共賞，不如誰輸了，誰說個笑話罷。」，這個馬屁拍的雲淡風輕，而且大家都知道鳳姐本身就頗有幽默感，可以將大家的注意力轉移到自己身上。她在為人上的確很有一套，也很清楚該怎麼對待年長者，這點應該對她地位的奠定，確實有所助益。

現在客服落實公司各級崗位人員的職責、公司的要求：

- 有賴督導人員的管治及推動能力。
- 帶出保安業之督導人員在日常工作上所面對的困難，用深入淺出的方法解釋行業對督導人員的要求。
- 有機會發展所長，升級加薪。

### (三) 對內部的管教

對於賈府內眾姐妹，鳳姐雖不能稱上多細心照顧，但她可以很清楚看出每個姑娘不同的性格，以適當的態度來關心每位女孩，所以賈府中的女孩們大多對她抱持不錯的感覺，在這個上下幾百口人的大家庭裡，唯有她能八面玲瓏，處理極複雜的人事關係。作者曹雪芹就曾形容她：「金紫萬千誰治國，裙釵一二可齊家」。可見她對於人事關係處理，的確十分有自己獨到的一份見解。

當今客服督導者需要擁有：

- 溝通技巧、管理技巧、領導技巧。  
主管需要具備以下能力，以有效地應付各種問題：
- 行業知識、管理知識、領導技巧。  
今天客服從業員流動性高，讓新人有可發展機會：
- 本港基建及物業項目愈來愈多，市場對物業管理人手需求與日俱增。
- 只要新人願意投入工作，晉升前景與薪酬皆不俗。

### (四) 對外部的陰險

鳳姐可以說是當時的「高利貸討債集團」，將下人僕婦的月例錢拿出去放債生息；弄權鐵檻寺一次收銀三千兩，活活弄出兩條人命來，都是在她掌權之下搞出來的血淋淋例子。又說到計賺尤二姐的橋段，更是令人心驚，那一步步盡都是設好的圈套陷阱，她自己不動聲色，一口一個好妹妹，卻折磨得尤二姐吞金而死，再次顯示出鳳姐陰險狠毒的一面。從賈家人的角度來看，王熙鳳可能是一個好媳婦、好姐姐和好管家，但在外人眼裡，她是一隻不折不扣的黑寡婦，給大家學習中一個反面的教材。

現今客服督導者；在衝突處理及調停的方法：

人與人的相處中，難免存有衝突，「處理不當」是關係惡化的主因。以下提供一些例子，建議，以及簡單的步驟，以供參考：

- 大多數人在處理衝突中，是「對人多於對事」：
- 他們著意要打敗對方，要勝出，這是雙方難以達成協議的主因。
- 我們每個人，心中都有一道方程式，用以計算在衝突中「誰多讓誰」：
- 我們總希望大家是「均等」的，即 50 / 50。
- 沒有人希望自己經常是一個輸家。
- 因此，督導人員應正視衝突，如：
- 先處理雙方的情緒。
- 聽取雙方面的解釋，從中協調。
- 使用「和諧談判技巧」：
- 必須注意的是「人與人的關係」。
- 最好的結果，是「雙贏結果」。

### 王熙鳳的對外部的陰險手段，在當代香港法庭可被控告的罪證

根據普通法和香港法例第 212 章《侵害人身罪條例》及 201 章《防止賄賂條例》第九條代理人的貪污交易的罪名。



《紅樓夢》王熙鳳



《紅樓夢》大觀園

### [世事洞明皆學問 人情練達即文章] 應用指南

#### 甲、文昌星君 文昭日月 關武帝君 武鎮山河

文昌星君：一般認為他是主管考試、命運，及助佑讀書撰文之神，是讀書文人、求科名者所最尊奉的神祇。其受民間的奉祀，從周朝以來，曆代都相沿制訂禮法，列入祀典。（文昌星君·文昭日月）

關武帝君：姓關，名羽，字雲長，誕生於桓帝延熹三年（西元一六〇年），關聖帝君一生正氣浩然，義凜千秋，好讀左氏春秋是中華民族所崇拜之「武聖」，其一生忠君愛國，待人至信事反仗義，謹守「孝悌忠信禮義廉恥」八德，為一千八百多年來的代代中國子民寫下歷史上永不磨滅的忠義典範。儒門學子尊奉為五文昌之一，鸞門即稱為「關恩主」，領導諸神開壇闡教、渡化眾生。（關武帝君·武鎮山河）



文昌星君



關武帝君



位於香港上環荷李活道的文武廟，由文武廟、列聖宮和公所三幢建築物組成，約於1847年至1862年期間落成，由坊眾管理。當時文武廟不僅是供奉文、武二帝的地方，也是華人議事及仲裁的場所。1908年香港政府頒佈《文武廟條例》，把文武廟及其所屬廟產撥交東華醫院管理。

## 乙、文宣興業 制定法則 上呈下達 以儆效尤

### 【文宣興業 制定法則】的應用

應用文就是「應」付生活，「用」於實務的文章，是我們直接用來辦事的一大類文章類別。

應用文用途廣泛，名目繁多，從一般書信到路標、商標、廣告、招牌、啟事等。應用文，是個人或機關、團體相互間，因公因私往來而使用之各種特定的文字格式。

因地域、習慣、外來影響和使用語言等原因，不同國家、地區在行文格式和用語風格上存有很大差異。

現代中文應用文，就有(台灣)式應用文、大陸(內地)應用文、(香港)式應用文、(新加坡)(馬來西亞)應用文、(美國)(加拿大)應用文等。

台式應用文較傳統，文字用繁體，內容偏深奧，格式多沿豎式。雖然規範但有些陳舊過時，已不適應國際潮流。

大陸應用文在格式上有創新，橫排為主，較為科學，文字已簡化，易寫省時。但套話口語多，平鋪直敘，顯得生硬，商業色彩和人情味略嫌不足。

港式應用文受西方和外來影響較大，格式五花八門，自由發揮，極不規範統一。但它兼收並蓄，並不斷變革完善。

### 應用文特點

1. 有確定的寫作對象
2. 具體真實，適用於特定範圍
3. 內容實用
4. 有固定格式
5. 講究遣詞造句

## 應用文種類

### (一) 書信

又稱書、啟、箋、牘、簡、札等。是人們以書寫於紙張(或其他的文字記錄體)的文字、圖像為內容的一種交流形式。在中國古代，也簡稱為「書」或「尺牘」等等，在例如司馬遷給朋友任安的一封信被稱為《報任安書》。「尺牘」最早見於西漢典籍，司馬遷的《史記·倉公列傳》云：「緹縈通「尺牘」，父得以後寧。」古時書信稱作尺牘，是因為當時書信所用竹簡或絹帛長約一尺，故有此說。

因為它使得「說」和「聽」可以不在同時、同地進行。中國南朝有諺云：「尺牘書疏，千里目也。」這也同時意味著，書信從發信人到收信人可能需要一個投遞的過程，才能實現這一異時、異地的「聽」「說」交流。在現代，絕大部分的信件是通過郵局投遞、寄送的。而在郵局出現之前，信件大多由私人傳遞和送達，承擔這項任務的人在中國古代被稱為「信使」、「信差」。書信由箋文和封文兩部分所構成。箋文即寫在信箋上的文字，也就是寄信人對收信人的招呼、問候、對話、祝頌等等。箋文是書信內容的主體，書信的繁簡、俗雅及至其他方面的風格特徵，幾乎都由內容主體決定。封文即寫在信封上的文字，也就是收信人的地址、姓名和寄信人的地址、姓名等等。封文是寫給郵遞人員看的，使郵遞人員知道信從哪裡來，寄往哪裡去；萬一投遞找不到收信人，還能將信退給寄信人。完整的書信應該是箋文封文俱全，並且將箋文裝入寫好封文的信封內，然後將口封好付寄的。

### (二) 便條

又稱便條紙，是類似筆記的信條。怕忘記的事情、待辦事項、整理行李時的物品清單或隔天要買的菜及日常用品等等，都可以利用便條紙做記事。便利貼是便條紙的一種，可以貼在任何醒目的地方，以便於提醒自己要做的事情。

在辦公室普遍亦會用便條紙記事和傳達訊息。較常見的是，有人打電話找一位同事，剛好該同事離座，負責接電話的同事便會記下來電者的名字、電話號碼、來電時間，有時會連同簡短訊息，寫在便條紙上，貼在離座同事的桌上。

學生也會經常使用到便條紙。當教師上課補充的筆記較多時，許多學生會將重點及筆記記錄在便條紙上，再將該便條紙黏貼在與課文內容相關的頁面上。

有時便條紙也會作為書籤使用，以記錄自己的閱讀進度。

另外，當你無法親自提醒或告訴某人某一件事的時候，也可以使用便條來提醒或告知某人你想傳達的訊息。

### (三) 說明書

或稱作使用手冊，是產品製造者介紹產品的內容、指導用戶使用它的產品而編寫的，又或是向讀者、用戶、觀眾介紹某種讀物、或戲曲、電影的事故情節，演員陣容等的文字材料。

說明書將產品使用過程中要求和注意事項標示出來了的，便於用戶使用。

### (四) 申請書

是個人、單位、集體向組織、領導提出請求，要求批准或幫助解決問題的專用書信。

分類：申請書的使用範圍相當廣，種類也很多。按作者分類，可分為個人申請書和單位、集體公務申請書。按解決事項的內容分類，可分為入團、入黨、困難補助、調換工作、建房、領證、承包、貸款申請書等。

注意事項：

- (a) 申請的事項要寫清楚、具體，涉及到的數據要準確無誤。
- (b) 理由要充分、合理，實事求是，不能虛誇和杜撰，否則難以得到上級領導的批准。
- (c) 語言要準確、簡潔，態度要誠懇、樸實。

### (五) 會議記錄

是舉辦會議或聆訊時由專人撰寫的書面記錄，以供日後參考。會議記錄的內容通常為會議召開時的過程、討論的事項、與會者的提問、答覆、發言、與會者名字以及會議做出的決定。會議記錄中提煉出的概況和主要議定事項的文件可稱為會議紀要。

法團每次業主大會，有關會議過程的會議紀錄，須由主持會議的人核證，確認為會議過程的真實紀錄。條例附表 3 第 6(1) 及 (2) 段，管委會秘書須在有關業主大會的日期後的 28 天內，將經核證的會議紀錄連續 7 天展示於建築物的顯眼處。

### (六) 啟事

機構團體或個人向一般人士公開陳述意見、宣佈事實或徵求事項的文件。

結構由三部分組成：發佈團體、啟事主題及「啟事」二字；必須置中。

正文之行文必須簡潔。若主題為提出要求，必須於正文結束前加上致謝、酬勞及聯絡方法。

### (七) 日記

是以日期為排列順序的筆記。一開始的日記是人們用日記來記錄天氣、事件一直到個人心理感受以及思想深處。日記可以是記錄將要做的事情的，也能記錄已經發生的事情和心情。

中國的日記源遠流長，有「日錄」、「日曆」、「日譜」、「日誌」、「日談」、「日注」、「計日」等不同稱呼。目前學界認定中國最早的日記始於西漢。經學家俞樾認為日記起源於東漢，如馬篤伯《封禪儀記》，就已逐日記敘登泰山之事。宋朝是書寫日記的繁興期，北宋時期的政治人物大多有寫日記習慣。

南宋流行「旅遊日記」和「出使日記」，如陸游和范成大的日記，日本、美國分別有譯註本或研究論著出版。元代郭昇的《客杭日記》，落筆必先寫氣象：如「初三日，雨」、「初六日，晴」，與現代日記無異。清代李慈銘日記逾百萬字，薛福成《出使四國日記》(1890年)、梁啟超訪美《新大陸遊記》(1903年)對近代中國產生過巨大影響。到了 21 世紀，日記風氣式微，少數寫日記者包括台灣部落格作家 Mr.6 (本名劉威麟) 聲稱從 15 歲開始寫日記。

### (八) 演講辭

演講 (Public speaking) 又稱講演，正式的演講被稱為演說 (oration)，是指對公眾發表的說話，對於演講的技巧叫演講術 (oratory)。

根據個人風格，不少講者喜歡原稿照讀 (英語：manuscript speech)；另外有些喜歡即興發揮 (粵語俗稱「爆肚」，英語：impromptu speech)；甚至有些不依講稿演講，與現場觀眾雙向溝通，互相回應，打成一片，例如：比爾·柯林頓、巴拉克·歐巴馬等。

全世界各國不少政治家演講有時會有智囊團寫手安排講稿，政治圈常見，此舉是為避免不擅辭令的演講者於演講期間出錯造成誤會甚至造成政治風波，但可能使演說生硬，或一旦演講稿內容出問題，會使演講者十分尷尬。

歷史上赫赫有名的演講者包括：阿道夫希特勒，溫斯頓邱吉爾，馬丁路德金恩。

### (九) 新聞稿、記者稿

就是寫給媒體的書面報告，它涵蓋各種新聞事件，包括預定事件、人事變動、獎賞通報、新產品或新服務的推出、銷售業績等等。新聞稿能為記者要進行深度報道提供第一手資料，一般來說，記者都是先接到公司新聞稿，然後才考慮是否進行深度報道。

### 【上呈下達 以儆效尤】的應用

### (十) 報告

專指陳述調查本身或由調查得出的結論。報告可以是機關對其內部調查的結果，或由獨立的研究人員進行調查的結果。報告的風格與結構因應各個機構的慣例而有所不同。

正式報告的特點：報告應根據事實，遣詞用字講究客觀，邏輯性較強、有條理的結構。

- (a) 報告開始應先指出動機，通常以背景或導言作標題
- (b) 報告需包括調查所遵循的規則、條件標準
- (c) 報告要說明調查的範圍、規模和方法等步驟
- (d) 報告最重要的組成部分為調查結果
- (e) 報告最終應得出調查結論，對調查的發現做合理解釋
- (f) 報告中如果發現問題所在，要提出解決該問題的建議

由於報告種類千變萬化，報告格式及方法亦是多元化，上述特點因沒有必然性而只能用作參考，如：一般情況下，相對於讀書報告，把「調查結果」、「建議」等方面，用於工作報告，或市場調查報告較為合適。

### (一) 巡邏報告的職責內容

1. 負責按巡邏路線（可能有固定又或無固定、打鐘路線）進行巡邏檢查，做好巡邏數據的采集及巡邏記錄。
2. 對管理區的重點部位、死角及消防設施，不定時進行巡視檢查。
3. 對巡邏過程中發現不安全隱患或不符合規定的情況，須及時上報和處理。
4. 勸離無故滯留在巡邏區內的人，對巡邏時發現的可疑人應作及時盤查、勸離或監控，並報告控制中心或報警要求協助。
5. 按規定程序處置突發事件。
6. 協助其他崗位人員做好安全保衛工作。

### 物業管理電子巡邏報告內容

1. 詳細報告包括巡邏日期、時間、巡邏路線。巡邏次序、巡邏速度、缺巡事項、巡邏人員。巡邏棒、巡邏點、事件。
2. 自動選出不正確巡邏記錄。
3. 簡易報告，精簡列出巡邏事項，方便主管檢查。
4. 資料儲存：可用文字檔輸出及儲存、可以產生雙重資料庫，防止資料流失。



### 手機是有效提高巡邏人員效率的系統

1. 巡邏系統能準確記錄巡邏人員的巡邏時間。
2. 主管人員可以通過已安裝巡邏系統 APP 的手機。
3. 實時了解巡邏人員的工作情況。
4. 對有關問題做出即時處理，提高效能。

### (二) 投訴事件報告的職責內容

1. 開端：對發函人的來函表示謝意，並引述投訴的資料，如投人、日期等，及表示已對事件進行調查。
2. 主體：事件的調查結果。  
若投訴屬實，應：
  - (i) 承認錯誤並道歉
  - (ii) 解釋出錯原因
  - (iii) 提出補救法
  - (iv) 交代有關人員或事件的處理若投訴不確，應：
    - (i) 否認錯誤
    - (ii) 澄清事件
    - (iii) 說明調查程序
    - (iv) 重申立場
3. 結尾：道歉（投訴屬實）/ 感謝對方提供意見（投訴不確），並提供聯絡、加強溝通的方法。
4. 署名：一般含有公司的名稱及負責人的職銜。

### 投訴信是為了澄清、解決問題，希望有關方面加以改善而寫的

因此信中應：

- (i) 客觀地陳述事實
- (ii) 用詞要準確，語氣要堅定
- (iii) 不宜過份尖刻，免得惹人反感

答覆投訴信則應：

- (i) 語調溫和，措辭得體要正視問題所在
- (ii) 考慮對方的需要
- (iii) 公平公正，避免主觀判斷

### (十一) 警告信

是一種嚴肅的文件，例如是白紙黑字的信件。由上級交下級，提點收件者（下級）某些事項、活動或行為操守與組織政策方針涉嫌已經不配合，並要求收件者注意及改正。

警告信內容或許會明示或暗示，若果有關出軌行為再發生或不及時修正，組織當局將會有進一步處置決定，例如記過、留案底、罰款、開除、法律行動等。

在人事管理上，收警告信或許是溫馨提示，又或者是最後通牒。發信者通常要求收警告信者即時簽收，因為僱主或許可以因此證明，該下屬被警告無效，故意再犯，最終被合理解僱。

業主立法法團發信給違章業戶，警告當事人要立刻改善或執行住戶的大廈公契責任。

## 警告信的示範格式

Ref : WARNING-XX-XX-123

敬啟者：

### 警告信

本人是客戶服務部主任 XXX，於 2012 年 1 月份，接連收到多封 XX 花園不同住戶的投訴信函，投訴當事人 A 座夜更保安員陳大文工作態度惡劣，經調查後發現實有其事。

根據投訴人的指控及翻查當時的錄影帶：證明當事人經常在工作崗位看報紙、聽收音機及用私人電話，及有陌生人跟隨住戶入大廈時，並沒有進行截查及確認身份的工作。同時，有住客苛責閣下的行為不當時，更會惡言相對。

根據上述的指控，當事人嚴重違反保安及服務條例 (460) 裡面的疏忽職守條款：「保安員的職責是防止未經許可人士進入本大廈，違反者可被吊銷保安員證及最高可罰款一萬元及入獄三個月。」

當事人雖然已由直屬上司口頭警告，及在事件報告中承認自己的錯誤及向住戶道歉及求情，但事件十分之嚴重，直接影響公司的聲譽，為了崗位紀律及以儆效尤！特函最後警告信，要求閣下改善工作態度，否則馬上革職。特此通知。

此致

A 座夜更保安員 陳大文

XX 物業管理公司  
客戶服務部主任  
XXX 先生 代行  
二零一二年月 X 日

副本：人力資源部經理 XXX 先生

### 丙、文章八斗 陳述因由 彰顯綱紀 起死回生

中文寫作題：試用不少於 30 個中文字（不包括標點符號）簡述《你心目中的理想工作》

範例一（抒情式）	範例二（陳述式）	範例三（議論式）
「溫柔的笑容、大方的舉止和有禮的問候」，是客戶服務員的型象。我的理想工作是穿著整齊制服為客人服務。	我心目中的理想工作，是要有晉升的機會，工作環境舒暢，薪酬合理，要合乎自己的興趣，還要有關懷我的同事。	職業無分貴賤，天下沒有一種行業是絕對尊卑，只要對社會有貢獻，如老師、警察等為眾人無私奉獻者等等皆是。

### 最後的陳述

物業管理三十六計之《世事洞明皆學問，人情練達即文章》的感慨！

社會根據受教育程度選拔人才；人通過受教育實現社會地位的變遷。教育伴隨著人類社會的產生而產生，隨著社會的發展而發展，與人類社會共始終。對教育的定義，各國學者認識不同。如美國的杜威說：「教育即生活及成長的經驗。」英國的斯賓塞說：「教育為未來生活之準備。」又或更具體地把學校教育也視為啟蒙及為公民參與國家選舉作準備。

國父孫中山之五權憲法，正式成立考試院，掌管國家考試及公務人員事務等教育及培訓的工作。

### 孔子的教育洞察力

1. 有教無類：人都有受教育的權利。
2. 因材施教：了解學生根據不同的人與個性，進行恰如其分的教導。
3. 實事求是：知之為知之，不知為不知，是知也。
4. 知行合一：學而不思則罔，思而不學則殆。
5. 學以致用：知百工居肆，以成其事，君子學以致其道。

本人楊老師更加強調：「為社會培訓精英，為香港儲備人才，士不可以不弘毅，任重而道遠。」

備註：有關文章圖片來源及編寫法律責任皆由楊啟明老師負責。