

1. 管理業務実施上の留意点

管理業務内容	実施上の留意点
(1) 受付等の業務	
入居者への訪問者対応	1、分譲用パンフレット等を利用して、各階平面図に入居者名を記載しておく。 2、来訪者には、礼儀正しく、丁寧に應對し、服装は端正にして、粗暴な言動は慎む。 3、来訪者には、訪問先、用件、訪問者の名前を聞き、マンションに無用の者でないことを確認して、入館を許可する。
入居者のプライバシー保護	1、外来者や電話での問い合わせで、入居者の家族構成や電話番号を漏らさないこと。
物品販売員や新聞勧誘員への対応	1、管理組合規則で入館させることができない旨を告げてひきとらせる。 2、この場合には、無用のトラブルを避けて、丁寧に應對する。
(2) 入居者との対応	
入居者との対応	1、集会室等の申込みを受付けるときは、あらかじめ使用予定表を作成しておいて受付ける。 2、自動車駐車場の受付は、依頼者に自動車保管場所使用承諾証明書を手渡し、必要事項の記載をお願いして、記載後の書類は会社の担当課に送付し、その手続きを依頼する。
(3) 電話の対応	
正確な聴取と記録	1、メモ用紙は常に準備しておく。 2、用件は正確に聴取して、相手の用件終了後に、必ずその要旨を復唱して相手に確認する。また、忘れないようにメモを取っておく。
対応の態度	1、まず、受話器を取ったら自分のマンション名を告げ、相手の名前を確認する。言葉遣いには十分注意して失礼のないように通話する。不明の事項については、はっきりと「わかりません」と答える。
自分の権限以外の事項	1、自分の権限でできない用件については「 からお答えさせるか、自分が問い合わせさせていただきます」と返事する。
終話時	1、用件が済んだら「失礼します」と言い、相手が受話器を置いてから、受話器を元に戻す。
(4) 拾得物の取扱い	
拾得物の掲示	1、マンション構内での拾得物は、拾得者が24時間以内に管理員に届ける。受付けた管理員はこれを掲示板に掲示して、7日以内に所轄の警察署長に届出なければならない。掲示の方法は金銭の場合は金額を記載しない。
遺失者があらわれたとき	1、掲示期間内に遺失者があらわれたときは、遺失物が金銭である場合、金額を聴取して、間違いがないと認めたときは、遺失者に金銭を返還する。
拾得者への通知	1、遺失者に遺失物の返還をしたことを拾得者に通知する。
報労金	1、遺失物の報労金は、遺失物法では遺失者は拾得者に5～20%の報労金を支払う義務を規定しているが、これは警察機関の行うことであり、管理員は当事者間の話合いに委ねること。