

# 新

[HTTP://WWW.TFWY.COM.CN](http://www.tfwy.com.cn)

# 视野

NEW EYE SHOT

[ 2022年8月/总第138期 ]

2022

8月



中海海洋建设开发有  
CO MARINE CONSTRUCTION & DEVELO



主办 | 天津天孚物业管理有限公司

# 安全常识之燃气安全 的重要性

燃气具有清洁、发热量高、使用方便等特点，但是，使用不当就会发生火灾、爆炸和使人窒息的严重安全事故。近几年来，随着燃气行业的快速发展，尤其天然气管道化的普及，燃气运行安全应当引起我们的高度重视，近期全国燃气事故频发，燃气安全再敲警钟。燃气安全关系到千家万户，与人民群众生命财产安全息息相关。日常生活中，提高安全防范意识，掌握燃气安全用气常识十分重要。市民朋友在使用燃气时一定要注意以下事项：

## 一、安全使用燃气的“七对策”：

1.使用燃气时要近距离看护；2.使用燃气后关阀断气；3.平时勤检查；4.注意通风换气；5.灶具符合标准；6.定期更换胶管；7.建议选用金属波纹管。

## 二、检查燃气泄漏“四技巧”：

一抹：任选肥皂、洗衣粉、洗涤剂三者之一，加水制成肥皂液。涂抹燃具、旋塞阀、燃气表等地方，有气泡鼓起的部位就是漏气点。二听：一般燃气泄漏时，会发出轻微的“丝丝”声，如果家中听到类似声音一定要留意，及时进行检查。三闻：如果市民在家中间闻到了类似臭鸡蛋的味道，则可能是燃气泄漏了。这是因为天然气中加入了臭剂来提醒市民漏气发生。四看：在完全不用燃气的情况下(关闭灶具和热水器)，查看燃气表的末位红框内数字是否走动。如走动可判断为燃气表阀门后有泄漏(如气表，灶具和热水器连接气表之间的胶管，接口等地方)。

## 三、家中燃气泄漏的应急措施：

1.异味明显，断气通风。2.电气设备，禁开禁关。3.迅速离开，以防中毒。4.关闭阀门，及时转移。5.及时报警，抢险抢修。

#### 四、使用燃气“十严禁”：

1.使用管道气的用户，厨房内严禁使用瓶装液化气或生煤球火。2.在厨房内严禁堆放易燃易爆物品，谨防火灾和爆炸事故发生。3.燃气设施周边严禁燃放烟花鞭炮，切勿在燃气设施上拴绑绳索、电线或吊挂物品。4.燃气用户严禁擅自增、改、迁、装燃气设施和燃气计量器具。5.严禁占压、覆盖燃气管道设施。6.设有燃气管道、燃气器具的房间严禁改做卧室、客厅和卫生间。7.燃气管道、阀门、燃气器具等燃气设施严禁密封或暗设安装。8.严禁擅自移动、覆盖、涂改、毁坏、拆除燃气设施安全警示标志。9.严禁非法使用燃气设施和盗用、转供燃气。10.严禁擅自开启或关闭阀门箱和燃气表箱，破坏燃气设施。

#### 五、燃气失火的处理方法：

首先要沉着、冷静，根据火势大小选择灭火方法，千万不要惊慌。

1.如火势较小时，首先应想办法切断燃气管道的表前阀门(如用湿布等把手裹起来，以免烧伤、烫伤)。同时用湿棉衣被冲浇或覆盖在燃烧物上，使火熄灭。如用户家中备有灭火器材，则可用干粉或泡沫猛喷火的中心部位，使火熄灭。2.如火势较大，无法关闭表前阀门时，用干粉灭火器喷射火源，火灭后再迅速关闭表前阀门。3.如火势太大，一时无法扑救时，应及时逃离现场，并立即拨打火警电话119及燃气公司抢修电话。4.建议用户家中自备干粉灭火器，有备无患。

目前，燃气管道及燃气设施大部分为新建，从思想认识上有所放松，不注重燃气安全意识的培养，具有一定的侥幸心理。燃气安全稳定运行是燃气企业发展的前提，由于燃气的易燃易爆，操作要求严格，如果安全意识不高或者操作出现问题，就可能颠覆企业的前程。近几年所发生的燃气泄露、爆炸所引发的惨痛事故，告诉我们，只要人人注重安全，做好安全措施，按照规程操作，一切安全事故都是可

以避免的。燃气管道进入了千家万户，燃气安全隐患逐渐增多，燃气安全管理任务日益繁重，加强燃气安全运行管理势在必行。天然气已逐渐成为我国经济发展的支柱能源，现在处于快速发展期，但燃气安全管理上往往存在着许多潜在的危险因素，变被动为主动，总结经验教训。注重事前的安全控制，坚持科学化的安全管理，坚持“安全第一、预防为主”的方针，防患于未然，警钟长鸣，时刻警惕着，让安全管理成为一种习惯，让一切隐患消灭在萌芽状态。

# 夏季工作安排

夏季是一年当中气温最高的时期，这期间内陆地区干燥酷热，沿海地区潮湿闷热，大部分地区的降雨主要集中在这段时间里，各种灾害性天气，例如雷电、冰雹、雷雨大风、洪涝、干旱、台风等也都多发生于此时。

物业工作的安排、部署与季节的变换有直接的关系，根据季节的不同特点，及时采取有针对性的管理和服务措施，能够有效降低管理风险和服务成本，从而保证了业主的正常生活和良好的物业服务品质。

## 一、防汛和防台

防汛和防台工作重点做好编制预案、物资准备、设备检修、信息通报等，雨季前做好排水设施的检查、疏通，如明沟、雨水井、天台排水口等，并做好防台、防汛知识宣传、安全提示和预警通报工作。

## 二、防潮和防滑

由于夏季是多雨季节，空气湿度较大、地面容易产生短暂积水，因此，处于地下部分的设备设施、材料容易发霉、设备容易损坏，应加强对相关部位的检查，定期开启除湿机或通风，电气设备进行短暂通电启动；其次，加强车库出入口、楼梯间和门厅及大门的防滑措施，保洁、保安等现场服务人员做好提示工作，必要时铺设防滑垫及防滑安全提示。

## 三、消杀和灭杀

夏季垃圾量大，尤其是瓜果处理量较大，而且容易发酵，一定要做好垃圾的收集和清运工作，加强垃圾房和垃圾容器的清理和消杀工作；其次做好公共区域的蚊蝇、蟑螂灭杀工作。

## 四、防雷和防暑

夏季是多雷季节，一定要按照有关政策要求及时做好避雷检测工作，提示业主和员工注意防雷安全，做好监控系统、火灾报警系统、计算机等防雷接地的检查和维护；保安、保洁等室外暴露的岗位要采购些防暑降温物品，防止员工中暑，合理做好员工的排班。

## 汛期当前 坚守家园

极端天气是对城市的考验，也是对服务的检验。防汛是一项长期持续性的工作，关系着我们的正常生活秩序及生命财产安全。

雨季已经来临，园区防汛工作刻不容缓。暴雨来前，我们提前部署、提前防范，严阵以待。暴雨来时，我们齐心协力、冲在一线，为园区企业保驾护航。

秉承着“未雨绸缪，有备无患”的工作宗旨，我们积极筹备防汛物资、开展防汛综合演练、全面排查安全隐患，以精益求精的专业操作、细致入微的工作态度，守护着园区的和谐与安宁。

### 防汛演练 充分准备

汛期来临前，提前对园区所有在岗人员进行专业全面的防汛演练，增强防汛安全意识，提高快速反应和协作能力，不断完善应急预案、措施，做到有备无患，确保园区内的物资财产安全。

### 严密排查 消除隐患

天大科技园项目安排工程部人员严密检查，保证设备设施正常安全运行。

加大秩序人员巡视小区的力度，在地势低洼处布置挡水板、防汛沙袋，消除隐患、构筑第一道防线。

### 检查堵漏 抽水疏导

防汛工作需要细致与周到，安排园区在岗人员对每个排水口逐一排查，及时清理保证排水通畅。提前部署，周密防范，切实保障防汛备汛工作有力有效。

### 应急抢险不懈怠 众志成城守家园

暴雨如期而至，我们紧急启动防汛应急预案，立即开展暴雨抢险工作，齐心协力守住安全阵线，保障业主安全；同时，我们增派园区巡逻岗，保证24小时全覆盖巡查，确保准确了解园区每一处雨情，发现积水，第一时间做好疏通……

园区里，都能看到在暴雨中坚守的身影。在全员的努力协作下，园区雨水管网基本无积水，排水系统正常运行。

风雨中践行着“服务为本”的承诺，严格执行人防、物防、技防三重防范系统，给园区企业最安全的保障，用亲力亲为的服务为园区企业遮风挡雨，精益求精护航生活，全力以赴守护安宁，共同构筑和谐平安的幸福园区。



## 秋冬季防火安全知识

随着秋冬季节的来临，天气逐渐变得干燥，加之用电、用气、用火现象明显增多，若操作不慎或使用不当，极易引发火灾事故。为了做到火患早排除、火险早报告、火情早发现、火灾早处理，在日常生活中一定要提高警惕，增强防火意识，注意用电用火安全，建议大家注意以下事项：

1.不随意摆弄电气设备，家用电器或电气线路起火，首先要切断电源，再用灭火器或水灭火，不可带电直接泼水灭火，以防触电或电器爆炸伤人。禁止电气线路老化或者存在超负荷现象，以免发生电线短路起火，更不能乱接私拉电线；

2.出门前必须将用电器具断电、关闭燃气开关、消除遗留火种，用电设备长期不使用时，应关掉开关或拔下插销；

3.严禁在易燃易爆物品存放地和其他一切禁烟区吸烟，纠正不良的吸烟习惯，不躺在床上或沙发上吸烟，不乱丢烟头，不携带火柴、打火机等火种进入山林；

4.发现火情后第一时间拨打火警电话119，说明详细地址、起火部位等关键信息；

5.掌握火场逃生的基本方法，清楚住宅周围、工作单位附近环境和逃生路线，火场逃生时保持冷静，不可乘坐电梯，用湿毛巾、手帕等捂住口鼻，尽量使身体贴近地面，弯腰或匍匐前进。



## 夏季防汛

夏季天气多变，暴雨常袭。为确保泰达国际学校项目安全度汛，项目管理处未雨绸缪，多措并举做好夏季防汛工作。

进入夏季以来，项目严格按照各级政府防汛工作要求，根据公司防汛统一要求和部署，高度重视，以保障学校师生生命财产安全为首要目标，贯彻落实安全第一，常抓不懈，以防为主，防、抢、撤相结合的方针，坚持“有汛无汛按有汛防，大汛小汛按大汛防”的原则，坚决克服麻痹侥幸心理，树立水患意识，始终把人民生命财产安全放在首位，做到思想认识到位、工作措施到位、组织责任到位，全面做好2022年防汛工作。

一、落实防汛工作责任制

二、采取有力措施，在汛期前消除防洪各种隐患

三、做好防汛抢险物资准备工作

四、落实抢险队伍

五、定期组织防汛演练，提高防汛忧患意识

众所周知，水火无情，对防汛工作更是一项需常抓不懈的工作，泰达国际学校项目全体员工将严格按照各项防汛工作要求全力以赴做好防汛工作，为学校的正常工作和生命财产安全提供有力保障。

## 疫情防控与服务提升

近期，天津市内疫情严峻，两天内累计确诊病例已超过40余例，面临着着的考验与压力。

为了进一步全面落实疫情防控工作，中交海建项目全体物业部门人员明确工作职责，管理部门更新规章制度，标准工作流程，强化疫情防控质量，不定期开展相关培训，加强落实和持续改进。

项目接待部协助门岗做好来访客人登记、询问工作，对收发文件进行消毒，对所有会议室进行卫生清理、开窗通风，对会议用品及茶杯彻底高温消毒、对防疫物资使用进行登记，及时与甲方做好工作对接，坚决做好大楼的第一道防护线，为业主撑起健康的保护伞。

物业公司是服务性行业，唯有不断提高服务质量，才是生存的基础，为所有业主提供高水平、个性化的服务，是企业发展的方向，也是在行业的激烈竞争中企业水平高低的重要体。

如何提升服务质量呢？可以从如下几方面入手：

### 一、关注细节，提升服务品质

管理学里有一个经典的理论：“魔鬼就藏在细节中”。对个人，细节体现着素质；对部门，细节代表形象；对企业，细节决定成败。

在每一个服务细节上做足功夫，建立细节优势。注重服务的细节和品质，通过优质的细节服务使业主的付出物有所值，甚至物超所值，把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡，这就是基于细节服务的高端品质。



## 二、夯实管理，提升品质

### 1、科学化、制度化、规范化、高起点

积极探索制定并不断完善一套覆盖各个方面的管理制度，使整个管理工作有章可循，有据可依，管理与服务走上科学化、制度化、规范化的轨道。

2. 加强治安防范，严格出入管理制度。

3.加强消防管理，做好防火工作。

4.提升项目整体形象，包括提升员工个人形象，办公环境，给客户一个良好的形象。

# 天孚物业泰达街下属社会化项目 积极行动助力泰达街创文创卫

天孚物业泰达街项目以打造最靓丽校园为突破口以“创建卫生学校，打造和谐校园”，优化校园环境，提高健康意识和健康水平，强化卫生清洁作业，努力开创学校卫生工作新局面。

开展清洁校园，美化环境服务活动。天孚泰达街项目物业全员协助泰达街搞好校内、校外周边环境卫生的整治及对烟头的拾捡，组织员工集中清理对校园外围周边、绿化带内垃圾、庭院内杂草及地面污渍、操场杂草杂物、停车场内进行捡拾清扫，对校门口大门及设施进行定期清洁，同时对楼内卫生进行死角清理，对校区四周及校内创文展牌进行加固等问题，确保垃圾分类投放、分类收集、分类运输，提高了周边的卫生标准。为营造洁、净、美的育口环境，学校严格落实校园卫口管理制度，定位、定岗、定标志，定期检查、消毒。针对校周边自行车停放杂乱无章的实际情况，秩序群力主动作为，规范车辆的摆放。通过对照上级下发标准，学习了解停车位摆放位置。

对校园教学楼外围墙面进行维修，粉刷地面标识及部分墙面，并且对学校硬件设施进更换、补充、维修。靓化了校园围墙，更换精美的宣传栏，使校园风貌焕然一新，创文窗外氛围浓厚。

做好垃圾分类，绿色环保显文明。为进一步优化校园环境，提高全体教职工、家长和幼儿的环保意识，泰达街各学校项目高度重视、精心组织，先后开展了垃圾分类我先行，禁烟控烟一起来，等主题教育活动。要求泰达街项目物业全员了解了垃圾分类的意义以及“创文明城市”活动中对垃圾分类的具体要求，认识日常生活中常见的垃圾分类种类，同时对同学们教室里可能产生的垃圾进行了现场的分类以保证教室垃圾分类的正确率。树立绿色生活，保护环境正确意识，纠正垃圾乱扔的不良行为，树立讲文明、爱环境、资源循环利用的新风貌。在营造绿色美丽校园、创建文明城市的行动中起到积极引领的作用。

积极开展灭蚊、灭蟑、灭蝇的活动，每次活动都做到有计划、有布置、有汇报、有总结，落实责任。

创卫工作的开展，泰达街下属社会化项目在上级有关部门的正确领导下，与时俱进，开拓创新，不断反思，总结经验，提高创卫实效，为全体师生创设整洁、优美的校园，学习环境。活动中，项目全员充分发挥不怕脏、不怕累、团结协助的精神，经过了大家的辛勤劳动，整个校园焕然一新，呈现出了一幅干净而整洁的画面，为同学们营造出了优美的学习环境。增强了同学们爱校、护校的责任感和使命感。师生们用实际行动为美化环境贡献了自己的一份力量。

## 做好会议服务工作

中国自古被称为礼仪之邦，凡事以礼待人，更要注重对来客、长辈以及领导。会议接待工作是工作系统的重要环节，接待工作水平能够集中反映一个企业的整体形象。会议接待服务工作简单且又繁琐。仔细周全得考虑做好了也可以达到事半功倍得效果。

时光飞逝，2022年已过大半，工作生活已告一段落，回顾这段时间的工作成果，我做出了一些工作小结。工作中，写工作小结可以推动我们的工作向前不断前进。每写一次小结，就是在不断进步与学习。

会议接待工作必须认真细致地做好接待前准备、接待中服务及接待后的工作，从而更好地发挥职能部门作用，服务热情，展示形象，展示出接待人员的素质和能力，接待工作要做到热情周到、耐心细致、规范有序、从而更好地完成会议接待工作，使开会的客人满意。

工作中根据区域岗位的分工，会议接待工作严格按照要求，坚持正确的严守纪律，加强学习，坚定信念，强化岗位责任感。在日常工作中始终以“高标准”要求自己，强化岗位责任感，圆满完成领导交代的各项工作任务。会议开始前我们会对每一个会议室进行仔细的检查，检查会议所需用品的卫生、数量、摆放、各个角落卫生，电子、照明设备，绿植摆放，空调温度，根据天气情况看是否需要降窗帘避免阳光刺眼。从而使领导有一个良好的开会环境。提高服务质量，做到熟悉每场会议。会议前熟悉会议时间，地点，名称，人数和会议使用相关物品，保证会议顺利开始，保持会场安静，及时为领导续水，会议结束后及时检查会场，检查有无客人遗留物品。认真完成领导交办的其他工作。

认真学习会议接待方面的专业知识和业务技能不断提高会议服务的能力和水平，认真务实，扎实做好各项本职工作。每一个微小细节都力求妥善、到位，确保会议期间不出任何纰漏，保障各项活动的顺利进行。

会议接待是一项繁杂的、需要细致对待的工作，每一场会议接待任务的顺利完成，需要接待部全体成员的共同努力。在工作中，严格遵守接待各项规章制度和接待工作服务标准，通过多看、多听、多想、多问、多做，熟练掌握接待工作的重点和要点把握关键环节，在点滴实践中逐步提高自己服务接待任务的意识和能力。

做好优质服务工作。在接待过程中，严格按照接待规则和流程操作，实行规范化、程序化服务，确保工作高效、有序、有条不紊。

当好助手，积极与部门领导进行交流，在工作上出现的问题及时汇报，积极改正工作中不足，使接待工作能够更加完善，对各种突发事件，及时提出并合理化解决。

在过去一段时间的工作中，我还存在许多不足，有时考虑不够周全，不够仔细，在接下来的工作时间里我会严格要求自己，在今后的工作学习中汲取经验和教训，认真加以解决和克服。同时，努力把各项工作做得更好。加强同事之间的沟通协调能力，提高我们的服务质量，让自己以最饱满的精神面貌服务好每一次会议接待服务工作。

## 我的第一次大型接待活动

2022年8月26日，宝信大厦项目迎来了第八届“中华思想史高峰论坛”接待会议。此次活动接待级别高、流程繁琐、接待标准高；接待部上下高度重视此次接待，以严谨的工作作风和 workflows、严密的服务标准和服务质量，完成此次接待活动。这也是我自入职以来参与的第一次大型接待活动，能看到每一位同事牢牢秉持大局观念和集体荣誉感，坚决遵守疫情防控服务标准，让我想起入职培训时，经理曾与我说过：接待人员的形象即是公司形象，接待人员的标准即代表着公司标准。

在此次接待活动中，我与同事们配合默契，紧急处理了很多我之前从未遇到过的突发状况，我们热情的对待每一位参会代表，从早上会前的“早上好”，到下午散会时的“您慢走”，为自带水杯的与会人员单独提供热水，小小的举动，我们送出了热情，得到了会场嘉宾和承办单位的一致好评，展现了良好的精神风貌和优秀的工作质量。这种获得感令我备感充实，也让我也更有信心、想要为未来的工作更加负责、努力，让今天的被肯定发生在以后每一次的会议接待中！



## 读《杜鲁夫给经理人的第一课》心得

公司赠发《杜鲁夫给经理人的第一课》这本书，拿到手中非常欣喜。集中时间认真读了此书，此书不仅谈到经理人的技能和知识只有从其管辖团队中获得更多的杠杆作用时，才是有价值的，而且还表达出经理人不需要多聪明，多熟悉业务，最重要的是如何把知识转化为团队绩效和产出。

书中的很多观念想法刷新或者说填补了我认知。例如：经理人必须有同时处理数件事情的能力，此外，还得知道何时该转移注意力，把精力放在当时最能促进整个组织产出的活动上。我们都具备聪明才智以及意志力，应该能克服“怕人觉得自己很傻”以及意见不被采纳的恐惧，从而能够参与讨论并有自己的主张。将办公室变为竞技场能培养下属的运动家精神：求胜但不怕输，并随时向自己的极限挑战，这是一个团队能不断前进的主要动力。一个人的工作成熟度会随着工作环境的改变而改变。一旦下属的工作成熟度有波动，你对她的“最佳管理风格”也必须随之变动。期望别人凡事都和你想的一样其实并不是件好事，在工作上我们主要追求的是绩效，而不是心里舒不舒服。

结合书中的内容，反思自己的不足之处主要有：

一是未曾与每一个下属好好沟通过工作目标，或者说只与一部分下属沟通过工作目标，而忽略了另一部分下属。书中提到“将目标明确地与下属沟通，加上告诉下属有效率的办事方式，正是‘授权’能否成功的关键环节”。因此，在今后的工作中，我需要加强对下属的目标管理。

二是书中关于“留人”的步骤和技巧也很值得学习，这也让我联想到自己今年的两次亲身经历。一次是我上司与我，另外一次是我与我的下属。特别是书中所说的辞职理由“你的爱将已经在不止一

个失眠的夜里将这套词儿演练过千百遍”。对此深有感触，每一个提出辞职的人，已经在多个无眠的夜晚纠结过。因此，需要关注下属每个时期的需求，这可以应用书中提到的马斯洛的需求层次理论来分析。

三是我计划将自己的工作列出周工作日程表，分析工作中高、中、低杠杆率三类，从中提升下周工作计划中高杠杆率的工作，从而提升整体项目管理的高效。删除不必要的工作导向。

总之，作为一名物业项目经理，需要在工作中团结员工，把控工作方向一致，细节着手，提升项目高效运转。

## 《格鲁夫给经理人的第一课》读后感

通过学习《格鲁夫给经理人的第一课》后，对于我的管理认知有了更加深入的了解，书中介绍了英特尔的CEO，格鲁夫在英特尔二十多年的管理经验，概念深入浅出，案例详实。解答了一些中层管理者所遇到的困惑。

对于项目管理是一个系统性的工作，不是简单的发号施令，而是一种管理者与员工之间的互动来完成各项成果。书中提到的“产出导向管理”其实就是我项目一直倡导的“成果导向”，作为项目负责人，不仅要守住在运营的项目，还要对外拓展其它项目。为了达到目的，就要增强天大科技园项目的团队意识，使得每个成员能够各尽其职又能够提高个人能力，提高自身的竞争优势，要不断的跟上时代的变迁，使项目所有人员为同一目标共同而战。

作为项目的负责人能力不仅仅体现在自身的能力，更加体现在对于一个团队的影响力及领导力，而管理是让每个队员能够尽其所能，迈向极限。这其中少不了对于员工的激励，对于员工归属感认同感的培养，对于员工的绩效考核等。为了提高整个团队的效率，提高团队的杠杆率，自身而言提高自己的决策水平，对于内部员工则需要项目管理者为其做表率，言传身教。其次就是提高信息搜集能力，多与用户进行交流，从而了解其对于服务产品的期望，与内部员工交流，从而了解得到如何扩展市场的经验。

在我们的日常工作中免不了各种会议，包含常规的会议和临时性的会议，而项目管理者因为处于承上启下的位置，所以经历的会议可能更多。当下，不少人认为开会浪费时间，但格鲁夫认为开会管理的必经之路，重点在于提升开会效率。常规的会议如周会与月度会议等，能够快速实现信息互通，就指定阶段的工作进行总

结和计划；而临时性会议一般带有任务指向，通过会议能快速商议对应问题的解决方案。开会提前制定会议议程、提前通知参会人员会议信息、明确决策人尽快得出会议结论等让其有序和高效的进行。

通过本书的学习，并回忆我自己过往管理，每天也是非常忙碌，自己做的事情结果也尚可，但团队的产出却不佳。总结下来就是过于关注自己的事情，而没有完成这个职位应该履行的团队管理工作，导致结果不如意。随后调整自己的工作思路，放更多的精力去关注团队成员的工作情况，梳理项目工作流程和秩序，提升大家的工作效率，关注新员工工作适应情况并悉心指导培训，使其更快上手；关注老员工的培养，在原有的基础事项上交予更具挑战或成长性的工作；最终虽工作无需亲力亲为，但结果反而事半功倍。

## 《格鲁夫给经理人的第一课》读后感

我通过近几个月对《格鲁夫给经理人的第一课》一书的学习，对自己作为项目经理的认识，对物业工作的管理与支配有了更加深入的了解。做管理，不是简单的发号施令，而是我们作为项目经理与员工之间的一种互动。怎么样让员工发挥团队协作，各尽其职，在项目工作中既能提高个人能力，又能提高自己的竞争优势，是我们作为经理人应去思考、去抓的重要工作。

首先是“产出导向管理”的理念的提出，在格鲁夫看来，管理者每天都要掌握信息和做出决策，需要把握方向和分配资源，需要部署和检查工作，需要培养和教育员工，需要做出计划与执行，需要开会与沟通，这些事情都只是活动而不是产出，真正的产出是活动所取得的成就，他进一步指出：经理人的产出等于自己所管辖部门的产出加上所影响的部门的产出之和，因此工作的重心需从活动转移到增加产出上，而产出才是影响业绩的根本标准。换句话说，作为项目经理，重要的不是我们做了哪些事，而是这些事对项目的平稳运行起到了哪些关键性的作用，又为所服务的项目带来了什么，因此作为项目经理，我们应提升自身的生产力。自身的生产力提升，需要项目各岗位员工的共同努力。在提升生产力方面，格鲁夫提出了管理杠杆率的理论，在我看来，我们应加速每一项管理活动执行的速度，即前面提到的资源分配、整合、决策部署等的速度，加快每一项任务部署落实的到各个岗位的速度；提升每一项管理活动的杠杆率；调整管理活动组合，删除低杠杆率活动，代之以高杠杆率的活动。

前面我提到，作为项目经理，自身生产力的提升，就是项目各岗位员工的生产力之和，因此，下面我将谈一下自己在书中学到的一些如何提升员工生产力、执行力的方法和感悟。

关于开会，是否需要开会，又是否需要经常开会，开会到底好不好，很多人认为开会浪费时间，但是格鲁夫认为开会管理的必经之路，重在提升会议效率。一个经理人拿25%的时间用去开会不一定有问题，但如果经理人将25%的时间用于应急的任务导向会议上，就一定出问题了。项目经常出现问题，意味着出现危险信号，而在出现问题时拿不出关键性的应对措施，在匆忙中应对问题，只会为以后留下更多的隐患，因此我认为，作为项目经理，我们都应具备未雨绸缪、提前计划的能力，才能在处理各种突发事件时有条不紊，丝丝入扣。

关乎为什么员工工作懈怠，表现力不足，格鲁夫指出，原因千万种，但不外乎为两大类：不为和不能，不为其实就是态度不佳，而不能则是能力不足，因此应对这两种的根本方案在于培养员工认真负责态度和提升能力建设，即激励与培训。激励的方式各有不同，而能力的培养却大同小异，首先培训的内容应与实际行事内容相吻合，其次应注重培训的关联性与系统性，应该是一直进行下去的，而并非是针对单一某件事的培训。举个例子，我们应当将这种培训当做平日中的身体锻炼，而不是等疾病缠身后再拼命吃药，这将是无济于事的。最后，培训可以先在小规模人群中进行试验，或针对有经验和技能的人进行试验，例如保安队长，保洁领班等类似人员，通过观察对他们的培训，收集培训后的反馈，进行下一步的培训部署。

最后，作为项目经理，为了提高整个团队的工作效率，我们必须做好表率，言传身教，在工作中要发扬求真务实的工作作风，言出必行，行出必果，只有这样，才能让每一个成员能立足团队目标，做好项目工作，共同努力为项目创造积极条件，营造积极氛围，在物业岗位中努力进取，发光发热。

## 提升物业工作品质

物业服务是一门技术，也是一门艺术，服务的艺术魅力就在于细节。细节往往能反映服务的水准，突出服务内在的素质。要做好大事必须从做小事做起，大事是小事汇集而成的，万丈高楼平地起。他们是相辅相成，是辩证的。从全局着眼，细节入手。

细节影响品质，细节体现品位，细节显示差异，细节决定成败。因此，物业管理应在细节上下功夫，做到“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡”。我们要以高度的责任心，时时处处留心、留神，发现细节，发现管理服务的创新点，发现细节制胜，产生良好服务效益的入口。细节做不透源于两方面，一是基础服务工作不到位，二是达不到服务的要求，所以需要在最基本的服务层面上下功夫，在细节上下功夫；合理解决工作出现的一系列问题。

同心协力取得工作佳绩，通过优质服务的活动，物业公司全体员工的精神面貌有了较大的改观，工作的主动性和积极性有了很大的提高，服务态度明显改善，服务质量明显提高，一份耕耘、一份收获，在过去的工作中泰达一中项目得到了校领导和老师的一致好评，无论是在日常后勤保障工作上，还是学校的各类大型活动保障工作中和新冠疫情防控每一次核酸大筛保障工作配合与支持上，在以往的工作中充分得到了学校的认可，这些成绩的取得是项目全体员工一致努力的结果。

项目全员在工作中，努力工作积极进取，扎扎实实的做事，取得了一定成绩的同时也看到了不足，进一步解放思想，脚踏实地，克服困难，再接再厉，积极落实公司确定的各项工作，与时俱进，开拓进取，紧紧围绕学校、公司的工作，把公司各项工作落到实处，确保工作的质量和水平，以达到进一步提高服务意识、服务质量和水平为目的，使物业后勤工作更好地为师生的生活、学习服务，更好地为学校的发展提供后勤保障。

## 物业人的服务

来到物业这个行业工作，对物业行业有了一些的理解。随着人们生活水平的不断提高，物业行业越来越重要了。提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要砝码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和管理水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。在日常工作中真正做到“真诚”并不是一件轻松容易的事。从事物业工作就像看万花筒，什么人都会见到，沈默寡言型、易爆易怒型、唠叨抱怨型、和蔼可亲型、刻薄挑剔型等等。

业主的满意源于优质的服务，优质的的服务源于真诚的投入。只要我们切实为业主着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予业主真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断扩宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理服务品牌，才能吸引更多的业主。

真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂；当然这种真诚绝不会一种敷衍，我们要把宽容的心真诚的送给业主，对业主多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责，对业主负责，对自己负责。

我坚信只要付出，终有收成。从事的工作尽管繁琐、辛苦，但所做的一切，业主都会看在眼里，记在心里。他们会把物业工作人员所做的一切通过各种渠道以各种形式传递出去。物业工作人员也会收到业主对员工的表扬，字字句句都是真挚，都是鼓舞，常常想到这些，就觉得所做的一切尽力都是应当的。在以后的工作中，我会更加努力的做到：加强学习，扩宽知识面；加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的工作氛围；认真完成领导交给的各项工作；学习各项专业知识，将自己的业务水达到全面提升。



## 平凡中最美的人

物业保洁是一个平凡却不可或缺的岗位，它承载着我们生活中随处可见的美好，伴随着清晨的第一缕阳光，他们开始了一天的辛勤工作。就是这么一群人，她们任灰尘沾满脸颊，任汗水湿透衣裳，勤勤恳恳，任劳任怨。

清晨踏着晨雾上班，晚上迎着落日暮光回家、在繁忙的办公区，宽阔的主干道和僻静的小路，都有他们的身影。春天清扫散落的花瓣，夏天抹去雨天带来的泥点，秋天清理干净落叶，冬天铲除积雪。每天她们使用专业清洗设备对室内地毯进行整体的清洁及消杀，达到杀菌除虫去异味清洁的目的，同时提高环境舒适度，让人心情舒畅。每天她们都要对楼内电梯进行整体清洁消毒，利用柔软擦墙板来清洁电梯轿厢内的顶灯、轿厢内壁，轿厢门、按钮，显示屏等，从上到下，从里到外依次进行，不放过任何角落区域，长久保持电梯光亮如新。每天对地下车库进行冲洗，湿拖地面、清洁地库管道积尘等，使地下车库焕然一新。

总之，大楼的历久弥新离不开保洁员们对细节的追求，本着力求完美的工作理念，尽心对每一个狭小缝隙里的尘土进行细致的擦拭，尽力做到一尘不染，让大楼内的环境常年整洁明亮。一双黑色的布鞋，一身整齐的工装，一张张朴实的脸庞，用最平凡、朴素的劳动打造了一条条靓丽的风景线，那就是我们平凡中最美的保洁阿姨。

## 齐心抗疫保健康

近期疫情总是反复又反复，学校也是在开学与停课中来回徘徊。打招呼的方式也是从原先的“您吃了吗？”变成现在的“您做核酸去了吗？”。还有想要出去散心的人们心里都有些踌躇，更多的都是放弃计划，继续老八样（戴口罩、常通风、勤洗手、不扎堆、多锻炼、测体温、不传谣、早就医）。

那么我们在做核酸的时候应该怎么做呢？

一、检测前：建议两小时之内最好不吃东西，这样避免采样过程中出现可能呕吐、反胃等现象。建议提前30分钟不要喝水、不吃口香糖、避免喝酒。带好口罩，做好个人防护。

二、检测中：无论是鼻试子还是口咽试子，都要配合医务人员采取相应动作。

三、检测后：不要在采样点逗留太长时间，要立刻离开。不要在采样点丢弃废弃物等。采样后继续做好个人防护，做好手卫生。

我们无法控制新冠病毒的传播，能做的只有保护好自己与家人，坚持两点一线，保持一个乐观向上的精神。为了您和家人的健康，让我们一起行动起来，自觉配合、主动参与，把行之有效的防疫措施坚持下去，把守护健康的卫生要求贯彻下去，我们坚信，在全国各族人民的一致努力下，就一定能够打赢疫情防控这场硬仗。





---

编辑部/ The Editorial

Editorial board

编辑单位：天津天孚物业管理有限公司

Market cooperation

市场合作：022-66288388

欢迎您的垂询

---



天津天孚物业管理有限公司

地址：天津经济技术开发区第四大街

80号天大科技园软件南楼四层

电话：022-25320732