



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

新

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

视野

NEW EYE SHOT

[2021年4月/总第122期]

2021

04月



主办 | 天津天孚物业管理有限公司



奔跑吧！物业管理行业品牌建设

选择在“中国品牌日”召开第七届全国物业管理行业媒体工作交流会暨2021年物业管理行业品牌建设论坛，我们是经过精心考虑的。这既是为做好中国共产党成立100周年和物业管理行业改革发展40年主题宣传工作所进行的再动员，也是对行业“品牌建设年”工作的再部署。我们希望通过这次会议能够进一步凝聚行业品牌发展共识，树立品牌发展新理念，发挥品牌引领作用，激发行业品牌建设新活力，提升行业品牌影响力、认知度和美誉度。我们也期待这次会议能够为行业品牌建设注入更多的理性思考和探索，期待物业服务企业贡献更多的优秀品牌建设范例，期待全行业在品牌建设之路上能够同心协力、携手共进。

作为“中国品牌日”的国家级重头戏，2021年中国自主品牌博览会也在上海举行，活动以“中国品牌，世界共享；聚力双循环，引领新消费”为主题，让我们近距离领略到中国品牌的魅力和精髓，也让我们的会议更有意义和价值，同时更加坚定了我们行业推进品牌建设的信心和决心。

服务业为什么能够起到带动和引领的作用呢？按照我的理解，这主要是因为服务业已经成为经济增长的重要支撑和城市产业升级、创新发展的重要引擎。只有有了高质量的服务业，才能为制造业赋能，才能为我们的工作和生活创造更美好的环境，从而吸引更多的世界500强企业、高新技术企业、创新型企业到上海发展，吸引更多的外来人才，特别是具有特殊才能的技术人才来上海创业。

01

质量为本

最近，国际著名评级机构新出炉的《2021年全球品牌价值500强报告》显示，2020年中国品牌价值总和达18.76万亿美元，位列世界前二，展现中国企业日益强大的品牌影响力。而且，在这个榜单中，我们也欣慰地看到，在品牌价值最高的前十大品牌中终于出现了中国本土品牌。中国工商银行以727亿美元的品牌价值位列第8，腾讯位列第10。这说明最近几年中国品牌建设大有进步，也让我们领略到品牌的神奇力量。那么，品牌神奇力量的源泉是什么呢？就是质量。质量是品牌的存在价值与发展基础，也是品牌金字招牌的护身符。质量立国、品牌强国，是贯彻新发展理念的必然要求，也是推动中国品牌向世界名牌发展的具体实践，更是构建新发展格局的重要内容。

02

用户为王

最近，某品牌汽车车主维权事件上了热搜，成为今年头号品牌信誉危机事件。这件事情告诉我们，即使再牛的企业和品牌也不能用“傲慢+甩锅”的方式去对待客户和社会，不能自作聪明，因为销量好、名气大就去欺客，以客户为中心，在合同的范围内认真履约，从积极承担社会责任的高度，以最大的诚意和负责的态度，调集尽可能多的资源去认真响应客户诉求，遇到问题不回避、不推托，主动换位思考，用同理心去和客户进行真诚的沟通、协调，在情、理、法之间取得平衡、妥协，是品牌建设应有的格局和高度，也是有担当和使命感的物业服务企业的应有之举。

03

创新为先

品牌建设离不开创新，创新是激发企业内生动力、提升品牌价值和优化品牌生态的关键所在，也是在品牌建设路上破解难题和瓶颈、推动产业升级和科技赋能、增强行业话语权、抢占产业制高点的制胜武器。万物云CEO朱保全在谈到和国际同行合作的感受时，曾讲过“品牌合作最难开展”。为什么？按照我的理解，就是在品牌建设过程中创新所形成的知识产权是企业的核心竞争力和价值所在。由于物业服务过于同质化，是否能在市场竞争中胜出完全取决于专业服务的特色及特点，通俗地讲，就是我们要有自己的看家本领，而且要具有一剑封喉的功效。所以，国际同行对创新所形成的知识产权期望值往往与我们的理解和认知存在较大的分歧。

品牌建设的重要性已经被科普了很多年，行业的品牌建设现在最缺的不是“坐而论道”的空谈家，而是需要更多的实干家。因此，今天我讲什么不重要，重要的是在品牌建设路上努力的各位：“奔跑吧！”



消防安全 警钟长鸣

隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山。

为了进一步加强学校安全工作，增强学校师生消防安全意识，提高自救防范能力，我们积极配合学校举行了消防安全疏散演练活动。整个演练活动中我们首先各部门积极主动的自纠自查，找到问题解决问题，遇到难点逐个击破，其次对员工开展安全消防知识培训，并要求员工认真学习相关的消防知识及消防设施的基本操作，做到“人人关注消防安全、人人参与消防宣传、人人掌握基本常识”的校园消防安全意识，在此次演练中我们高度配合学校的要求，所有员工积极参与到此次的演练过程中。

在此次的演练过程中，员工们都积极主动的配合学校参与其中，同时使我们自己对安全消防也有了更高的意识，消防安全对于个人对于企业对于全社会都有责任，我们应当人人都从自身做起，认真学习消防常识及消防设备的使用，把消防安全渗透到我们平常的工作、生活中，在今后我们会更加严格的要求自己，贯彻消防法规，落实消防责任，实行严格管理制度，各部门及时做到安全自检、隐患自改、责任自负的工作意识！

隐患排查，人人有责

提高安全意识是我们每个人都要重视的，为了强化员工的安全意识，公司组织安全月自检自查小组，对员工的服务间、物业用房、库房等进行一轮细致的检查，在检查中出现的问题及时整改，并将整改结果反馈，总结出各处存在的不足，以后工作中该如何排除安全隐患，最后召集全体员工，加强安全意识。

要求员工不允许使用热得快等危险电器。不允许库房杂物乱放，员工在使用热水炉时要注意水流不要烫伤，规范使用裁纸刀，不要割破手指等。工作中由于消毒柜使用频率很高，很容易消毒之后忘记关闭电源，消毒柜在消毒过程中产生一定热量，超过消毒时间，就是一定的安全隐患。所以每次使用过后都要及时关闭电源，下班之后拔掉电源，平时使用的电脑、饮水机、手机充电器等用电器也是一样，使用过后及时关闭，下班关灯断电，即节能又安全。

定期对员工进行一定的安全类培训如：做好火灾隐患治理、防火自救方法、电器使用注意事项、就新型冠状病毒做的各项防护要求、节假日期间的安全培训、宿舍安全培训、灭火器的使用方法等。

希望所有员工都能理解并牢记江泽民书记的这句话：隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山。

节前准备

清明假期即将到来，为了确保给各位业主单位提供一个安全、整洁的工作环境，泰达金融广场项目召开安全会议及安全部署工作。秩序部对大楼各业主单位进行安全检查，检查主要包括：办公区域的插座，饮水机电源是否为关闭状态；各楼层窗户是否关闭；前台是否安全关闭电暖器以及热水壶；工程部对大楼的设备设施进行安全巡检，保证节假日期间的正常运行；礼宾部、弱电随时待命，保证节日期间的会议保障工作；管理召开部门负责人会议，重点要求各值班人员手机保持24h畅通，配合甲方领导值班工作；按时填写行政记录表及打卡记录；做好应急预案培训；建立业主、物业紧急联系人通讯录。环境部做好节日期间的卫生保洁工作，保证各业主单位办公区域及公共区域环境的整洁，生活垃圾定时、定点清运，保证大楼有一个整洁、良好的环境。

通过此次安全检查，对于发现的问题及时整改，各部门加强了岗位培训以及安全培训，强化了全体员工的安全防范意识，营造了安全的假期环境。

物业服务暖人心，住户点赞送锦旗

作为物业人，他们可能每天重复着同样的工作，过着简单而又忙碌的生活，在这看似平淡的日常工作中，总会发生一些令业主感动的事，温暖着业主的心。

4月7日上午，人才公寓服务中心收到了核工业大学企业代表送来的一面锦旗，上面印有“精细化服务管理、人性化诚信管家”，对我们尽职尽责的服务表达谢意。

平日里客服部热情耐心地为企业人员办理入住手续，领取配套门禁卡，入住前期，项目经理安排保洁和工程部做入住前卫生打扫，供水、供电及房间内设备设施的调试修复工作，为保证住户家里有报修问题能在第一时间给与解决及答复，公寓创建了人才公寓管家服务群，每天群内有专人针对住户保修问题做第一时间答复并于业主协商上门维修时间，他们每天重复着这些平常而不平凡的工作，目的就是为住户营造一个温暖舒适的家，让住户脸上绽放满意的笑容。

火红锦旗代表核工业大学企业对天孚物业人才公寓项目一直以来细致入微、尽心尽责的服务表示由衷的肯定和诚挚的谢意，更是一种责任和动力，是对我们日后工作的鼓舞和鞭策，人才公寓全体员工将带着这份沉甸甸的心意，继续坚持“高标准，严要求”原则，以优质的服务回馈每一位住户。

企业进驻贴心管家

2021年4月30日，南港厂房项目内又迎来一家新的企业进驻园区。

天孚物业南港厂房项目管理处积极配合入驻企业熟悉了解南港厂房项目的各项管理规定，对防疫登记程序、进出车辆管理规定、水电使用管理规定、施工前的安全教育培训交底、以及消防设备设施使用与业主进行充分的讲解和说明，业主单位一一进行了签收。

企业刚刚进驻有很多陌生的地方，作为园区的管家我们随时随地为业主解决实际问题，五一劳动节放假期间也未放松，始终为业主提供便利，排忧解难。我们的服务得到了业主认可，业主公司的领导也给出了“天孚是值得信赖的物业管家”的高度评价。

项目上非常重视客户的体验度，在整个交接进驻过程让客户充分感受到了来自天孚物业的专业、高效、热情。在今后的工作中项目上会更加努力打造天孚品牌，为业主提供卓越的物业服务。

第一分公司/栗喜旺

夯实基础、强化安全意识

——第一季度消防疏散推演

根据项目特性，详细制定活动方案，投服项目开展了2021年第一季度消防疏散的推演活动。通过安全责任人金山的现场讲述，明确了各部门各岗位在火灾发生时的职责，确定了相关救生物资及工具数量的准备情况。通过与岗位员工问答的方式，检验员工现场的反应能力和灵活性，并以课件、文案的方式理论学习，将消防法规和消防实用知识一一传授，提高了项目全体员工对消防安全的意识，使员工应对突发情况时的整体能力与应急反应速度得到有效提高。

主要有以下几点总结：

首先安全负责人强调了演练的目的和重要性，进一步弘扬安全文化，普及安全知识，提升安全素养，有效防范各类生产安全事故的发生。消防安全治理始终坚持“安全第一，预防为主”的方针，把项目的消防安全作为头等大事来抓，火灾带来的危害，人人知晓，但在日常生活和工作中却又往往被忽视，存在着侥幸心理。因此，认清自己的岗位责任，在日常工作中扎实基础，完全掌握安全要领，遇到危难关头，才能第一时间迅速做出反应，在有限的时间内争分夺秒。

紧接着介绍本次消防安全疏散演练计划，正式拉开桌面演练的序幕。演练时假定某个办公区域着火，需要进行全员安全疏散及应急救援工作。负责人对救援环节进行了详细的推演，使得员工有了一个深刻的了解。

推演之后，员工集体观看了类似办公楼的消防演练视频，通过丰富、生动、形象的视频资料，使大家对演练有了更直观的认识和了解。

最后总结环节中，通过本次演练，新员工对办公楼火灾突发事件的应急处理能力得到有效锻炼和提升。

“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”这十八个字是多年前就提出的，至今仍是消防安全治理的主旨所在。做好预防工作，树立员工安全责任意识，不做口头文章，以实际行动和措施来切实做好消防安全工作。

第一季度消防推演顺利完成，迎来下一季度的是实战演练，相信此次培训给老员工起到温故而知新的作用，给新员工开启了一道探索知识的大门。

第三分公司/邓蕊

平凡的工作不平凡的人

每一份平凡的工作背后，无不饱含着热情和辛苦的坚守，致敬，办公楼里的保洁叔叔阿姨们，他们是办公楼里的美容师，我们每天早晨上班都会看见一尘不染的环境，新鲜的绿植，我们的工作环境都是他们在细心爱护着保养着，日复一日扎根在最平凡的岗位上、最基层的岗位，默默地做着又脏又累的工作，兢兢业业，起早摸黑，不辞辛苦的守护着楼道里每一个角落的洁净，为我们营造一个干净舒适的工作环境，他们是办公楼里最美最努力的劳动者。当你去上班时，走在洁净的路上，有谁会去思考这是谁的功劳，而偏偏此时，保洁员已经完成了他们的工作，作为保洁员或许很渺小、很平凡但他们的奉献精神却深深的感染着每一个人。

在我们还没到达单位时，他们已早早地在自己的岗位上工作着，他们穿着朴素的工作服却拥有着勤劳的身、善良的心、朴素的美；他们虽然是平凡的清洁工作，却始终一丝不苟、细致入微，爱护着我们的工作环境，保洁是工作也是生活，是平凡世界的一小点，是平凡的劳动者。

物业的保洁员，你们是平凡的人，在平凡的工作岗位中，用你们平凡的双手，创造出美丽的工作环境。

第一分公司/王雨欣

温暖的背影，见证着我们的服务与坚持

服务，大部分归属平凡。

当一群最贴心的守护者与陪伴者出现时，瞬间显得丰满而美好，也让属于“家”的温暖时光，变得格外动人。你的记忆里，是否也有一些温暖有爱的背影，让不平凡的瞬间动容？

那些以背影出镜的平凡人与不凡事，值得被重温与坚持。

有些背影 足够坚毅

特殊时期，他们驻守在家园大门处，或快步行走在园区里，监管出入车辆、监测体温、消毒消杀...

忙碌不停的背影，在每一个朝霞暮霭间，为天大科技园筑造最牢不可破的安全防护墙。

有些背影，守护精彩

园区精彩处，静默守护的背影随处可见。

守护着园区的稳定，给了我们安全与舒心，在一场场园区活动、参观中，记录着守卫“家人”对物业服务的热爱，也让服务更有仪式感。

有些背影，深入人心

细致入微的物业服务，有些藏在了区域主管每日例行走访的贴心询问中，有些藏在了每次的温馨提示与通知单的发放中...

那些我们未曾留意过的背影，充满了深入人心的关怀，和对全心全意为您服务的承诺。

有些背影，直面雨雪

乘风破浪从来不止是形容，更是他们实实在在的行动。

雨、雪未至时全面防范到位，雨雪倾盆时冲在前方。直面雨雪的背影，在告诉所有人：每时每刻守护园区，有一群人是认真的。

我们的背影，诠释责任

一个个静默坚守岗位的背影，创造越来越多的温暖，一份份别具一格的匠心让我们渐渐成为一路陪伴的“家人”；那些因同一个美好向往而回馈的厚爱，也已酝酿出独属于天大科技园的温暖情谊。

生活的丰盈未曾减少，我们与园区企业彼此的陪伴也更加深厚。以此为沉淀，天孚也将在更为广阔、更为丰富的城市空间里，走得越发笃定而久远.....

第一分公司/杨帆

微笑着，幸福才不会遥远

把每一个平凡的日子，梳理成诗意，用微笑将生命点亮，远离生活的阴霾，明媚向暖，如此，才能接近幸福。

毕淑敏说，你要学会提醒幸福，那么每天清晨，在触手可及的阳光中，感受生活点滴的美好，在每一个黄昏到来前，收集温暖，心存感恩的过好每一天。

幸福是一种感受，是来自平凡生活中的积累，幸福的人都懂得活在当下，总是喜欢活在昨天的人会懊悔，总是活在明天的人会焦虑，只有活在今天的人才会幸福。

幸福，也许是饿了的时候一顿饭，也许是你渴的时候的一杯水，是寻常日子里一声问候，是一路走来不离不弃陪伴的。不管怎样，你要有一双发现美好的眼睛，和热爱生活的心，来感受幸福，珍惜幸福，才能得到幸福。

人生，是悲喜交织的旅途，生活时常会有不如意，我们不求时时花开，只愿遇到寒凉时心中有暖，遇到不如意时能有一种内在的力量，来走过那些不开心的日子。

带上你的微笑吧，尽管人生会有这样或那样的不如意，生活也会有风霜雪雨，但没有什么是过不去的，时间总会带来惊喜，你要知道，爱笑的人，命运一般都不会太差。

生活，没有固定的模式，只需一盏心灯，烦恼的时候，别忘记了快乐，忙碌的时候，别忘了健康，人这一辈子，无论过得有多么富有，离开的时候也是两手空空，唯有健康快乐，才是真正的幸福。

去习惯微笑吧，人生难免会经历一些酸甜苦辣，微笑着让往事不染风尘，记住该记住的，忘记该忘记的，幸福会在下一个转角处等你。

人活着最重要的是心态，很多时候，幸福与金钱和地位无关，它不是别人给予的，只是心底的一份从容，只要心存阳光，总能于薄凉中看到最美的风景。

人活着最难得的是拥有一颗感恩的心，一个人心中有多少感恩就有多少福祉，感恩是一种源源不断的力量，当你懂得感恩，会因此而感到快乐，从而走向一条通往幸福路。

人是向内而活的，无论这一路上你经历过什么，都是在通往内心的路上，所以有人说“幸福，不是活成别人那样，而是能够听从自己内心的去生活，为自己想要的东西去努力奋斗，就是幸福。

感谢生活的每一种磨练，让我们懂得心存喜悦，才能被岁月温柔相待，心存感恩，才能走向幸福，不辜负岁月的美。

以一颗平常心对待世间所有，相信所有的经历的都是最好的安排，岁月有枯荣，人生有悲喜，没有人能够真正掌控，你要知道，这一生最重要的事情，就是要自己幸福，只有微笑面对，幸福才不会遥远。

第一分公司/朱超

平凡而美丽的物业人

每当你还在睡梦中时，勤劳的物业人员早已在工作岗位上，开始奔波在项目现场的每个角落，用勤劳的双手和辛勤的汗水换来安宁和洁净。在平凡的岗位上，他们选择默默付出；在日复一日的工作中，他们选择精益求精。

作为一名物业管理员，让业主有个温馨舒适安全的环境是我们最大的使命。很多人提到物业，提到物业管理就会认为是整天坐在办公室里接电话，写写画画的人，其实不然，我们更多的时候是奔走在项目现场，为业主排忧解难。

每天早上到公司上班，首先回顾昨日工作完成情况，并做好今日重点工作安排。一天的工作就这样开始了：对管辖区域内的公共区域进行巡查、空置房检查、报修等处理、跟踪等等。虽然每天忙忙碌碌的重复着相同的事情，但我们并不觉得枯燥，有些事情看上去是不起眼的小事，但对于业主来讲却是大事，甚至影响着业主的安全利益。

我们和蔼的客服，用双肩扛起和谐的重任，用笑脸书写繁忙。全体物业人员用热情的微笑、真诚的服务为物业树立起一个良好的形象。爱岗、敬业，一句普普通通的话，让业主满意，是我们义不容辞的责任！

作为一名普通的秩序维护员，每天站岗、巡逻，时刻保卫着园区的安全。无惧夏日高温，他们一层层地检查楼层，满脸是来不及擦下的汗珠总给我们留下深刻印象；不畏冬季凛冽的寒风，他们和队友一起坚持站在门岗为进出的业主或访客服服务。无论条件多困难，他们脸上总是带着微笑，让人看着心里暖暖的。

园区的保安，一个常被人忽视的群体，一个平凡的岗位，是他们用行动告诉我，即使是很渺小的事，只要用心去做，都可以是一件不平凡的大事。“这是应该做的！”多么纯朴而又负责的话，却真切地表达了他们处处为他人着想，真诚待人的真挚情感。

一双黑色的布鞋，上下身穿着整洁的工作服，是一张朴实、流着汗水的脸庞……那就是我们的保洁员，一群平凡的人，平凡中创造美丽的人。

每天，当你还在睡梦中时，保洁人员早已在工作岗位上，在楼宇内、在外围的道路上、在开满鲜花的花坛内、在最需要美化的地方都有着他们的身影，面对世界的芸芸众生，作为一名保洁员或许很渺小，很平凡，但他们的奉献精神却深深的感染着我们。因为他们是物业的美容师，是物业服务区内第一道亮丽的风景线。

她们是那样的渺小，渺小到没有多少业主会注意到她们的辛劳，但她们又是那样的伟大，伟大到没有她们业主就无法在舒适的空间里工作生活，甚至无法很好欣赏到那春天的花红柳绿！

作为物业工程部的一名维修人员，每有下水道堵塞时，他们总是第一个冲上前去，用娴熟的操作，为业主解决烦恼。在意外跑水现场，也是工程维修人员及时到达现场，发扬物业人不怕苦、不怕累的精神，保证园区所有设施设备的正常运作。

物业维修部作为园区的“医护人员”，每天接报修、完成维修的工单不计其数。他们在平凡的岗位上默默无闻的付出，不辞辛劳、乐于奉献，不管是烈日炎炎还是雷电暴雨，只要业主有要求，他们都及时到达现场，替业主排忧解难，做到“心中存大，眼中有小，手中见细”。

物业管理是不可缺少的一部分，因为业主需要一个良好的公共环境并享受优质的服务。他们希望有人看守大门排查可疑人员；希望有人值夜班以便发生灾情可以第一时间报警和施救；希望有保安把那些到处张贴小广告的人阻挡在园区门外；希望有人管理园区绿化以免杂草丛生；希望有人可以第一时间帮助出面制止其他业主的不文明行为；希望园区公共设施坏了能有人第一时间维修……

我们公司有很多人常常感到自己很平凡，因为自己没做出什么惊天业绩。他们在平凡的工作岗位上做着平凡的工作，通过辛勤的劳动默默奉献着自己，就像春蚕吐丝一样地无怨无悔……但是，恰恰是这种平凡，让人们感动，让人们振奋，让人们学习。

“不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海”，物业工作是琐碎的，关乎业主每天的生活和工作质量，正是这些看似微不足道的小事，在点点滴滴中感动着业主。只有好的物业公司，才能为业主的工作生活带来真正的便捷。天孚物业凭借多年的物业服务经验，一直致力于为广大业主营造出更美好温馨的家园。

第一分公司/张伟

一名合格物业人的自我修养

一转眼进入物业行业已经五六年，从最初的对物业行业的陌生发展到现在的熟悉，在此从维修的角度分享一下个人的心得体会，其中的不足之处，欢迎大家指正。

首先我们谈一下社会对物业行业的认知：大部分人谈起物业从业者，观念依然停留在保洁和门卫两项。其实物业行业已经有了长足的发展，其架构包括保洁、接待、秩序、餐饮等等，其服务的能力水平和方式都在与时俱进，不再是以前那种单一死板模式。

作为一名基层的物业维修从业人员，该如何从小白一步步进阶到熟练呢？首先，需要从个人观点上进行纠正，前边提及，物业行业已经有了长足的发展和进步。物业维修人员的日常工作已经不仅仅局限在修灯管、更换水龙头等初级维修。面对新的设备的引进，对从业者提出更高的挑战和要求。除了电梯等专业设备，我们不仅要熟悉和了解新设备属性，学会日常保养和维护，还要在设备出现故障时，能够利用手中的仪表工具和知识储备，对故障做出分析判断，对小的故障加以处理和解决。

那么我们该如何让自己成为一名合格的物业维修人员呢？第一、主动学习和熟悉所在项目的设备，做好分类，先从说明书开始，了解设备属性和技术要点；

第二、虚心求教老员工。作为新员工，要学会虚心求教，在日常维修中，要积极主动参与其中，对发现的问题和盲区，多向老员工求教，掌握设备维修保养技术难点和重点，丰富自己的经验，遇事不要退缩，这样才能有利于工作的开展。

第三、学会举一反三，及时总结经验教训。在日常维修工作中，要及时记录整理自己的经验教训，发现不足，及时整改。这样长此以往，维修技术水平上必然会有长足进步。

第四、自我学习。常言道活到老学到老。我们要有危机意识，及时提早给自己进行充电，这样才能适应行业的动态发展，不会被淘汰出局。

第五、善于运用自己的经验。中医临床上有同病不同方的辨证施治的处理方法，我们日常维修中也是如此。没有一劳永逸的处理方法。很多时候故障表现一样，处理方法上却会大相径庭。这就要求我们要学会“望闻问切”，不可因循守旧滥用经验。

第六、团结同事，共克难题。日常的维修很少是能我们独立完成的。这就要求我们学会配合同事，更加高效有默契的去解决遇到的问题。

第七、设备保养认真负责，不可大意。安全重于泰山，设备保养要做到停电挂牌，专人监护。保养中不可大意，有时候断路器一颗螺丝忘记紧固，就可能是一场火灾的源头隐患。

以上是我从事物业行业以来的关于日常维修保养这一工作的一些经验总结和分享。其中肯定有许多不足之处，欢迎同事们的批评指正。我相信在广大同仁的共同努力下，天孚公司发展必将会蒸蒸日上，大展宏图。

不灭的希望之火

现在的电视节目中有许多的梦想的话题，我们每个人都有梦想，有些人已经完成，有些人依旧在奋斗，但无论如何，在人生的道路上，我们都做着自己希望做的事情，我想梦想的坚持就是希望的指引。在追寻梦想的道路上不可能一帆风顺，所以介于人们的惰性，很多人就会想着放弃或者改变，但绝大多数的人依然会选择坚持，这就是，因为只要有希望，所以路就不会遥远的真谛。

人生难免有挫折失意，在黯淡的境遇之中，总会有一些美好让你心中的希望之火继续燃烧，世上没有绝望的处境，只有对处境绝望的人。所以，无论身处什么样的逆境之中，都要固守心中美好的梦境，相信一切都会好起来的，当你的心被一时的失意迷失方向时，请别忘了抬头寻找，那希望的星光总是在最黑暗的天空时才会闪现。

希望就是力量，它能指引我们前进的方向。在很多情形下，希望的力量可能比知识的力量更强大，因为只有在有希望的背景下，知识才能被更好的利用。当初被压在地下的煤矿工人，之所以能等到救援人员的到来，就是因为，他们心中有着对生活的希望，对未来的希望，对重见天日的希望。正是有了希望，他们才能发挥自己的才能与时间战斗，创造生命的奇迹。那个因地震被埋在地下的小女孩，也正是有着重新回到课堂的希望，才能靠着书度过那几天几夜，甚至不吃不喝的她也能焕发出巨大的体力去学习，此种现象不胜枚举，所有的人都是在逆境中因为怀揣着希望才能得以生存。所以，希望就是生命的火花，在你面对黑暗和无尽的恐惧时带给你光亮的灯塔。

我们常说一个人，即使他一无所有，只要他有希望，他就可能拥有一切；而一个人即使拥有一切，却不拥有希望，那就可能丧失他已经拥有的一切。我们不论是在电视上还是报纸上都看过一些报道，就是很多有钱人老了得不到家人的绕膝之乐，活着很寂寞孤独，他们一生的精力都用在了其它地方，而当真正安静下来回想时，才发现所谓的人生其实真的走错了。所以，在年轻时，拥有梦想，怀揣希望，努力坚持，这样的人生即使你没有完成，那么当多年以后，依然会在我们的心里留下美好的回忆。

职场心理健康

有人做过一个实验，将两只小白鼠放入一个装了水的器皿中，他们会拼命的挣扎求生，所能维持的时间为八分钟左右。然后，在同样的器皿中放入另外两只大白鼠，在他们挣扎了五分钟后，放入一个可以使它们跳出来的跳板，结果两只大白鼠得以活下来。若干天后，再将这对大难不死的大白鼠放入同样的器皿。结果令人大为吃惊。它们竟然可以维持二十四分钟，三倍于一般情况下能够坚持的时间！有过逃生经验的大白鼠有一种精神力量，它们相信在某个时候会有个跳板会救它们出去，这就是希望的力量。

无论身处何种境地，我们一定要拥有梦想，不论在什么情况下都不能没有希望，只要希望的火焰点燃，有朝一日必将成为滔天之焰。

薪水并非唯一收获。“给多少我就干多少”是当今职场中一种较为普遍的心态。尽管当今社会，钱确实重要，尽管为薪水工作，看起来目的十分明确，但千万别被短期利益蒙蔽了心智。工作不仅仅是为了挣份工资混口饭吃，更多的是为了一分兴趣、一分快乐和一种成就感，得到的更是珍贵的经验。

感谢压力。物竞天择，适者生存。社会的竞争是激烈的、残酷的。我们都在为梦想不停奋斗着，因此我们有了竞争对手，从此压力如影随形。压力可怕，但我们应该感谢压力，压力可以让我们更快地成长，取得更大的成就，并且让经过压迫的心灵更加懂得珍惜生活的美好。工作中的情况是千变万化的，只准备一个方案永远不够，事先要了解任务的全部过程，并设想可能遇到的各种问题，多准备几套应急方案，当你胸有成竹的时候，压力就能成为你进步的催化剂。

立即行动。对于我们每一个人来说，每当遇到那些不情愿做又不得不做的事情时，避免自己拖延完成的最佳办法就是立即行动，绝不要给自己一个理由，说服自己把工作交给下一个小时。从接到任务的第一时间起，在自己的行事历上用醒目的符号标注出截止的日期，并把任务均匀地分配在日程之内。这样做，不但每天可以轻松地做完部分工作，而且由于时间的充沛，所以更有理由把这一部分工作做到完美。有惰性的人一定是先松后紧，避免最后让自己慌手慌脚地把工作敷衍了事。

让桌面永远保持干净。这可以说是最容易做到的一件事，但又是坚持下来最困难的一件事。桌面上杂乱的文件、记事本，电脑上厚厚的尘土，乱丢的签字笔，会让一切看上去都毫无头绪，负面的情绪稍一累积，就会勾起惰性的滋生。挤时间娱乐。通勤路上的时间要利用起来，这个时间既不是工作时间也不是生活时间，而是享乐时间。享受着最新的流行歌曲，兜里插着口袋本小说随时可以翻阅，甚至更多的时候在狂打手机游戏。不过，工作的时候一定要专心，不要把时间浪费在浏览无关网页和煲私人电话粥上，如果你能在八小时内把事情干得干净利索，下班后尽可以放肆地玩耍。

工程部员工风采

有这么一群默默付出的人，无论是酷暑还是风雨交加，都在无私的为业主及租户的正常工作环境保驾护航，他们就是天孚物业的工程师傅们！

他们的工作除了日常的巡查、维修、设备设施的维护保养等，还有就是面对突发事件的抢修工作！无论何时何地发生了突发状况，工程师傅们都会带着工具第一时间奔赴现场。这时候或许我们正在享受节假日与家人团聚的欢乐时光，或许我们下班吃过晚饭后观看着喜爱的电视节目，而物业的工程师傅们为了能更快的完成抢修，辛苦奋战在第一线。他们没有通天、百变的本领，却可以在地面和管道来去自如。他们都是天孚物业亚历山大项目工程部里面的一员，没有上天遁地的本领，有的只是兢兢业业、勤勤恳恳的工作态度和工作表现。

目前，天孚物业亚历山大项目工程部共有员工4人，平均年龄54岁。别看部门人数不多，年龄偏大，但是都是一等一的能手。不管是谁当班，维修都不在话下。工程部作为园区物业的重要组成部分，主要负责对园区内设备设施维修、保养，维护的质量直接影响服务品质和业主及租户的办公环境。工具箱是他们的得力助手，左手手电筒，右手工具箱是他们的日常装备。他们最忙碌、最辛劳、最繁琐的那一部分，总是藏在“水面”之下，他们的“主战场”，或在地下水井的角落，或在你难以抵达的屋顶围屏之上。在我们看得到的地方，他们在修水管、更换灯管、修各种设备；在我们看不到的地方，他们在进行检修、设备保养，预先排除隐患。他们工作努力，不怕脏不怕累，按时按量的完成各项工作任务。他们每天不定时对各类设施设备做检查，保养及维修工作，为园区正常运行做保障。

没有华丽的语言来形容他们，因为他们既不美丽，也不高大，但他们却用自己的色彩，描绘出一幅幅生动的画面。同时在油污中将自己升华，他们在维修中摸爬滚打，汗水如雨飘洒。在轮班抢修的星光下，迎日出、送晚霞。顶着严寒酷暑抓效率。只看他们整日灰头油脸，处处留有油污的邋遢。所以要赞美那默默无闻的天孚物业公司的维修工人。

在此向无畏的工程师傅们致敬，您们辛苦了！让我们一起为奋斗在一线的工程人员点赞吧！

第三分公司/韩柏芸

趁着年轻，还是改改你的懦弱吧

一年过了三分之一的时候，我们的新年计划竟然还没有开始。

我们总是计划太多，行动太少。面对生活中的事情，找借口成了我们的第一反应。

在我们的潜意识里，只要撇清关系，就能迅速而顺利的甩掉麻烦。但是，挫折不是麻烦，挫折有针对性，注定出现在我们人生路上的挫折，是无法靠找借口摆脱的。事在人为，并不是事情本身有多棘手，而是在我们的潜意识里，已经给自己贴上了“无能为力”的标签。

为什么有些人会抱怨自己的人生有那么多的坎坷，而别人的似乎一路顺风顺水？

事实是，人生路上真正的坎，来自于我们内心的恐惧。

一帆风顺的时候，我们害怕未知路途中可能遇到的困难；步入逆境的时候，我们害怕无法毫发无损的渡过低谷期；当雨过天晴的时候，我们又会患得患失，禁不住想做“好了伤疤忘了疼”的事情，又害怕重蹈覆辙。生命就在这样可笑又可气的过程里往复循环。

两个背景及能力都相似的人，从同一个起跑线出发，但最终的结局却存在着天壤之别。其中一个人是“行动派”，而另一个人是“幻想派”。

“行动派”总是雷厉风行，决定要做的事情，无论遇到什么艰难险阻，总是会坚持完成自己的目标。即使遇到让人无比沮丧或失望的情况，也能够及时排解情绪，不断尝试去解决问题。

而“幻想派”，终日生活在自己的思维里。想法很多，行动很少，想要做一件事的时候，思前想后却迟迟不付诸行动，先把可能遇到的困难设想一遍，然后把自己吓破了胆，放弃了计划，却又不承认原因就是怕自己无法走到最后。每一件事都要经历如上过程的思考，最终，“幻想派”在自己的胆小鬼的思维方式里“溺水而亡”。

我们中的大多数都是幻想派，最擅长找各种各样的借口来搪塞生活，抵死不愿承认自己很懦弱。不爱跟人接触，就安慰自己说有社交恐惧症；不懂得取舍技巧，就说自己有选择恐惧症；不想上学，就说自己有开学恐惧症。所谓的恐惧，某种意义上来说，就是自我安慰的借口，是自己幻想出来的。

我们怕自己会放弃，怕自己的懦弱被看出来。恐惧支配了一切行动。

其实，人生的路，无论哪一条都不会一帆风顺，总会有苦难登门拜访，如果只是懦弱，我们只能败给自己！

综合管理部/方元琦