

新

HTTP://WWW.TFWY.COM.CN

视野

NEW EYE SHOT

[2023年8月/总第150期]

2023

8月



主办 | 天津天孚物业管理有限公司

防汛工作 人人有责

近期由于天气变化等原因，各地方都出现大量降雨，洪涝灾害，对于大家的生命财产造成巨大损失，面对这一严峻形势，作为物业工作者的一员，我们应该认识到防汛工作的重要性，积极参与其中。

为了进一步明确责任，落实相关工作要求，我们部门也及时召开例会强调了防汛工作的重要性，做好各项防汛备汛工作。同时，按照工作要求制定详细的度汛计划，确保工作落实过程中有计划、有要求、有目标、有保障。作为接待部的一员，会议室及所服务的楼层我们从不懈怠，积极巡视排查，发现问题及时沟通处理。

近日多地的洪水情况，更让我们深知了要时刻不忘防汛工作，尤其在夏季多雨的季节，更要加强防范意识，洪水是一场自然灾害，也是一场社会考验。在这场考验中，我们看到了各地存在的问题和不足，也看到了地方的优势和潜力。我们希望相关部门能够从灾难中吸取教训，加强防灾减灾能力，完善应急预案，提高公众安全意识，保障人民生命财产安全。我们也希望各地市民能够团结互助，积极参与救援和重建，展现出地方的韧性和勇气。我们相信，在党和政府的领导下，在社会各界的支持下，在人民的努力下，一定能够早日恢复正常秩序，重建美好家园。

我们在今后也要更加仔细，更加认真，做到认真排查，做好自己份内的每一件工作。

台风“杜苏芮”来袭 天孚人逆风守护

在近期台风“杜苏芮”席卷而来的威力下，天津遭受大范围强降雨影响，中央气象台连续发布暴雨红色预警。面对这场大自然的严峻考验，天孚人在暴雨中逆风而行，用奔忙的身影守护广大业主的生命财产安全。

提前筹备——防御风险

面对台风来袭，投服项目从预警阶段就开始做好应急准备工作。着重巡查建筑物、用电系统、设备设施等隐患排查，并预备足够的水桶为漏雨点位做应急处理，以及清点防汛沙袋，确保清除潜在风险。

逆风而行——安全守护

在暴雨期间，天孚人始终保持高度警惕，密切关注天气变化，加强对大厦内外的通风设备、排水系统等关键设施的检查和维护工作，疏通排水口，清理雨水井异物，保障排水畅通。

闻汛而动——紧急部署

各部门召开防台防汛工作会议，分配防台防汛应急小组，加强协调配合，增强防台防汛安全意识及主观能动性。

严防死守——全力应对

“杜苏芮”登陆时，狂风夹裹着暴雨袭击而来，值守人员“汛”速出击，冲锋在前，坚守在抗击台风一线，只为将灾害降到最低，保障项目守卫项目。

首当其冲——同舟共济

每一个匆忙的背影，都是对业主的全心守护，风雨将至，他们尽力防御；风雨已至，他们奋力守护；风雨过后，他们全力修复，他们是风雨物业人，他们是最美逆行者。

有需求，必响应

第七届世界智能大会水泥峰会

天孚物业服务纪实

对于天津水泥工业设计研究院这类大型企业，提供专业优质的物业服务，获得客户良好的口碑，争取到类似国企央企的更多业务份额，是公司领导到普通员工上下高度统一的服务理念。

自2023年3月项目团队进驻水泥院以来，面对施工尚未完成的主体大楼，项目在公司领导的大力支持下，在各分公司同事的有求必应的支援下，更是在第一、三、四分公司其他项目不遗余力的帮助下，水泥院项目通过专业的物业服务，迎难而上，逐步赢得了客户的满意。

说是逐步赢得，因为自项目接手以来，施工都还在继续，保洁部的工作压力可想而知，每天经常面临的是施工人员对保洁工作的二次破坏，增加了无谓的重复工作，从而耽误原本计划的工作。

说是逐步赢得，更是因为工程部的维修工作面对对象是主体为24层楼体的高层大楼，卫生间、配电间等各类配套设施的维修工作占满了维修师傅的工作时间，并且由于客户刚刚进驻，对一些设施的摆放和搬运，更是主要由工程部来负责。

说是逐步赢得，同样还是因为对秩序部全楼巡查和做好保卫保障的一个高水平的要求。由于水泥院是局级单位的国企性质，做好保卫保障，避免闲杂人员进出的重担压在了秩序部身上。而在项目刚进入的前期，纷杂的人员进出，考验着秩序部所有人的眼力。而经过好几次的检验，秩序部同样也做出了一份漂亮的答卷。

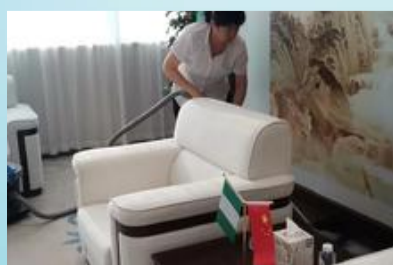
之所以说逐步赢得，更是因为整个项目在接手之后，在分管领导的带领下，梳理思路，规范各类制度工作，让客户看到天孚物业的专业性和根据客户需求的及时调整，通过了一次又一次的考验。最终客户在自己的70周年院庆中，对于天孚物业的专业服务，做出了高度的评价。

在智能大会水泥峰会的举办中，主要面对的是高规格嘉宾的接待工作，秩序部根据客户提供的接待人员名单及车辆信息--协助客户制定院庆车辆管理流程、划分各类人员的停车区域、划分秩序人员车辆疏导执勤点位和做好门岗的人员筛查工作。同时，在其他项目的大力支援下，对客户提供了专业会服接待，也得到了客户的肯定。

智能大会水泥峰会的主要活动区域是在第四层的会议区，在做好其他楼层日常保洁的前提下，调配人力物力连续做好两天的会场清洁，向参会人员展现专业细致的保洁服务，是本次工作的重中之重。针对大厅签到区、四层数量庞大的各类大小会客室和庆典演出大厅，分区域，分职能的安排专人进行保洁服务的跟进，分公司领导则在会议区域对整体工作进行考评，及时发现不足，迅速调整，避免各类小问题引发“大问题”。

虽然智能大会会有专业的演出搭建团队和保障团队，但熟悉各类设施的设置，及时并主动提供了工程服务响应是天孚物业本次服务的亮点。在搭建初期，搭建方由于对设施设置不熟悉，未开启场馆内空调，使得场馆内温度颇高，烦躁的表情挂在每个人的脸上。工程部在保障巡查的巡察工作中，发现了这个问题，主动开启空调，保障了庆典活动的搭建工作顺利安全的完成。

在整个大会的两天时间里，有太多像工程部这样提供的“响应”甚至主动服务了，正是在公司上下一致的努力下，对客户提出的各类要求，及时准时的响应，提供专业、细致和负责的服务，展现了专业的物业公司高标准高水准的物业服务，终于在最后，“逐步的最后一步”，赢得了客户的信任，获得了客户高度称赞。



从门禁改造到物业管理

尚德园小区从7月18日开始进行了门禁升级改造，出入口道闸杆起降速度得到很大提升，受到广大业主好评，在门禁系统升级改造当中，物业人付出了诸多辛苦，充分体现了天孚人共有以下的优秀品质：

一. 热情：热情是成功的助推剂，在门禁工程施工期间，物业秩序人员表现出了极大的工作热情，施工前，先在小区各个楼门张贴施工通告，以做提醒；施工中，耐心给月租车辆车主做解释，发放通行证；临时车辆认真登记，高峰期对幼儿园接送孩子的车辆做好疏导，保障了施工进度的顺利推进，面对车主的不理解和谩骂也不回声，正是有这样如火的热情，才点燃了门禁系统升级改造工程的耀眼成功。

二. 信念：“筍因落箨方成竹，鱼为奔波始化龙”，信念的力量是强大的，如果做人没有了信念，就像汽车少了动力的支撑，虽有千里之程，只能踌躇不前，寸步难行。此次，门禁工程升级改造期间，我们天孚人，也表现出了坚定的信念，楼宇管理员姐姐们耐心的与业主做解释，用心沟通。刘胜坤与秩序员一起指挥交通，原定的封闭道路进行施工，仅仅用了四天时间，就顺利完成，恢复了通行。

三. 策略：古时行军打仗讲究策略，我们日常工作与谈话也要讲究策略，在门禁工程升级改造之前，尚德园项目上领导刘胜坤召集各部门主管，将可能发生的问题进行讨论，经过商讨后制定出解决方案，然后报给科大校方主管领导及天孚上级领导进行批示，物业档案管理员董秋香做好会议记录，所有参会人员签字后，进行存档，以便日后查阅及解决问题时提供依据。预定的月租车辆发放通行证，临时车辆做登记进行收费；但在施工的时候，打印出来的月租车辆进行查看核实时、费时费力，不切实际，随即调整思路，用电脑收费系统进行查询，提高了速度，经过一天一夜的努力，所有月卡车辆通行证全部发放完毕，避免了出入小区时的交通拥堵！

四. 包容：“海纳百川，有容乃大”，古往今来，凡成大事者必须具备两个条件，一是容人之量，二是过人之能，虽然我不敢夸大我们物业人都有过人之能，但我敢肯定的说，我们物业人是有容人之量的，也就是所谓的包容。在门禁工程升级改造施工期间，有一部分人，挑拨离间，发表一些与施工不利的言论，我们物业人员顶住了重重压力，以平常的心态去说服劝说。门禁施工工程升级改造完成后，我想之前发表那些负面影响的言论，定像风卷残云般的烟消云散了吧！

五. 活力：有人说青年人朝气蓬勃有活力，活力是年轻人的专属。我不否定，但也不太认同，“物业好不好，关键看领导”，我们物业刚任职的小刘经理就是这样一位非常有活力的领导。在门禁工程升级改造期间，不管是平整地面打灰和泥，还是接待业主交谈促膝，总能看到他的身影。工作落实那是掷地有声，消除隐患也是从不留情。

六. 凝聚力：公司要发展，不仅要靠领导正确的指导，更离不开公司员工强大的凝聚力。在门禁工程升级改造期间，公司领导每遇大事都会向科大校方领导进行请示，然后再带头指挥下属进行实施，正是上有决策者的英明决定，中有领导者的指挥若定，下有全体员工的全力效命，住户车辆信息以最快时间得到了更新导入，保证了尚德园小区门禁系统的顺利实施。

这次，尚德园小区的门禁系统升级改造完成后，车辆识别与人脸识别系统的开启，机动车辆与非机动车辆进行了分流，出入小区是更加的方便、安全及快捷，小区的面貌也焕然一新。感谢天孚上级领导对尚德园项目小区建设的大力支持，我们物业人会以更好的服务回报广大业主，展现我们天孚人别样的风采！

物业无小事，服务现本色

幸福生活，有很大一部分源自有温度的物业。看似平凡的岗位，实则需要付出很多，只有在岗位上勤奋耕耘，在紧要关头挺身而出的人，才能成为有担当的物业人。用专业与贴心，展现物业人本色。积极响应甲方的需求，严格按照甲方的要求来培训每一位到岗的新员工。

一.要求新员工熟悉员工守则：

1.考勤制度：①按照工作时间上下班打卡；②不得在工作时间去休息室休息；③工作时间禁止看手机视频；④工作时间禁止长时间拨打电话；⑤禁止喧哗；

2.仪容仪表与行为举止：①统一工服着装并保持工服的干净整洁；②佩戴胸卡胸牌

3.纪律处分：①若员工不按照要求执行，将给予相应处罚；②若有甲方业主进行投诉，将对相应责任人进行处罚；

二：日常工作内容的交接与学习：

1.前台的日常工作：包括电话接听、会议服务、快递收发、物业报修、会议用水登记、每季度会议室物资的盘点等等事项；

2.每月给甲方做访客记录的上传、顺丰月结的报销、机票的订购以及报销；

3.档案整理：档案整理工作按照级别类目具体分类归档内容。二级类目包括基础管理类和业务管理类。每月月初保洁主管会将保洁类的表格整理好交由到此岗位。需要按表格分类好打孔、装订、数好页数放入在指定的档案盒内，并附上规定格式的档案目录，其中包括责任人姓名、档案名称、页数以及存档日期。最后，在档案盒侧面以及正面标志上规定模板的档案标签。

4.行政工作：甲方会下达临时性的行政辅助工作，按时按要求完成即可，并和甲方汇报完成进度。

物业服务无小事，需要每一位员工尽心、尽责及尽力，认真做好每一个环节的工作，需要大家重视每一件小事。泰达清洁能源项目张秋哲经理不仅以身作则并且常常对我们讲：细节决定成败。物业管理企业在管理模式和内容上基本都是“大同小异”的，最能反映企业管理水平高低的，恰恰就是对细节的处理。



用心准备，欢迎归来—— 滨海小外二部开学记

暑气慢慢止，秋衣冉冉来，新学期拉开帷幕。天孚物业滨海小外二部全体员工为全体学生开学营造安全、舒适的学习生活环境，确保新学期顺利开学，细致、扎实做好开学各项准备工作，迎接孩子们9月1日的回归。

精心部署 提升改造

为保障校园设备设施安全运行，迎接平安开学，物业工程部人员利用暑假对校园设施设备、监控系统、管道系统、弱电设施、学校外围环境展开细致全面排查，消除隐患。配合学校部署安排对学校内教学设施进行了改造和提升。为迎接朝气蓬勃的学子返校做好周全的准备，营造一个温馨、适学的教学环境。对体育场馆设施设备，教学用具等都做了精心的维修维护，给学生们一个安全的学习环境。



卫生清洁 精心准备

一举一动皆美好，一事一物皆整洁。物业保洁部对学校进行了全方位无死角的大扫除，精心准备，干净整洁、宽敞明亮的教室，整齐摆放的干净桌椅、教学用具一切显得如此的温馨。操场内外更是孩子们欢乐奔跑的乐园，保洁阿姨们把地面清扫干净确保给孩子们一个健康、舒适、整洁的学习和生活环境。

滨海小外二部项目自2012年承接至今，师生人数逐年递增，今年一年级新生入学新增500人，新增班级11个，人数达到2233人。开学第一天，看着朝气蓬勃的新生兴高采烈的进入学校，一双双好奇的眼睛，看哪都是欣喜的，看着整洁的新课桌像是发现了自己的心爱之物一样高兴。

看到孩子们喜悦的心情，校方领导和老师们对我们工作的认可，天孚物业滨海小外二部全体员工也用实际行动展示了天孚物业“循天顺人、有孚惠心”的企业文化和严谨务实认真负责的工作态度。天孚物业致力于服务于业主的每一天，关心业主的生活细节需求，用细致耐心的服务，做好每一件事情，也将美好的祝福，传递给每一位学生。愿同学们窗外有风景，手里有课本。眼中有梦想，心中有未来。

新的学期，愿所有的花开都不负等待，
愿孩子们的每一天都充满阳光！



投服大厦工程部运行班日常工作

投服大厦物业工程部员工班制分为正常班和运行班两种形式，运行班员工白班夜班交替四班值岗，一班设置两人为电工和水暖各一人来保证大厦的整体运行。

运行班员工每天要肩负着整个大楼的巡视巡查工作，比如各个机房的设备运行情况、夜间外延门窗的关闭情况、一些特种设备如消防设备、电梯的巡视巡查，各个重要会议室及会议大厅的会前检查工作，大楼内二次施工的监督巡查，空调系统的检查等。同时在白班时段还要负责大厦的紧急报修工作，如空调漏水的紧急抢修、照明灯具的维修更换、业主办公柜锁的修理，卫生间设施维修等各种疑难杂症都要师傅们到现场快速去处理；他们辛勤的身影经常出现在大厦的各个区域，为业主解决了不少的故障难题，为保障设备设施的正常运行洒下了无数的辛勤的汗水。

物业工作既平凡又琐碎，甚至有许多工作都是每天重复性的，但是我们的的员工们却没有丝毫的懈怠，反复的认真的面对每一天的本职工作内容，兢兢业业，辛勤付出，尽到了物业人坚守的职责和本分。

微笑不要吝惜

时光的车轮，只是轻轻转了个弯，我便驶入了46岁的驿站。抑或，在一夜之间，你会感觉青春不再；抑或，一秒之后，你会觉得，自己的人生已开启了新的诗篇。

有没有过这样的经历：走在寒冷的冬日的晨里，路旁寒风料峭中偶尔的一朵花，开得艳，如笑在丛；身旁白色羽绒服的女孩走过，识或不识的，有意无意的莞尔或嫣然，会让你觉得如沐春风了，赏心悦目。这，便是笑的魅力。

我非常愿意以微笑的方式把每天工作开启，在2023的工作中小憩、含笑。当然，这绝不是我的懈怠，也绝不是我的贪玩。因为我相信，生活，会因微笑而美好。我们不会忘记，来自工作上的笑脸；我们永远会记得，甲方表扬我们是微笑天使，那长时间微笑的美丽容颜。她，他们，把微笑给了世界，世界便回给了他们美好的答案。

要谈及微笑的话题，记得开始那么欣然，但却觉得自己对于微笑的理解是那般肤浅。竟忽然忆起，母亲常常说的话“我感觉你现在都快不会笑了，是不是生活压力大？”记得我常常总是说：“工作上事多，还有好多事要做，家庭孩子教育让人头疼...尔尔，般般...”其实，那些又是怎样的简单的欺骗自己的借口哪？却竟有时看到身边的朋友愁眉苦脸，总想劝说：其实微笑并没有那么难。而自己，却不其然，不禁汗颜。“其实微笑，不一定只是要一味追求完美的结果。”

每天上班，走进泰达电力公司大门口，看见白班的保安，身姿笔直的站立在门口，面带微笑着迎接每位业主上班，还看见保洁大姐面带汗水打扫庭院；我向每个人都笑着打招呼...我会心笑笑，如同——走进了春天。

开始新的一天的工作吧，对自己说：2023我们的微笑，请不要再吝惜，请把微笑给予他，给予她...还有你自己...我相信，微笑的给予后，快乐的是自己。



做好物业服务不仅要敬业 更要乐业

最好的物业人，不是技能、技巧和经历，而是对待职业素养的看法。人生的胜利源于看法的力气，你的看法缔造你自己，对今日的工作负责，就是对明日的自己负责；对物业人来说，看法是使你卓越或者平凡的分水岭，没有卑微的工作看法，工作看法确定你的人生高度。

物业服务是平凡而琐碎的工作，但工作可以平凡，看法不能平凡。无法选择工作，但我们可以选择看法，用敬业的看法对等平凡的工作，用感恩的心去为业主效劳。敬业是最崇高的职业看法，敬业就是恒久超出别人的期盼；乐业是敬业的最高境界，乐业成就事业，乐业成就人生。酷爱自己的职业，乐意于自己的工作，就能干出名堂，干出成果来。

做物业服务，更须要乐业精神。有了这种乐业精神，他能使你主动、自发、心甘情愿地去为业主服务，你就会自觉接受“三千三万”〔吃尽千辛万苦，受尽千委万屈，经历千难万险〕的洗礼，满腔热忱、饱含深情地专心做好每一项、每一次、每一件服务业主的工作，并自觉地对业务精益求精，探究出规律，琢磨出名堂，成为有才智的物业人。

有了乐业精神，你就会悟出这样的道理：为业主效劳，其实在为自己打工，是你需要工作，而不是工作需要你；是你需要在为业主的服务中成就自己的事业。让我们以卓越的职业素养，怀揣敬业乐业的看法，去叩开业主心灵的闸门吧，让我们用热忱的“火花”去接通业主接纳的“电源”吧！



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