



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

THRIVING 新 视野 NEW EYE SHOT

HTTP://WWW.TFWY.COM.CN

新
视野

NEW EYE SHOT

[2019年11月/总第105期]

2019

11月



主办 | 天津天孚物业管理有限公司



神，更是向物业管理行业发出了号召，要切实把思想和行动统一到习近平总书记的重要讲话精神上来，以高度的政治自觉、思想自觉、行动自觉，推动党中央重大决策部署在物业管理行业落地见效，促进物业管理行业高质量发展。

会议指出，要充分认识学习贯彻党的十九届四中全会精神的重大意义，把学习贯彻全会精神与更加深入扎实地推进“不忘初心、牢记使命”主题教育结合起来，要把学习贯彻全会精神作为一项重大政治任务，统筹安排，精心组织，在全市物管理行业迅速兴起学习贯彻党的十九届四中全会精神的热潮。

综合管理部/方元琦

学习党的十九届四中全会精神

为深入贯彻落实中央“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组《关于在第二批“不忘初心、牢记使命”主题教育中认真学习贯彻党的十九届四中全会精神的通知》精神，11月21日上午，天孚物业部分党员群众，通过网络直播的方式收看“党的十九届四中全会精神宣讲报告会”，集体学习全会精神。

上午9时，报告会拉开序幕，中央国家机关行业协会商会住建联合党委委员、中国物业管理协会党支部书记、副会长兼秘书长王鹏，作为河南省宣讲团成员、党的十九大代表、郑州圆方集团党委书记薛荣同志作全会精神宣讲报告。宣讲报告会上，薛荣同志对党的十九届四中全会精神进行了深入解读。三个小时的宣讲报告会，传递的不仅是党的十九届四中全会的精

“双随机，一公开”消防大检查

“双随机，一公开”消防监管是指：消防救援机构对机关、团体、企业、事业单位遵守消防法律法规的情况依法进行监督检查，随机选取检查对象，随机派选检查人员的抽查机制，并按规定向社会公开监督抽查信息及查处结果的一种新型监管模式。

2019年11月15日上午10:00生态城消防大队随机检查人员至生态城城市服务管理中心项目进行了“双随机，一公开”消防检查。消防检查人员佩戴执法记录仪，按照规定流程开始了全面消防安全检查工作。首先对消防设施、设备器材、消防水源、消防电源进行了检查，应急照明灯的开启和安全出口指示标识规范齐全等。然后对项目安全出口、疏散通道、消防车通道的畅通及安全防火门的配备及正常使用进行了实地检查。

检查过程中随机抽查了如何正确使用灭火器、应急疏散流程等消防安全常识。其后检查人员随机抽查消火栓的使用，消防泵启动，进行模拟灭火操作。秩序员规范、熟练完成了全部操作。最后进行内业档案的检查，如消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案、及消防安全巡查表、消防安全培训记录等。在我们物业积极地配合下，消防安全检查顺利的完成，并通过此次了检查。

生命至上，全民消防。消防安全和我们每个人息息相关，通过消防检查，提高了员工消防安全意识。大力加强项目物业人员消防四能力，即：检查消除火灾隐患的能力、扑救初期火灾的能力、组织疏散逃生能力、消防宣传教育能力。居安思危，安全无小事。我们物业人员更应该警钟长鸣，为业主的生命财产安全保驾护航。

第一分公司/温启明

记天大科技园项目消防宣传月

人世间最温暖的力量之一就是守护。守卫家园的平安，呵护生活的点滴，怀抱着这样的美好服务愿景，天孚物业天大科技园项目管理进行了“119消防宣传活动”。

每时每刻的守护决心，多种多样的活动形式，倾力为每一位业主家人，播种点滴安全意识，营造和谐幸福时光。

11月是天大科技园项目的消防宣传月，消防安全问题不容小视，天孚物业天大科技园项目推动员工专业技能提升；组织业主参与消防演练、与物业携手共同防范于未“燃”；提高全员安全意识，文明宣传与楼宇管理两手抓，让业主生活更舒适、安心，时刻360°守护！

11月7日上午10时，在园区C3组织开展了一次实战消防演习。

消防演习按照预定方案，有序、紧张地进行。演习的目的是：提高天孚物业天大科技园项目整体火灾防控水平、员工消防安全意识和增强员工初始火灾扑救能力，有效预防火灾和最大限度减少危害。使物业所有人员更加明确：一旦发生火情，要冷静、沉着，每个人都知道应该做什么——如何正确报警，如何正确扑救初期火灾，如何疏散人员；进一步提高防控火灾的能力。

在全国第28个119消防宣传日的到来，我们对内强化紧急抢救技能培训 and 各类实战演练，对外以业主互动、安全教育课堂等形式，让业主参与到安全行动的各个环节中；不断精进的专业技能，不断提升巩固的安全意识都将化为最牢固的安全防火墙，毫无保留地让“家”达到业主心目中最理想的状态。

第一分公司/杨帆

西青中专项目配合校方开展安全宣传月活动

为进一步做好2019年“119”消防宣传月活动，大力普及消防及各项安全知识，增强全体人员自防自救和抵御灾害能力，为平安校园创造良好的宣传环境，西青中专项目部决定配合校方开展2019年安全宣传月活动。

结合“防范安全风险，建设平安校园”的活动主题，物业前期制作了校园安全知识相关的公告栏展牌、易拉宝、横幅等宣传品放置在校园内的重点区域，并利用电子屏投放消防警示视频，配合校方完成了安全月的准备工作。活动正式启动后，应学校要求，物业邀请安全方面的专业讲师来校为全体师生进行了安全知识讲座。课程分为两次进行，第一次主要开展了消防、用电安全专题培训，强调重点岗位员工都要具备“四种能力”，即：检查火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、疏散逃生自救能力、教育宣传培训能力；第二次培训内容主要以交通、踩踏、反恐、高空坠物等专项安全知识为主，通过校园录播直播平台，全方位对所有师生进行安全知识的宣传。

在所有物业人员的全力配合下，西青中专安全宣传月活动圆满完成。这次培训提高了师生及物业人员的消防安全意识和突发事件应急处置水平，为切实维护校园安全提供了理论基础和行为操作规范，对做好校园安全工作的重要性有了进一步认识。

第一分公司/刘雅璐

消防安全记于心

为认真贯彻落实中交一航大厦总经办相关领导的安全指示精神，确保大厦内全体工作人员生命财产安全和各项公共安全，检验物业消防预案，增强全员消防安全意识，了解、熟知疏散程序，提高自救逃生能力，最大限度的降低减少各类突发事件造成的损失，2019年消防演习安排了义务消防队演练活动。

11月9日下午3:00在一航大厦北侧开阔地带进行义务消防队演练，1、消防服穿戴，三组队员，每组2人。2、打消防水带，分两组，每组两人，两盘水袋。义务消防队的6名队员，干净利落的完成了二个科目的演练，达到检验队伍目的，希望在日后的工作中加强并保持，把我们的义务消防队打造成大厦消防安全的一道屏障。

希望大家能从思想上高度重视消防安全，从行动上进一步落实消防安全，在我们工作中时刻不忘消防安全。在为一航大厦项目提供物业管理服务活动中能够消除火灾隐患，充分全面落实以“防范于未然”为目的的安全检查与隐患整改工作，为大厦的正常运转提供有力的消防安全保障。

第二分公司/闫利锋

天孚服务与安全同在

火，给予人光明，给予人温暖；然而，一个烟蒂也能造成灭顶之灾；预防火灾，应如晨钟暮鼓时刻回响在我们耳旁。今年消防宣传月的主题是“防范火灾风险、建设美好家园”。

作为国家一级物管企业，消防安全管理是天孚一体化服务的重要一环。天孚一直坚持“全民消防”理念，倡导“天孚人都是义务消防员”，以最高标准、最严要求、最实措施、最硬作风，常年开展“防火”“灭火”“逃生”“自救”等系列演练，以完备可靠的人防、物防、技防措施，防止火灾事故发生，为客户筑牢消防安全屏障，守护天孚与客户共同的美好家园。

天孚坚持贴近实战、注重实效的原则，设立消防标准化升级服务示范点；成立安全实训基地；推进信息化智能化管理；建立支援消防队等自防自救队伍；建立灭火和应急疏散预案，项目内部及外围广泛深入开展实战化应急大练兵，掌握自救互救和避险逃生技能，提高防灾减灾和应急处置能力。多次参与、协助事故灭火、抢险救灾为国家和客户挽回经济损失。

岗位练兵，锤炼基础

各项目积极开展消防知识普及，采取集体培训、专家指导、座谈研讨、实操演示等多种方式，扎实推进防火战线全员练兵。坚持“师傅带徒弟”工作方式，提高基层人员火灾发生的应急处理能力。

安全自查，隐患自除

专业团队对工作辖区内的高低压配电柜、消防栓、电缆井、消防设施、灭火器材、消防控制室、车棚充电桩进行全面检查，对设备间巡检工作记录表、各种安全标识认真备注。紧盯盲区场所不放，加强隐患排查治理，逐一落实整改措施，确保隐患整改到位。

消防培训，警钟长鸣

各区域定期开展消防培训，组织消防知识竞赛，邀请消防官兵登台普及消防安全常识、讲授常用灭火器材使用方法和灭火自救技能，提高消防培训的互动性和灵活性，以切实有效的方式增强全员消防意识和参与度。

实战实操，杜绝隐患

本着“使客户的权益获得充分保障”的服务理念，天孚消防员天天备战，常年演练，精心策划消防演习，始终牢记“演练即实战”。实际场景模拟，火灾报警、应急疏散、火场救人、消防器材使用、逃生自救等环节高标准演练，使演习不流于形式，拳拳到肉！

安全时刻多流汗，危机来临少流血。这是天孚消防员的信念，也是天孚安保服务做出的承诺，紧绷安全之弦，牢牢筑起安全防线，守护之责在于一年365天的每个日日夜夜。践行天孚和客户是两个团队、一个整体，是分工不分家、一荣俱荣、一损俱损的关系，客户的声誉和利益始终是至高无上的”合作理念，客户不仅是合作伙伴，更是亲如手足的家人，天孚为客户提供服务，是在用心为“家人”营造温馨舒适的工作生活环境，是与家人齐心守护建设美好幸福的家园。

第三分公司/陶然

“119”消防演习

为推动泰达金融广场业主进一步关注消防、学习消防，参与消防，提升消防安全素质和应急逃生技能，夯实冬春火灾防控基础。在“119”消防安全宣传活动来临之际，我物业与泰达金融广场安全应急部、办公室联合于11月8日上午9:30组织开展消防演习。

为宣传安全文化知识和普及消防知识，在疏散集合地点将进行“安全培训大篷车”展示体验活动，分为家庭燃气、家庭用电、消防栓、灭火器、火灾逃生、伤员急救、逃生绳结、电动车着火成因等八个模块，邀请专业培训讲师进行讲解示范，使参与者能够亲身体会，有效提高技能。

通过此次消防演练，不仅让大家深刻意识到消防安全的重要性，而且对火灾快速撤离要领知识有了更深地了解，提高了消防安全防控水平。确保大楼安全、稳定、有序的发展。

第四分公司/王琛琛

施工安全谨记心中

十一假期之后，新区政府项目院区东门道路拓宽工作一直在持续进行，为期2个多月的施工任务即将结束，秩序部作为主管安全的部门一直不曾懈怠。

此项工作是为缓解道路压力，同时减缓出入院区车辆造成的拥堵现象，但施工期间的安全隐患亦同时存在。

一次，施工人员在东门铺设柏油过程中，重型设备操作者不慎将整个大门撞掉，秩序人员第一时间出来拦截制止，拍照留存，及时上报物业领导处理，与施工方及时联系解决问题，由于项目的特殊性，安全性极为重要，必须当日解决完此事，在工程和秩序人员的协同努力下，将大门重新安装完毕，保障了项目内人员及财产的安全。风波过后，物业领导更加重视此出入口的安全，不定时不定期的巡查东门施工情况及人员流动情况，防止上访人员借机进入院区产生不良后果。东门封闭，势必将加大其他出入口的出行压力，尤其是院区南门早晚车流人流高峰期，道杆闸机起起落落，设备一直持续性不间断工作，我们的秩序人员也一直在各自岗位发光发热。无论酷暑还是严寒，坚守岗位是他们心中不变的初心。

我想，这也是我们所有物业人一直保持的执念。我们在平凡的岗位上以平常心，乐观进取，虽没有惊天动地的壮举、没有绚丽的辉煌，但会用默默无闻的工作态度谱写出人生最美的篇章。

第四分公司/武美静



服务意识与细节

为了帮助项目内提供餐饮服务的接待员了解餐饮服务知识、提升接待水平及礼仪素养，公司聘请天津迎宾馆的专业培训讲师刘磊为我们进行了为期一天的专题培训。

生态城餐饮部的六位员工作为一分公司餐饮接待员代表参加了课程，老师在传授餐饮服务理念的同时，又着重地对餐饮服务员的仪容仪表提出了规范性要求，用其他酒店服务的标准与自身进行了对比，也知道了现阶段的不足。

实操阶段老师阐述了接待员服务时的操作流程，并给大家充足的时间进行实践演练。此次培训，对于长时间在同一岗位上工作已产生懈怠心理的我们，起到了强心针的作用，提醒着所有从事餐饮工作的员工，服务意识与细节才是工作的重中之重，员工以专业技能与细心的服务让客户感觉到宾至如归，才能体现天孚餐饮服务的细节与优质。

第一分公司/陈文文

扫不尽的落叶，说不完的情

“众人拾柴火焰高”，今天我真正明白并体验到这句话的深意。2019年11月16日，在天孚公司领导的组织下，各个项目领导的大力支援下，翠亨村满地的落叶被前来的志愿者们一遍遍的清扫。16日共计清扫落叶400多袋：物业全体人员出动，带领前来支援的志愿者们分区域进行突围，主干道有秩序主管带领，先用鼓风机将绿篱里的落叶吹出，然后其他人进行地毯式清扫，从南门到北围墙共清出100多袋，东门到圆弧广场包括底商由秩序队长带领共清扫出70多袋，西高层草坪落叶沉积久，志愿者们就用耙子将落叶刨成堆装了40多袋，康庭50多袋，B、C、D座等各处收集起来的落叶共计190多袋。17日小区的车道、人行道又满是落叶，物业的管理者们继续扛起扫把、簸箕带着前来的志愿者们奋战在小区树叶密集之处。扫不尽的落叶，说不完的情，感恩来自不同项目的志愿者们。你们的到来让翠亨焕然一新，我们改变不了自然，但我们齐心保持着翠亨环境的整洁。

18日周一我开车上班，进入小区映入双眼的不再是满地乱飞的落叶，而是清新整洁的道路。可是好景不长，没过多久大风刮过，新的落叶又铺天盖地，为了战胜自然，证明人定能胜天，翠亨项目又一次全员加班，带领新一批志愿者继续奋战。今年的秋天过于漫长，落叶总有，志愿者常来，我们的工作永不停歇，翠亨项目与其他项目的感情永在。

第二分公司/蒙光菊

宝信大厦2019年消防疏散演练

为了进一步增强大厦物业员工消防安全意识以及应对突发事件的处理能力，有效响应“11.9”活动主题。2019年11月9日上午10点宝信大厦项目进行了消防疏散演练培训。

10点钟模拟秩序员巡视过程中发现11楼出现火情，为防止火情蔓延，立即使用对讲联系中控室人员进行情况说明，而后按动了装置报警。工程部人员于中控室接收信息后立刻报告总指挥，并启动本次消防预案，电梯机房及消控室人员全员就位。而后值班人员分区域进行消防广播，通知楼内人员快速撤离，秩序部主楼、裙楼各楼层，门岗、车库、外围等位置已就位完毕，餐饮部立刻关闭燃气阀门，引导大家疏散。环境部、接待部的指导疏散人员都已等候就位，并沿疏散楼梯撤离到大厦南门的集合点，随后客服部进行人员清点。

消防滨海支队的消防车快速就位，模拟扑灭11楼火苗，本次演练总耗时3分20秒。由秩序部领班讲解消防战斗服、灭火器等器材的使用方法、分解动作及注意事项。接着点燃点火罐，轮流使用灭火器灭火，之后由辖区消防负责人对本次疏散演练进行总结和指导。这使得大家对火灾预防和自救有了新的认识，也为我们的人身安全增加了一道屏障。最后项目总指挥对本次演练进行全方位的总结和评价，并宣布演习圆满结束。

本次演练内容包括高层建筑疏散逃生、消防灭火服着装、正压式空气呼吸器佩戴、高压细水雾灭火装置及灭火器的操作使用和注意事项等。整个演练紧张有序进行，通过组织演练加强了员工消防安全意识，和对突发事件的应变自救能力，同时熟悉掌握大楼的疏散路径以及对微型消防站器材的认知和使用操作。

第三分公司/冯琼玉

美食与我相伴

第四分公司餐饮部一直以来贯彻服务至上的理念，为满足各类业主用餐需求，积极主动地调整用餐形式，全方位地提高菜品品质，在业界得到一致好评，获得各级领导的高度赞扬，并接待社会各界领导莅临参观。

二楼宴会自始至终都是餐厅用餐区域的重中之重，各级领导接待社会各界人士、外来宾客等重要客人会在此用餐，菜品品种的创新、用餐形式的调整将成为接待用餐的重要内容，为此，餐饮部经理王卫东前往北京会议中心学习供餐形式，结合实际情况对二楼宴会用餐形式进行调整。

11月中下旬，餐饮部迎来两次大型用餐接待活动，分别迎接甘南州及黄南州客人前来用餐，借此活动实现用餐形式的全面调整，即增加小吃品种和现场制作。小吃品种主要包括耳朵眼炸糕、十八街麻花、驴打滚、麻酱酥饼糖饼、鲜豆糕等极具天津特色小吃，也结合客人当地饮食习惯按位准备了青海油香、青海八宝茶。除此之外，首次增加小吃现场制作，天津果木烤鸭和煎饼果子，将天津与地方小吃文化进行传播交流，促进了天津美食与传统文化、民俗文化和地方饮食文化的融合，提升了餐饮文化品味，彰显了天津饮食文化！

两次活动得到了全体用餐人士的高度评价，滨海新区领导对用餐形式的调整做出了充分的肯定，为今后宴会用餐形式奠定了良好的基础！

第四分公司/寇文静

跳出温水的青蛙

池塘里的一只青蛙被人捉住后放置在温水缸里，舒适的环境让它欣喜不已，不用躲避风雨的侵袭，不必担心阳光的炙烤，它心安理得的沉溺于温暖的水中，梦想早已抛诸脑后，它轻盈的身躯变得臃肿不堪、灵活的双脚变得笨拙，直到有一天，它意识到自己即将成为人类的盘中餐，于是后悔万分。

它思念池塘里的泥泞、荷叶和伙伴，向往驰骋于天地间的无拘无束，痛定思痛之后，它开始了跳跃，一次次艰难的尝试之后，终于蹦出了水缸，重新捡起了属于一只青蛙的梦想，尽管前途未卜，但是作为一只跳出温水的青蛙，它已经不同凡响了。

关于梦想，从小时候的豪言壮语到现世的知足常乐，人生的种种遭际将孩子们的英雄梦、公主梦无情地击碎，所以我们的梦想变得越来越小，从科学家、文学家到律师、教师，再到为房贷、车贷、生计而奔波的渺小的蚁族。当那个叫梦想的东西从我们的世界里消失，便会无奈、颓废地说一声：“谈梦想太奢侈了。”然后对那些执着地坚守自己梦想的人嗤之以鼻。

重拾梦想，从打破原先舒适的生活方式开始。重拾梦想是崭新人生的开始，梦想的实现需要积极有效的行动，因此，我们必须毅然与此刻安逸的生活告别，行动力是开启崭新人生的第一步，重新起步的过程真的很难，但是，努力了，人生还有一线希望，原地踏步，就什么也不会有。

破旧立新，打破旧的生活习惯与思维模式，建立新的人生秩序，建构阶梯式的成长发展规划，脚踏实地，从踏上第一级台阶开始，一步一步攀升到梦想的巅峰。

重拾梦想，就要把他人的眼光、世俗的偏见抛到九霄云外。重拾梦想的人比起初涉职场的新人存在许多劣势，技艺已经生疏、已不再年轻、柴米油盐仍需要操心，但是这些小青年口里的大叔、阿姨对自己狠起来是旁人所不及的，因为有过惨痛的经历、因虚度的年华而悔恨过、懂得明白笨鸟先飞的道理，他们会抓住一切可以提升自我的机会苦练技能、钻研业务，就像抓住最后一根稻草。

重拾梦想，享受追梦的过程，因为追梦本身就是一种成长。我不知道坚持下去能否成功，但是我知道不坚持就会一无所有。不是所有的梦想都能实现，但是实现梦想的过程对自己来说是一种历练、一种提升，在这期间磨练的技能也会在未来的某一刻派上用场。

如果不愿沉溺于现实的安逸，那就做一只跳出温水里的青蛙。余生未可知，庸庸碌碌也好、奋起直追也好，愿你不要辜负似水流年。

综合管理部/方元琦

我骄傲，我是物业人

有人问我，什么是物业？我说，有家的地方就有物业；有人问我，做物业苦吗？我说，苦，需要适应各种各样的业主，无论寒暑，兢兢业业；岁岁年年365天；有人问我，做物业幸福吗？我说，幸福，因为我们是美丽的见证者，是和谐的领航员，是幸福的守梦人。

选择了物业，我就选择了热情的服务、默默地奉献！物业虽小，但关乎民生，每天在平凡的事情中涌现出不平凡的人。在平凡的日常工作中做一些不平凡的点点滴滴，让业主满意，提高业主满意度。

作为一名普通的工程维修工，他们的工作没有时间表，日复一日，年复一年，每天24小时巡检、维修；用笑脸书写繁忙；责任，使我们尽职尽责，勇挑重担；讲服务，我们付出真情；谋发展，我们奋力前行；虽然没有轰轰烈烈的业绩，但是物业人用自己的辛勤汗水和熟练的技能；为每一个业主提供着“优质的服务”，这就是物业人的价值。

虽然每天还会有人说物业有什么用，但是今天更多的是有多少人离不开物业；寒冷的冬日，朴实的脸庞，夜幕降临我们的工程人员却24小时待命，刺骨的寒风，冻裂了满是老茧的双手，柔弱的双肩扛起的是和谐的重任。我们的客服人员没有高大伟岸，却忍受委屈，还要用笑脸书写繁忙；夕阳西下，月上枝头，我们的秩序维护员还在守望安宁与幸福。

诚信，是我们的立业之本，发展之路；责任，使我们尽职尽责、勇挑重担的承诺；创新是我们坚持追求、不断进步的动力；奉献，是我们十年如一日的勤勤恳恳；只要看到业主的满意，幸福就在心中荡漾；我们委屈，但不露一丝抱怨；我们辛劳，为了业主灿烂的笑容，纵然，前进的路上仍有荆棘挡道；未来的航道上还有急流暗礁；但我们追求梦想信念永远不会改变；我自豪，我是物业人；我骄傲，我是物业人；我们会精心描绘美好的蓝图来迎接我们的一定是灿烂与辉煌。

第三分公司/闫萌

秩序员如何创出亮点

随着社会的不断发展进步，企业和员工之间的关系愈发密切，可以说，一个好的企业能培养和发展一批优秀的员工，同样，一批优秀的员工也能壮大和发展一个企业。站在员工的立场，面对社会就业压力的不断增加，我们当然不能仅仅希望投身一个优秀的企业或公司，不能只期望企业去培养和发展自己。因此，从个人发展角度而言，如何在企业中做一名优秀的员工是我们每个人需要认真思考和面对的问题。本人根据以往从事物业管理的经验，浅谈几点成为一名优秀员工的基本条件。

一、敬业爱岗，做一个乐于服务、甘于奉献的人。作为天孚物业公司的一名普通的员工，我们首先要敬业爱岗、甘于奉献，简单了说，就是要有责任心。责任心需要的不是知识、也不是智慧、甚至不是能力，而是尽职尽责、忠于职守、认真负责的态度。秩序维护工作不再是传统式的“值班站岗”，敬业爱岗、乐于服务主要表现在以下方面：首先表现在提升服务形象。在值班过程中我们要注意自己的仪容仪表，礼貌待客、用语文明。物业服务的工作对象是业主，其核心内容就是做好服务工作，只有这样，工作才能日趋完美。

二、完善自我，做一个不断学习、不断探索的人。秩序维护工作需要很多方法和技巧，而不仅仅是单纯的站岗值班。我们只有有了更多的知识积累，有了更丰富的知识底蕴，才能开阔我们的思想，获取更好的工作方法，开拓出更多的管理模式。

三、注重细节，做一个冷静处事、一丝不苟的人。细节决定成败，一个简单的疏忽可以毁掉百年基业，同样也能毁掉个人的前途，只有当我们从一点一滴的细节中把业主当作朋友，勇于为业主及顾客担当责任，才能最终使他们成为企业永远的朋友。

四、自主自发，做一个热情奔放、主动进取的人。拿破仑有句名言：“不想当将军的士兵不是好士兵”。一个企业需要的不仅仅是少数“将军式”的优秀管理人员，更需要一大批积极向上，敢于向将

军看齐的“好士兵”式的员工。所谓的自主自发，指的就是随时准备把握机会，展现超乎他人要求的工作表现，以及拥有“与众不同”的智慧和判断力。在工作中始终明确自己工作的意义和责任，并永远保持一种自主自发的工作热情，积极主动，以一种饱满的精神去面对工作，才能在工作中主动发现问题，主动解决问题。自主自发不但能使自己不断进步，而且能让公司知道你存在的价值，发现你的优点和才能。

公司需要的不是一群循规蹈矩、墨守成规的员工，公司的发展和壮大需要更多具有创造力和开拓精神的员工，而自主自发的精神可以让我们变得更加富有激情，富有创造力。当然，要想成为一名优秀的物业秩序维护员还需要具备很多东西，而这一切都需要我们在工作的过程中去不断发现别人的优点，扬人所长，补己之短，不断进步。孔子说过，“三人行，必有我师焉。择其善者而从之，其不善者而改之”。随时注意学习他人的长处，自然就会多看他人的长处，与人为善。

第三分公司/韩柏芸

高度配合，把控安全，寒战：我们共同驻守！

深冬降至，天气微凉。伴随着霜降过后冬日的来临，气温缓缓下降，寒风也渐渐凛冽。如何在漫漫冬日做好保温保暖工作也变成了我们迎接寒冬到来的一项重要的工作，如何让大楼的工作人员在舒适的工作环境下专心工作，也是我们当下应该深思熟虑解决的问题。

细节决定成败，投资服务中心中央空调存在着各式各样的问题。比如：使用年限时间过长、设备老化严重、长时间被冷凝水浸泡、多处阀门管线处漏水、冷气机噪声过大等一系列的问题。这些形形色色的问题不仅会影响着设备的正常使用，还影响着大楼工作人员的日常工作。

针对以上问题，经过多次上报、管委会统一协商，决定在管委会搬家之后，大楼多数办公人群搬迁，有充足的时间和空间进行施工改造。因此在十一国庆之后正式对大楼C区5-14层的风机盘管进行集体更换改造，在秋季不投用空调的间隙进行施工，尽早在冬季来临之前可以正常运转使用，也为以后入驻的新业主营造了舒适的办公环境。

施工前期，客服部积极联系已搬离的各业主单位，对大楼内的纸质文件及各局物品进行整理确认，每天更新物品清单动态，帮助业主找寻遗漏物品，碎纸垃圾一并清除，避免在施工中造成损坏。按照施工计划，各部门积极配合，严格把控动火作业，必须先开动火证，避免一证多用现象；在施工前后进行监管监督，进场检查、撤场检查无一纰漏，确保施工的质量和进度，每天与施工单位负责人沟通，了解当日工作内容及施工区域，必须将安全锁定在可控范围内，不浪费时间及施工效率；加强防护措施，防止损害软台面、大理石地面、以及各区域办公用家具。

投服项目员工分工明确、各司其职，严把安全关，此次施工期限两个月，时间紧任务重，物业部门在做好本职工作之外积极配合，保障过程顺利完成，尽早投入使用。

第三分公司/邓蕊

传递正能量

中国体操男团队长陈一冰是我最喜欢的运动员之一，喜欢他不仅仅是因为他是世界冠军，是我们中国人的骄傲，更因为陈一冰讲的团队协作精神传递正能量。

从08年北京奥运会我就记住了这个吊环王，很有点个性的小伙子。在今年的伦敦奥运会上，我一直关注体操的比赛，因为比赛和研修冲突，没有时间看电视，就利用研修的边隙，看看网上的新闻评论。在预赛中因为郭伟阳临时上场，导致出现了很多重大失误，排名跌到有史以来最差，也让大家对他们的决赛不抱希望。

但是大逆转就是这样不可思议的发生，当我在网上看到中国男团最终以零失误成功卫冕的标题，真是非常激动。这次通过开学第一课我知道他们成功的原因，因为陈一冰在给同学们上课的时候说，预赛失误后，团队成员在一起总结原因，互相鼓励，没有一个人埋怨，队员之间传递的是一种正能量，而别的国家在失败后，队员之间却互相埋怨，传递的是负能量，一正一负，产生的效果可想而知。

传递正能量。陈一冰说的多好啊！现在我们所提倡的鼓励，是人都爱听好话，听了好话之后干劲更足，谁愿意听批评啊！即使错了，也有原因，也希望得到理解，而不是讽刺、挖苦、抱怨，负面的批评有的能产生激励作用，但大多只能让人越听越丧气，逆境出人才，但顺境更易出人才！

我们要点燃梦想，传递正能量！

第三分公司/张林琳