

新

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

视野

NEW EYE SHOT

[2022年11月/总第141期]

2022

11月



主办 | 天津天孚物业管理有限公司

安全消防月 我们在行动

对服务者来说，营造美好园区生活环境，安全至关重要；防范于未然，是筑牢家园防护线最有效的方式。从2017年开始，将每年的11月定为消防宣传月，紧随消防月的脚步，全范围覆盖的安全巡检行动在天大科技园项目开展：包括定时开展的消防设施设备维保及联动测试，确保设备无损坏；定点检查园区安全出口、楼道、微型消防站等，确保无阻塞安全通道杂物、消防器材工作正常，最大限度地消除园区内安全隐患。

除此以外，24小时中控室值守，公共区域烟感报警监测，物业工作人员用每时每刻的警惕，让园区安全紧随身旁。

11月份起，更加紧密地开展各类消防专项行动。从消防安全知识宣传、消防器材展示操作讲解及体验，到实景实演的火场逃生演练、紧急救护演练，全方位提升物业服务人员及业主的火灾隐患预警能力、扑救能力及组织引导人员疏散逃生能力。

在园区中航长城企业的应邀下，天孚物业天大科技园项目开展了联合消防安全疏散演练。物业服务团队在消防演练各环节中所体现的专业服务能力，获得了企业的高度赞扬。

为确保消防演习活动顺利开展，物业服务团队早在一周前便开始了井然有序的筹备工作；与企业进行消防演习会议、采购活动所需物资、会议部署每人所负责的区域与职责，为消防演练活动的圆满落地打下了坚实的基础。



一、火情模拟 加强消防能力建设

启动应急预案

在此次应急预案演练中，物业服务团队每一位成员协调一致，严格按照标准流程执行，充分展现了团队作战的能力与风采。

而这源于他们在日常应急预案培训和演练中的不断积累，成就了一支专业能力精进的团队。

组织人员疏散

组织人员疏散考验着物业服务团队的消防技能水平与心理素质。警报拉响，烟雾弥漫。在秩序维护人员有序地引导下，中航长城企业的员工沿着消防逃生通道快速撤离至安全区域。

正确使用灭火器

掌握灭火器的正确使用方法，增强在火灾中的自救能力。项目上的秩序主管介绍了灭火器的使用方法。讲解结束后，中航长城企业的员工纷纷进行灭火器的试用，保证每人会使用灭火器进行灭火作业。

安全教育 普及消防安全常识

针对此次的演练成果，结束前天大科技园项目经理与中航长城企业负责人进行了总结性发言，其中项目经理就火灾预防、逃生疏散等消防知识进行全面地讲解。在活动结束后，物业服务中心向园区企业发放了“火灾逃生、自救常识”的主题宣传册，进一步普及了消防安全基本常识。

二、因地制宜 消防安全根植社区

不同的园区建筑结构、人群属性各不相同，制定实用、高效的消防应急预案，能提高应急事件的处置效率。此前，天大科技园项目在分析消防通道路线、企业属性、人员装备等因素后，进

行了有针对性的消防安全演练活动。期间，不少企业作为消防志愿者也参与其中。

演练、总结、完善、强化……周而复始，专业沉淀是每一次起点的铺垫。安定和谐的背后，是我们对专业服务与细节的探索与坚持。

未来，我们将继续坚守“客户第一”，履行为园区保驾护航的使命。



十种物业消防安全隐患及 整改措施

消防隐患是一只随时埋伏的猛兽，也是一颗悬在物业人心头上的大石。倘若消防安全工作没做到位，会存在极大的安全隐患，甚至造成安全事故的发生，后果不堪设想！

一、消防控制器时间与北京时间不一致的。

应按标准，每天交接班时对消防控制器时间及监控时间进行核对校正。项目经理要定时监督。

二、消防控制器讯响器未连接或人为断开，使消防系统成为摆设的。

应派专人定期对主机报警记录进行查看，每周定期对控制器功能进行测试，并对人为断开讯响器的行为进行处罚。

三、控制器的空号预留、未注册信息及设备定义被删除，实际的点位无法起到报警或联动的功能的。

应在交付时与施工单位签署移交内容及清单，并收集完整的消防管理资料(系统图及设计说明等)。定时对报修点位进行测试核对，对屏蔽（隔离）进行流程管控。

四、控制器的火警反馈、设备动作长期不处理的。

如果所有点位报警都不作处理，一旦火警发生，消监控室需要现场人员有人发现并报过来才知道火警。对于这种情况，要加强培训及上一级的监管力度，进行消防巡查，及时排除设备故障，纠正职业态度。

五、探测器保护罩未拆除的。

新项目要认真做好承接查验。老项目按公司成熟标准认真去落实。

六、管网阀门处于关闭状态的。

应对在管项目消防给水系统管网内阀门定期进行检查，确保阀门都处于开启状态(除了排水阀)。

七、控制器及端子箱内无线性标识或混乱的。

因为各线性不同的电压，直流或交流，所以不能乱接，错接。否则，给后期维修带来很大困难。应在承接查验时对系统进行检查，督促施工单位或后期维保单位对系统各线性进行标识。

八、电梯迫降、强电切断等反馈接假反馈电梯迫降不接“归首”信号的。

应在承接查验或后期维护时，确保硬件的可靠。但在管理上还要加强，近年来的火警事件多次发现火警后业主、员工在乘坐电梯，甚至电梯轿厢内烟雾腾腾。不是每次都能侥幸逃生。

九、稳压泵不稳压、管网渗漏的。

按照安装位置将电接点压力表进行设置。尽快修复渗漏点。

十、防排烟风机的接线错误导致反转的。

应在承接查验时或后期维护时对排烟及送风进行风向检查。火灾时减少人员的伤亡和财产损失，为救人救火创造有利的条件。火灾人员死亡很大因素是因为逃生人员烟雾窒息导致的。

水火无情，消防安全是每个物业项目的头等大事！通过有效措施预防物业发生火灾，及时解决消防安全隐患，才能保障业主的生命财产安全。

消防安全，从我做起

近年来，火灾越来越严重威胁着人们的生活，给我们的生命财产造成巨大的损失。因此消防安全十分重要，在我们的生活中，应该时时刻刻树立防火意识。

消防是一种责任。“防”和“消”是消防工作的重中之重职责。在平时工作中，作为消控人员应做到“防消结合，以防为主”，平时积极开展消防安全检查，密切防范火险隐患；要经常学习有关部门和单位制定的消防安全办法和技术标准，保证安全操作；要加强平时安全教育和业务训练，提高应急能力和实战能力。

消防是一种义务。每个人都有维护消防安全、保护消防设施、预防火灾、报告火警的义务，都有参加灭火工作的义务。我们每个人都有做好消防工作的义务，都要从我做起，从点滴做起，从平时做起，自觉维护消防安全。作为消控员平时重点做好消防设施、器材检查工作，做到消火栓前面无遮挡，及时疏通消防通道。发现火灾时，应立即报警，无偿为报警提供便利，不得阻拦报警。只有这样，才能更有效地减少火灾损失，使人民的生命财产更加安全、平安。

消防是一种常识。平时生活中，每个人都应该掌握最基本的消防常识。当发生火灾，人们的生命和财产受到威胁时，除应迅速拨打火警电话119外，要做到发生火灾赶紧逃，身处烟雾捂口鼻，观察周围找生机，疏散逃生切忌乘坐电梯等，同时在火场生死关头，要发扬互助和奉献精神，尽力帮助行动不便者优先疏散。千万不能惊恐失措，无序夺路。对固体火灾、液体火灾、气体火灾、带电物体火灾等，要懂得用不同的灭火器进行扑救。

“火，善用之则为福，不善用之则为祸。”火在给人类带来光明和进步的同时，更给人类带来了灾难和痛苦。我们要牢记各大火灾事件给我们带来的惨痛教训。化悲痛为力量，谨记消防安全知识。以防为主，避免火灾的发生，关键时刻也要懂得自救。关注消防安全，就是关爱我们的宝贵生命；珍爱生命，远离火灾。

增强员工消防技能水平 提高服务质量

为了增强宝信大厦全体员工的消防意识，提高员工在火灾来临时的应变能力，在“119”消防宣传月到来之际，根据项目实际情况组织开展了形式多样的消防安全教育活动，进一步增强了项目全体员工的消防安全知识。

1.在“119”消防宣传活动期间，为了提高消防安全知识，宝信大厦物业管理中心制定了应急演练方案培训，并根据方案与“119”上午10: :00开展了应急演练，通过演练加强了员工在突发火灾情况时的初期处置、疏散引导的能力。

2.利用现有消防设备设施组织开展消防器材使用讲解。着重针对餐厅的报警设备、消防器材的使用以及突发火灾情况如何利用器材进行火灾的初期处置。为了营造浓厚的消防宣传氛围，在培训过程中穿插现场提问和操作等互动。

3.宝信大厦楼高176m，属于超高层建筑故而存在火灾逃生困难问题，因此项目根据大厦实际情况在避难层组织开展专项消防安全知识培训，讲解在超高层建筑逃生过程中的注意事项以及等待救援时自我防护措施。

宝信大厦员工积极参与，让大家认识到真正走进消防，了解消防，人人参与的重要性，时刻牢记消防安全，带动了浓厚的消防知识学习氛围，增强了员工消防安全知识，提高了员工的消防安全意识。



第五分公司/刘洪凯

大风天气，谨防高空坠物

“呼呼呼，呼呼呼……”近期大风天气的多发时期，早上还是阳光明媚的惬意晴天，到了下午，很有可能就会天空阴沉，“妖风”四起。冬季的大风天气，不仅使人“风中凌乱”，更是使高空坠物频频出现，就像一颗颗从天而降的“炸弹”，严重威胁着人们的生命安全。

每到大风季节，拆除、加固高空物的报警就会成倍增多，主要包括建筑物外墙以及广告牌、灯箱，楼顶放置物等。一方面，随着高层建筑的逐渐增多，气流在经过高层建筑楼栋之间的狭长通道时就会产生“狭管效应”，使风力倍增，构成了众多的人造“风口”，加上部分广告牌、霓虹灯和别的装饰物缺乏科学地安装，一遇大风就很容易被吹落或刮倒；另一方面，在楼顶堆放杂物，在不经意间可能就导致高空坠物伤人。除此之外，还有不少人存在随意从窗口往外扔东西的劣习，也使行人很“受伤”。

由于物体从高空坠落产生的冲击力，与其重量、硬度、坠落时间成正比，高度越高、质地越坚硬，接触面越小，造成伤害就越大。有测试结果表明，一枚普通鸡蛋从8楼落下，就能够使人头皮破裂；从18楼落下，就能砸破头骨；从25楼落下，就能够致人死亡，高空坠物所带来的破坏力可谓惊人。

该如何防范大风天导致的高空坠物安全事故的发生呢？一方面，物业等方面要充分履行宣传教育的义务和监督管理的责任，减少高空坠物的发生；定期对老旧楼体外墙进行检查和维护保养；在大风天气的多发时期，要提前仔细检查广告牌匾、玻璃拉门以及在室外设置的其他物体是否容易被风掀起、吹翻并进行加固，以防万一。

另一方面，遇到大风天气，也要提前做好防范，定期检查自家窗户、空调支架是否牢固，及时清理阳台、窗台上容易被风吹掉的

物品；看到高空中有摇摇欲坠的物体时，要及时制止；在进行高空维修、清洗外墙面等高空作业时，要做好防护措施，防止物品不慎坠落伤人。

关注天气受冷空气影响，作好防范准备。高度重视寒潮、大风天气安全管理工作，及时向本区域相关单位发布预警及安全提示信息。需做好设备防寒工作，检查供暖设施，确保供暖设施的运行正常，必要时安排维保单位共同检查。

做好楼宇房屋等外立面检查工作，防止因大风造成玻璃、墙面等的高空坠落。提高防火等级，加强应急处置能力。

提前检查项目周边施工、危险源，避免周边事故引发导致项目产生连带后果。切断户外危险电源，妥善安置易受大风影响的室外物品。尽量减少出行，避免户外逗留，远离围挡广告牌等设施，谨防高空坠物事故发生。加强值班值守，全面落实防御措施，及时有序应对处置大风引发的突发事件。值班人员应知应会训练，做到职责清晰掌握、设备使用熟练掌握、项目内人员流动情况清晰、应急处置能力强。

总公司大楼119全国消防安全日

“今天是11月9日全国消防安全日，为增强全员消防安全意识，熟练掌握逃生技能及消防器材使用方法提高火灾自救能力，特开展本次消防演练。”随着宣讲结束，总公司大楼本年度第二次消防安全演练工作正式开始。

本次演练共分为疏散逃生和器具实操两个环节。在疏散环节中，逃生人员与救援人员听从安全员紧靠右侧从而避免上行与下行人员发生肢体碰撞通行的建议下以迅雷不及掩耳之势完成了撤离工作，并对疏散环节中一些严禁事项，如乘坐电梯逃生的危险性和一些常见误区，如盲目采取弯腰逃生姿势容易导致重心不稳，增加跌倒可能性进行了充分讲解，专业的逃生速度及知识掌握引起了甲方领导的高度赞赏。

随后在消防器材实操的环节中分别对一些简单的消防报警设备如手动报警控制器、消防电话和一些常见的灭火器具如消防软管、消防水带进行知识讲解，使员工会报警、会使用消防器材充分满足“四懂五会”的消防工作要求。在灭火器操作使用讲解时，趣味性的将“提”起灭火器、“拔”掉灭火器封销、“握”紧软管、“压”住握柄几个动作要领，归纳出“提拔我呀”的四字口诀，为大家进行科普贯彻，娱乐与学习的结合让现场参演人员更好更深的增强消防器材的操作能力。



回望引起社会广泛关注的9.16长沙电信大厦火灾事故。据新闻报道长沙电信大厦于2003年建成，曾以218米的高度成为长沙首座突破200米的楼宇被誉为“三湘第一楼”。而就是那么一座享誉盛名的地标性建筑却因管理上的疏忽麻痹大意致使数小时内毁于一旦。

正所谓：宁可千日不松无事，不可一日不防酿祸。随着2022年逐步结束。只有做到了日常检查中不疏忽、不懈怠。做好一个现场一个脚印，勤跑、勤看，做到发现问题抓住不放松的工作态度，才能够杜绝一切隐患的发生，才能够彰显物业人的工作精神，为甲方及租户上交一份完美的新年礼物。



逆行而上，日夜兼程

本月受疫情大范围扩散影响，限制了人们的出行，公交车停运、主干道封路，重点小区封闭，部分商业场所关张，一切静默化管理，原本熙熙攘攘的街道变成了空旷宽敞的无人区。

作为物业行业的一线员工，他（她）们工作的时间随机，没有节假日，有的只是这身肩的一份责任。

因疫情事态严峻，泰达街连夜开展紧急会议，在项目经理的领导下，各部门立即响应，对部门员工进行排班分岗，面对被封控这一不可抗因素，服务在一线的物业员工抱着对工作的热忱，纷纷参加到应急保障工作中。

秩序部每日除了原来本职工作内的巡视和维修工作外，还要对整个大楼进行每日三次的消毒作业，包括会议大厅、餐厅、各层卫生间、电梯间以及公共办公区域等。

工程部运行班的师傅们抛开家中的父母子女，一心投入工作，几个人轮流倒班保障着项目设备设施的运行。

接待部瞬间化身为英勇的娘子军，她们不顾自己娇弱的身躯，随着会议的开始一直服务到凌晨。没有人说过一声苦，没有人喊过一声累。

环境部黑白忙碌在整个大楼里穿梭。她们克服人员少、工作强度大等难题，保质保量的超额完成了全楼的清洁消杀、收拾残食等工作，尽管身心俱疲，却一直任劳任怨。

每日迎着晨光，穿着防护服的他（她）们开始了一天的消杀工作；伴着晚霞，大理石上映照着他（她）们的匆匆身影。由于工作的特殊性，他们每天没有固定的吃饭时间和休息时间。在密闭的防护服下负重几十斤的消毒设备进行着高强度的消杀工作，每迈出一大步，每上一层楼梯都无疑是对身体素质和精神毅力的考验，纵然是在干燥凉爽的大楼，脱下防护服也是大汗淋漓，戴着手套的双手皮肤也被闷得发白。作为物业人参加了这项工作，就为抗击疫情贡献出自己的一份力量。

对校园物业管理认知

作为物业管理企业要针对学校特点结合公司管理特点制定科学的管理方案，准确把握服务对象需求，合理制定物业管理方案。提高员工素质，提升服务理念，建设有竞争力的员工队伍；物业企业的规范化建设，实现规范化管理和服务；创新工作思路，谋求企业长远发展；注重物业企业的文化建设，将企业文化和校园文化有效的结合在一起。

1、降低物业管理成本

(1) 增强员工节约意识，对于员工例会上强调员工节约意识，提醒员工养成节约的好习惯，并不定期进行节约意识培训。秩序日常巡查，做到随手关闭非必要照明、检查漏水、及时关闭门窗，发现问题及时上报，尽最大限度节约能源。

(2) 学校物业不靠生产产品来创造效益，学校物业管理要增加盈利，只有靠在材料方面、定岗定员方面来压缩成本，另外有效的管理也是效益的来源之一，例如：材料的控制方面，要根据不同的材料工具，采取不同的节约方法，对日常使用的易磨损的清洁工具，管理员根据员工工作范围、工作量度进行统计，给予员工发放能保证完成工作的最少的卫生工具，领用工具必须以旧换新，从而限制员工浪费。

(3) 在保证物业服务质量的前提下，根据项目情况，根据职位工作量情况，采用一人兼多职的方法既减少了工资成本，又调动了服务人员的积极性。

2、提升员工整体素质

对于物业服务素质较低、年龄偏大的员工进行劝退，以降低风险的承担；对员工加强业务技能和素质培训，通过应知应会，对于多次不合格的员工，按公司照规章制度进行辞退；对于新招的员工，加强筛选力度，严格控制入职员工的整体素质，并在员工入职后做好新员工岗前引导和培训。

3、加强内部管理

完善日常内部管理，根据具体情况，管理人员加强各事务处理环节的监督，针对不同方面，采取不同监督方式，例如保洁方面，采取日常定时检查和抽查相结合的原则；保安方面，日常定时检查为主，并加强不定时巡查。

4、物业企业文化融入校园文化

制定符合校园文化的物业管理方案，每个学校都有自己的特色，有着不同的校园环境和不同的人文气息就有着不同的校园文化，要针对不同学校，制定符合特定校园文化的物业管理方案。将学校的校训与物业服务理念相结合，制定符合校园文化的物业管理方案，强调“服务为本”的管理理念，深入到广大师生和全体员工的工作、学习、生活当中，进而为广大师生提供更为优质的服务。

5、提高物业公司在学校的影响力

校园物业管理企业在物业管理过程中要特别注意沟通，不仅仅是与学校领导的沟通，更重要的是与师生之间的沟通。校园物业管理必须满足校园这一特殊区域的客观物业服务要求，如保持校园稳定、创建和谐校园等，只有这样才能更有效的将物业服务深入到师生当中。

物业服务心得体会

关于物业服务我有以下心得：

一、细节。细节是个人素质的真实体现，它是一种习惯，是一种积累。良好的习惯一旦形成，将会成为我们一生受用的宝贵财富，因为我相信行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。正所谓“大礼不辞小让，细节决定成败”。

二、微笑。微笑在服务行业中起着不可忽视的作用，也可以说微笑是服务的灵魂，它可以让自身散发出的友好、融洽、和谐、尊重、自信的气息感染身边每一个人，从我们发自内心的微笑中，人们会感受到自己获得尊重、友好，为成功的服务打下良好的基础。服务过程中要牢记服务意识，在服务过程中自觉、主动。合理运用好对错原则、换位原则、机遇原则等等。

“您好、请、谢谢、对不起、再见”这几个在服务行业中最重要最常用的词语也让我印象深刻。所谓：人无礼则不立，事无礼则不成，在工作中，礼节、礼貌就是人际关系的润滑剂，能够非常有效地减少人与人之间的摩擦。不论是在服务工作中，或是日常生活中，多使用这些礼貌用语，可增强双方的好感，营造出和睦、友好的人际环境，使人与人之间的相处及做事也更加的得心应手，以最佳的状态服务好每一位业主。

三、通过工作期间的培训。使我树立了正确的从业观念，树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。坚定的从业意志和端正的工作态度使我立志要做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格的服务行业人员。

四、通过每次培训我总结了以下几点体会：

1、热爱工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有热情：物业工作主要是手头工作，我们要做到眼到、心到、身到、口到，主动地工作。

4、要有自信心：自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

5、要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

6、责任：以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为业主负责，给业主提供优质的服务。即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这是责任的表现。

7、平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何挑起大梁。

8、团队：发挥团队精神是企业一致的追求，物业企业的工作由多种分工组成，需要团队成员的配合，具有团队精神、善于合作。今后我们的工作需要每天进步一点，创新一点，多做一点，努力完善物业服务流程，服务好每一位业主。

物业秩序维护的心得

公共秩序维护在物业工作当中占着非常重要的地位。是维护一方安全重要的一个集体。下面结合我的实际工作简单谈谈自己对物业服务中的公共秩序维护工作的管理心得：

一、人员管理、队伍建设是维护工作的管理难点。

一支好的维护队伍，需要一支高素质的人才，需要业务技能过硬，需要责任心强，需要对负责区域环境人员情况熟悉，没有三、四个月的学习和培训根本无法达到这一点，而这这就要求我们的维护员要能坚持，坚持住就能干好。而现实情况却是：

1、维护员难招，随着经济的发展，现在的年轻人都不大看好这个行业，工资低，辛苦，往往不愿意干这一行。

2、由于技术含量低，许多人员干了不多长时间，就会转到别的行业。所以许多人把这项工作当作一个跳板，干着也就是混工资，等到一有机会就会离开。我们可以看到许多维护员都超不过一年，流动性较大，对我们的工作很不利。

3、管理难度大，现在的年轻人大多数是90后，在家是独生子，没有吃过苦，没有集体意识。

二、针对难点我们怎样来管理。

那么我们怎样才能留住人，用好人呢？我觉得应该加强培训管理和秩序员的思想沟通工作，坚持每天培训，我们的培训不应该只为了培训而培训，而应成为我们工作不可缺少的一部分。在培训内容上，我们不仅要培训公司的管理规定，工作要求，还要注意培训一些对个人有用的社会经验，工作经验，和各种工作技巧。我们经常讲的一句话：也许你在这个岗位上不会干很长的时间，但是我们希望当你离开这个岗位后，你能从中学到一些东西，增加你的社会经验，人生阅历，对你以后的发展有所帮助。通过培训大家把枯燥无味的工作变成了一种乐趣，一种挑战，愿意在这里干，好好的干，而不是虚度年华混日子。关心他们的个

人生活问题，通过培训我们还能够及时了解队员工作中存在的一些问题，及时发现，及时改正。所以，把培训工作做好了思想工作做通了，其他的工作就更好做了。

三、工作中如何抓出成绩，抓出实效来。

人员保证稳定了，还需要严格的管理制度。应制定一套符合自身要求的制度，通过制度来要求大家，一切凭制度说话，而不是随意要求去。通过制度处罚让队员有深刻的认识，哪些工作应该怎样去做，哪些不应该怎么做。这样做的效果是杜绝了只靠说不能起到的效果。当然了有处罚就有奖励，制定合理的奖罚制度，通过有奖有罚，调动大家工作的积极性。另外领导每天的日常工作检查不可缺少，加强走动式管理，发现问题及时处理，及时纠正才能保持工作的长久性和稳定性。做好一天的工作容易，更要做好每天的工作。

对于物业秩序的管理，我们在不断学习，不断创新。在工作中我们要求，队员在巡逻中，要有高度的责任心。夜间巡逻注意观察各个重要区域。其次，始终注意培训队员的服务意识，搞好和业主的关系，通过服务意识的提高，业主对我们维护员的满意率才会提高。

总之，秩序维护工作是一个十分艰巨的工作，不稳定因素很多，但是我们相信，只有努力去工作了，总会得到应有的回报。

《关键对话》读书心得

月余前，公司人力资源为大家发了《关键对话》一书，经过仔细阅读，觉得特别好，而且很实用。在工作和生活中都能用得着。

本次课程中有三点让我感触很深，对我来说特别有用。一是，从心开始；二是，专注你的目标；三是，主导我的故事。

首先，从心开始是，在你说话的时候首先应该将自己的心摆正，从内心就是一个好的出发点，我是来解决问题的，不是来吵架的；我是对事来说的，不是对人来说的。这样你就不会说出一些伤人或是带有攻击性的语言。话说口乃心之门也，你心里是怎么想的，说出的话就是什么样的。所以要使我们说出的话让其他人舒服，那我们就必须从心开始，把自己的心态端正，就事论事，不要带着有色眼睛去看待人或事。

其次，专注于你的目的，不要说着说着，就不知道偏到哪里去了。就像，你本来是要解决问题来的，结果说到最后反而是吵起架来了，原因是你本来的动机也就是目的是讨论问题，结果因为对方说话不太好听，你的动机也从解决问题转到为自己辩解或是翻旧账，甚至是攻击对方。因此本来的问题不但没解决，反而又增加了问题。这就是说为什么要专注于我们的目的，只有时刻清晰自己的目的，才不会说出偏离目的的话，也就不会出现太尴尬的局面。

最后是，主导我的故事，也是强调心态的。只不过是更着重于对自己看到、听到的信息不加感情色彩的、客观的去处理这些信息，或是面对同样的事情时，用一种积极的心态去看待的就自己心态的调整。这样，我们就可以更加客观的去看待人或事，而不是只根据表面的现象去决策，可以找到真正的原因，而更好的解决问题。

从开始的第一点，到最后的第三点，不论是从心开始，还是专注于你的目的，还是主导我的故事，都离不开心态，也就是我们的想法，所以，从心开始是一个基础，在关键对话中只要把握好我们的心态，其他的都好解决。因为技巧可以学习，多加训练就可以做好，但如果，我们的心态没有放好，那用再好的技巧最终都会将事情搞砸。

《关键对话：如何高效能沟通》读后感

一. 从心开始—确定目标

提出的观点被别人质疑时，往往会突然思维短路，忘记了共享观点的初衷，转而想战胜对方、惩罚对方（以更加针对的观点来证明对方错误）或者寻求安全港湾（明哲保身，保持沉默）

解决方法：

1：在被质疑后，由于人类敏感的神经，会刺激我们生理上的应激反应，产生激烈情绪，想要立马反驳别人，此时要停下来，坦率诚恳的探索自己目的，比如在讨论去哪儿度假时，并不是要证明谁的观点更加高明，而是要找一个合适的地方度假（不要因为面子，去反驳别人的观点）

2：跳出自己的身体和状态，多问自己几个问题：“我希望为自己实现什么目标/我希望为对方实现什么目标/我应该如何达成这个目标”，在思考这些问题的同时，也能使自己冷静下来，回归真正的对话，而不是忙着处理生理上感到的威胁

3：同时思考是否能够借助别人的质疑的机会，来真诚的面对大家，首先说明自己做这件事真正的目的、同时说明你不想要的结果（我不希望看到的是毫无意义的争论，这样不但让人心烦...）

二. 注意观察—判断对话氛围是否安全

1：有时由于自己太关注自己观点的内容，而错过别人的观点，并且忽略别人的感受和氛围，是自己变得钝感

2：留意自己的变化，观察自己是更能关注情绪还是行为，来及时让自己意识到大脑正在进入危险泥潭人们往往不会因为内容感到气愤，而是因为对话方式和气氛感到没有安全感

3：除开仔细聆听对方观点，也要随时思考当前对话的安全性，保持头脑的灵活性，不要只让自己沉浸于内容，永远要多想一层

三. 使对方感受到对话氛围安全

1：当老师提出跟你相反的观点时，你并不会急于反驳，而是会给予极大的尊重，原因在于你相信对方的动机是为了你好，因此即

使你不喜欢对方的观点，但还是会给予积极的反应，而不是自我防御，因此在对话中，内容并不是最关键，让对方感到安全感以及真诚最为重要

2：在发现互相尊重或共同目的出现危机时，及时暂停对话，必要时向对方道歉，接着利用对比法消除误会

3：打消对方认为你不尊重他们，或者抱有不轨企图的误解（否定部分），确认你对他们的尊重，明确你的真实目的（肯定部分）；

四. 控制想法—在愤怒、悲伤的情绪中开展对话

1：关注自己的行为表现，不要为自己的行为寻找借口，诚实的审视自己

2：确定行为背后的感受：发现隐藏在行为背后的情绪要比想象的难得多。实际上，很多人根本对情绪一无所知。当你询问他们的感受时，他们只会用“糟糕”“生气”或“害怕”等字眼形容。如果这些表达做出了准确的描述还好，可大多数情况下并不是这样。例如，人们说自己感到气愤，可实际上他们的真正感受是尴尬外加几分诧异；遇到侵犯时人们说自己感到伤心难过，可实际上他们感受到的是受到羞辱和欺骗。

3：分清事实和想法，事实一成不变的摆在那里，但观察者的想法会千变万化，不要把自己的臆想当作事实。

五. 如何循循善诱

1：不要自欺欺人，只认为自己的观点正确，在发表长篇大论前，先看看自己是否义愤填膺

2：在别人对你观点表示强烈反抗或者其他应激反应时，不要急着辩解，可以先想想为什么这个人会对这个观点又如此巨大的反应，他之前经历了什么导致了现在这种情况

3：综合论述法，分享事实经过。从最少争议、最有说服力的事实谈起。

1) 说出你的想法。说明你根据这些事实得出的结论。

2) 征询对方观点。鼓励对方说出他们看到的事实和产生的想法。

3) 做出试探表述。承认这些结论只是你的想法，不要假装其是事实。

4) 鼓励做出尝试。创建安全感，鼓励对方说出不同甚至对立的观点。

深刻领会党的二十大的主题

高举中国特色社会主义的伟大旗帜，全面贯彻习近平主席新时代中国特色社会主义思想，弘扬伟大建党精神，自信自强、守正创新，踔厉奋发、勇毅前行，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴而团结奋斗。”党的二十大的主题是大会的灵魂，是党和国家事业发展的总纲，也是我们学习宣传贯彻党的二十大精神必须深刻领会的重要内容。

旗帜指引方向，道路决定命运。党的二十大的主题，鲜明昭示了我们党在新征程上举什么旗、走什么路、以什么样的精神状态、朝着什么样的目标继续前进，对团结和激励全党全军全国各族人民为夺取中国特色社会主义新胜利而奋斗，具有十分重大的意义。中国特色社会主义是改革开放以来党的全部理论和实践的主题，是党和人民历经千辛万苦、付出巨大代价取得的根本成就。事实雄辩地证明，中国特色社会主义是实现中华民族伟大复兴的唯一正确道路。这条道路符合中国实际、反映中国人民意愿、适应时代发展要求，不仅走得对、走得通，而且也一定能够走得稳、走得好。前进道路上，只要高举中国特色社会主义伟大旗帜，始终不渝走中国特色社会主义道路，我们就一定能够不断实现人民对美好生活的向往，不断推进全体人民共同富裕。

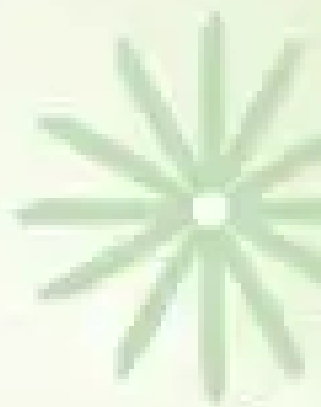
作为马克思主义中国化时代化的最新成果，习近平新时代中国特色社会主义思想对马克思主义哲学、政治经济学、科学社会主义各个领域都提出了许多标志性、引领性的新观点，以全新视野深化了对共产党执政规律、社会主义建设规律、人类社会发展规律的认识，指明了中国式现代化道路的新图景，开辟了管党治党、兴党强党的新境界，为在新时代坚持和发展中国特色社会主义提供了科学理论指导，引领党和国家事业取得历史性成就、发生历史性变革。党确立习近平同志党中央的核心、全党的核心地位，确立习近平新时代中国特色社

会主义思想的指导地位，反映了全党全军全国各族人民共同心愿，对新时代党和国家事业发展、对推进中华民族伟大复兴历史进程具有决定性意义。

百年前，中国共产党的先驱们创建了中国共产党，形成了坚持真理、坚守理想，践行初心、担当使命，不怕牺牲、英勇斗争，对党忠诚、不负人民的伟大建党精神，这是中国共产党的精神之源。伟大建党精神穿越时空、历久弥新，具有重大的时代意义和丰富的实践价值，永远是我们党最可贵的精神财富。当今世界正经历百年未有之大变局，我国正处于实现中华民族伟大复兴关键时期。我们面临着难得机遇，也面临着严峻挑战，必须不忘初心、牢记使命，一鼓作气、继续奋斗，必须弘扬伟大建党精神，赓续共产党人精神血脉。北京是中国共产主义运动的发祥地之一，是最早建立共产党早期组织的城市之一，也是许多重大党史事件发生的地方，尤须用好丰富的红色资源，引导全市党员干部从中汲取精神滋养和前进力量，让红色基因代代相传。

从现在起，中国共产党的中心任务就是团结带领全国各族人民全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴。作为伟大社会主义祖国的首都，作为迈向中华民族伟大复兴的大国首都，北京发展与党和国家的使命更加紧密地联系在一起。对全市广大党员干部来说，学习宣传贯彻党的二十大精神，必须要牢牢把握党的二十大的主题，高举伟大旗帜，坚定理想信念，牢记初心使命，全力跑好属于我们这代人的这一棒，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴作出应有贡献。

新时代画卷锦绣壮丽，新征程篇章气势恢宏。撸起袖子加油干，风雨无阻向前行，一步一个脚印把党的二十大作出的重大决策部署付诸行动、见之于成效，我们一定能在新的赶考之路上交出新的优异答卷、创造新的时代辉煌。





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