

# 新

HTTP://WWW.TFWY.COM.CN

# 视野

NEW EYE SHOT

[ 2023年10月/总第152期 ]

2023

10月



主办 | 天津天孚物业管理有限公司



## 美好假期，安全同行

又是一年中秋佳节与国庆假期如期而至。在双节来临之际，委办领导及公司领导亲临项目依次对节前工作做布置指导及安全管控检查，物业部门无论从领引接待到现场讲解依旧表现地从容不迫，专业反馈，得到了领导的一致好评。

项目按照节前计划安排了如下几项重点工作：

1.节前向各单位发放“安全防范提示单”，对外宣传安全意识。在节前最后一个工作日下班以后进行封楼。

2.值班人员规范仪表形态，值班电话24小时在线，保持电话畅通，无空岗缺岗情况。

3.保障项目设备设施能够正常运转，增强主动服务意识，报修报险立即安排处置。

4.全楼安全检查，其中包括：用电安全问题、是否存在杂物堆积、阻挡消防设备等情况。

5.加强消防管理，严防火灾隐患，全面落实消防安全管理责任制，做到职责清晰、责任到人。

6.做好卫生保障工作，合理安排主次，在业主正式上班前保障一个整洁良好的工作环境。

7.做好来访人员来往登记记录，做到有迹可循。

同时为提高突发事件的应急能力，使每名物业员工树立紧急疏散的意识，提高自救互救能力，项目于双节前组织所有员工进行疏散演练培训，由秩序部负责人负责组织此次演练培训。通过为大家讲解火灾的危险性，疏散通道的分布、火灾发生时各部人员的工作职责、疏散过程中的注意事项等方面的知识，以提高每一名员工的个人能力、团队协作能力与操作的流畅性，总结不足加以改善及提升，确保发生火灾时快速的处理妥善。

安全，是一个永恒不变的主题，消防安全亦是如此。加强员工安全意识和法律常识，严格落实岗位责任制，做到分工明确，责任到人，措施到位，强化服务意识，加强沟通联系，切实有效的保障项目安全运行及自身安全。



# 接待部节前节后安全准备工作

喜迎佳节,中秋国庆双节连在一起的八天小长假,接待部全体员工在节前做好充分的安全工作检查和假期期间备岗准备。节前召开专门会议,认真部署各项目节日期间的各项工作,并采取有力措施,抓好落实,确保节日期间的各项工作。

## 一. 保障火灾安全准备

1. 会议室开关有无裸露线头
2. 线路是否规范、固定好
3. 线路是否靠(贴)近高温物体
4. 线路是否被埋压、浸泡
5. 开关是否堵塞、螺丝是否松动
6. 开关是否固定、外观有无破损
7. 会议室总电源是否关闭
8. 开水间内热水机放水断电

## 二. 假期工作准备

1. 因季节转变,十一国庆假期结束后会议室应更换红茶,放假前最后一天工作日对空闲的会议室茶杯进行清洗消毒晾干,方便节后归来会议室摆放茶杯。

2. 检查会议室门窗是否关好锁好,以防假期下雨造成会议室渗雨,造成节后工作不便。

3. 假期备会,会议室准备好常用会议物品

4. 假期备岗人员保持24小时信息通畅,及时接听电话

5. 清点好会议物品数量并复位。

6. 接待部文字资料归类整理

## 三. 节后检查

1. 各类指示、标识是否正常、清楚

2. 各类仪器、设备是否运转正常

**安全第一  
预防为主**



3. 会议室灯光线路正常运行
4. 确定会议物品数量和节前清点数量是否一致
5. 检查会议室卫生是否清洁到位
6. 会议室绿植是否需要更换

最后祝我们伟大的祖国节日快乐。月到中秋分外明，节到国庆喜气盈，烟花漫天绽彩虹，节日喜气伴你行，国逢盛世硕果香，人逢喜事精神爽，人团家圆事业成，金风明月皆有情。

## 滴水有愿 润物无声

### 康汇医院项目为员工送温暖

2023年10月18日，康汇医院物业服务中心项目荣获《天孚物业董事长专项奖励基金》表彰及奖励，这是对全体员工的辛苦付出表示认可与肯定。

为提高团队凝聚力及员工归属感，更是感谢所有员工辛勤的付出，天津康汇医院物业服务中心项目将所得奖励全部用于员工关爱与激励。物业服务中心设立员工休息室，并购置微波炉、保温杯等物品，方便中午无法回家吃饭的员工就餐休息。看望并帮助优秀困难员工，帮助其家人树立信心，在这个寒冷的冬季让我们的员工亲身感受到来自润华大家庭的温暖关怀。

荣誉的获得是康汇物业服务中心项目立足实际工作最好的诠释。润华始终秉承“以客户为中心”的服务理念，落实首问负责、全员引导、人过地净、避让服务等，让每一名润华人都成为润华品牌的塑造者、传播者。员工们纷纷表示已成为一名润华人而感到骄傲，愿意付出努力为公司的发展贡献自己的力量。



## 双节维修改造工作纪实

十月一日是国人举国欢庆的日子，迎来了我们伟大的祖国74岁的生日，今年传统佳节中秋节和国庆节同时到来，真是无比的开心和幸福。

节假日本是忙碌的上班族难得的和亲人好友相聚的珍贵时光，但是由于我们服务的大厦为办公性质，有些维修在作业难度、作业时间等方面不适宜工作时间内进行，为了避免影响业主的正常办公，保证大厦设施的正常使用，只能舍弃与亲人故友团聚的宝贵时间，利用节假日来进行一些必要的维修和提升改造工作。主要工作分为两个方面，一是紧急维修工作：部分卫生间设施损坏，需要长时间停水进行维修，所以选择假日期间大楼内人数最少时段作业；二是提升改造工作：部分公共办公区域工位上方出现大面积墙皮脱落、影响业主办公和工作环境的整洁，故在节假日期间统一进行重新粉刷作业，保证业主节后上班有一个崭新明亮的办公环境。

工程部的员工们放弃了诸多与家人团聚的时间，来到大厦进行维修和改造工作，体现出了我们天孚人兢兢业业做好服务的工作精神！

## 服务礼仪、职业形象技能提升培训

为提升员工的职业形象和岗位技能，第一分公司于10月28日在生态城服务中心项目组织开展礼仪学习培训，设有接待岗位项目的员工均参加此次培训。



本次培训采取理论和实操相结合的教学方式进行，邀请天津交通职业技术学院空中乘务专业的李老师进行现场授课教学，围绕形象礼仪、接待礼仪进行展开。

理论详细讲解了会务礼仪在实际工作中的运用及要求，出现特殊情况时随机处理方法和注意事项。在实操课程中对各项技能进行现场演示，在练习过程中熟练运用所学知识，让员工们了解礼仪的重要性。李老师针对参训人员提出的问题逐一解答，现场气氛热烈、愉快。



通过此次培训，员工们对职业形象和服务礼仪有了更全面、更深层的了解，在今后的工作中将以更优质高效的服务，做好每一场会议的服务工作，树立企业专业形象。

## 起航——与物业人一起

与美同行，幸福起航

秋光如画美如诗，正式少年读书时。相遇时美好的开始，成长是共同的期许。伴随着无限的爱与温暖，实验学子在美丽的实验校园开启了新学期的篇章，幸福起航。

起航——当然缺少不了背后默默付出的我们。在校园里我们不是主角，但在设备间、在卫生区域、在中消控室、在门岗那些不显眼的地方都有我们的身影，在这所学校的大花园里，我们轻轻托举着鲜艳的花朵。



为了在开学后师生能正常开展教学活动，工程师师傅们在开学前一天再次对所有的教室区域的照明设备、用电设备进行了逐一检查，对有故障的设备在第一时间排除故障，给孩子们提供一个明亮的教室。对教室内的桌椅、窗户护角、门窗进行了系统的排查，确保是一间让孩子们安全使用、家长放心的教室。

开学当天，当孩子们还在沉睡时，工程部师傅赶早到达学校，等待学校领导现场工作应急指示和安排，争取第一时间完成工作任务。保洁员也已经入校开始了工作，在教学楼宇内、在学校的道路上、在学校的操场上、在最需要的地方……。为了迎接新一年级孩子的到来，保洁员在开学前两天对校区内公共区域、卫生间等进行了环境消杀，对校门口地面、墙面展示牌以及教学楼内的地面和桌椅进行清洁擦拭，用干净整洁的校舍迎接新一学年的到来。

无论晴天还是雨天，全天24小时的巡逻值守，保障学校一切顺畅运转是秩序人的职责。新一学年的第一天，孩子们迎着朝霞走进校园，在校门口你总能听到保安叔叔的亲切问候，一句“早上好”，让新同学们在陌生的新校园里有个美好的开始。放学期间一句“同学们再见”，结束了一天的学习生活，开心回家。学生离开学校的晚上，秩序员开始了“扫楼”，对每间教室进行安全隐患的排查。

我们是平凡的物业人，清晨雾霭起身，朝朝暮暮，挂一身星月银灰；兢兢业业，365个日月守望，换楼宇窗明几净；季节交替，不变的是我们的笑容……

## 撤桶并点新篇章 酷跑打卡分类行

为进一步改善提升小区环境，推进生活垃圾分类撤桶并点工作，引导居民养成绿色生活方式。近日，天孚六分公司垃圾分类项目部在意境兰庭小区开展“撤桶并点新篇章，酷跑打卡分类行”活动，吸引众多居民积极参与。



活动开始，垃圾分类志愿者带领孩子们零距离参观垃圾分类智能箱房，了解箱房的内部构造和智能便捷，并通过模拟垃圾分类投放巩固分类知识。随后，孩子们在垃圾分类志愿者的带领下向现场观看和路过的居民发放垃圾分类知识宣传册，了解垃圾分类的重要性和必要性，以及“撤桶并点，定时定点投放”的好处，同时呼吁大家做好家庭垃圾分类，争做垃圾分类的先行者。

最后，来到了大家期待已久的“酷跑打卡”环节，孩子们拿着打卡地图，分组前往各个智能箱房接受垃圾分类的游戏“考验”，每通过一个游戏可获得一个打卡印章，印章集齐后可兑换绿植盲盒。寓教于乐的亲子活动，让居民们进一步熟悉分类知识，提高居民参与垃圾分类的热情。



## 垃圾分类 撤桶并点



天孚六分公司垃圾分类项目部将继续开展更多内容丰富、形式多样的宣传活动，持续向居民深入宣传、普及撤桶并点知识，让更多的居民参与其中，全面营造广泛参与、人人分类的良好社会氛围。



## 物业“服务”，从“心”开始

大家应该都会经常听到过这样一句话“沟通，从心开始”。这句话来自哪里？什么含意呢？百度搜索里找到的相关结果约为一百一十万条，“沟通，从心开始”这句话源自中国移动的服务理念。“沟通”代表人相互之间理解和信任。“从心开始”表明用真心和真诚筑起心与心之间的桥梁。

物业管理，作为服务行业，体现更多的不是管理，而是服务。服务的主体是业主，因此我们日常的工作不但是“沟通，从心开始”，更重要的是，“服务，从心开始了。物业管理是什么？我认为它是一种品位，是一种生活，是一种交响乐。好的服务是维持品牌的无形广告，它不仅是物质的体验，更是包括精神的体验。

物业服务的目的是为业主提供一个安全、舒适与和谐的环境，到今天的物业“服务”公司，这不仅仅是服务，更意味着用心，服务从心开始。一滴水服务于绿荫，所以它获得了生命；一颗树服务于大地，所以它获得了滋养；一只蚂蚁服务于群体，所以它获得了巢穴。服务其实也是另一种形式的获取，我们服务的越多、付出的越多，也就收获的越多，成长了越多。

服务用嘴，远不如用心。用心服务就能让顾客在理解服务中体验到温馨，升起一股浓浓的暖意和由衷的感动。“服务，从心开始”，我们坚信只有用真心、用真诚去做事。沟通无止境，但服务有高低。我们对业户满意服务的追求也无止境，业主的满意也是我们最大的动力。

# 如何做好物业管理服务

物业管理是一项以服务为本质，以管理体现服务的工作，作为业主，谁都希望聘请到高水平的物业服务公司，享受货真价实的优质服务，应该说，好的物业管理主要体现在以下几个方面：

## 服务态度——热情

物业管理属服务性行业，服务的对象是人，所以在服务中要一切从“以人为本”这个基本原则出发，管理公司的员工应发自内心为业主热情服务，做到文明礼貌、语言规范、谈吐文雅、遵时守约、衣冠整洁、动作雅观、称呼得当。

## 服务设施——完好

硬件设施的完好运行是实现高水平物业管理的先决条件。物业管理中的服务设备包括房屋建筑、机器设备（如空调、电梯）、卫生设备、通讯设备、电器设备等。对这些设备要使之始终处于完好状态，保证使用。

## 服务技能——娴熟

服务技能是物业管理从业人员在服务管理中应该掌握和具备的基本功，如工程人员应具备过硬的设备维护技术，保安人员应具备过硬的治安消防本领，管理人员应具备丰富的管理知识和专业知识。

## 服务程序——规范

服务程序是指服务的先后次序和步骤，它是物业管理重要内容之一。如电话接听程序、设备操作程序、装修审批程序、清洁程序等都要严格按次序一项接一项、一环扣一环，紧急情况处理程序则能体现在事故隐患中能有效、及时进行处置，保证业主人身安全和物业财产安全。



---

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