



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

[2019年12月/总第106期]

2019

12月



主办 | 天津天孚物业管理有限公司

天津天孚物业管理有限公司党总支及 天孚工会建制转出

天津天孚物业管理有限公司党总支及天孚工会因工作需要，于本月由控股党委及工会整建制转入至开发区科技楼宇综合党委及经开区总工会。

天孚党总支本年度，坚持以学习宣传贯彻党的十九大精神为主线，认真坚持学习习近平总书记系列讲话精神，深入贯彻全面从严治党的新部署，新要求，扎实开展推进“两学一做”常态化制度化和加强“四个意识”专题教育，不断加强党的政治建设、组织建设、作风建设和制度建设。整建制转移后的党组织将继续发挥党的思想政治引领作用，面对新的实践需要，党总支不断转变思想观念，完善工作思路，努力提升支部建设的凝聚力和战斗力，为公司各项经营任务的完成奠定了良好的思想政治基础。

公司工会也会继续发挥工会的作用，关爱员工，积极弘扬正能量，努力成为员工更好的家。

综合管理部/冯彤

加强曝光力度，积极整改隐患

物业管理项目安全品质环节至关重要，为进一步提高各项目安全品质管理水平，落实安全生产责任制度，加强领导管理，开展全员安全品质检查工作，一分公司设立安全品质曝光平台，正式投入运行。

平台建立初，由分公司安委会主导的安全品质检查工作稳步进行中，在对各项目进行检查发现的相关问题，一一进行曝光，在平台全员监督下，要求相关责任人积极汇报整改进度及整改完成情况，有效的完成了问题整改的闭环工作。平台设立意在对各项目的安全品质工作进行公开、透明、全面的监督管理，项目员工能够直接参与到安全品质检查及整改工作当中，提高各岗位员工安全意识，并能积极发现问题查找隐患，积极整改，主动参与到项目安全工作中来。同时通过平台曝光，各项目能够分享经验，取长补短，对提升项目安全品质管理，提高物业服务水平起到了明显的作用。

现阶段，平台运行已从分公司安委会主导进行逐步扩大为分公司主导及各项目积极主动参与开展自查整改模式，通过安全品质曝光平台的运行，把安全品质管理摆到更加重要的位置，完善管理监督体系，促进安全生产责任进一步落实；员工安全意识明显增强；安全管理明显加强；事故隐患整治取得明显成效。

第一分公司/张辉

做好安全把控让业主过一个放心年

近年来我国各单位始终传达着安全生产方针里那句“安全第一，预防为主”的口号，可见安全之事无小事，责任大于天。我认为：一个人是否安全，取决于自身的安全的意识和是否缺失安全的管理。

2019年12月16日，我听从公司要求从宝信大厦项目调至总公司大楼项目从事安全管理方面工作。

初次接触安全管理工作的我因缺少相关管理经验且尚未掌握专业技能的原因，为避免工作中出现纰漏特别采取了萧规曹随的工作方法，翻阅本部门档案对先前记录资料进行审阅，拟定工作方案并针对工作内容进行分类优化。熟知问题频发点位，发现新的危险源不瞒报、不漏报做好风险把控，将未处理的潜在危险握于手中。充分了解岗位管理制度，明确自身管理职责，熟悉前任工作情况，梳理前任工作内容。在实际工作中我秉持亲力亲为的理念，能亲自解决的事情坚决不推脱给别人。落实一个现场一个脚印，勤跑、勤看发现问题抓住不放积极参与现场查验巡检工作，杜绝一切隐患残留。

考虑到年底将至，我部将会大力加强巡视工作，做到日常检查中不疏忽、不懈怠。定期开展消防培训，熟记“四懂”“四会”以及“四个能力”杜绝一切火灾隐患。树立部门员工工作形象，端正员工工作态度，为业主把好关，提供更好的安全保障，让业主过一个放心年。

第三分公司/秦松

岁末将至，消防安全大检查开始啦！

岁月如梭，转眼即逝。不知不觉2019年马上进入了尾声，为了避免项目安全隐患“过年”，在12月30日组织各部门进行了全楼的安全大检查，对大楼内的各个楼层进行巡视排查，排查隐患及时整改，针对检查出来的一系列问题，强化各单位、各部门的安全防范意识，也要加强对节日期间的安全防范工作。

开展安全大检查是为了发现问题和隐患，及时的纠正和整改。因此检查前期在领导的带领下，部门所有员工通力合作，全面部署安全检查工作，制定专项检查方案。确保本次安全检查活动不走过场，真正的落到实处。

本此检查针对大楼各个区域及业主单位，检查内容主要包括大楼的卫生情况及消防通道堵塞情况、消火栓标签张贴情况、供暖设备运行情况、用电安全、大功率使用情况等。检查内容涉及广泛，发现问题及时通知各单位迅速整改，已达到本次安全大检查的目的。

通过此次大检查，不仅查找排除了各楼层的安全隐患，提高了员工的安全工作和防范意识。同时，对大楼各部门及业主单位的工作起到有效防范及管控的作用。

时值年终岁尾，春节将至，员工心中难免产生思想放松忽视安全的问题，这就会造成安全隐患多、安全问题高发，因此，在安全大检查的过程中，给员工也加强了安全思想教育，树立了警钟长鸣的意识。

新起点，新征程。在2020年里，再接再厉，整装待发，为业主提供更优质的服务。

第三分公司/邓蕊

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

冬季安全用电注意事项

近日，气候寒冷，各项目在工作、生活区域使用电暖气、电水壶等需求渐多，安全与品质部现提请各分公司、各项目在做好常规用电安全工作的同时，注意自身规范使用电热器具，避免发生相关事故。

- 1、使用电暖气等大功率电热器具时电源应固定，接线应符合大功率电热器具工作电流要求。
- 2、使用电水壶应指定区域，且需采取防倾倒、防漏水等措施。
- 3、避免使用石英管红外取暖设施（小太阳电暖气），以防引起灼伤和火灾事故。
- 4、禁止使用电热毯、电褥子。
- 5、各种电热器通电使用时不要离人，要养成使用完毕立即切断电源的习惯，特别是遇到临时停电或出现故障时应拔下插头。
- 6、禁止在室内使用明火取暖，以防火灾。
- 7、使用燃气热水器、明火烹饪时注意通风，车辆在相对封闭区域内时应注意发动机工作时间，以防一氧化碳中毒。

安全与品质部/宋大智

平安果大派送 蕴藏万千祝福意

年底的哨声一响，催促着雪橇上清脆的铃声慢慢靠近，与即将敲响的圣诞钟声，共同交织奏成一曲圣诞赞歌，12月24日-25日西方传统的圣诞节降临，带着节日的希冀与惊喜，我们早已准备好了祝福与守护，在寒冬里扬起如春温暖！听，天大科技园园区里的圣诞乐章已经奏响...

作为西方的传统节日，圣诞节意味着团聚与快乐。当平安夜来临，天孚物业天大科技园项目的物业人早已为园区业主准备好“平安果”，带着圣诞的祝福奔赴业主身边.....

一颗颗精心准备的平安果，寓意平平安安，团团圆圆。一整天里，天大科技园项目管理处物业人为业主们送上精心包裹的平安果，也收获了点点赞意。一份平安果，不仅仅是节日礼物，更是所有物业人的浓浓祝福和爱：希望在2019年最后的欢乐氛围中，开启崭新一年的幸福。

一年又一年，我们在改变，各式各样的节日庆祝方式因时间的变化而更迭，为业主输送最大的快乐，共同拥有一份份精彩难忘；一年又一年，有一群人不曾改变，他们依旧是坚定守护的身影，为家园安全而不懈努力。每一个值得欢庆的日子，我们都在。

最后，祝福所有业主家人们和一线物业工作人员圣诞节快乐！

第一分公司/杨帆

参加雄安集团法制宣传日主题活动有感

2019年12月4日，雄安集团联合雄安新区管委会党群工作部、三县县委政法委（司法局）以“弘扬宪法精神，推进治理体系和治理能力现代化”为主题，通过集中宣讲、法律讲座、展板、有奖知识竞赛等形式开展了一系列普法宣传活动。

活动通过设置展台、摆放展板、发放宣传资料、宣传品、解答群众法律咨询等形式，集中宣传了宪法及企业相关法律法规；联合新区综合执法局在停车场和市民服务中心道路两侧悬挂法制宣传标语，向每一位新区管委会和集团员工发送普法短信息，共同宣讲法制宣传精神；邀请相关专家就“国有企业管理人员刑事法律风险与防范”做专题讲座，专家系统梳理了国有企业管理人员刑事法律风险的特征、重点罪名并讲解了典型案例，对国企高管刑事法律风险预防提出宝贵建议。此外，集团还通过展板和有奖答题活动，进一步提高广大员工参与力度。分别设置固定式法制宣传栏及移动式宣传展板，宣传宪法作用及意义，重点阐明企业高管的尽责义务及禁止规定，并通过微信扫描二维码进行限时答题，上千人次参与了此次活动。我在此次宣传日竞赛中，获得了一等奖的好成绩。

通过参加此次普法宣传活动，使我们更加深刻的认识到尊法、学法、守法、用法的真正内涵，提高了自身的法律意识。同时，对弘扬宪法精神，推进国家治理体系和治理能力现代化，打造“法治雄安”起到了积极促进作用。

第二分公司/王恒

冬季保洁工作重点

保洁工作日复一日、年复一年，但是保洁工作的重点也会随着客观因素的变化而调整，这些因素不仅仅都是人为造成的，还有一部分是我们不可抗拒和改变的自然因素，例如降雨、降温、刮风等。下面根据现在的时节，为大家简单介绍一下冬季的保洁工作重点：

一、做好外围清洁

随着气温的逐渐降低，外围的清洁工作难度越来越大，并且低温环境对作业人员也是一种考验，所以在入冬之前，我们抓住秋天的尾巴，彻底做好外围清洁工作，尤其是大规模的外围动水清洁作业，如地面清洗、墙面冲洗等，等到入冬气温降至0℃以下之后，不仅清洁难度加大，还极大地存在地面结冰、摔伤他人的风险，因此，做好入冬前的外围清洁工作，是冬季外围卫生的重要保障。

二、加强各类材质的保养

冬季气候干燥，再加上室内空调制热模式的长时间开启，各类材质表面变得干燥、暗淡无光泽，一些木质、皮质家具甚至出现开裂的现象，因此入冬前的保养工作必不可少。

在清洁行业中，所谓的保养就是通过专业的设备或工具与药剂相结合，使物体在保持正常状态的同时增强一定的属性。

石材地面的保养，无论是打蜡，还是结晶，无非都是在石材的表面增加一层密封层，既可起到防划、增亮的效果，也可防止污渍的渗入，在冬季大大减少了动水清洁的频次。

不锈钢等金属物品的保养，可以使物品表面在冬季干燥的环境中保持温润、有光泽。

冬季木质、皮质家具的保养至关重要，不仅增加表面光泽，还可有效的防止出现干裂现象，增强表面的柔韧性，延长使用寿命。

三、应急工具的储备

冬季气温较低，极易出现降雪和水管冻裂等情况，因此，在入冬之前，一定要做好有针对性的应急工具的储备工作。针对降雪情

况，我们需要储备除雪工具，如推雪铲、大扫把、铁锹等工具，特殊场合可能还需要储备融雪剂、工业盐等物品；针对水管冻裂情况，我们需要储备吸水、除冰工器具，如吸水机、推水扒、棉布等工具，如果出现结冰现象，我们还需要储备工业盐、防滑垫等物品。此外，应急工具要分类、统一放置在明确的地点，待情况发生时，可快速拿取、处理应急。

四、增强员工安全意识

我们要根据冬季的特性，做出全面的、有针对性的安全教育和演练，以增强员工的安全意识和应急处理技巧。

冬季较低的气温、强劲的风力以及昼短夜长对员工的出行造成了很大困难，大部分员工都是穿着笨重、骑车上下班，这就存在很大的风险，因此员工交通安全的培训教育必不可少，且至关重要。

冬季干燥的气候，也是极易造成火灾的前提。火灾的威力和破坏性大家是有目共睹的，为了避免火灾的发生和减小火灾所造成的损失，我们不仅要认真做好入冬前的消防安全检查、排除各类安全隐患，还要做好员工的消防安全知识培训教育与实际演练，做到理论与实际相结合，让每一位员工都能做到熟练操作。

此外，我们还要根据冬季容易发生的特殊情况，比如前文提到的降雪和水管冻裂等情况，只有做好相应的培训和演练，员工才能够有序、快速的应对处理。

第三分公司/张立争



文明创卫

12月5日我中海油项目员工配合业主开展了创文义务大扫除志愿服务活动。

活动开展前，我物业部门积极与业主联系，提交参加人员名单，确定活动具体时间，并准备了手套、扫帚、簸箕等工具，为大扫除活动顺利进行做好准备。活动当天我项目员工准时来到A座南门口集合，手拿扫帚、簸箕、铁锹等工具，与业主一起仔细地清扫院区内及院区外围周边的每一个角落，不放过任何一个卫生死角。经过两个多小时的奋战，院区周边的杂物及烟头等垃圾明显减少，参加活动的员工也露出了喜悦的笑容。

秀丽文明的城市，一向是大家所向往的，其实文明秀丽的城市离我们并不遥远，只要大家都做好该做的事情，注意自己的一言一行就好了。

第二分公司/孔德娜

读《你在为谁工作》有感

偶然间翻看电子书发现《你在为谁工作》一书很吸引我的目光，看这个书名就觉得是一本正能量的书籍。这本书主要讲述了我们为什么要努力工作和怎么去努力工作，通过真实的社会写照，成功人士对待工作的态度，让我们知道任何人在任何岗位，只要通过自己的不断努力都是可以成功。

书中说到工作是人生最大的财富，对一个人来说生命最重要的活动就是工作，无论你在世界上选择什么样的工作，为什么工作，如何对待工作，从根本上来说，不是一个简单关于干什么事和得到多少报酬的问题，而是一个关乎生命意义和人生价值的问题。因为除去工作的其他意义不论，工作首先是一种社会创造，创造必有价值，有价值的东西必会让他人受惠。因此我们每一个人在生活中，所从事工作不仅是为了自己的生存问题和事业理想，同时也是在为社会他人创造价值。

让我们一起来调整好自己的心态，更需要用热情去重燃工作激情，爱岗，在自己的岗位上闪光，在平凡中创造不平凡。勤奋努力，想想自己还有那些需要改进和提高的地方，看看自己的工作是不是已经做的完美，希望通过我小小的感受能给予大家一些力量，成为更好地自己！

第一分公司/宋雨词

物业服务细节致胜

在工作中我们越来越多的谈到“细节”二字，物业服务的细节和工作质量的细节、沟通交流的细节等已经渗透到工作的各个方面，而关注细节并不只是停留在口号上，还要结合实际工作，凭借我们物业人的“工匠精神”，尽善尽美的完成这一件件琐碎细微的服务，与我们天孚“重细节”的服务理念相扣。

在我们日常工作中有许许多多细节需要我们注意，比如保洁工作中死角、盲区的细致清洁；比如工程维修中维修工具有序的分类摆放；比如秩序巡查中认真书写巡查记录；比如接待工作中一句暖心的问候等等。

细节无处不在，但需要我们结合自身实际工作去发现、去思考、去总结。临渊羡鱼，不如退而结网。“重细节”不能只追求某次某种具体的结果，而是要养成良好的工作习惯。细节精神不是画蛇添足，更不单单是为了画龙点睛，而是要渗透进我们天孚人日常工作生活中的优秀品质。关注细节干好每一件小事，也是提升服务质量、创造客户价值的重要体现。让我们共同携手全员重细节，贡献我们的光和热。

第一分公司/温启明

物业工作的心得体会

来到物业这个行业工作几年了，对物业行业有了一些的理解。随着人们生活水平的不断提高，物业行业越来越重要了。提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要砝码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。在日常工作中真正做到“真诚”并不是一件轻松容易的事。从事物业工作就像看万花筒，什么人都会见到，沈默寡言型、易爆易怒型、唠叨抱怨型、和蔼可亲型、刻薄挑剔型等等。

在工作中有的同事受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，这样即使赢了事实却输掉了业主的信任，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为业主着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予业主真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断扩宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理服务品牌，才能吸引更多的业主。

真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂；当然这种真诚绝不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚的送给业主，对业主多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责，对业主负责，对自己负责。

我坚信只要付出，终有收成。从事的工作尽管繁琐、辛苦，但所做的一切，业主都会看在眼里，记在心里。他们会把物业工作人员所做的一切通过各种渠道以各种形式传递出去。物业工作人员也会收到业主对员工的表扬信，字字句句都是真挚，都是鼓舞，常常想到这些，就觉得所做的一切尽力都是应当的。在以后的工作中，我会更加努力的做到：加强学习，扩宽知识面；加强管理，团结一致，勤奋工作，营造良好的工作氛围；认真完成领导交给的各项工作；虚心像老员工学习各项专业知识，将自己的业务水达到全面的提升。

第三分公司/闫萌

可敬

什么是简单？把每一件简单的事做好就是不简单；简单的事重复做你就是专家；重复的事用心做你就是赢家。

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。但是，恰恰是这种平凡，让人们感动，让人们振奋，让人们学习；因此，我们不能忽略了自己存在的价值，以及在生活社会中所起的作用。在我们的周围有着许许多多平凡的人，用自己辛勤的劳动，就像春蚕吐丝一样，无怨无悔地在默默奉献……

在每一件平凡的事情的背后，都有着物业人不平凡的付出与坚守，有着默默的奉献和艰辛的努力。日常工作中，耐心接听每一个电话，认真对待每一件报修，用心做好每一项服务，微笑迎送每一位业主；盛夏的炙热，冬日的严寒，工作的劳累，机械的重复同样阻挡不了物业一线员工坚守岗位为业主服务的热情。在这些平凡事情中涌现出来的不平凡的人，他们虽然只是普通的员工可是他们却以真诚挥洒出来的是心里对业主由衷的责任。可敬的他们却依然选择坚守本职岗位，用职业人的操守守护着我们家园的洁净与祥和。

世界上没有卑微的工作，只有卑微的工作态度，只要全力以赴的去做，再简单平凡的工作也会变成最出色和有意义的工作。正是由于大家用积极和热情的工作态度去面对每一天平凡而琐碎的工作，不辞辛劳忘我劳作，将平凡的每一天变得不平凡的同时，也用实际行动和真诚付出赢得了广大业主的认可与信赖。

第三分公司/李营

回顾，展望

岁末年终，2019年即将过去，新的一年即将到来。

回首过去这一年，新区政府项目物业人员团结一致，齐心协力，攻坚克难，勤奋付出，求真务实，开拓创新，全面提升服务新格局的同时，严格执行物业服务合同及相关条例法规，努力做到谋发展不动摇，抓管理不松劲，保稳定不懈怠，真抓实干，积极推进。项目员工无违纪现象且服务到位、真情付出、业主满意；

在品牌树立、氛围营造、提升物业服务品牌、提高物业服务质量等方面也取得了很好业绩，进一步推进与高端物业服务接轨为目标，始终坚持科学发展观和以人为本的原则，重服务质量，守信誉，诚信经营，人性化服务，品牌化管理，有项目大家庭所有成员的努力和业主的支持，使得我们的工作得到成功延续、顺利拓展、任务圆满完成。优异成绩的取得、赢得业主的满意与取得的荣耀，是与我们物业公司所有员工默默无闻的奉献精神，以及忠于职守的职业操守离不开的。

在新的一年里我们一定再接再厉、再创辉煌，秉承“业主至上，用心服务”的服务理念，不断增强自身素质，继续保持和发扬团结一心、努力工作的物业人精神，为公司持续、健康快速的发展做出应有贡献。

第四分公司/杨丰泽