



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



[2021年7月/总第125期]

2021

07月

我学习 我践行

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善



主办 | 天津天孚物业管理有限公司



缅怀党的丰功伟绩，奋力谱写时代华章—— 天孚物业党总支庆祝建党百年主题系列活动

为隆重纪念中国共产党成立100周年，进一步增强党组织的凝聚力和战斗力，天孚物业党总支在“七一”期间，组织全体党员及广大员工全面开展“缅怀党的丰功伟绩，奋力谱写时代华章”庆祝建党百年主题系列活动。

一、组织观看影片《1921》

7月1日当天，天孚物业党总支组织全体党员及入党积极分子共同观看了爱国主义影片《1921》，影片带领我们走进了那个年代，感受那个年代的年轻人的力量，影片全景式地重现了一百年前的波澜壮阔、开天辟地的历史时刻，来自五湖四海的平均年龄仅28岁的青年们，怀着满腔的热情，聚集上海召开中国共产党第一次代表大会，见证中国共产党的成立。

影片向开辟新中国的革命先辈们致敬，一百年来，中国共产党由小到大，带领千千万万的中国人民突破重重难关，取得了一个又一个的胜利。中国共产党的根本宗旨和初心使命就是为人民服务，从未改变过，为人民谋幸福，为中华民族谋复兴，在今时今日已是我们每一个人的梦想，国家从艰难岁月中一路走来，历经炮火和鲜血的洗礼，21世纪我们更不能忘记那段艰难的历史，不忘初心，不负期待，共创美好未来。

二、主题党课宣讲

6月24日，公司党总支组织全体党员、入党积极分子开展了“领导干部要着力锤炼七种能力，勇担时代重任”主题党课宣讲活动，并专门聘请了中共天津市委党校章敏敏副教授为大家进行讲解。

在2020年秋季学期中央党校（行政学院）中青年干部培训班开班式上，习近平总书记发表重要讲话指出，党员干部要提高政治能力、调查研究能力、科学决策能力、改革攻坚能力、应急处突能力、群众工作能力、抓落实能力，勇于直面问题，想干事、能干事、干成事，不断解决问题，破解难题。

通过章教授课堂上深入浅出的讲解，党员干部们深刻认识到：必须时刻牢记总书记的谆谆教诲，从严从实要求自己，不断加强自身“七种能力”建设。要始终把对党忠诚、为党分忧、为党尽职、为民造福作为基本理想信念，始终在政治方向上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，始终将树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”作为工作准则。用初心把准前进方向，用使命鞭策健康成长，自觉担负起新时代的职责和重任。时时刻刻心系群众，以最广大人民根本利益作为我们一切工作的根本出发点和落脚点，关注民生、顺应民心、尊重民意，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。



三、组织评选公司年度优秀共产党员

值此隆重纪念中国共产党成立100周年之际，为表彰先进，弘扬正能量，激励基层党组织和广大党员拼搏进取，再创佳绩，公司党总支决定对评选出的优秀共产党员予以表彰。他们是：

公司总经理助理兼第一分公司总经理 马小龙

公司总经理助理兼第三分公司总经理 王钊

公司工程部经理 王忠强

公司安品部职员 刘立娜

公司第二分公司副总经理 郭成成

受表彰的优秀党员是“不忘初心，牢记使命”的先进典型，他们的经验和事迹充分反映了公司基层党组织的凝聚力和战斗力，集中体现了新时期党员的良好精神风貌。希望受表彰的党员要珍惜荣誉，谦虚谨慎，再立新功。

公司党总支号召，全体党员要以他们为榜样，以强烈的使命感和责任感，坚持“服务为先，品牌引领，项目突破，运营增效”的经营理念，全面推进公司改革发展，振奋精神，抢抓机遇，为公司乃至行业的发展作出新的更大的贡献！



四、组织党员外出参观学习

“巍巍宝塔山，滚滚延河水，”神秘的窑洞，高亢的信天游，绵延的黄土高坡，是我们对延安心中的印象，为纪念中国共产党成立100周年，公司党总支于“七一”期间，组织全体党员、入党积极分子分两批赴革命圣地延安进行党史学习，真实的走进了我们心中的延安。

在延安，我们领略了巍巍的宝塔山，参观了杨家岭、枣园、王家坪、凤凰山等革命旧址，看到了老一辈革命家生活和战斗过得地方。我们还参观了延安纪念馆，延安新闻纪念馆，抗大革命纪念馆等，在聆听讲解员生动而详实的讲解的同时，我们更加深深的感受到延安的历史和精神是那么的丰饶和厚重，

延安，既是红军长征胜利的落脚点，也是建立抗日民族统一战线，赢得抗日战争胜利，进而夺取全国胜利的解放战争的出发点。从1935年到1948年的十三个春秋，毛泽东等老一辈无产阶级革命家运筹帷幄，决胜千里，领导和指挥了中国的抗日战争和解放战争，奠定了中华人民共和国的坚固基石，培育了“永放光芒”的延安精神，谱写了可歌可泣的伟大的历史篇章。

延安的十三年是艰苦的十三年，延安精神是实事求是的精神，是全心全意为人民服务的精神。学习延安精神不但要存至于心更要见之于行，党员同志们纷纷表示，在今后的工作中，要把延安精神化作干事创业的激情，在自己的工作岗位上努力奋斗，坚定理想信念，为推动公司各项事业的跨越式发展贡献自己的力量。



五、组织党员及员工观看七一习近平同志重要讲话。

庆祝中国共产党成立100周年大会的盛况让党员干部、公司员工都深感自豪，习近平总书记的重要讲话令人无比振奋。大家坚信，新时代是奋斗者的时代，生逢盛世当不负盛世，千千万万拼搏奋斗的力量汇聚在一起，必将书写更新更美的篇章。

南湖汤汤入画舫，号角一呼谱华章。沧海桑田，神州巨变，100年的峥嵘岁月转瞬即逝，共产党人的初心始终未改。入党誓言犹在耳，职责使命更是分秒不敢忘怀。天孚物业党总支号召全体党员干部当以建党百年这一历史性时刻为契机，追寻革命足迹，传承红色基因，不断汲取奋勇向前的力量，把公司发展、行业领先及社会进步作为自己责无旁贷的责任，充分彰显一名共产党员的使命与担当。



生物医药项目开展全楼消防应急演练

为提高研究院大楼内全体人员的安全防范意识，增强对突发事件的应急反应能力，提升对火情火警的应急处置水平，2021年7月29日上午，配合甲方要求生物医药项目组织开展了全楼消防应急演练活动。研究院及所属公司、入驻企业、单位、物业等约40家单位、400人参加此次演练。

为确保此次消防演练活动的顺利开展，正式演练前，项目研究制定消防演练详细方案。此外，提前对大楼消防设施进行了测试和维护，对参演人员进行业务培训。为提升消防演练实效，提前发布消防演练通知和相关培训材料，要求各部门、单位、入驻企业提前做好员工消防知识和应急演练培训，各单位积极组织、踊跃参与，并将培训情况汇总归档。

此次演练模拟突发火灾事故，消防警报报警，大厦消防广播紧急播报撤离通知，微型消防站人员开展灭火急救。研究院及所属公司、入驻企业、单位安全负责人迅速组织楼内人员从消防通道有序进行紧急疏散，逃至安全集合地点，并对现场人员进行了快速清点。经统计，此次安全疏散时间约为7分钟，符合高层建筑安全疏散允许时间。在集中培训环节，物业工作人员现场讲解了消防安全知识，对灭火器使用及注意事项进行了实操培训。

通过此次演练活动，楼内人员熟悉了逃生路线，训练了逃生技能，增强了消防意识，提高了应急反应能力。同时检验了项目消防中控室、微型消防站等设施设备的应急反应能力，进一步提升了对火情火警的防控水平。

安全生产 从我做起

根据公司从事的物业服务项目，我们的工作环境包含热电企业生产现场，医院、学校、办公区域等多种行业领域，日常面临的危险有害因素较多，工作环境艰苦。在国家法律法规及各项要求不断严格规范的大形势下，如何保障安全地完成物业服务工作，是我们面临的首要课题。

为了进一步贯彻落实《安全生产检查与隐患排查治理》，增强现场员工的安全意识，杜绝各类安全事故的发生。让员工真正认识到开展培训活动的重要性和必要性。我公司于2021年7月27日（周二）上午9:00在公司总部会议室组织安全生产检查与隐患排查治理专题培训，培训人数达110人左右。培训一开始由安品部沙总讲解本次培训的要点及下半年的安全生产工作，紧接着培训老师针对这次课题进行培训，内容包括以下几大板块：物业面临的生产安全风险、生产安全事故隐患分级排查、生产安全事故隐患排查结果的处理、生产安全事故隐患分类治理、生产安全事故隐患治理验收、安全检查与隐患排查治理总结分析及结果处理、安全检查与隐患排查具体内容等。

什么是生产安全事故隐患？事故隐患：隐患，含义是隐蔽、隐藏的祸患。即为失控的危险源，是指伴随着现实风险，发生事故的概率较大的危险源。隐患一般包括人（人的不安全行为）、物（物的不安全状态）、环（作业环境的不安全因素）、管（安全管理缺陷）等4个方面。安全生产依赖于每一位员工，安全生产必须从我做起，树立起牢固的安全意识，充分认识到安全生产与公司和个人利益的关系。每位员工都是安全生产的执行者，无论哪个岗位不重视安全工作而造成设备和人身伤害都会影响公司的安全生产和经济利益。

有这样一个故事：几个学者和一个老者同船共渡，学者们问老者是否懂什么是哲学，老者连连点头，学者们纷纷叹息：“你已经失去一半的生命。”这时，一个巨浪打来，小船被打翻了、老者问：“你们会不会游泳？”学者们异口同声地说：“不会。”老者叹息道：“那你们就失去了全部生命。”虽然这只是一个故事，但其中蕴含的哲理耐人寻味。因此，加强安全教育，学会自我保护，提高个人的自我保护意识和能力是我们安全管理的必修课题。

历时半天的安全培训接近尾声，收获颇多，感慨颇多，最后沙总提出建议，每个分公司派一人代表进行发言，讲解自己项目安全生产情况及本次培训的心得体会，最后大家对沙总、培训老师及同事们的发言给予了热烈的掌声，因此次培训内容较多，还需自己课后进行梳理和消化，为了查验和巩固各位同事的课上学习成果，以试卷答题的形式进行考核，考试不是目的，掌握知识才是硬道理！

用感知与行动，让身边更安全！

防汛安全

夏季三伏前后的汛期称为伏汛。今年入汛以来阴雨天气多，降雨量大，为防御可能出现的洪涝灾害，做好防汛工作准备非常重要，不容忽视。

汛期已至，为切实做好防汛工作，最大限度减轻汛期洪涝灾害对各位自身及家人造成的危害，我总结了几点经验。

一、要熟悉周围环境，在家中自备必要的防水、排水设施，如帆布、沙石袋，抽水泵等。在公司积极参加防汛演练，总结防汛知识。

二、在紧急情况下，头脑冷静，行动快速，若已发现重大征兆或已经发生灾害时，尽快将消息传递出去，引起重视，争取控制灾害发展和救援。

三、暴雨来临，关闭门窗，防止雨水扑入屋内，一旦进水立即关闭电源、煤气等设备，防止发生危险。不要在流水中行走，超过15公分深度的流水易使人跌倒造成人身伤害。发现路面积水应尽量避免穿拖鞋淌水，水中多泥沙或漂浮尖锐物品易划伤造成伤口感染。避免在积水深的地方行走和开车，注意积水附近是否有电线或带电市政设施。当心触电。

四、公司应组织定期学习汛期防控知识，关注气象预报，针对天气情况备好防水板，沙袋，水泵等防护物品。因暴雨导致雨水倒灌或淹水时，应采取在门口放置沙袋、挡水板，或使抽水泵排水等措施。

五、如果室内淹水，应及时切断设备电源以防止触电伤人。如果遇到线路跳闸，不要操作配电箱，应等电工专业人员协助和指引方可操作。

受强降雨影响，近期多地发布汛情预警，暴雨洪水、山体滑坡等自然灾害事件频发。汛情就是命令，水患就是忧患。全国范围内汛情形势严峻，我们要做好最充足的准备，时刻绷紧防汛安全这根弦，未雨绸缪，防患于未然。

第三分公司/翟雪静

泰达街社会化下属服务项目防汛安全工作

由于今年雨水多，气候反常，持续降雨，泰达街下属各项目以“安全第一、以防为主”的方针，各项目制定防汛应急预案，加强汛期期间人员值班制度，全面开展防汛物资和排水设施的检查，管道清理、地库积水清理，确保汛期泄洪通道通畅，排除安全隐患，从严从实从细抓好各项工作，竭尽全力做好防汛的各项工作。

第一、加强巡查，确保汛期值班制度。制定汛期24小时值班制度和夜间巡视制度，加强每日坚持对教学楼设备间、楼宇内消防设施进行巡查，发现问题及时处理，不留安全隐患。雨后及时清扫教学楼门前积水，确保学生早入校通道无积水。日常加强对楼宇、外围、办公室等位置巡查，消杀通风后及时关闭教室窗户，夜间巡查对于未及时关闭电源、电教柜未关闭等存在安全隐患问题及时上报，电话沟通，确保项目安全运行。

第二、加强宣传。为防范暴雨雷电等恶劣天气，提高认知，加强宣传培训工作，根据项目防汛预案，组织全员学习、提高认识，确保校园财产安全，做到未雨绸缪。

第三、加强排查。暴雨来临前，提前做好准备工作。清理雨水井杂物，清扫屋顶上雨水口，清理下水管道沟渠等排水设施。整理防汛沙袋，雨衣，雨靴，手电筒等防汛物资。做好避雷检测。巡视检查窗户及用电安全，避免因漏雨引发事故，有问题及时维修。对校周边环境进行检查，避免外来因素造成校内事故发生。

第四、实时关注天气预报，如恶劣天气，提前对地势低洼做好沙袋放置，对通道口防滑垫的铺设，避免事故发生。

第五、在暴雨来临时段，仔细检查学校教室状况，查勘屋面是否漏水，墙体是否淋雨，如果出现漏雨点及时做好应对措施，并清理干净，避免校内财产损失。

第六、加强沟通。要求夜间值班保持通讯工具畅通，出现问题及时传递信息，通报情况。

第七、暴雨后进行总结，根据校内的特点，进行全面排查，对漏水点进行汇总上报甲方，进行维修。出现安全隐患的，立即停止使用，确保师生安全。及时组织对校内进行清扫，对积水进行清理，对楼内进行消毒，预报病毒细菌滋生。

牢固树立安全第一的思想，对汛期的安全工作，其严峻形势进行充分评估，思想上充分认知，做到工作上充分准备，泰达街下属社会化项目始终把师生及校内财产安全放在首位，认真做好防汛期间应急安全工作，维护好校园社会治安，确保稳定、安全的零号环境。

第三分公司/杜国毅



“烟花”中的逆行者

今年的夏天或许并不寻常。一方面，河南普降暴雨，局部地区还出现了特大暴雨，灾情牵动着全国人民的心。另一方面，今年第6号台风“烟花”来势汹汹，多地城市均受到不同程度影响。据了解，台风“烟花”是1949年以来，造访最厉害的台风，拥有路径复杂、雨量大、持续时间长等特点，又值天文大潮期间，“强风、暴雨、高潮”三碰头，带来的危害显而易见。

然而在风雨大浪之中，始终都能看到天孚物业人的身影。他们作为一线的“逆行者”，24小时轮岗值守，为业主建起一道防护墙。

滨旅产业园全体员工直面台风“烟花”，成立了以项目经理为组长，全体项目工作人员为组员的防汛应急小组，组织项目员工对园区内积水情况进行每小时一次的汇报，并与公司、开发商持续保持沟通，第一时间了解政府最新防汛动态。以最快的速度排除隐患，严守园区的第一道防线。

天孚物业始终把业主安危放在首位。滨旅产业园项目未雨绸缪，在台风来临前开展防汛防台大排查，提前准备好充足的沙袋、抽水泵、雨衣、雨鞋等防汛物资，尽职尽责保障业主生命及财产安全。暴雨中，天孚物业人24小时坚守岗位，冒雨搬运防汛沙袋，每小时巡视园区内各项设施设备，彻夜奋战，全力做好各项抗台、防汛工作。

这是天孚物业人奋战在一线的缩影。不论酷暑寒冬，不论疫情台风，坚韧不拔，为业主撑起遮风挡雨的大伞；一往无前，为业主筑牢疫情安全防护墙，用实际行动诠释了“业主至上，服务第一”这一宗旨！

第一分公司/王馨妍

大暴雨，展现我们的毅力

7月12日，大暴雨的突然来袭是我们所始料未及的，但也充分体现了我们的临场应变能力，早上冒着暴雨来到泰达热电，便发现经理早早的来到了项目，项目经理组织各部门人员有条不紊的进行工作，办公室人员为甲方准备雨伞，会服人员进行借用统计，项目主管带领办公室人员在室外对防滑垫进行摆放，由于需要搬运水桶进行增重，人手明显不足，就在这时保洁人员在未佩戴雨具的前提下冲入雨中一同进行作业，大大加快了工作进度，与此同时项目经理带领工程部人员进行巡查，记录楼内漏水点，对于能够临时修补的地方第一时间进行修补，漏水面积较大的地方进行记录并上报给甲方，秩序部人员在门岗处进行站岗，不畏大雨，确保项目安全，谨防外来车辆及人员趁暴雨混入厂区，后续雨势逐渐减小，项目经理发现各楼层石膏顶板出现不同大小的水印，集结工程部进行分析后发现，下雨过后空气中水分较大，再加上空调冷凝管出现了不同程度的堵塞，快速的凝聚力许多水珠将石膏顶板打湿，对于出现水印的石膏顶板进行第一时间的清理，谨防长时间打湿而造成顶板脱落发生危险事件，并汇报给甲方联系专业的空调维修人员进行冷凝管疏通，也正因为快速的响应处理能力，获得了甲方的一致好评。

第二分公司/李享

设备检查要“认真、仔细”

认真巡检是保证设备正常运行的基础，通过对设备油位的观察，温度、振动的测量，来判断设备运行状态是否良好、是否存在缺陷，运行人员只有加强对设备巡视，增强设备巡视意识，提高巡视质量，设备才能够稳定可靠的运行。

巡检工作是比较枯燥乏味的，因为每天的工作相同，长期重复，久而久之在思想上容易造成对这项工作的厌倦和麻痹大意造成重大事故。所以我们要认识到设备巡检在工作中的重要性，切实保证巡检的质量和数量，每一次的巡检不仅要到位，更要用心、细心、专心，不走马观花，不偷工减料，该巡检的一定要巡检到，发现问题及时汇报，做到及时发现、记录、汇报和快速处理。

“一看二听三摸四嗅五比较”作为巡视过程中的传统检查方法，在当前的工作实践中，仍然是发现异常和缺陷的重要途径，充分利用我们每个人的感官功能，可以及时地发现设备温度升高、声响异常、振动异常、气味异常、油位异常等情况，并顺藤摸瓜找出原因，消除缺陷。巡检人员不仅要牢记于心，还要认识到现场存在的危险点和自我保护的安全措施，严于律己，巡视中不做无关的事，更不能做违章的事，对巡视过程中发现的不安全因素及时汇报并排除。

蚁穴虽小，但可以溃之千里。任何一个细小的纰漏都可能造成非常严重的后果。设备巡检工作要认真仔细，这是一名合格员工应有的责任，只有切实做好设备巡检工作，才能及时地把事故隐患消灭在芽中，为大厦安全运行打下良好基础。

第三分公司/张娜

站上防汛第一线的物业人

7月17日以来，河南省持续遭遇极端强降雨天气。暴雨倒灌城市、市民被困雨中，特大暴雨牵动着无数人的心。作为城市和服务者的家园，多家物业企业在暴雨中打响“家园保卫战”，并且第一时间加入到救灾抢险之中，以实际行动保卫城市和居民的安全。

暴雨来袭之前，物业及时为业主播报天气变化，并发布防汛安全注意事项。他们提前制定防汛应急预案，各部门联动全面开展园区安全检查，储备防汛物资、开展防汛演习等活动，提前一步守护业主的生命财产安全。同时，为了应对暴雨天气，物业增加值班人员与巡逻频次，全力做好防汛工作，滂沱大雨下个不停，园区到处都是物业人的身影，护送业主回家、清理园区道路，查看排水设施、处理紧急状况。一边继续巡视、检查、疏通、清理、排水……一边进行安全消杀与清洁，避免在细菌、蚊虫在潮湿的环境中滋生。到了7月20日，暴雨愈发猛烈，物业的一线员工毅然冲上最前线展开防汛，顶着巨大的暴雨，马不停蹄地抢险抢修、区域巡查、清理积水、操作设备持续排水、运送防汛沙袋、补充防汛物资等等，每个人都卯足了干劲，力保业主免遭伤害和损失。他们加班加点，在自身还遭遇暴雨侵袭、办公区停电、停水、断网等多重困境的情况之下，毅然地选择坚守在工作岗位之上，为防汛贡献着自己的力量。感谢暴雨中每一位平凡的英雄，感恩你们的付出，这座城市因为有你们而有温度！

第三分公司/沈莹

全民动员，立足于防

投服项目在汛期前组织各部门员工开展了2021年防汛应急演练活动，提高员工面对意外事故的应对技能，切实掌握暴雨来临时处理方法。

演练前，秩序部和工程部分别讲解防汛知识及演练过程中的注意事项，以确保区域内在遭遇暴雨时，能够在最短时间内充分发挥安全保障机制的作用，快速、高效、有序地实施救援工作。

结合防汛预案抢险小组成员按照责任区划分：工程组将水泵等排水设备准备就绪；秩序组将沙袋运到现场囤积围挡，工程组组织抽水，环境组将水流集中向外推开。

各组分工明确，迅速到位，从启动设备、现场维护、水泵出水，不留死角盲点。采取最有效的措施排除现场积水，将损失减到最小程度，最终达到了预期效果。演练活动有序开展，力争把演练当实战，认真对待，提高应对紧急突发事件的能力。

演练结束后，各部门对应急演练进行了分析总结。通过实践让员工熟悉了逃生路线，并在最短的时间内到达集合地点，提高了员工对防汛演练的认识。使员工更深刻地认识到防汛是一个整体协作的过程，进一步提高了应急处置能力，检验预设的防洪预案和抢险方案，发挥了各组之间的协调作战能力，在遇到突发事件处置方面积累了重要经验，增强了保障能力。

第三分公司/邓蕊

平凡岗位不平凡的工程维修工

有这样一群人，他们以单位为家，迎日出，送晚霞。他们整日灰头油脸，处处留有污迹的邋遢。可他们却不畏风吹雨打，在油污中不断升华自己。就是这样一群人，再平凡不过却值得我们为他们鼓掌喝彩。他们就是值得我们尊敬的物业维修工。

清晨，从“工程重地”消防泵房，生活水、中水泵房的巡视开始，首先要巡查的是稳压泵，因为这关系到每一户业主能否正常用水，配电间里，哪条线路将电分送到哪个楼层配电箱，他们都是了如指掌，这也许就是所谓的“术业有专攻”吧。

在机房巡查及公区维修的同时，还要时刻关注管家群里的工单。为保证住户家里有报修问题能在第一时间给与解决或答复，设置了管家服务群，每天群内有专人针对住户报修问题做第一时间答复并与业主协商上门维修时间，确保业主居住无忧。

工程部作为物业公司的一个重要部门，负责园区的设备运行，他们每天奔波在园区中，日常工作包括机房设备设施维修维护，公区设施设备的巡检、维修、养护，业主家中报修维修等，他们是园区隐形的工作者，他们的身影出现在园区的每一个角落。在我们看到的地方，他们在修水管修灯泡、修各种设备……这只占他们工作当中的一小部分，而在我们看不到的地方隐藏着忙碌，繁琐的工作。或在不起眼的角落，或在难以抵达的顶楼天台之上，检修设备，预先排除隐患，才是他们最忙碌的工作。

工程师傅就像万能砖，哪里需要就出现在哪里，他们用勤劳的双手为业主创造舒适的生活环境，守护园区所有的美好。

第一分公司/张波



提升物业服务水平 更好的为业主服务

物业管理属于服务性行业，所提供的商品是无形的“服务”我们要以高度的责任心为业户服务，业户才会认可企业的品牌：以精湛的专业技能为业户服务，业户才会感受到我们的价值。那么物业公司如何提升服务品质呢？主要从如下几方面入手：

一、加强员工培训，不断提高员工自身各项综合素质。物业管理不同于其他行业，有时它对员工道德素质的要求要高于专业素质。所以在对员工进行专业技能培训的同时更应该注重个人素质方面的培训。培养员工们与人沟通，协作的能力。

二、作好业户投诉接待与处理，把业户投诉作为宝贵资源。对物业公司来说，只有认真分析业户的意见，虚心接受批评，积极解决问题，切实提高服务水平，才能形成更强的竞争力和更高的美誉度。以积极的姿态正视业户的各种投诉，不断反省自我，把业户投诉当宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能的去改进服务，促进管理服务质量的不断创新与提高。

三、关注项目质量检查及管理体的实施。进一步强化员工尊重质量管理，按管理体系工作的习惯，形成良好的质量管理体系是提高服务品质的重要点。

致敬高温下坚守的物业人

2021年天津的夏天依然酷热难当，在伏天里你会干什么呢？很多人会躺在空调房里吃着冰凉的西瓜，刷着爱看的连续剧，也有人会在凉爽的图书馆里安静的看着书。似乎没有空调和冷饮的夏天，就不算是一个完整的夏天。然而炎炎烈日的高温天气，袭人的热浪之下，依然有无数劳动者坚守在各自的工作岗位，用奉献和汗水诠释着奋斗的意义，身上的衣服湿了又干，沾满了汗渍，脸上的汗珠也经常滑落到眼睛里，坚守在高温下的工作者：他们，平凡而伟大！他们，值得我们今日的致敬！

进入小区入口，就有秩序员对您进行“测温验码”，查询行程记录的工作，物业的秩序员，他们24小时轮流值守在小区门内，当坚毅的面庞爬满汗水，挺拔的身姿顶着酷热，他们依然守护着美丽的小区。往中庭走就看到维修师傅在修复瓷砖，加固中庭的休息椅，物业维修师傅，除了要保证小区公共区域的日常的维修保养外，在高温下作业也是习以为常，正因为有他们的辛勤劳动，才有小区的公共设施设备的安全稳定运行，他们可能正在赶往您家中的路上，在疏通下水，或是在进行电路操作。继续往园区的左边走会看到保洁员在捡拾绿化带内的白色垃圾，清理楼门前垃圾桶周围的散落垃圾，物业的保洁员，每天顶着40度的室外高温或者在闷热的楼梯间里，只是为了让小区更干净，小区每一个整洁角落，都洒下他们的汗水和足迹。

高温酷暑下，在物业服务中，奋斗在一线的可爱的物业人有很多很多，他们时刻不忘“循天顺人，有孚惠心”的企业价值观，无论多么累多么苦，他们依然默默坚守，用汗水挥洒浇灌服务品质，用真诚的服务赢得业主的认可。

这一刻，就是我们期盼的盛世中华！

2021年是中国共产党成立100周年，100年风雨砥砺，100年沧海桑田，在100年波澜壮阔的历史进程中，跨过一道又一道沟坎，取得一个又一个胜利，为中华民族作出了伟大历史贡献。没有共产党就没有新中国，以“为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴”的初心和使命，党带领全国人民完成了革命、建设、改革等一系列伟大的变革，立志于中华民族千秋伟业。

2021年7月1日上午，庆祝中国共产党成立100周年大会在北京天安门广场隆重举行。通过网络直播观看了此次百年庆典，很荣幸能一同庆祝党的生日，全国人民共同见证着一个充满庄严感和自豪感的伟大历史时刻，共同庆祝党的百年华诞，心中热血沸腾感慨万千。各界代表7万余人齐聚北京天安门广场。100面红旗迎风招展，100响礼炮响彻云霄，10万羽和平鸽展翅高飞，礼赞和平，71架战鹰飞过天安门广场，组成“71”“100”字样，10道彩烟辉映长空，整整100步的起步走，整整100步的正步走，再整整100步的齐步走，坚定而充满力量庆祝建党百年，这一刻，就是我们期盼的盛世中华！

第一分公司/宋雨词

“哨兵”筑牢疫情防控安全线

“请您带上口罩”，“请您测一下体温”，“请出示健康码”，“请问您最近有无外出，有无去过中高风险地区，有无接触过境外回来人员？请做一下登记，感谢您的配合……”这些熟悉的声音再次回响在园区里。

他们身着干净整洁的工作服、佩戴好口罩手套，做好个人防护，手持检测体温枪，胸前挂着防控疫情的温馨提示牌，有条不紊地坚守着岗位，耐心的查验来访人员的健康码，提醒人们佩戴好口罩，井然有序的引导着来访车辆和人员。看似简单的流程，不断重复的操作，不漏下每一个环节，这都需要他们的坚持与耐心，不断的训练练习。

近期，南京禄口国际机场由德尔塔变异株引发的新冠疫情已外溢多个省市，疫情防控形势严峻复杂，切记不可懈怠、疏忽。对于物业服务行业的我们又是一个挑战！物业服务是城市管理的基础，对疫情防控工作起着重大作用。因此，门岗的秩序员们利用业余时间进行了多次疫情防控期安全防范应急演练，提升处置突发事件的应对能力，他们善于总结经验教训，不断提高防控水平，只为把好园区的“入口关”。

高温的伏天里，来访人员的心情也不免急躁，但面对不理解不配合的人员，秩序员们始终坚持着原则，有礼貌耐心地劝其按疫情防控的要求配合工作。室外温度不断攀升，也使得手持温枪无法准确的监测体温，给人们带来了一些不便，也使情绪上有些波动，但他们还是保持着微笑，耐心的解释原由。他们每天顶着高温闷热，身上的工作服经常湿透，“烤”验下的坚守，也成了园区里一道美丽的风景线。

为了更好的做好疫情防控工作，制定了以下门岗管理制度：

- 1、对所有进入园区的车辆和人员，必须逢车必检、逢人必问，根据要求减少出入口，并进一步加强门岗值守管理。
- 2、对所有进入园区人员进行问询接种疫苗情况、测温、扫码、登记，体温异常的外来人员，应拒绝进入。
- 3、对所有去过中高风险地区，接触过境外回来的人员，及时上报并填写《健康状况信息登记表》。
- 4、登记表要确保信息准确、字迹清晰。
- 5、快递、外卖人员，不得进入园区。
- 6、对于已核查的来访人员，务必佩戴好口罩，联系好对方接待者，方可进入。

面对新一轮的挑战，不大意、不厌战。疫情形势严峻，防控刻不容缓，做好防护是有效的阻断，对于物业行业的我们，要完善服务、强化管理、对接落实。多一道筛查关，就多加一层安全网，守好门岗第一哨卡，筑牢起疫情防控的安全线！疫情在前，重任在肩，物业人在行动！

第一分公司/朱晴

如何保持愉悦的心态投入工作

又到了每年赫赫炎炎的入伏骄夏，湿热无风亦或者大雨倾盆，都会让打工人心绪烦乱，加之上下班高峰堵车频频，让人心情焦躁，生活和工作中诸多琐事更是无法凝精聚神。那么面对如此种种，我们该如何保持愉悦的心态以饱满的热情投入到工作之中呢？

首先我们要保证充分的休息，只有休息好了才有精力去做其他事。休息好了也能让人看起来更加的精神有活力。相反，若是休息不好则会让人焦虑不安，处理工作也会没有头绪；

真心待人，以一颗平和的心去对待身边的人和事。即使某件事或者某个人让自己心情不好了，也要及时的调整自己。多与正能量的人在一起，彼此真诚相待。处理工作也会有事半功倍的效果；

学会遗忘。生活中要面对诸多解决不了的问题，我们要学会做出选择，学会断舍离，学会做人生的加减法，我们不能揪着过去不放，过去的已过去不会再回来，忘掉不美好吧。未来的人生不该背负太多过去已发生的事，让我们学会遗忘，轻装上阵。

同时，每个人都不要太完美主义。常言说人无完人，生活也不可能尽善尽美。遇事不能太过于追求完美，不要计较那么多，学会妥协与接受。计较的少了，心情自然就好了。

人贵在知足，正所谓知足者常乐。不能太过于贪心，有些人吃着碗里瞧着锅里，心里永远也不满足，这样是很难开心起来的。相反，如果一个人很知足，那么他的生活也是充满欢乐与满足感的。

经常微笑。作为物业从业者，在不同的岗位上会经常与不同的人接触和交流。而笑容，能产生感染力，彼此都微笑起来，能让氛围更加的融洽舒适，处理事情也会变得阻力减小。同时微笑也能驱散心中的阴霾，让自己开心愉悦起来，更好的投入到工作中去。

让自己保持心情愉悦的方法有很多很多，关键是要找到适合自己的方法。不管是那种方法，能让自己开心起来才是最重要的。也希望大家天天都有一个好心情。

第二分公司/宋宝瑞

实 习 感 悟

我从学校出来实习，已经有三个星期了，这三个星期在前台实习，对公司的前台也渐渐熟悉了工作流程。以前看到别人干前台的工作的时候就看见他们在那做记录一些人员信息而已，等真正自己接触了这一行业，才知道他们有多辛苦，真的是每一行工作都不简单，都是需要付出很多才可以看出成果。

工作是一种辛苦，也是一种快乐。作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。当我为业主呈上热情的微笑，听到业主的道谢；当我为业主送去不小心落下的东西时，业主露出满意的微笑；当我们的服务获得业主对我们的赞许和称道时我的内心就好激动。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。我们的服务意识提高了，通过领班的培训，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客，服务水平也提高了，我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在此期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。我觉得自己在很多方面都有收获，能遇到各界各色的人，作为只生活在单纯的学校的学生，这真是进入社会前的一个阶梯，为我今后进入复杂的社会奠定了基础。这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。这次实习让同学之间拉近了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识。

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。感谢我所在的部门的所有同事，以及同去的实习生，相互帮助，相互照顾。特别感谢领班，在实习期间提出我的错误，让我不断进步，也让我受益良多。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。不管我以后会不会从事这个行业，我相信这都将是一笔巨大的财富。