

印刷需谨慎

1. 仔细校对PDF文档与在线H5版本内容和细节是否一致；
2. 仔细校对文字或段落是否显示完整（当文本框尺寸过小时，段落可能会显示不完整）；
3. 仔细校对图片是否缺失（当图片库内原图被删除后，对应图片将会空白）；
4. 仔细校对字体（某些冷门字体可能会有文字不全的情况，导致字体显示异常）；
5. 仔细校对颜色（使用形状、透明度、遮罩、滤镜、描边等先进功能导出的PDF，在某些阅读器内不支持，可能导致偏色或错位等，请以**最新版谷歌浏览器**打开PDF，以谷歌浏览器显示为标准进行校对）；
6. H5在线版可能会因为浏览器不同，而导致显示有差异，请使用最新版的谷歌浏览器作为标准进行校对；
7. 请充分做好印前处理工作，本PDF为较高版本PDF，印前除了文字转曲工作外，还需对文件进行拼合、栅格化图形、转换为低版本PDF等（某些印刷机系统软件陈旧，不支持形状、遮罩、阴影、滤镜、描边等高级功能，需要先进行拼合处理或版本转换处理）；
8. 本PDF颜色模式为RGB，不支持RGB颜色的印刷机，请把PDF转换为CMYK颜色模式；
9. 印前PDF文件处理后，应再次校对（某些转曲软件、拼合软件可能会出现处理异常）；
10. 印前请先删除本页；
11. 印前校对无误后，先打样一本，再次进行校对；

声明：非FLBOOK平台内印刷的作品，与其他第三方印刷厂商产生的纠纷与FLBOOK平台无关，由于未仔细校对或未做好印前处理所产生的一切印刷问题与FLBOOK平台无关，与本PDF文件无关。

新

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

视野

NEW EYE SHOT

[2021年9月/总第127期]

2021
09月



主办 | 天津天孚物业管理有限公司

生态城



发挥合力 共赢未来—— 记公司党总支同太平洋寿险天津分公司第五党 支部党建共建签约仪式启动大会

综合管理部 / 冯 彤



为深入学习贯彻党的十九大精神，实现党组织优势互补、党建促进业务，充分发挥公司党组织和广大党员推动发展、凝聚人心、促进和谐的作用，努力构建“资源共享、优势互补、相互促进、共同提高”的党建工作新格局，10月9日，公司党总支同太平洋寿险天津分公司第五党支部共同启动党建共建签约仪式大会。



会上全体党员齐唱国歌，重温入党誓词，并由双方党组织书记介绍了本组织工作、学习及活动情况。最后在全体党员的庄严注视下，双方共同签署了党建共建责任书。

党建共建的建立，将全面围绕习近平总书记全面贯彻落实新时代党的建设总要求，



以党的政治建设为统领，以打造“学习型、服务型、创新型”党组织，全面加强双方党组织建设为目标，按照“发挥合力，共赢未来”主题党日要求，通过共建活动开展，改进组织生活、丰富活动内容、增强活动实效，不断提高党组织的创造力、凝聚力和战斗力，持续推进“两学一做”学习教育制度化和常态化。

双方今后将结合实际，扎实推进各项共建工作，广泛开展共建交流，认真组织共建活动，上下联动、互促共进，实现党的建设与企业经营发展良性互动，进一步提升双方党建工作制度化、科学化、规范化水平，用党建引领为企业经营发展保驾护航。

安全培训

电动车及其充电装置管理规定、灭火器的使用

电动车作为轻便型交通工具为大家的出行提供了方便，在日常生活工作中使用率很高。但新闻报道中因电动车电池的充电、保管不规范，而引发的爆燃等不良事件多有发生，一旦发生爆燃事件无论是对财产还是人身安全都会有所损害，严重时还可能会危及到生命。为避免此类不良事件发生，更为了加强各部门员工电动车的安全使用意识，泰达金融广场项目特组织员工进行了“加强对电动车电池及其充电装置的管理规定”和“灭火器的种类和使用方法”双安全培训。

培训中首先以举例的方式，讲述了一些由于因电动车电池充电、保管不当，而发生的真实物毁人伤的事件，并对产生的原因进行了分析解析，使员工直接感受到了事情的严重性和危害性，明白电动车的电池使用和保管的规范是对全体人员及公共财产的一种保护，而不是简单的硬性规定。

随后对本项目关于“对非机动车（电动车及其充电装置、自行车）管理规定”进行了讲读。第一点规定电动自行车及自行车一律不允许进入泰达金融广场楼内，要求电动自行车统一存放在已安排的固定区域内，存放时间也做出了具体规定，希望全体员工重视。第二点在物业服务中心内设置电动车电瓶防盗临时存放点，存放点只存放不准许进行充电操作。第三点严禁在停车区域及电池存储点内吸烟及储存易燃易爆等化学危险品。第四点项目管理部及秩序部对电动车指定存放区和电瓶临时存放点随时进行检查，以便起到监督作用。第五点对于以上规定中的内容未按要求执行的，就情节轻重予以相应的处罚。

防范是关键但不是全部，为进一步提高员工面对安全突发事件时的处理能力，随后对“灭火器的种类和使用方法”进行了系统培训，详细的讲解了灭火器分成几种及适合的场合，并对干粉灭火器的具体使用方法进行了讲解。

经过此次培训，首先让员工了解到电动车电瓶不当使用、存储可能产生的不良后果，在思想上使员工充分认识到必须足够重视此事，明白安全问题关乎每个人。更进一步普及了灭火器使用方法，为应对紧急事件做好了准备。总之财产人身安全至上，培训不是终止、处罚不是目的。为最大限度的避免不良事件发生，希望全体员工充分重视。要时时按规定执行把电动自行车安全使用规定执行到位长期不松懈，才能保证不发生不良事件。

抓实落靠节日期间安全工作

2021年国庆将至，为进一步加强安全管理，严防各类事故发生，物业管理处严抓细管、落实责任，扎实做好各项安全工作，确保节日期间供电、供水等平稳有序进行。

结合项目的实际情况，安排部署节日期间各项安全工作。要严格“两节”期间安全活动管理，加强疫情期间防控工作，及时报备职工及家属外出、返乡情况，严控各类聚集活动，确保不发生聚集性疫情，如出现问题将依规依纪严肃追究；要切实做好供电、供水工作，加大设备设施检查巡查力度，发现隐患及时处理。健全应急预案，及时处置跑、冒、滴、漏等突发情况。加强值班重点区域严加防范。强化思想意识，注意节日期间员工的行车安全、工作中的操作安全。

节日期间做以下重点工作：

一是加强值班值守。各项目严格落实24小时值班制度和事故报告制度，由项目经理值班，各岗位主管在岗带班。克服麻痹侥幸心理，保持通讯畅通，密切关注园区安全动态，一旦发生险情，立即启动应急预案，确保组织到位、工作到位、人员到位、措施到位。严禁擅离职守。

二是加大安全检查。在公司安品部安全督查检查的同时，各项目同步部署，组织开展自查，对现场设施设备、公共区域、安全出口及各层楼道进行检查发现堆放杂物，并落实检查整改，加强节假日应急工作，突出重点抓好防范，营造安全有序的生活生产环境。

三是做好园区环境卫生及消杀工作。各项目部早计划、早安排、早行动，认真做好重要区域的保洁工作，生活垃圾定时、定点清运。重点做好日常卫生死角的清理和重点部位的清洁，疫情期间，做好楼内、外各区域消杀工作。确保园区有一个整洁、良好、安全的工作环境。

双节期间,要严格落实安全责任,加强值班巡查,及时消除火灾及其他安全隐患。杜绝违章操作,严禁违规用水、用电、用气。严禁占用、堵塞或封闭安全出口、疏散通道和消防车通道,严禁设置妨碍消防车通行和火灾扑救的障碍物。及时维护保养消防设施和器材,确保发生火灾时能够正常使用。严禁损坏、挪用、埋压、圈占、遮挡消防设施和器材。

立足本岗、履职尽责，做名合格的天孚员工，保障节日期间园区的安全稳定。

清洁药剂的使用及注意要点

物业保洁过程中不可避免会使用到各种各样的清洁剂，恰当正确的使用清洁剂可以有效的帮助清洁物体表面和地面。下面简要介绍常见清洁剂的使用指南和应用场合。

1、盐酸：强酸，具有挥发性、腐蚀性，有毒物品。用于水泥渍、水锈和水垢等钙化物。使用注意事项：稀释一定浓度后使用，清洁后的物体表面一定要过清水。严禁把盐酸使用在大理石和各种金属表面。如果不慎溅入眼睛，立即使用大量清水冲洗，严重者马上就医。

2、外墙清洁剂：含氢氟酸，属于强腐蚀性有毒物品，用于清除外墙瓷砖上的顽固污渍，一般不适用于保洁场地。

3、除水泥剂：含盐酸。用于除水泥渍。

4、洁厕剂：酸性，主要含盐酸，具有酸化、除臭、漂白功能。主要用于洗手间、小便池、坐厕、尿槽等污垢清除。使用时按比例稀释，严禁把洁厕剂滴到地上，不能清洗不锈钢制品。使用后过清水。

5、除油清洁剂：碱性，用于清除物体表面的各种严重油污，使用后一定要过清水。

6、全能清洁剂：中性，主要用于各种地面及物品表面清洁除污。使用时按照稀释比例稀释使用，若浓度过高一定要用清水。

7、高泡地毯清洁剂：中性清洁剂，能快速清除地毯表面污渍，并具有消毒杀菌及防霉的功效。适合各种类型的长短毛地毯、沙发。按比例稀释使用，配合地毯清洗机。

8、消泡剂：专门用于清除抽水机、吸水机、全自动洗地机等机器操作中产生的各种泡沫。按比例稀释使用。

正确使用清洁药剂，可以使清洁工作事半功倍，降低运营成本。如培训不足胡乱使用将会造成不可逆的后果，严重时还会涉及员工人身安全。让我们大家掌握科学有效的工作方法，把我们的家园变得更加美丽！

暴雨安全注意事项

近期以来，雨似乎成了人们交谈的中心。前阵子郑州暴雨，无情的洪水吞噬着街道上的汽车，咆哮着向人们的房屋袭来，吞并着无数的桥。图书馆、体育馆、酒店向被困民众开放，在被困的地铁上，每个人都在喊着让晕倒的人先走，无数志愿者一夜未眠传播互助信息……这更让我觉得暴雨安全注意事项尤为重要，紧要关头不仅可以救自己也可以帮助他人。

一、暴雨天低洼地积水较多，大家在上班、回家的路上尽量结伴而行，经过有积水的地方时尽量绕行，不在未经证实的情况下跑过有积水的地方，特别是周边都没人经过的积水地带，以防因积水漏电而发生事故。

二、闪雷鸣的时候，不要接打手机，听音乐等，在家应切断电源，防止触电伤人。当在户外看见闪电几秒钟内就听见雷声时，说明正处于近雷暴的危险环境，此时应停止行走，两脚并拢并立即下蹲，不要与人拉在一起，最好使用塑料雨具、雨衣等。

三、如洪水袭来要尽量往高处走，找到结实、便于停留的地方。一旦落水，要屏气捏鼻，尝试站立，如果双脚实在触碰不到地面，就将自己的脸部朝上，头向后仰，用手掌拍击水面，双脚不断向下踩水，尽量让自己的嘴露出水面，同时寻找身边的漂浮物，尽快抓住。落水后要尽可能将鞋子脱掉，以减少阻力。

开车通过积水路段时，驾驶员应放慢车速观察前方路况再决定是否前行。涉水行驶前查看水的深度及进、如水位达到轮胎的三分之二处时，则不可冒险涉水应尽量绕行。如果车辆在涉水过程中不幸熄火，不可重新启动发动机，重新启动会令已经进水的汽缸受到压缩水的冲击，造成发动机严重受损，此时人员应离车，在安全地带等待救援或联系修理到场处理。

一次维修经验分享

故障描述：

接报修，园区5#门发光字故障，雨水天气通电后跳闸，发光字不亮。

故障分析及解决：

接报后，当班班长安排工程维修人员进行故障排查。维修人员查证图纸找到园区路灯对应照明柜。打开电柜后发现发光字对应漏电保护器跳闸。因为此前维修有漏电保护器误动作维修案例，维修人员进行试合闸操作，发现此路接触器正常吸合，检查供电电压无异常，测量运行电流稳定，未超过漏电保护器额定电流负荷。但点亮一段时间后，出现漏电保护器跳闸现象。根据维修人员描述该故障已存在几年，一般多发生在夏天阴雨天气，天晴后可合闸送电。检查现场灯具及电源盒，未发现存在接地漏电故障。根据描述，推测原因可能为主线存在故障。

故障报修至工程技术部，赶至现场配电柜，断开漏电保护器下口出线，测试漏电保护器动作正常，初步排除漏保故障。拆掉现场设备主进线，断开负载，用摇表单独对主线进行校测，发现主进线火线对地线阻值为 $0.1\text{M}\Omega$ ，零线对地线为 $0.3\text{M}\Omega$ 。根据配电盘配电原则，找到主线路对应地线，拆除后测量其绝缘值，发现对地阻值为 $0.1\text{M}\Omega$ 。所以无法将地线与主线互换使用。此时初步判断为主线存在故障，导致线缆绝缘值降低。现场观察发现出线主线与配电柜处出线线径及材质均不同，怀疑中间存在接头，故障点可能在接头处。现场排查该主线发现，主线一部分由排水沟进入地埋管。拆除喷泉排水沟篦子后，发现电缆接头。现场观察接头破损严重，怀疑故障点在此处。线头拆除后测量发现电缆绝缘值全部呈高阻值，故障排除。重新恢复电缆及接线，合闸后设备恢复正常，后期观察也未发现跳闸故障，至此该故障得以解决。

故障原因：

主进线中间接头老化进水，线路接地导致漏电保护器动作。

技术经验总结：

通过此次路灯维修案例，表明在实际维修中，具体问题需要具体分析，故障排查需要细心，否则小的忽略都会导致故障无法彻底修复，留下事故隐患；同时设备接线要做到接线牢靠，做好相应保护措施，定期安排人员检查，以免留下风险隐患。

冬季安全，这些你该注意了！

天气渐凉各种取暖方式来了，用电量增加、气候干燥，是火灾事故的多发期，别让火灾打扰了我们的生活。要注重用电设备的节电，长时间不使用或下班后要彻底切断电源，减少设备待机能耗和防止电气短路引起火灾发生。下班后，最后离开的员工除检查门窗安全外，应关掉所有的空调、照明灯以及未关闭的工作设备，要做到人走断电的意识。

1、定期检查电器线路

冬季是电器火灾的多发季节。电器设备在用久后，都会出现线路老化、短路等原因，这些原因很容易引发火灾，在发现电器出故障要及时更新或维修。

2、不超负荷用电

一个插排上可以插多个电器设备，但要注意电源插座所能承受的能力不要超负荷使用，以保安全。

3、远离可燃物品

烤火炉等设备是冬季取暖不可少的。在使用时要远离可燃物品，不要长时间使用。而且注意人走断电，禁止在烤火炉上烘烤衣物。

4、插座切忌插用过多电器

办公区电器大多是插座供电，使用时切忌插用过多电器，以免造成插座、插头啮合不良发热失火。禁止私自使用大功率电器，常见如电暖气、小太阳、电热毯、电热杯等大功率电器，私自带入的电器功率过大，超负荷，会使电线发热，电线绝缘层温度过高，加速老化，温度过高会使绝缘层自燃，引起火灾。如若使用后忘记关闭电源，更是可能引发难以想象的严重后果。养成良好习惯，做到人走电关，下班后，或房间内无人时，一定要切断非必要电源。室内无人时这些电器万一出故障，没有及时断电的情况下可能引发火灾，及时关闭既能减少耗电，又能避免意外，安全过好每一个冬天。

千磨万击还坚劲，任尔东西南北风

2021年9月4日天津市滨海新区经济技术开发区突发特大暴雨，造成多处楼宇发生雨水倒灌。总公司大楼地下室变电站、空调机房、中控室、微型消防站等设备机房均出现漏雨渗水现象，且部分区域积水厚度已达30公分，在造成安全隐患的同时严重危害了楼宇设备的正常运行，我司随即启动防汛应急预案，通知全体员工到场开展防汛抢险工作。

因暴雨时间为非工作日，加之路面积水严重，多处道路阻断致使车辆无法驶入经开区内，为员工到达现场带来一定困难，但防汛就是命令，容不得一丝刻缓，物业员工秉持着千磨万击还坚劲，任尔东西南北风的信念冒雨奔赴现场。

老骥伏枥，志在千里。烈士暮年，壮心不已，员工孙建东、张林年已五十余载，不畏风雨、不惧险阻第一时间奔赴现场。千里之行，始于足下，员工吴涛、秦松等人住址较远，距项目近十公里路程，积水中徒步三小时冒雨奔赴现场。万里之船，成于罗盘，项目经理张红云充分发挥领导带头作用，临危不乱，沉着镇定的迅速组织员工同心协力、同心合作以迅雷不及掩耳之势，以大无畏精神指挥人员使用沙袋、抽水泵、吸水机、扫把、铁锹等用具对严重涉水区域进行排水抢险，同时安排另一组人员巡视楼层空置房、公共区域及各单位办公区域排查进水情况，设专人24小时轮岗值班，确保安全无空缺，工作有闭环。经过整日整夜的奋战，大楼积水已完全排出，汛情得到了有效控制。

回望过去，物业全体员工衣衫早已湿透，早已分不清是雨水还是汗水，这种不辞辛苦、不畏险阻的表现充分展现了物业人的工匠精神。从防汛预案的启用到结束，那一副副万众一心战胜汛情灾害的壮丽场面，那一幕幕可歌可泣的动人场景，奏出了一曲曲气壮山河的胜利凯歌。



泰达街下属社会化项目“双减” 课后服务疫情防控

2021年8月27日接到《市教委 市发改委 市财政局 市人社局关于进一步做好中小学课后服务工作的实施意见》的通知，放学时间延长至18:30、高三年级延长至21:00。泰达街项目结合各校现有实际情况，针对课后服务防疫消杀工作进行部署，要严格依据《天津市学校防控新冠肺炎预防性消毒指南》的要求，制定学校“课服”一校一案。并分别同各校进行沟通确认。

物业服务人员在校服务时间延长。受延迟放学和分流离校的影响，保洁消杀工作均须于学生离校后进行，预计每晚21:00左右才能结束，其中高三年级消杀工作预计22:00结束。保洁员每天工作12-14小时，超负荷工作。消杀工作聚集到同一时间段内，消杀压力集中。原有学校分时段放学，可根据学生分时段离校情况，进行“阶梯式”消杀，调配力量保证消杀工作在19点前逐步完成。课后服务时间延长统一后，全部消杀工作集中到统一离校时间之后，消杀工作短时间内集中，压力加大，时间拉长，质量管控难度大。

在开学第一天，各校课后服务人数存在变数的情况下，为有效平稳过度保障学校保洁工作有序完成，暂时采取保洁全员上岗工作制，仍保持原有清洁标准进行日常保洁服务工作。为做好学校的保洁和“课服”后教室消杀保障工作。因工作量集中，工作时间延长，各学校提前做好员工动员工作，积极摸排员工的实际困难，及时进行，调整缓解员工压力。让保洁人员以饱满的精神状态投入工作中去。

为配合推动课服工作及防疫消杀工作要求，泰达街下属社会化项目积极配合泰达街做好学校“双减”课后消杀工作，保洁在完成学校日常常态化疫情防控工作的同时，全员积极响应克服困难，加班、加点，确保了开学第一天后勤保障标准不降低、防疫战线不松懈，顺利完成“课服”防疫消毒工作任务。为师生健康筑起了一道坚实的防线，为学校顺利开学提供了安全保障工作。

中秋国庆保平安

天津天孚物业管理有限公司进驻南港厂房项目已近12年的时间。南港厂房项目安全生产工作始终坚定不移的贯彻公司“安全第一，预防为主，生命至上，对组织负责，对工作负责，对自己负责”的方针抓安全，抓隐患，抓服务，抓培训等工作。并发动全员参与安全管理，不断提升员工的安全意识及服务水平。

转眼2021年中秋国庆双节即将来临，为消除各种安全隐患，有效遏制安全事故的发生，9月18日由项目经理带队，分别对项目内各区域各岗位进行了安全隐患排查，并做了过节期间工作会议安排部署，确保项目内节假日期间安全稳定运行，确保园区各企业在南港厂房度过一个欢乐、祥和、平安的“中秋”、“国庆”节，

检查过程中以消防控制室、地下设备机房、各类应急物资、消防设备设施、及疫情防控工作为主，进行了全方位检查，确保节假日期间设备设施有效运行，各类应急物资储备充足以应对突发事件。并强调要求节假日期间防疫工作仍是重点不可疏忽大意，根据国家 and 公司要求随时关注最新的防疫要求进行疫情防控工作的改变，确保节假日期间园区安全稳定运行，疫情期间做到不松懈不怠慢，认真完成各项疫情防控工作。

并加强节假日期间外来车辆管理，要求外来车辆须与业主提前取得联系方可进入；离开时若载有货物，必须持有加盖企业公章的放行单。

在中秋国庆假期合家团员，放松自我的时候，有这么一群人默默的坚守在岗位的第一线，越是这种时候他们越紧张越忙碌，那就是物业人，假期期间园区有我们各位业主可以放心安心。

物业人的中秋节

金秋十月，丹桂飘香。一年一度的中秋佳节如期而至，皎洁的月儿从天边升起。望着繁星微微跳动，此时的月儿犹如一面镜子，照亮了皎洁的夜空。中秋是我们中国人祈盼团圆、庆祝团圆的节日。有那么一群人当柔弱而坚定，孤独却温暖，有那么一个岗位，平凡而伟大，无声胜有声，他们带着一丝不苟的态度，精益求精的追求，坚守在物业第一线岗位，用实际行动诠释天孚精神，他们就是勤勤恳恳的天孚物业人，他们在中秋团圆的日子依然坚守岗位，他们是最可爱的人。

一年有365个日日夜夜，一天24小时的分分秒秒，物业人辛勤付出，从不抱怨，物业保安说：“我要是回家了，谁来为业主守护那份安心？物业保洁说：“我要是回家了，楼内每一个角落的尘土垃圾，谁来维护清扫？工程维修师傅说：我要是回家了，谁来确保用电、用水、设备等安全问题？正是物业人坚持探索创新，坚守服务本质才让每一位被服务的业主感知到生活的美好。尽心服务是最长情的陪伴。

有一种爱，叫物业人的爱岗敬业，岁月的脚步把这种爱刻在心田。物业人的责任与使命永不改变。月儿越来越亮，点亮了万家灯火。有一种爱，是执着坚守，永远走不出品质服务的羁绊。无数个不能团圆的夜晚，往事如烟飘过物业人的眼前，初心不改，时刻奉献，为我们的服务对象创造更多的幸福感！渴望，奉献，祈盼，祝愿……祝福你，只为那初心不改的责任担当。祝福你，只为那砥砺前行的使命召唤。

物业管理及餐饮知识竞赛有感

当我接到要去参加“公司由安品部牵头组织的物业管理及餐饮知识竞赛”通知后,激动中夹杂着压力,担心自己在紧张和准备不充分的情况下让各位同事失望,但是既然接到了任务,就一定要尽全力去完成。为了准备比赛,就必须掌握好物业管理及餐饮相关知识,我们共计分成了四个小组,分别是:第一分公司、第二分公司、第三分公司、餐饮部,很荣幸赢得了同事们的抬爱,担任第三分公司本次知识竞赛的队长,但是对于我来讲:餐饮知识接触的少之又少,脑袋里出现了大大的问号???于是我们开始查资料、背条例、讨论案例,像又回到了学校备考。后来分公司副总冯总及运营部荣经理为了能够让我们取得一个优异的成绩,三分公司成员的四个小伙伴紧急集结在宝信项目由冯总和荣经理分别作出指导,让我们共同交流学习,取长补短,让我们把学到的知识背景和实践中的细节一个个结合起来,才发现原来其中的学问如此玄妙。我相信,只要能将物业管理及餐饮相关知识熟记,做到胸有成竹,那么紧张的心理也自然会打消。经过两个多星期的辛苦备战,我们已经有了十足的信心迎接挑战。

初赛当天,由各个分公司员工组成的4支参赛队伍表现都十分积极,我们作为第四组其中一队,由于准备充分,四人都超常发挥,一路过关斩将,不负众望,以小组第三名的成绩取得了进入决赛的资格。

决赛前,我们四名队员,充分利用闲暇时间,总结初赛中存在的不足,对一些容易混淆的题目,反复提问,直至达到滚瓜烂熟的地步,同时我们结合每位队员的优缺点,扬长避短,利用各人的优点分配相关的题目,以发挥最好的水平,如李营记忆力超强,主攻问答题,刘学卿对餐饮能较透彻分析案例,主攻案例题,而选择题,就是我的强项。张云晓更是本次抢答按键机会的重中之重,我们几人现场模拟抢答,反复进行,直至达到听题、分析、抢答能够在一瞬间完成。

经过一番激烈的较量,我们四名队员团结一致,充分发挥自身最高水平,最终以460分的成绩,取得了本次比赛的一等奖。比赛过后,我的心情久久不能平静,回想着我们的参赛准备工作以及比赛的整个过程,但这次比赛让我从理论和实践上,更加丰富了自己的物业管理及餐饮的相关知识,再次感谢安品部沙总及安品部其他成员为了本次竞赛的筹备,大家辛苦了!

最美身边人

在我们的周围有着这么一批人，她们身兼重任投入到工作中，任灰尘沾满脸颊，任汗水湿透衣裳，但她们从未抱怨，从不叫苦，累和苦她们认了，脏和臭她们也认了，她们用自己辛勤的劳动，就像春蚕吐丝一样，无怨无悔地在默默奉献着，日复一日，年复一年。

春天，当我们享受着微风送来的温暖时，她们却一直在不辞辛劳地清洁。夏天，当我们躲避着炎炎夏日和高温时，她们在烈日下汗流浹背地打扫。秋天，当我们享受大自然带给我们的馈赠时，她们的馈赠却是满地落叶。冬天，当我们在躲在空调间里取暖时，她们却顶着寒风沾水作业。就是这样一些普普通通的人，她们把脏和累留给了自己，把干净和优美献给了别人。她们就是我们勤勤恳恳任劳任怨的保洁员。

保洁，一个平凡的岗位名称，一群普通的成员组合。这样的身影在任何一个公司甚至是大街小巷都是随处可见，有时候平凡得得不到重视。她们每天清晨踏着晨雾上班，每天傍晚披着暮光回家。在热闹的办公区、宽阔的主干道和僻静的小路，随处都有她们忙碌的身影。办公区可以感受她们温馨的气息，厂区随处可以看到她们驼背的身影。哪里有污垢，哪里就有她们奋战的身影；哪里有死角，哪里就有她们劳动的笑声。无论春夏秋冬，无论风吹日晒，无论烈日暴雨，她们总是坚守在岗位上。她们每天用辛勤的汗水，梳洗着一栋栋建筑的容貌。

什么是不简单？把每一件简单的事做对就是不简单；什么是不平凡？能把每一件平凡的事做好就是不平凡。我们公司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，我们要充分发挥自身的价值，为公司创造最大的价值。

物业客服岗位细节服务

- 1、记住每一位业主或商户入住时间，逢年过节送上一支花束，一句祝福。
- 2、永远真诚地微笑面对业主。
- 3、绝对不在业主面前抽烟，不在公共区域游动抽烟，绝对不说粗俗的言语和做不雅的动作。
- 4、任何时候、任何地点遇见业主，都应主动打招呼、问候。
- 5、不忘随时赞誉业主（衣着、容貌、精神、物品、家人和小孩）。
- 6、永远不直接面对业主说：“我不知道”、“这是某某的事”。
- 7、电话铃响三声之内必须接听，只有业主先挂断电话才能放下话筒。
- 8、接待大厅任何时候都必须保持整洁，台面、桌面、座椅永远不许有灰尘、杂物。
- 9、事先知道业主家有红白喜事，立即报经理安排礼节事宜。
- 10、每日的巡楼重点检查卫生情况、楼道照明是否完好、有无安全隐患，有问题及时解决。
- 11、业主以及他们的家人有重大疾病发生或家有不幸，应有经理带人上门探视问候。
- 12、任何地点看到杂物（废纸、烟盒、塑料袋等）必须随手捡起送至垃圾箱。
- 13、雨雪及大风的天气下，检查办公室及高空状况（窗户窗帘、高空易坠物），有问题及对通知业主。状况严重的附书面通知。
- 14、利用电子公示牌、广播系统，将重要信息及时传达给业主。
- 15、尊重业主的隐私权、在无业主授意情况下，不得泄露关于业主的任何信息。
- 16、关注业主各类信息变化，与业主建立良性互动关系，及时宣传物业公司新举措，征求业主意见，适时送上问候或祝福。
- 17、通过对讲机沟通时注意规范用语，不得带口头禅、讲笑等，或攻击、议论业主。

祖国在我心中

滔滔的江水,滚滚的黄河,连绵不断的山路,都属于我们伟大的祖国。祖国的山川雄奇,祖国的河水秀逸,祖国的胸怀无比广阔。

当侵略者的铁蹄践踏我们美丽山河的时候,每一个有良知的中国人脸上流着泪,心中淌着血。为了心中神圣不可侵犯的祖国,他们在黑暗中摸索,在屈辱中抗争。

闻一多拍案而起,横眉冷对暗杀者的手枪;吉鸿昌高挂写有“我是中国人”标语的木牌,走在一片蓝眼睛、黄头发的洋人之中;张学良,杨虎城将军为了挽救民族危亡,毅然发动了西安事变……

英雄长已矣!古往今来,一曲曲悲歌,一个个惊天动地泣鬼神的故事,都讲述一个简单而朴素的信念,祖国在我心中。

旧时荣辱如尘烟,而今迈步从头越,时代潮流滚滚向前。新中国的成立,翻开了历史的新纪元,请保留此标记祖国屈辱的历史,驱散了笼罩中华大地多年的阴霾,迎来了镌写辉煌的新篇章,祖国的天空又是一片湛蓝。中华儿女用忠诚和汗水辛勤耕耘、奋发拼搏,建国七十多年来,钱学森、邓稼先、华罗庚...是他们让世人知道中国人并不是东亚病夫;中华儿女用成果和收获震撼世界、展示中国,改革开放四十多年来,人民生活水平提高、香港澳门回归、北京奥运成功举办、神舟飞船太空遨游……是这些让世界看到中国已不是东方睡狮。

“祖国在我心中”道尽了多少中华儿女的心声。正是因为有这样一颗中国心,革命先烈抛头颅,洒热血,奥运健儿奋勇拼搏,屡创辉煌,而每一个炎黄子孙看到迎风飘扬的五星红旗都会热血沸腾,壮志激昂。

祖国是东方的明珠,是亚洲腾飞的巨龙,是远方地平线上初升的太阳。祖国在我们心中,和谐家园在我们心中。

精品服务，真诚关爱

有一种依赖叫做管家，有一种服务叫做天孚物业！

忙碌的2021年即将过去，回首过去的日子里客服部的工作感慨颇深。虽然我们的岗位平凡，但是我们肩负的责任非凡，让每一位业主满意，是对我们工作最大的认可。

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理，调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系公寓住户的窗口。在工作中，每一位客服都按照公司要求，标准化仪容仪表上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听电话，认真仔细地处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，如有需要第一时间安排人员上门服务。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主报修的问题，我们及时联系工程进行维修，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况进行跟踪回访。通过这些平凡的日常工作，使我们的工作水平有了明显的提高，受到了公寓业主及领导的一致好评。

精于细，诚于心；从细节处感受用心，从平凡处发现不平凡，作为天孚物业的一员，我们做到了。因为我们热爱这份工作，唯有热爱，可抵岁月漫长，用我真诚，换您满意。简单的事情重复做，重复的事情认真做，是我们人才公寓客服部宗旨。

物业人的匠心服务

物业工作绝非一朝一夕、三分热度，而需要日复一日、十分热忱。它不仅讲求团队协作，更要能够长期坚持。物业人虽然工作在平凡的岗位上，但他们却用平凡的事打动每一个人。

我们的物业服务是为了让业主们感到更加的贴心和放心，物业的工作平凡而渺小，但正是因为有这种渺小的事情才更能体现出我们物业人的平凡和伟大！

走进每一处维修现场，看到的都是那忙碌的身影；由于业主的需要、工作的需要，他们从来不分昼夜，只要业主一个电话，不论是吃着饭还是正在维修其他的工作，他们总会第一时间出现在维修现场；每次赢得的一句赞美，都凝聚着他们的辛勤劳动和点滴汗水；他们用自己的青春年华无悔地奉献给了每一位需要他们的业主，奉献给了他们值得信赖的单位。

我们虽没有轰轰烈烈的壮举向别人展示我们的魅力，没有灵牙利齿口若悬河的发表演说，但我们用自己辛勤的汗水和熟练的技能换来公司的正常运行和干净整洁，这一切就足以说明我们的价值，所以，我们为我们的工作骄傲，我们为我们是物业人感到骄傲！

风雨过后依然是彩虹

入秋以来，部分地区强降雨和大风天气持续，雷雨天气总是抽冷地倾盆而下，作为“物业人”按照应急防汛工作部署，召开紧急会议，超前谋划，精心部署，严阵以待，全力做好强降雨的防御工作。物业人不畏风雨，毅然坚守工作岗位，随时准备应对突发情况，力求做到万无一失，确保业主的生命财产安全。

在暴风雨前夕，项目组织人员检查楼内的门窗、附属物是否牢固，细致排查安全隐患，清理雨水井、排水沟杂物、顶层楼面及排水口杂物，保障排水畅通，并将应急物资准备齐全。加强安全巡检频次，实时监测有无增加漏水点。为预防可能出现的排涝问题，物业人员提前在地库入口容易积水的地方放置防洪沙袋和吸水车，为暴雨的突袭做了防护措施。

来势汹汹的暴雨，持续时间长，降雨量急剧增加，在风雨中作为物业人通过多种措施为业主构筑起一道安全与责任的围墙。面对雨势，各部门在负责区域积极抢险，奋力清除地库的积水，在各出入口摆放沙袋，避免雨水涌进。

暴雨过后，为了确保项目各项设施设备正常运行，工程部对设备设施的运行情况进行深度检查。即使到深夜，也仍有值班人员在现场，为业主守护战地，以防新一轮的暴雨突袭。

恶劣天气终能过去，而物业人的服务却是日久天长，那些风雨中逆行的身影，值得为他们点赞！

营造国庆氛围，喜迎祖国华诞

国庆节前夕，滨旅产业园项目提前筹划，精心安排国庆装饰工作。逐个更换各厂房的国旗支架并安排工程师悬挂国旗；安排保洁员对厂房内进行卫生大扫除，消除卫生死角；安排秩序员对各厂房内宣传栏中内容进行更换，营造浓厚的节日气氛。项目员工高度重视，积极行动。9月30日项目经理召集项目全体员工专门召开国庆期间的环境卫生、安全隐患等工作例会做了具体的部署和安排。节前项目经理带领工程主管、秩序领班认真开展节前安全隐患大排查，按照“事故隐患不遗漏，事故苗头不放过”的原则，确保线路合格、安全措施到位、设备设施运转正常，消除园区内的安全隐患；认真安排放假期间人员值班，要求全体人员保持通讯24小时畅通，保证随叫随到，项目经理不定时现场巡视，确保发现问题及时投入解决，有突发事件第一时间向上级汇报并做出应急处理。

物业管理服务工作琐碎细致，没有可歌可泣，更没有惊天动地，只有点滴的积累和长期的感情投入，真正认清业主的心灵感受，才是衡量物业服务优劣的一杆秤，才能换来业主的信任、理解与支持。“业主的事情无小事”已经镌刻至每一位项目员工的内心，只有自觉地坚持以人为本，人性化服务，不断提升职业素养和服务水平，构建和谐物业。我们的物业服务根本就会越抓越牢，路子越走越宽，离业主越来越近，与业主越来越亲，管理越来越顺，效果越来越好。



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