



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

新视野

HTTP://WWW.TFWY.COM.CN

NEW EYE SHOT

[2021年8月/总第126期]



2021
08月



主办 | 天津天孚物业管理有限公司

学习贯彻习近平总书记 重要讲话精神 不忘行业初心 创造美好生活

践行建党精神，坚守服务初心

习近平总书记在讲话中指出，“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”。伟大建党精神是中国共产党的精神之源，引领中国共产党铸就百年辉煌，是我们党领导人民向第二个百年奋斗目标进军的强大动力。那么，我们物业人应如何践行建党精神？

首先，要树立客户就是亲人的意识。物业管理的实质是服务，物业服务人员必须树立强烈的服务意识，真心把客户当亲人，为客户提供最好的服务、最大的便捷，用我们的服务和效率去创造企业和自身的价值。

其次，要树立品质就是生命的意识。服务品质是物业服务企业安身立命之本、行稳致远之基，不仅关乎企业的信誉和核心竞争力，更关乎为民服务的诚心。践行建党精神，就是要坚守物业服务的初心和理想，打造一流服务品质。

再次，要树立“危难就是考验”的意识。由于行业的特殊性，物业人不得不面对各种各样的突发情况，甚至危险。疫情面前，物业人要坚守岗位，保证医院正常运行；洪水来临，物业人要挺身而出，保证业主生命财产安全。

加强党建引领，赋能行业发展

习近平总书记在讲话中指出，“以史为鉴、开创未来，必须坚持中国共产党坚强领导。办好中国的事情，关键在党。”这再次证明了党建引领的重要性。那么，物业服务企业应如何做好党建工作呢？

首先，要牢牢坚持党建引领。物业服务企业要对党组织在物业服务企业发展中的地位及作用进行明确，落实党组织在物业服务企业发展中的各项职能与具体职责，充分发挥党组织的政策指导与引领、监督作用，推进物业服务企业发展进步。

其次，要加强核心力量建设。物业服务企业要通过强化党建工作，更好地服务于企业发展运营等活动；提高党组织在企业员工以及广大人民群众心目中的地位，发挥党组织在企业发展中的引领、指导与监督服务作用，切实以高质量党建助推企业高质量发展。

再次，要注重创新驱动。物业服务企业要着眼“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”的基本理念，积极探索党建工作与企业经营管理有效融合的方法，努力使党建工作与企业经营管理相互促进、相得益彰，推动企业持续快速健康发展。

提升服务质量，满足美好生活向往

习近平总书记在讲话中指出，“以史为鉴、开创未来，必须团结带领中国人民不断为美好生活而奋斗。”这体现了习近平总书记的人民情怀，也充分展现了我们党一贯坚持的“以人民为中心”的发展思想，同时也对我们广大物业服务企业提出了要求——必须不断提升服务质量，满足业主的美好生活向往。那么，新的历史条件下，物业服务企业又应如何提升物业服务品质，满足业主美好生活向往呢？

一是要强化服务意识，提升员工队伍综合能力及素质。作为物业服务企业，要从内部着手，通过加强企业培训以及各种举措提升全体员工的服务意识；加强对专业人才的培养，形成具有专业服务水平的技术人才团队；同时要积极引进具有相关知识与经验的高层次管理人才，提高企业员工队伍的素质。

二是要规范服务行为。物业服务涉及的工种很多，自身行为的规范与否，成为客户衡量物业服务水平高低的一个重要标准。因此，物业服务企业要着力打造一支服务意识强、业务水平高、管理经验丰富、自身素质好的员工队伍；并加强与业主和客户的联系，及时听取意见建议，了解需要，积极有效回应业主和客户正当需求。

三是要完善服务体系。一方面，物业服务企业要做好常规性公共服务，有效发挥各专业技术水平，确保物业服务质量；另一方面，则要针对客户差异化需求，加大力度开发有针对性的专项服务和委托性特约服务。在服务技术手段上，要加快引进先进科技，提高服务的现代化水平。

潮平两岸阔，风正一帆悬。当前，中国特色社会主义事业已经进入了新时代，我国也正处于一个大有可为的历史机遇期，作为新时代的物业人，要全面深入地把握习近平总书记“七一”重要讲话的精神实质和丰富内涵，并将其用于指导物业服务实践，进而谱写行业发展的新篇章，并为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献力量。

滨海信息安全产业园关于新《安全生产法》 宣讲培训心得

2021年6月10日第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过了关于修改《中华人民共和国安全生产法》的决定，现已公布，自2021年9月1日起施行。暨此，滨海信息安全产业园于2021年9月14日组织召开了对各企业主要负责人及相关人员、物业全体人员的新《安全生产法》宣讲培训活动。

通过本次宣讲培训，作为物业行业从业人员，我充分的了解和认识到新《安全生产法》实施的必要性，对新《安全生产法》的内涵和要求有了深刻的领会和理解。

安全生产法旨在为了加强安全生产工作，防止和减少生产安全事故，保障人民群众生命和财产安全，促进经济社会持续健康发展。同时确定了“安全第一，预防为主、综合治理”的工作方针，明确了安全生产的重要地位、主体任务和实现安全生产的根本途径，从源头上防范化解重大安全风险；牢固树立了以人为本、坚持人民至上、生命至上的理念，把保护人民生命安全摆在首位，坚守发展决不能以牺牲人的生命为代价这条“红线”，实行管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全，强化和落实生产经营单位主体责任与政府监管责任，建立生产经营单位负责、职工参与、政府监管、行业自律和社会监督的机制，进一步明确了各方安全生产职责；进一步提升安全生产工作的重要地位、强化生产经营单位主体责任、加强政府监管、强化责任追究，预防和减少生产安全事故，保障人民群众生命和财产安全，促进经济社会持续健康发展具有重大意义；为推进依法治国、建立规范的安全生产法制依序提供了强大的法律武器，也为安全生产监督管理工作提供了法律支撑。

新《安全生产法》结合十多年的施行验证和实践经验进行创新和突破，更加符合我国安全生产工作实际需要，更加具有规范性和实施性。

第一分公司/张希品

疫情防控常态化，筑牢防线不放松

近段时间，国内疫情异常严重，多地相继发生聚集性疫情并向其他地区持续外溢。泰达燃气项目物业管理部积极落实甲方疫情防控工作要求，进一步做好疫情防控工作，防患于未然，物业管理部严格落实疫情防控各项工作要求，多措并举，抓牢抓实各项常态化防控措施，切实保障甲方员工生命安全和身体健康。

提高政治站位，增强风险意识。项目经理组织各场站班长开会，研究部署疫情防控措施，按照甲方关于疫情防控的最新要求，再部署、再动员，对特殊时期各项工作作出具体安排，要求各场站班长高度重视，做好表率，确保各项指令执行到位，为疫情防控工作提供坚强的组织保障。要求全体员工牢固树立底线思维，坚决克服麻痹思想和侥幸心理，切实增强做好疫情防控工作的紧迫感、责任感。

加强防控工作，建立安全屏障。全体员工积极配合，扎实排查疫情信息，及时报备。秩序员佩戴口罩、对外来人员进行体温测量、登记、健康码和行程码出示等常态化防控工作，未经检查、登记不允许进入。按照疫情防控指挥部要求，坚持“应接尽接、能接尽接”的原则，所有员工完成了新型冠状病毒疫苗接种，不断扩大免疫屏障保护圈。

夯实后勤物资保障，确保甲方办公环境安全。集中购买酒精、消毒液、口罩等防疫物品，及时配发给每位员工，做好坚强的物资后勤保障。严格做好消毒清洁工作，各场站秩序员、保洁员每日两次对院内、楼道、办公室、会议室、卫生间等公共区域进行全面消毒工作，并且会议室做到一会一消毒，切实保障甲方办公环境安全。

第二分公司/刘秋洪

消防安全 警钟长鸣

为进一步加强项目安全工作，增强项目员工消防安全意识，以及自防自救的技能，全面提升突发火灾的应急处理能力，于2021年8月24日下午，开展了第三季度消防疏散演练活动。

活动现场，秩序部专人以理论 + 实践的形式为全员详细讲解了火灾特点、预防火灾的基本常识，火灾从发生、发展、熄灭的基本规律及特点，讲授了如何对初期火灾进行扑救、如何组织人员疏散以及火灾现场自救逃生方法。并让大家熟悉认识了位于项目的12条逃生通道位置，新员工学习，老员工温习，重新熟悉每一条逃生通道通往的路线。

演练预设着火点为五层会议区，发现“火情”后，即立即启动应急预案，灭火行动组、疏散引导组、通讯联络组迅速行动，确保逃生通道畅通，人员向安全区域有序撤离，查看现场火情并实施扑灭。在确认扑灭火情、清点疏散人群后，解除警报。

近年来，项目始终把防火消防与安全保卫工作作为首要任务来抓。根据应急预案，开展应急演练，完善预案漏洞，从而保证了一旦发生火灾等突发事件，全员能够熟悉流程，迅速高效地控制事故进展，确保项目财产及人员生命安全，最大限度地减少事故损失。

值得尊敬的物业人

没有接触物业这个行业之前，永远无法理解每一个物业人的艰辛。

环境卫生是一项长期性、繁琐性、重复性的工作，每天早上我们可能刚刚起床时，保洁员已经穿上了用汗水浸透，洗的逐渐变色的衣服，坚守在自己的岗位上进行着周而复始的工作。

外围保洁员主要负责室外环境干净整洁工作。每天要保证主干路上没有任何杂物，草坪上没有生活垃圾，这些工作看似简单，实则需要很大的功夫，尤其是清理垃圾是一项不仅累人，还很脏的活儿，也是大家都不愿意干的活儿。尤其是酷暑时，那百余斤的垃圾箱在高温的蒸发下，散发出强烈的臭味，甚至熏的让人想作呕，但是外围的保洁人员毫无怨言，默默承担。冬季室外寒气很大，岁数大了多多少少有一点寒腿病，本不适宜吹风受寒，腿都被寒气浸得剧烈疼痛，有时疼痛得站都站不起来，一直咬牙坚持干。只为给居住在小区的人们提供更好的居住环境。

疫情就是命令，防控就是责任。在疫情期间保洁员们冲锋陷阵，脱下防护服被汗水浸透的衣服，每天坚持消杀工作，看起来不起眼的工作如今已经坚持一年多了，我们能维持现在的平静，应该多感谢这些在背后默默付出而不求回报的物业人。

可能有人觉得这就是保洁员的工作，但是我觉得是工作也是大爱！如果世界上的人都不愿意去干这项工作，我们现在又该面对怎样的环境呢？

防汛暖人心，锦旗相赠凝聚真情

每一场大雨都是一次考验，随着新一轮降雨的到来，该项目启动防汛应急响应，与“暴雨”对抗，为业主“遮风挡雨”，落实防汛的准备，筑造起牢固防线，用实际行动守护业主安全。

雨情就是命令，争分夺秒，昼夜不停，用善待的心完成守护使命。在项目经理及安全主管的带领下，组织了项目全体人员开展防汛专项培训和预案演练，大雨来临后做到及时检查现场漏水情况和门窗关闭情况，增加了园区安全检查、夜间楼宇外围巡查频次，项目人员顶着风雨奔走巡查在园区的每个角落，任何一处地方，每个细节都仔细排查，确保汛期万无一失。并在各楼提前放置防汛沙袋、铺设防滑垫，充分准备好防汛物资。面对来势汹汹的暴雨，项目全员坚守岗位，不惧风雨，冲锋在前，锋在前，即使全身湿透却依旧步履不停，用实际行动体现了责任与担当，成为暴雨中最坚毅的身影。

正是我们优质的服务，从而得到了业主们高度认可和满心的感谢。业主们说：“锦旗和感谢信不仅代表了业主对物业管理处工作的肯定，还表达对工作人员在暴雨中坚守岗位，保障业主安全的感谢！”

锦旗中写道：

情系业主，鼎力相助！

感谢信中写道：

真诚感谢物业管理处在近期超强降雨中对我司给予的大力支持，在此向贵司致以诚挚的谢意。9月4日，滨城泰达辖区突发超强降雨，最大降水量达到224.2毫米，暴雨造成集团档案室屋顶漏水，屋内出现积水。档案室收集存放了集团30余年来的文书和实物档案，如果不能及时排水、转移保护档案，后果不堪设想。在防汛救灾的关键时刻，贵司工作人员不惧危险、不顾疲惫，第一时间赶赴档案室，协助搬运档案、排除积水、清扫杂物，把暴雨造成的损失降到了最低，充分体现出“急业主所急，想业主所想”的服务精神和攻坚克难的优良作风。同舟共济、守望相助，这是根植于中华民族血脉的文化基因，也是我们战胜风险挑战的精神支撑。中秋佳节来临之际，我们向贵司及项目管理处全体人员一直以来的优质服务表示最诚挚的谢意，并致以最美好的节日祝福！

满满的点赞道出了业主们由衷的肯定，物业人用责任感和行动力，赢得了业主们信任和赞许。汛期尚未结束，我们还应保持警惕，持续做好防汛工作。在今后工作中我们会一如既往地提供更优质的服务，为业主“遮风挡雨”！

第一分公司/朱晴

夏末秋至 —— 温暖你的是服务、感动你的是美食

入秋时分秋高气爽，但是气候干燥，秋燥之气容易伤肺。秋天是一个收获的季节，同时也是一个养生调理的好季节。这时候身体的脏器经过夏天的消耗，正是补给能量的时候，那我们在秋季饮食方面要注意什么呢？对此，宝信大厦餐厅厨房全体厨师对菜品按照季节性进行更新调整。

秋季由于天气过于干燥，容易上火，餐厅严把原材料质量关，对小吃、小炒应季菜品的推出。同时秋季尽量少吃一些刺激性表较强、辛辣的食物。可以吃一些芹菜之类含水量大的蔬菜，或者多吃一些含水量比较大的水果。我们也是在菜品上进行调整并增加滋补炖汤，由于天气比较干燥，此外，秋季气候也转凉，早晚温差还是很大的，在饮食方面一定要注意少吃过于生冷的食物，如果还是像夏天那样吃生冷的食物较多的话，人体会适应不了这样的变化，生理代谢达不到均衡，就会很容易造成肠胃消化不良，导致一些疾病的发生。都知道病从口入，因此要谨记“戒”食，健康养生，秋季要尽量少吃辛辣的食物。

同时餐厅对防疫工作也没有松懈：第一步就是要确保工作人员的健康安全，加强餐厅工作人员的个人防护，除了要求员工穿戴工作服、发帽等常规防护装备之外，所有后厨操作人员和餐厅服务人员都要佩戴一次性口罩和一次性手套并及时更换，餐厅经理、厨师长、主管等人员更要做好员工防疫计划和例行检查工作，

1、餐厅员工出入管理：行政人员应提前收集假期员工行程记录，对于节后返岗员工，督促其自行隔离观察14天，期间每天记录2次体温，确认无感染后上报项目领导待通知后方可上岗。

2、工作期间防护

体温检查：每日开工前检查餐厅员工体温，高于37.2℃应进行暂时隔离，并有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染、腹泻、手外伤等可能对食品安全造成影响的症状，应立即调离工作岗位，并及时到医院就诊。

防护检查：检查餐厅工作人员工作服、口罩、发套等防护装备是否穿戴完整，员工上岗后至更衣室更换工作服。

换工作服前后、进出工作区域前后都需洗手，工作服需保持洁净且不得直接穿戴离开工作区。

严格执行洗手流程：餐厅员工进行工作前必须洗手，若工作间断，如烹饪过程中去外面接听电话或与人交谈，则标记为离开岗位，再次重新开始操作前，必须再次洗手。

餐厅一定要做好对食品加工区域及就餐区域的清洁、消毒、通风等工作，并在餐厅配备客用洗手消毒设施，确保工作及用餐人员健康安全。在以后的工作中我们将会带给业主更加贴心的服务和美味的菜肴！

第三分公司/刘云

落实疫情防控要求，确保学校顺利开学

8月过半，暑假即将接近尾声。开学在即，但是新冠肺炎疫情时有散发，需要牢固织密校园防疫的“安全网”，切莫让疫情影响开学正常的学习生活。

第一重是，我们不能因为担心疫情而害怕开学。在与疫情搏斗一年多的时间里，我们已经积累了应对疫情的大量经验，掌握了科学抗击疫情的方法。只要做好个人防护，筑牢疫情防护的堤坝，我们就可以战胜疫情。

第二重是，时刻要绷紧校园疫情防护这根弦，把病毒拒于校园的千里之外，不可麻痹大意。严格按照新区防疫要求开展双码查验入校，对进校人员查验天津健康码、疫苗接种证明（金盾），高度重视落实疫情防控，加强管控门岗入校防疫程序，做好防疫保障工作。

第三重是，项目离津人员返津排查，确认7月31日后返津人员行程信息及核算检测结果，向甲方及时上报统计信息工作。外地区来(返)津隔离14天，并进行核算检测，返校前14天每天进行体温测量等。要求员工非必要不得离津，若必须离津，需返津后立即居家隔离，直到核酸结果出来方可返岗。

第四重是，每日进行员工8小时之外出行信息情况排查并进行健康检测管理，体温检测3次，做好登记，同时每日上岗前收取员工当日健康码留存。

第五重是，消毒通风管理，每日两次对卫生间及公共区域楼道进行开窗通风；同时对教学楼、卫生间、外延门把手、电梯轿厢及按键、垃圾箱等区域进行定时消毒清洁工作；门岗每日三次进行防疫消毒通风工作

这些防疫的举措并不新鲜，甚至可以说是老生常谈，但是依然要反复强调、反复谈。因为这些举措在反复的实践中被证明是切实有效、切实可行的。细微处，往往就是大意处，更要提醒到位。切不可因为这些举措寻常不起眼，而轻视防疫的政策。

特别值得说明的是，疫苗接种在目前依然是有效的防疫手段。泰达街下属社会化学学校项目积极响应疫苗接种工作，现全员已完成疫苗接种，不仅是给自己一个安心，更是对他人的负责。

防疫无小事。恰恰是这些看起来繁琐的防疫政策，构筑起了校园疫情防控的万里长城。校园疫情防护有赖于项目全体的努力。针尖大的窟窿能漏过斗大的风，任何小小的疏忽都可能撕开疫情防护的防线，酿成难以挽回的局面。这就更需要每一位员工都齐心协力，共同做好校园疫情防护的工作。

要把秋季学期疫情防控作为工作重点，按照泰达街疫情防控要求，制定好开学方案、疫情防控方案以及应急预案，做好消杀及巡查检查等机制，严格落实疫情防控措施。有备无患，方能防患于未然。在即将开学之际，不厌其烦强调校园防疫的重要性，就是要下好“先手棋”，为开学预先排除隐患。

第三分公司/杜国毅

物业人的自述

我从事物业行业至今，我深刻理解到物业工作是一项特殊的服务性工作。在物业管理中，哪怕是再好的服务，也会出现不尽如人意的情况。一旦出现不到位甚至是不及时的情形时，作为物业人能及时表达歉意或改正，大部分的住户是会谅解的，但是如果服务人员满嘴客观理由，住户恐怕也不会满意。所以我觉得态度是更为重要的。因为服务是物业工作的核心，而态度又是支撑服务工作的基础。在工作中强化工作技能的同时要格外重视服务态度的强化和培养。

物业管理离不开住户的支持，而小区里的住户偶尔也有情绪不好的时候，在接待他们的时候要把握一定的技巧。最好是先倾听，后发言。在住户表达意见时，物业人员要表现出认真倾听的姿态，待住户结束讲述之后，此时再耐心提出处理意见，尽量做到住户满意而归。沟通的形式可以是多种多样的。只有大的风气是正的，物业管理工作才可能更好地开展，物业管理行业的发展才会更顺利，同时也对全体业主是有利的。

作为物业人，服务好业主仅仅是我工作的一部分，对于小区的公共区域也一直尽职尽责。对日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患。这一年中对小区的绿化也进行了定期的修整，且树木都长势良好；近期也开始清除杂草。房屋管理深入细致，及时处理居家报修和公共区域的报修问题。对于保洁方面，每天都会对小区内的保洁质量进行督促，对发现的问题进行处理，以保证小区的环境卫生。对于安全方面，门岗保安严格履行住宅区的护卫制度，每日的定期巡逻，对小区的管理均认真贯彻执行。门禁系统经过和业主的反复沟通，投入使用后运行良好。安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量。

纵观这半年，我们的工作虽小有收获，这都离不开同事们的共同努力。但是也还存在着一些不足，希望接下来在公司的正确领导下，让我们可以朝着更稳固的方向发展，让我们的服务再上一个新台阶，为建设平安、和谐小区，获得业主的满意，做出不懈的努力。

我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，总结经验教训，做一个真正天孚物业的宣传者、塑造者和执行者。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，天孚物业，加油！

第一分公司/何丽丽

实 习 感 悟

时光飞逝，转眼间已经来到天孚物业公司实习两个月了。很庆幸，我所在的项目是一个团结有爱的大家庭。在这里，她充分的让我感受到了家的温暖。

依稀记得两个月前我刚到项目工作，什么都不熟悉不了解。是部门主管和领班带领我们从一点一滴做起，从物品摆放、台型布置到会议服务、前台接待一点点学习。刚开始的时候我们会犯很多错误，以为迎来的会是一波波暴风雨，但主管和领班却没有批评，反而还给了我们很大的鼓励，一遍遍不厌其烦的教，直到我们完全领会掌握为止。

依稀记得上个月有幸参加客户与接待服务人员座谈会，我们在不知道会议内容的情况下紧张极了，生怕是工作中出了什么差错。可意外的是，客户并不是来找我们差错的，也并没有想象中那样严肃，而是和我们似朋友般聊天畅谈。问我们工作中有没有不适应的地方，生活中有没有什么事情解决不了的，感觉这个工作怎么样等等一系列问题。当得知我们住宿的房间卫生间设施陈旧的情况下，在一周之内安排更换了崭新的洗手盆和水龙头，使我们真正感受到了这个大家庭的温暖。

我想，通过实习实践让我认清了很多自身存在的不足和缺点。我要改正的地方还有很多，在以后的工作生活中，我也会更加努力，争取做的更好！

第一分公司/刘宇

实 习 感 悟

离开校园来到企业实习，有期待也有不安，期待第一份实习工作带给我的社会经验和成长，同时也担心自己做不好工作而带来麻烦。

虽然实习岗位和所学专业不对口，但还好一样都是服务行业，部分工作内容在学习课程中也有涉及。刚开始从最基础的后勤做起，领班很仔细的教我工作内容及流程，每一步都带着我做了一遍，需要注意的地方也耐心讲解。在她的引导下，我的实习工作开始步入正轨。三天的后勤工作既忙碌又充实。接下来是会议服务，从物品摆放到上水，注意事项等等，说了很多，但还是希望我们能多实践，在实践中找出问题，再不断的完善。可以尽快适应工作的节奏及部门的工作内容，以便日后在工作中能有更好的协作。再到下一阶段就是会议区值台，说实话，对于不善言辞且内向的我来说，很怕做不好，于是我开始害怕不能为业主提供很好的服务而担忧。但后来我发现，就是这样的工作环境才让我开始成长，学会大胆从容的应对工作内容，开始与人更好的交流沟通。同时，在自己的岗位能够很顺利的完成工作内容，高效且不出错，这是自我肯定。随着时间长了，效率高了，服务水平也在逐渐提高了。当然了，也会弥补自身存在的不足。以我一个新人而言，我想我能做的就是低头多工作，抬头少闲话。

短短两个月的工作过程使我受益很大。不仅仅让我开阔了眼界，最主要的是懂得了如何更好的为人处事。实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我在实践中了解社会，也拓展了知识，开阔了视野，增长了见识，为我以后进一步走向社会打下坚实的基础。

第一分公司/赵苗苗

物业服务的务实精神

物业服务的务实精神提要:什么是务实精神?简单点说:那就是工作上一丝不苟,敢于说实话,做实事,求实效,有脚踏实地、埋头苦干的精神作风。

由于工作需要,我进公司后参与过多个项目的运营,其间的所见所闻,让人颇多感慨。我个人认为,我们公司的大部分员工还是相当有务实精神的,而有些员工则表现得比较“冷漠消极”,对上门的业主视而不见,或者敷衍了事,这极大的损害了公司的形象和利益,要纠正这种工作作风,必须要下大力度,树立榜样,纠正一些人的工作作风和思想作风。

什么是务实精神?简单点说:那就是工作上一丝不苟,敢于说实话,做实事,求实效,有脚踏实地、埋头苦干的精神作风。给我印象最深且最令我感触的是之前带我的一位领导,他说:不管是甲方有交代任何任务,只要找到你了,就一定要尽最大努力去完成,如果确实有困难,向上汇报或者给予甲方这个问题的反馈。在实际工作中他也是这么做的。在后来的工作中,有的项目人员配备虽然比较少,但工作却没有落下半点儿。每次见到他们都是汗流浹背的在太阳下为业主办着实事。在和他们交谈过程中,他们也非常的谦虚,敢说实话,有问题就提,有困难就和大家商量着来做,从来回避问题和困难。这样的实干,其实就是一种务实的表现。我在想,如果公司每个员工都这样脚踏实地的工作,公司又何愁发展呢?

我以前认为,务实可能和年龄有关,和自己的人生阅历有关,年轻人都比较浮躁,比较急功近利,没有务实精神很正常。但当我看到我们自己的同事后,我改变了这种想法。有的项目在远离城市的灯红酒绿的偏远地方,他们能在那里耐得住寂寞,做得好工作就已经很不容易了。更何况,多年来他们的工作表现一直得到了公司的认可,真是难能可贵。在和他们聊天的过程中,我曾好奇的问过他们:是不是这里的业主特别好、特别讲理?他们说:其实哪里的人都一样,关键是看自己的工作方式。业主不讲理,我们要讲理,只要做好我们该做的工作,业主是看得到的。遇到有误会的情况,要耐心的解释给业主听,不管业主有多凶,我们都始终笑着和他们说话,我们一次都没和业主吵过架。虽然是很平淡几句话,但还是可以看出,他们做工作的耐心和务实。他们说的对,业主需要的是我们实实在在的为他们做工作。只要我们付出了,做过了,业主心里是有数的。在工作中不但实干,而且会干,常思考,多摸索,这样的工作作风,不也是一种务实的表现吗?一样令我感动的还有车场的秩序队员,我曾开玩笑的和他谈:你现在怎么这么黑了?他笑笑说:“管闸机管的,哈哈!”没有多余的话,但从他微笑的脸上可以看出他没有一丝怨言,有的,只是工作的热爱。为了工作不计较个人得失,不怕苦,不怕累,踏踏实实,勤勤恳恳,把工作做到实处,真是值得我们学习的好榜样。

务实不是简单的要我们动动手,还要动脑,不能蛮干,在务实的同时,还要讲求方式方法,追求实效。对公司的发展而言,没有结果的努力等于白干,不动脑子的行为往往会适得其反。我们是物业公司,很多时候是和人打交道,这就要求我们一定得注意自己的工作方式、说话技巧。处理好了和业主的关系,做好了该为业主做的工作,这就是务实精神的一种体现。

一次电路故障经验分享

故障现象描述：工程部接到故障报修，项目部园区一路照明设施雨后不亮，怀疑没有电源导致。

故障分析及解决：接到报修后，与工程部维修人员到现场进行故障排查。维修人员找到该设备对应照明柜。打开后发现对应漏电保护器跳闸。因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，发现此线路对应接触器正常吸合，测量输出电压正常，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动作现象。根据现场维修人员描述该故障此前也出现过多次，一般多发生在夏天阴雨天气，天晴后可合闸送电。此前检查现场灯具及配套电源盒，未发现明显故障点，检测现场用电设备也未发现存在接地漏电故障。根据描述，大致推测漏电保护器动作原因可能为主线存在故障。

现场断开漏电保护器下口出线，手动测试漏电保护器动作正常，排除漏保故障。拆掉现场设备主进线，用摇表进行绝缘校测，发现主进线火线对地线阻值为 $0.1M\Omega$ ，零线对地线为 $0.3M\Omega$ 。对地阻值过低。在根据配电盘装配规则，找到主线路对应地线，拆除后测量其对地绝缘值，发现对地阻值为 $0.1M\Omega$ 。由于线路呈现低阻值，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。现场进一步观察发现设备现场出线主线与配电柜处主线出线线径及材质均不同，怀疑中间存在接头，故障可能为接头故障。现场进一步排查发现该主线现场出线一部分经由排水沟再进入地埋管。拆除现场喷泉排水沟篦子后，发现了电缆接头。现场观察接头破损严重，怀疑故障点在此处。线头拆除后测量主线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处理好接头，做好相应防水保护后，合闸设备恢复正常，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：设备主进线现场出线出处因长度不够，新接通一段辅助电源线，但是中间接头未做好处理，胶带老化后绝缘值降低，遇到雨水天气进水导致接地故障。

技术经验总结：通过此次照明设备维修案例，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，同时做好相应保护措施，定期检查，以免留下风险隐患。

第二分公司/宋宝瑞

传递正能量

一件小事，但它却体现了人与人之间的关爱，反映的是爱的传递，它才以加速度发酵，让我们感动，让我们温暖，因为它传递的是正能量，是一种强大的正能量。

犹太作家威塞尔曾说：美的反面不是丑，是冷漠；信仰的反面不是异端，是冷漠；生命的反面不是死亡，是冷漠。

以前一度，因小悦悦事件、彭案等极端事件，让我们有过道德下降的担忧和焦虑。同时，每一个善良而正直的人心中都深藏着一种渴望，渴望我们这个社会少点冷漠多点温暖，渴望人与人之间少点戒备多点相助。任由世事变迁，爱与善终是社会的主流、时代的潮流。从这件小事的加速度发酵、传播，不难看到它带给人们内心的触动和产生的共鸣。大家对这种爱心产生温暖的感觉，源于人与人之间那种最为宝贵的理解和对善的认同。正是这种理解和认同，穿透了世间的冷漠与轻视，用一种将心比心，推己及人的心理，获得一种感同身受的情怀。

爱心，被看作是人类最珍贵的情感，最高尚的情操，是人类良知的生动展示，是社会礼貌的重要标志，也是中华民族传统美德的集中体现。古人云：人之初，性本善。其实，我们每个人都不乏善心和爱心，只是在等待一个被触发的机会。

当一个人被感动之时，也是他的爱心和善心被触发之时。让人一看就暖和的温柔，这是激发了我们内心柔软与善意的温情。

总有一种力量让我们热泪盈眶，总有一种感动让我们深刻铭记。

我们不盲目的伟大，我们只做伟大的一个分子，我们的社会就会伟大，我们的民族就会伟大，我们的国家就会伟大，让我们一起传递正能量。

第三分公司/王雅迪

坚守的物业人

立秋已过，“秋老虎”依然猖獗，丝毫没有褪意。烈日当空，出门一走，汗水湿透衣背，然而无论天气如何，始终有这样一群人，依然坚守在自己的岗位上，那就是——天孚物业的工作人。物业保洁人员忙碌的身影依旧每天穿梭于大楼的各个角落，确保楼栋及公共区域的清洁卫生，并定期对花坛、旗杆、地库等场所进行全方位清洗，每天的防疫消毒工作也在有条不紊地进行着。汗水浸湿的发丝粘在脸颊上，身上的衣服总是湿了干、干了湿，每当看到有业主需要帮助都会主动伸出援手，由此赢得了不少业主的认可与肯定。

疫情未退，即使是烈日炎炎，安保人员依然稳抓楼内的防疫工作，每当有相关人员进入楼内时，安保人员主动上前测量体温，并要出示行程码、金盾健康码、工作证等相关证件，坚决守护好楼内的防疫健康之门。

工程技术师傅们有时需要进行户外作业，即使烈日在头顶上烤炙，他们始终保持专业严谨的工作态度，确保楼内设备的正常运作，积极乐观任劳任怨守护着整个大楼设备的正常运转。

客服人员每日都会进行楼内巡查，一旦发现问题立刻进行督促整改。她们静心聆听，带着那温暖人心的笑容以及专业、细致、热情的工作态度，让业主感到舒心、安心。定期举行的部门联合巡检，大家一起努力认真维护楼内绿色洁净的办公环境。

在平凡的岗位上，物业人员将平凡的工作重复做一千遍、一万遍，无惧寒暑，砥砺前行，用汗水书写着平凡的责任，所有的努力和付出都为了让业主感受到优质的物业服务 and 的办公环境。致敬十年如一日坚守的物业人。

第三分公司/沈莹

礼宾接待的心得体会

前台接待是展示公司的形象、服务的起点。对于业主来说，前台接待是接触公司的头一站，是业主对公司的第一印象，是非常重要的。作为接待的我，从以下几个方面做好本职工作：

一、注意个人的卫生和形象。对自己仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时发现和纠正自己的错误，并立即改正，做到最好；二、努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟悉每个楼层的分机号，严格按照要求做好会议室的预定，包括会议时间、地点、名称及参与人员等其他要求。要时刻注重保持良好的服务态度，尽力满足客户的需求，做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等；三、明确各项工作的流程，了解各业主单位的相关内容，对每天的来电都做好详细记录，对于相关重要的事情即时询问和请教同事；四、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，如公司有临时任务分配，都服从安排，积极配合，不找理由推脱。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通，并且加强学习。

会议接待服务是一项十分重要工作，要想做好会议接待服务，总体要求是：热情周到，耐心细致，规范有序，用户满意。在工作中中应注意把握好以下几个环节：

一、认真细致地做好接待前准备

接待前做好充分的准备是保证接待工作质量的前提。首先，要沟通情况，了解意图。在接到业主的会务通知后，主动与对方取得联系，了解清楚上级或对方来访的人数、日程安排等，确定会议地点、会议时间等各项工作。准备工作的每项任务、每一个环节都要细化到人。如遇突发状况，接待方案要根据需要随时调整，并及时通知有关工作人员。

二、热情周到地做好接待中服务

在具体接待工作中，要安排好迎接、座谈、送行等工作，并注意协调配合，使各个环节衔接妥当，在会议服务时要注意自己的仪容仪表，礼宾员倒水服务时，要注意定点定时，注意各环节的细节。

三、及时全面地做好接待后总结

整个接待活动结束后，要对本次活动进行认真全面的总结，好的方面要继续发扬，不足之处注意弥补改进。要通过总结不断提高接待质量和效率，使今后的接待工作责任分工明确，头绪层次清楚，做到令业主满意，让领导放心。

前台工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。虽然前台的工作有时是比较琐碎，但无论什么事情只是要认真就能做好，只有用心，才能在细节中见证品质。

第三分公司/王琛琛

懒马效应

两马各拉一车货。一马情绪高涨、走得快，一马暮气沉沉、走得慢。因为深谙效率决定于短板的原理，于是主人把懒马拉的货全搬到快马拉的车上去。豁然轻松的懒马不禁心中窃喜——越努力越受罪、越偷懒越舒坦！拉完这趟货，主人就琢磨，既然一匹马就OK，干吗养两匹？于是没过多久就把懒马宰掉吃了肉。

故事讲完了，所有讲故事的往往还会“太史公曰”一下：公司员工都要学快马，不能做懒马，否则，迟早被淘汰。

故事，一般都是讲给别人听的，往往带了各种各样的目的。“懒马效应”的故事，想要传达的意思，当然也格外清楚，鉴于“懒马”被宰吃肉的下场，听者往往难免害怕焉、惕惕焉，讲故事的目的就达到了。不过，类似的故事，由于专攻一点、不及其余，许多时候就难免有逻辑漏洞，禁不住推敲。“懒马效应”当然也有这个问题。

这个故事可推敲之处颇多。比如，这匹“懒马”为什么懒？可能是身体恰好不舒服，可能是主人总不喂饱，身体实在没力气；也可能是昨天夜里被快马踹了一脚，伤了腿；还可能人家原本就是“千里马”或者专门表演“盛装舞步”的“艺术家”，根本就不是为拉车而生的。唐朝的韩愈先生曾经写过一篇《马说》，对这个问题专门论述过。

再比如，快马虽然表现出色，但一次拉两车货，实在勉为其难，加之随后的任务量倍增，饲料却没翻倍，很快就累出了内伤，“懒马”被宰之后不久，快马也累死了。或者，快马看到“懒马”被宰吃肉的下场，受惊吓不小，强烈要求主人给自己再“加码”，一次拉三车、四车的货量，终于累吐了血，死在了半路上。又或者，“懒马”被宰之后，快马得到主人“专宠”，没了“竞争”，慢慢恃宠而骄，拉的货越来越少，吃的料却越来越多，时不时地还撂挑子，主人终于气不过，把它也宰了。

你看，同一个故事，根据视角的不同，其实是可以讲出许多版本的，不同的版本，表达出的意思当然也大不同；不过，别管是哪一个版本，唯一被“固化”的角色，就是那个马主了，无论从哪个角度看，此人都有点儿不聪明——虽能获短利一时，但长期损失很大。

其实，他的选择可以有很多，比如，找个兽医或者伯乐来，看看“懒马”到底是怎么回事，再做决定不迟；或者，舍不得额外花一笔“咨询费”，自己偷偷观察一下也可以，找到原因，对症下药，最终得到的结果，肯定要比简单粗暴地宰马强得多。

从这个角度看，一个原本“批判”“懒马”的小故事，听故事的人只要稍加琢磨，合理推演一下，就不难得出“马主实在蠢”的结论，于是，讲故事者原本想达到的宣讲效果，瞬时就走到反面去，另外，自己的认知能力也马上露了馅儿，和马主绑定到一个水平上。就此而言，小故事不能随便讲，尤其在促成一个复杂问题解决的过程中，想单纯地依靠“小故事”、依靠灵光乍现式的“绝招”，就立时取得终极胜利，不但很不现实，往往还会把事情搞复杂化，甚至走向愿景的反面去。

实在说不好这个“懒马效应”到底是不是简易经济学里的小故事，答案无非有二，或者是真，或者是有心人托伪的。但别管是不是，碰到有人讲这个小故事或者类似的其他什么故事，听者最好多琢磨一下，看看故事还有没有其他版本，能不能得出其他结论。故事有风险，听者要谨慎。