

## 新年致辞

日月开新元，天地又一春，才闻龙岁凯旋曲，又唱龙年祝福歌。伴随着新春的喜庆气息，我们正跨在2012年的希望大道上，回首过去的一年，承蒙各位同仁的努力工作和奉献，公司保持着健康、稳步、持续的发展势头，在此我以个人的名义向全体员工和各位朋友付出的奉献劳动和帮助表示衷心的感谢，并致以最诚挚的新春问候及最崇高的敬意。

在物业管理改革发展30周年之际，展望2012年的奋斗目标与发展蓝图，我们坚信：新的一年，新的希冀，新的耕耘，通过全体员工的共同努力，公司一定能实现新的飞跃，新的辉煌，站在新的起点上，我们携手2012年团结一致开创新的辉煌。最后，祝大家春节愉快，身体健康，合家欢乐，龙年吉祥。

天津市晓波房地产物业管理有限公司

## 新年快乐

### 喜迎双节，精心安排

2012年一月份恰逢双节，做为物业作业，越是节假日越是物业人最为关键的时候，也是最能体现公司的整体管理理念。按照市区领导的布置和公司的安排部署，一是：做好“双节”前物业项目排查，特别是对项目重要部位，设备设施进行排查，制定相应的应急预案及恶劣天气处置应急预案；二是坚持24小时值班制度，在项目内公布项目维修电话；三是集中开展环境清理活动，保持节日期间环境卫生，创造良好的节日环境；四是以“双节”为契机增进与业主之间的感情，以优质服务营造和谐、稳定的社区氛围；五是，对节日期间燃放鞭炮做好应急预案，加强“双节”防火防盗的宣传和提示工作，做到人性化管理，确保公司在管项目平安、祥和。红红火火过“双节”充分体现让业主满意、放心的服务宗旨。

# 龙年大吉

## 物业园地

## 第2版

### 企业新动态



天津市晓波房地产物业管理有限公司为了提升公司的整体管理水平，提高管理人员的管理水平，以适应市场竞争的需要，为公司晋升国家一级物业企业储备高端管理人才，在今年内公司组织两次对项目经理及主管层人员进行专业培训并请来了行业专家进行授课，在企业贯标的培训学习中，大家感到受益匪浅。首先明确了企业为什么要贯标，贯标的目的是什么，企业达标后的作用是什么，贯述了先进的企业管理理念，增加了新的知识含量，眼光看的更远了。

在培训物业管理作业招投标的课程中，专家详细讲解了物业管理的内容，从理论到实操性，都做了贯穿性的分解，组合、构成。进一步了解作为物业人必须要掌握的知识，在今后项目管理上做到科学和系统的分析物业运行状况，以及设施设备的节能、降耗等进行管理安排。通过公司组织培训，参加培训的管理人员都感到开阔了眼界，丰富了专业知识和技能。投身物业行业前途光明，大有作为。为今后的发展储备了知识含量，并希望公司进一步组织培训，为企业发展多做贡献。

天津市晓波房地产物业管理有限公司在物业管理改革发展30周年之际，不断发展壮大，企业要实现持续发展，巩固行业地位就必须拥有一只综合素质较高物业管理师队伍，用标准化、规模化、专业化的服务来支撑企业的发展。公司总经理牛小波同志深感到随着工作的深入，提出企业由劳动密集型物业管理向高端物业管理的转变，由基础的物业服务向物业经营转变的发展思想，企业要发展必然要有优秀的管理人才，提出培养人才的激励机制，鼓励员工努力进取考取物业管理师，提供空间平台，所以今年公司有二名同志考取了物业管理师的荣誉。在天津市物业公司中的考取率是比较高的，企业要腾飞，做大做强，人才培养是关键。

### 爱我家园，文明共建

晓波物业多年来对在管项目提倡开展各种健康有益、积极向上的文化活动。芳水河畔家园小区物业会同居委会、业委会三位一体，近几年来举办了三届社区民间艺术展，有葫芦艺术、字画、手工艺创作等作品，并在河东区电视台播放，并且每年都组织社区国庆联欢活动，活跃了社区文化，丰富了业主们的业余生活，提升了大家的生活品质。

不仅如此为了改善社区的生活环境，改造小区大门口道路及周边环境，今年晓波物业联系会同南大桥慧通公司清理改造了影响环境卫生的垃圾场，整理修建了小区出入口外的道路，加宽了路面铺设了新砖，修建了分道中心隔离花池，提高了出入口通畅能力，美化了环境，给人一种焕然一新的感觉，创建了文明和谐社区生活氛围，进而营造良好的物业管理氛围，12月2日今晚报道报道芳水河畔家园被评为天津市文明社区。

芳水河畔家园物业管理处

2011.12.21



## 年轻的“考生”，特殊的“考场”



2011年11月26日早上7点30分，一个特殊的“考场”正在忙碌、有序地布置中——他们就是天津市晓波房地产物业管理有限公司城市名居管理处的员工，正在为9点钟“城市名居”办理入住布置签协议、收费、保险发放等接待台。“考场”外，已经有几十号特殊的“考官”（业主）早早地排起了长队等待着。城市名居从前期与开发单位沟通、协调、制定入住流程；到管理处的组建、人员招募、外包单位的确定；再到资料准备、物品采购、注意事项等等，都得到了公司的大力支持与帮助。今天，我们这些年轻的“考生”，终于等来了这些特殊“考官”的检验。入住现场，贺副飘飘、拱门摇摇，服务人员微笑以待；业主们排着长长的队伍，手拿资料、相互簇拥。9时整，鞭炮齐鸣，业主们开始办理入住手续。在物业接待现场，管理员们都非常紧张，因为她们都是首次办理入住手续，而且又是上千户业主还有还迁户，面临很大的压力和意想不到的事，“考试”能不能通过，都从今天、此时此刻开始了。业主们开始进入我们的接待区，随着“您好，请坐，请您出示流程图、购房合同，请稍等”等阵阵的、亲切的接待语，管理员们开始忙碌起来。业主们开始逐渐地增多，现场开始拥挤不堪，插队的、问询的。这时候，项目经理和公司的支援人员看到这种情况，一边维护现场秩序、一边解答业主的疑问、一边协助收费、一边和个别业主单独对话。就在时候，现场发生了一件感人的事情：一名业主在领取房间钥匙时，由于当时手里拿着各种单据，致使忙乱中，将公文包丢失在物业办公现场，包里面有现金、各种证件，非常重要；多亏当时在现场支援的公司物业部孙工捡到，其和项目经理说明情况后，一起到现场找寻丢包人员。由于人员太多，多次喊话无人认领，只有暂时由物业保管。当业主找到我们，拿到包时，非常激动，直说“谢谢师傅、谢谢物业”。转天后，业主亲自到管理处，写来了感谢信，信上写到：多亏了有这么好的物业公司，有这么热心负责的工作人员，我衷心地谢谢、谢谢你们，祝物业公司所有人员一切顺利。这是一个普通业主的感谢话，也是对晓波物业和城市名居管理处全体人员的最大褒奖！

通过这次办理入住，我们达到了预期“考试”目的，就是锻炼团队、验证自己、发现不足、总结经验，在今后的物业管理服务工作力争做得更好。

城市名居

## 全心全意为业主服务

如果说小区物业作为一个服务项目的话，全心全意的为小区业主服务就是我们的宗旨，我们也用实际行动表达了这一情感。

记得在2010年9月的一天福汇园小区2-2业主很急切的打来电话询问：“是福汇园物业吗，我家厕所堵了，弄得楼上楼下用户都不方便，急需疏通，现在特别着急，想问一下是否可以帮忙疏通管道。”接到电话听到这一情况后，步金龙、李宝元两位师傅二话没说拿好维修工具迅速去了业主家里。来到业主家两位师傅先问了一些情况，然后就忙碌起来，当时的天气并不热，但两位师傅维修下来已经满身大汗，费了很长时间才疏通主管线，维修完毕后，两位师傅在反复查看检查没有问题后，告诉业主管道已经顺利的疏通，可以正常使用了。两位师傅没有顾忌自己弄得满身大便，收拾工具的时候两位师傅才说：“这次是业主使用不当造成厕所主管线堵塞，并告知业主怎样使用，使用的正确方法是什么。”业主这时才恍然大悟，满眼感动的看着两位师傅，师傅们只是轻轻的说了一句行了，以后有什么事儿打电话，业主不知该怎样表达只能连声道谢。

这样的事情还有很多很多发生在我们身边，我们只是默默的做着，没有抱怨。

福汇园项目

## 私改暖气跑水索赔泡汤

因家中暖气跑水，家具地板被浸泡，陈先生状告开发商索赔1.2万元。2010年3月30日，法院一审以陈先生装修时曾擅自拆改暖气设备，应承担全部责任为由驳回了其诉讼请求。

2008年底，陈先生搬入新购买的一套商品房中，并于2004年9月对房屋进行了装修。

2009年12月15日下午4点多钟，陈先生下班回家，发现家中暖气跑水，虽然陈先生赶快堵水，可家中的家具、木地板、书籍等物品还是被水泡了。此后物业维修人员赶到现场，将暖气阀门关闭，止住了跑水。

陈先生就自己遭受的损失与物业管理部门进行交涉，没有得到满意的结果，于是将房子的开发商——北京某房地产开发有限责任公司告上法庭。

陈先生认为暖气跑水发生在房子的保修期内，根据物业管理公约的约定，该公司物业管理部门应在保修期内履行保修义务，并承担相应费用。

开发商则称，2008年11月公司把住房交给陈先生，经过陈先生验收，暖气设备没有问题。陈先生违反装修管理规定，擅自拆改暖气设施设备，违章操作，造成暖气跑水，故不同意陈先生的诉讼请求。

法院经审理查明，陈先生未经物业管理部门同意，就将厨房、卫生间等处的暖气设备及部分管道进行了改装。

所以，陈先生家中暖气跑水造成其财物受损，是其擅自拆改暖气设施设备所致，应由自己承担全部责任。

