



月刊

总 策划：牛小波
主 编：耿宝丰
文字校对：李莹
本期排版：张雅静

第四期 2012 年 4 月出版 天津市晓波房地产物业管理有限公司

第 1 版

新征程新形象

春风送暖，日月如梭，万物生机盎然，呈现一片艳阳天。天津市晓波房地产物业管理有限公司在物业改革发展 30 周年的大好形势下，顺应时代发展的需要，加强企业管理，提升服务质量。始终坚持，创资产管理服务一流品牌的企业目标。作为一个民营企业，如今在物业市场上占有一席之地，在同行业中有良好的口碑。上级主管部门和领导充分肯定了晓波物业公司发展的模式和对社会做出的贡献，是民营企业发展中的一面旗帜。即在中国物业协会刊登介绍了晓波物业公司，又在天津物业协会杂志封底全版面介绍了天津市晓波房地产物业管理有限公司，这也充分反映市领导部门对民营企业的重视和首肯。是全体员工激情奉献的成绩和光荣，成绩只能说明过去，公司领导和员工清醒的意识到，今天的荣誉来之不易，要珍惜更需全体员工齐心协力，再续辉煌。



天津市晓波房地产物业管理有限公司成立于 1998 年，是具有独立法人资格的二级资质物业服务企业。公司注册资金 500 万元人民币。

公司成立以来，始终秉承“鼓励创新 主动变革”的企业文化理念和“精诚务实 业主至上”的服务宗旨，在物业管理行业中快速发展。公司下属财务管理部、市场拓展部、物业管理部、法务部、人事行政部以及总经理办公室，另设外阜分公司。截止到目前公司接管项目近 30 个，类型涉及普通住宅、别墅、酒店公寓、写字楼、学校、商场等，总面积近 200 万平方米，员工总人数近 500 人。公司有一套完整的内部管理系统，在岗员工持证上岗率达到 100%。

公司坚持“以人为本”、“勤勉肯肯工作，踏踏实实做人”“业主的满意是我们的追求”为企业宗旨。提倡亲情服务，以业主需要为第一要求，本着业主至上的原则，为业主提供完善、热情和周到的服务，为业户、商户创造整洁、文明的居住、办公环境。

公司在经营管理上实行岗位责任制，责任落实到人，提倡严谨踏实的工作作风，不浮华，务实求新，不断吸收和学习业内先进的管理经验；加大员工培训上的投入，不断提高员工的综合素质。努力创建企业品牌，扩大了晓波物业公司在物业服务行业的知名度。

回顾晓波物业公司发展的历史，是一个不断变革，不断创新的发展历史。自公司成立之时，就坚定不移的确定了“精诚务实 业主至上”的服务宗旨。强化管理体系，使晓波物业的管理进一步朝着规范化方向发展。

晓波物业公司取得如今的这些成绩，凝聚了所有员工的激情奉献，晓波物业以默默无闻的行业精神创造了企业的光荣与梦想，在物业管理行业中留下了自己坚实的足迹，并竭尽全力地为广大业主和客户提供“安全、便捷、整洁、常新”的物业管理服务。

晓波物业公司将始终坚持“以人为本”的原则，愿与广大业主、客户一起携手共创美好家园。

企业目标：创资产管理服务一流品牌

企业精神：创新、团结、求实、开拓、奉献

企业理念：真诚关怀、敬业负责、务实高效、合作进取



物业园地

第 2 版

物业提升培训先行

天津市晓波房地产物业管理有限公司根据 2012 年度的工作安排，并结合当前公司的发展需要，而且今年公司新开的项目比较多，特别是今年是物业管理服务质量年，所以提升管理能力和管理水平就彰显的格外重要。公司领导意识到培训的重要性，于今年 3 月 31 日首先对项目经理进行培训——由公司孙副总担任培训主讲。

一、首先明白什么是物业管理，物业经理人的职责是什么，怎样通过管理实现对业主的服务，既然投身到物业行业，必须要明白自己在干什么，必须要明白自己的定位，方向目标明确，才能承担起自己的责任，更好的带领团队完成公司全年的各项经济指标。

二、作为一个项目经理必须要明白怎么当家理财，要有经济核算的概念，要有灵活处理各种关系，沟通协调的亲合力，才能由被动变主动，借助各种有利的资源，开展物业服务工作，协调好内外部关系是做好服务工作的基础。

通过这次培训大家一致反映受到了启迪，只有明确自己的职责才能提升物业服务的品质，用心去做事，把业主的事当自己的事去做，和公司的发展方向保持一致，恪尽职守，只要付出就会有回报，工作业绩说明一切。并从以下几个方面获得了收益：

1. 对物业管理知识有了进一步的了解
2. 财务收支一定坚持 2 条线
3. 增强了项目对电梯安全监督管理的意识及作为第一管理人的责任。
4. 加强了对物业经理人职责的了解和一些案例的处理的方法。
5. 重视公司的品质检查，项目严格自查，第一时间内部解决。



论团队的凝聚力

凝聚力，它给企业带来的效益，给团队带来了力量。正是有了凝聚力，才能使不可实现的目标得以实现，让众人刮目相看！凝聚力是许许多多大大小小的团队梦寐以求的精神力量，以及多少管理者的渴望追求，我正是这追梦者的一员，渴望实现梦想的幸福者。

我于 2010 年 7 月 1 日来到奥翔园任职项目经理，我暗下决心一定要把项目做好不辜负领导的重望，那时项目物业费收缴率低，员工的工作状态、业务水平差，各部门之间不沟通，团队中缺少凝聚力就像是一支军队在战场上没有战斗力一样可怕至极。团队的凝聚力需要怎样来激活？用什么方法？切入点在哪里？我想了几个办法：

- 1， 关爱员工，发挥每位员工的优势，取长补短，相互补台。
- 2， 及时培训提高全员素质及沟通协调能力。
- 3， 捋顺管理程序，使管理“链条”连接上。
- 4， 严于律己，处处起带头作用，严堵管理存在的漏洞。
- 5， 讲团结，讲大体，讲宽容，处理内外问题公平、公正。
- 6， 将公司发展方针、发展目标、发展计划告诉所有员工，让员工有工作热情和动力。

经过几个月的共同努力，集中体现协作精神和服务精神，全体员工都朝着一个方向使劲，使项目在基础管理上，有了长足的进步，每位员工都在自己的岗位上努力工作着，经过大家的共同努力 2011 年取得了较好的进步，物业费收缴率上升了，维修部被评为公司的先进集体，项目管理上没有出现一次人为事故，保安部几个月收到感谢信若干，所有这些都体现出了整个团队和谐，团结向上的集体精神。

伟人毛泽东讲过团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，通过几个月的体验，我们每个人深深的被我们的团结所感动，团结所产生凝聚力，力不可摧，发挥大家的智慧和力量的过程，在这过程中大家快乐的工作着。

有了凝聚力，作为团队的领跑者，并没有高处不胜寒的感觉，有的是很强大的后盾力量。有了凝聚力我们将会更加努力的朝公司指导的目标前进，愿我们的凝聚力越来越强，完成我项目的指标任务，向更高水平迈进。

建设文明家园 同创美好未来



爱我家园文明共建

芳馨园小区是天津市晓波房地产物业管理有限公司服务近 10 年的小区。建筑面积 10 多万平米，1000 多户，四级服务标准。芳馨园小区物业管理处的工作人员，在项目经理韩宗敏的带领下十年如一日、兢兢业业、恪尽职守、任劳任怨，全身心都扑在物业服务工作上。并且，在公司领导的大力支持下，解决了物业服务小区面临的三大难点，他们的管理经验和服务沟通方法，在公司在管项目中值得借鉴和推广，也值得物业同行去学习：

一、理顺和业主委员会的关系，取得广大业主的信任，并得到业主会的大力支持和配合和睦共建小区。他们用真诚和辛勤的服务精神，以实际行动取得了广大业主的认可和信任，并形成管理合力，相互支持，相互配合，共建和谐小区。小区业主委员会根据小区情况，主动修改业主规约，结合小区的特点，依据《物权法》及《物业管理条例》，特别对小区私搭乱盖，占用公共部位，违章饲养家禽等一系列影响社区环境的不文明行为，在业主规约中阐明，规范业主自律，得到小区大多数业主的支持，并且会同物业，实施清理私搭乱盖十几处，处理家禽十余只。业主会和物业，共同顺势而上，使小区的环境进一步美化、舒适、安宁、和谐。

二、为了进一步美化小区环境，业主会充分利用机动车的占地费，从中拿出一万多元购买果树、木槿、月季、黄杨等品种，并会同物业人员，共同挖坑、种植及浇水。业主任徐老师等委员们，不顾年老体弱、亲力亲为，利用三天时间栽植，其劳动场面热火朝天，十分感人。小区业主看在眼里喜在心里，纷纷赞誉这样的业主会和物业，为小区的建设不辞辛苦，不图名不图利，我们不支持不配合行吗，能对得起自己的良心吗，通过这次大的投入，使原本小区绿化就不错的基础上，更是锦上添花。对小区主干道统一布置、花坛增加造型，进一步美化，提升，形成一个亮点，现在芳馨园不是花园胜似花园。

三、解决业主房屋外墙、屋面、外飘窗等漏雨漏水问题。这点，做为普通商品房，是任何一个小区的难点，也是造成物业公司运作困难的结点，也是政府主管部门十分重视的难题。芳馨园小区早就过了维保期，由于历史原因，没有应急资金，如果处理不好会直接影响收费，业主会同意利用占地费的收入补充，并且由当事业主家承担 40% 来解决这一难题。这一切关键在于物业人员用他们的工作态度、服务精神感化业主，拿业主的事当事来办，业主对物业充分信任和依靠，这些不是一朝一夕，而是日积月累中建立起来的。

总之，这些在物业行业和物业服务小区中，普遍存在的难点，是对物业人的一种考量，这就充分反映做为项目经理就要有敬业精神，要有一种锲而不舍的工作态度，这些都是我们需要提倡和学习的。

绿化养管的小常识

为广大业主提供景色怡人、舒适的绿化环境，绿化管理是物业一项非常重要的工作。

一、修剪草坪：

1. 修剪草坪前，要清除地上的石块，枯枝等杂物。
2. 剪草前，将工作区域内的无关人员劝离。工作点周围半径 5 米不能有无关人员，并且需挂危险禁止牌提醒人们注意。
3. 打草时应避开午休时间。

二、绿地的浇灌：

1. 根据绿地土壤湿度进行浇水，要喷洒式浇灌，不能水流过激，以免冲毁草坪。
2. 浇灌时必须浇过根系层，不允许积水造成苗木萎缩烂根。
3. 浇灌时间应避开中午，太阳日照太强烈会伤害绿地植物。

三、补种的绿化植物：

1. 浇水要浇透，土壤要密实，不要透风。
2. 要连续几次浇水，确保植物扎根的成活率。
3. 补种草籽要在夏季，湿度高时补种，并连续浇水保持一定湿度，便于草籽发芽扎根。

四、绿化病虫害防治注意事项：

1. 预防为主，综合防治，药剂应选用无公害、高效、低毒、无强刺激药剂。
2. 施药前，公示告之，使业主提前做好安全防范工作。
3. 高温期、阴雨天气和大风天气，禁止喷施药剂。
4. 节假日，人流高峰期，禁止喷施药剂。



案例分析-

---物业公司不是“第二警力”

不久前，陈某与某物业公司签订了入住协议书。某日，陈某晚上下班后将自己的摩托车未加防盗装置就停放在了小区内，等第二天上班时，陈某发现自己的车已不在停放点了，便立即报了警，但至今未破案。近日，陈某起诉至法院，请求法院判令物业公司赔偿摩托车的损失。

分析：

陈某在入住后，与物业公司签订了入住协议书，该合同是物业公司对陈某提供物业管理服务的承诺和陈某愿意接受服务和物业管理的明确表示。双方并未就陈某的财产由物业公司保管签订过保管合同或有其他约定，物业公司无保管陈某摩托车的义务。尽管物业公司对小区的安全负有日常管理的义务，但其所承担的小区安全防范的义务只是协助义务。

点评：

当前，业主与物业公司的纠纷不少已经开始转移到家庭财产的失窃方面。由于业主家里的财产被盗事件经常发生，于是许多业主片面解物业公司就是小区的“第二警力”，一旦自己家庭财产遭遇损失动辄就将物业公司推上被告席，然而这并不代表物业公司必须承担业主失窃的后果。

