



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

第五期 2012年5月出版 天津市晓波房地产物业管理有限公司

第1版

再创新辉煌

本公司通过多年艰苦拼搏，勤勤恳恳做事，踏踏实实做人。挚诚务实业主至上的服务宗旨，在物业行业中快速发展，做为民营企业，在如今的物业市场占有一席之地。晓波物业公司，是全靠承接物业小区，提供物业服务，没有任何依托的民营企业，公司在牛总经理的带领下，以过人的胆识和人格魅力，以踏实的工作作风。抓住改革开放的契机，引进先进的管理理念和高端管理人才，完善管理制度，完成认证贯标体系。规范企业管理系统，提高公司工作效率，公司从小到大，从弱到强。在民营企业中异军突起。受到上级主管领导和同行赞许，这一切是靠企业的诚信，脚踏实地的服务业主，靠公司的凝聚力，这一切的原始积累，如今已具备企业腾飞大发展的时机。今年公司上半年有四个项目入住，五月份入住三个，这在公司是史无前例的，在天津市物业行业也是不多见的。公司领导十分清晰认识到，一定要精心安排，全力以赴，精心组织。体现晓波物业公司的实力和能力，公司组织以孙副总牵头办公室等部门的筹备组负责实施。

一、勘察现场的实际配套情况，结合前期服务合同内容和开发单位的要求，综合考虑，统筹安排，即实用又不浪费。从办公用品的配置到办公环境的布置，体现大公司专业水平和企业特色，按照【物业管理条例】要求规章制度，服务内容一一在明显处公示，使业主一到物业就感到赏心悦目，心态平和。

二、管理人员的招聘是极其严格的，从形象到专业素质，要求都是很高的，这三个项目都是高层和超高层，需要的专业技能和专业知识都很强。公司牛总经理十分重视，他要求新开项目一定要打好开局，树立好企业的形象和社会形象。公司选拔和招聘能吃苦耐劳，有责任心，精通物业管理优秀项目经理，到项目担任项目经理，其目的地就是带领团队打好基础，正确贯彻公司的管理理念，按照贯标质量体系运作，打造成市优物业管理小区。

三、公司对新开的物业项目员工，统一着装，对秩序维护员的服装选择新颖明快，充分体现小区第一岗重要性，充分体现公司整齐划一的精气神和精神面貌。并根据各项目的具体情况和员工组合情况，由公司孙副总在现场培训，了解公司的运作形式，小区的设施设备和配套情况和物业服务重点内容，这样的培训非常有实用性和针对性。

通过公司的精心组织和精心安排，万事俱备，有条不紊在入住的小区体现，给新入住的业主带来清新温暖的感觉。树立了晓波物业公司的新形象，公司全体员工在这大好的形式下，全身心投入，全力以赴，虽然忙碌，心情愉悦。在这样的企业工作有发展，有奔头。深信企业的明天会更美好。

物业园地

第2版

入住照片展示区



企业重视精心安排

天津市晓波房地产物业管理有限公司，为了更好地落实市房管局关于提升物业管理的服务质量，针对全市物业企业整体服务水平，开展区域自查，各区县专项检查，到市局抽签检查。可见市局的重视程度和决心。并且组织各企业总经理召开专题会议，强调市房管局这次对各物业公司抽查项目的重要性。它关系到企业升级，招投标的信誉。对检查不合格的项目限期整改，再不达标的，在曝光台上给予曝光并在企业档案上记有不良记录。这对企业的经营是最严厉的处罚，影响是不可估量的。所以各企业都十分重视。公司牛总回来后及时召开各项目经理及外包单位经理参加大会，传达会议精神并专门下发公司文件，具体安排迎检工作部署。

一、要求公司所有在管项目按照文件精神内容，逐条对照落实，进行整改完善，各项目自查，对物业服务合同，机动车场地占用费，物业经理信息情况公示。机动车出入记录，小区内外保洁情况及业主普遍关注的问题逐条落实到位，并将物业管理所有情况归纳整理保存。

二、公司安排领导班子成员分片检查，逐条落实，并提出需要整改和落实的时间。项目经理认同整改的时间并且签字。在规定时间内不能达到要求的，包括对外包单位，不管是谁，什么单位只要影响物业公司发展和名誉，一定采取严厉经济处罚，直至解除分包合同。

三、公司对重点小区派专人重点跟踪，重点服务，协助项目改进完善，并征求业主会的支持。并对小区进行投入，下大力气全面提升服务和管理，认真贯彻公司的精神，不折不扣抓落实。通过公司大张旗鼓宣传动员，公司所有的项目都行动起来了，项目经理们放弃了节假日，带领全体员工，按照公司的部署，逐条逐项落实。

总之全体员工都行动起来落实公司的部署。晓波物业公司历来十分重视上级领导部门的专项检查，这次又是市局组织的抽查，克服存在侥幸心理的思想，必须是全方位的达到要求和标准。企业视荣誉比生命还重要。全力以赴打好这一仗，公司牛总经理讲：迎检工作不是目的，是通过检查对物业企业一种全方位的考量，是社会和上级主管部门对企业的认知度。通过检查对企业是提升，是提高，晓波物业公司作为天津市民营企业的代表，为企业的荣誉和生存，必须要经得起检查，必须要对社会和业主交一份合格的答卷。

新思路新亮点

小区秩序维护岗位工作，是物业服务小区非常重要一个环节，是小区的第一岗，业主们每天的生活，出出进进，映入眼帘的第一感觉，就是我们的秩序维护员，他们的一言一行，充分反映物业公司的精神状态，管理水平和服务理念。

天津市晓波房地产物业管理有限公司历来十分重视，公司非常注重物业服务的品质提升，特别是秩序维护员的形象要求。所以对外包单位都有严格的合同要求和管理规定，在日常的品质检查，夜查中，严格按照检查标准检查，并填写记录，当事人签字。公司所有在管项目，每个月对秩序维护工作都填写品质评定表，结合品质检查，给予评定。并有奖惩规定，对表现优秀项目，如：芳馨园小区秩序维护员工作表现突出，给予奖励 500 元，以资鼓励。对达不到要求，严重违规的，对外包单位提出整改意见书，并进行经济处罚。

在公司认真执行中，在各个项目和外包单位引起重视。今年是公司的品质提升年，公司牛总经理，首先提出对各个项目的岗亭进行整理，不允许放置杂物和多余的椅子，并统一配置不带靠背的凳子，其目的就是体现秩序维护员工作性质和工作内容。让小区广大业主对小区秩序维护工作放心和信任。在这一基础上，公司又提出每个秩序维护员都佩戴醒目的红袖标，并印有秩序维护员标志，秩序维护员在站岗巡逻中非常醒目，让业主们第一时间，随时感觉到秩序维护员在岗位上，有什么情况能够快速应答，提高工作效率。

小区业主反映这个方法很新颖和实用，物业公司为小区的秩序维护，积极想办法，定措施，有这样的物业公司提供物业服务，我们业主放心。晓波物业公司通过自己的服务，不断提升，不断总结，这些措施和亮点。是带着感情用心去做事。古人云：勿以善小而不为。我们就是通过这些实实在在的工作，来体现公司的管理理念。



物业提升培训先行【续】



本公司根据 2012 年的工作安排，即 3 月 31 日培训后，又在 4 月 13 日利用下午时间，聘请了资深王律师，给全体项目经理和管理员培训物业管理方面法律政策知识，王律师是在物业方面诉讼资深的律师。

一、如何在物业管理中运用好【物权法】【物业管理条例】如何分析理解。做为物业人，自己要明白在物业服务中要有法律意识，依法办事。明确物业企业的权利和义务，负的责任。一切要以此为中心开展工作。

二、如何在物业服务中按照相关法律和物业条例去运作，为企业合理的规避风险和责任，特别是物业服务中反映的焦点问题，难点问题，共性问题。王律师都用实际案例，深入浅出，用通俗的语言去分解，哪些是应该物业企业去重视，哪些物业企业是有责任的，是物业服务中经常要面对不能回避的。

三、物业服务企业要以优质的服务，消除争议和矛盾。做为物业服务企业，不能全部依靠诉讼解决物业费的欠费问题，通过诉讼解决一些有代表性的问题，举一反三，使一些问题明朗化，业主是支持的。诉讼不是目的，还是要理顺和业主，业主委员会的关系，应加强沟通，争取业主会的支持。合理利用各种有利的资源，保证服务质量，提升服务品质，想方设法，解决一些难点和焦点问题。避免矛盾升级，承担社会责任和义务，提高员工综合素质，认真学习相关政策法规。

通过这两次培训，从大家的反馈信息来看，一致反映受益匪浅，通过王律师讲课豁然开朗。这些都是在日常项目服务中经常遇到的问题，专家老师系统的讲解，归纳，分解，受到启发。在今后的工作中一定会起到指导性作用，会少走不走弯路，对完成公司今年各项指标，增强信心。

案例分析--提供停车位客户轿车丢失怎么办

近日某商业大厦内的客户轿车丢失。当时客户进入大厦时大厦停车场的车辆管理员对该车辆进行了发卡工作，停车卡上写有（本大厦停车场只提供车辆的场地使用，不负责车辆的保管请各位车主自行保管！）。该客户现因车辆丢失向物业管理公司要求索赔，但是物业管理公司拒绝赔偿，于是双方发生激烈争执。

[分析]

本案例争论的焦点是物业管理公司提供停车位构成的是“停车位有偿使用合同关系”还是“保管合同关系”。物业管理公司拒绝赔偿，就要证明其与客户仅是“停车位有偿使用合同关系，那么需要在其经营范围、收费标准、对外明示及物业管理合同中提供相应的证据。

本案例物业管理公司提供的仅是停车位和停车秩序这种“停车位有偿使用合同关系，这在写有“本大厦停车场只提供车辆的场地使用，不负责车辆的保管请各位车主自行保管！”的停车卡上已经表明，事实上，停车位本身并未造成车辆灭失，车辆的灭失也不是因为停车秩序造成的，所以物业管理公司提供停车服务不是保管合同关系，物业管理公司没有对车辆进出进行检验的义务。如果物业管理公司停车场值班人员发现有人盗窃车辆而不及时制止、告知车主或报警，应是一种重大过失行为，但本案例中并不存在这一事实。所以，物业管理公司不应进行赔偿。

