



晓波物业

晓波物业主办

2012年6月出版 第六期

月刊 6月全新改版，欢迎大家踊跃投稿！

主办：天津市晓波房地产物业管理有限公司

名誉主编：牛小波

主编：耿宝丰

执行编辑美编：张雅静

校对：李莹

通讯地址：天津市河北区正义道波

莹公寓 11-3-202

Tel: 26268118

FAX: 26263328

投稿: xbwy_1998@126.com

企媒搭建沟通平台 聚焦物业热点问题

创新管理模式助推行业发展



提升服务品质 解决物管难点

晓波物业 牛晓波

我们坚持与业主委员会商制度,听取业主会的意见和建议,商议解决物业管理的难点以及业主关心的焦点问题。

晓波物业把提升物业服务品质作为今年的工作重点。正确处理好与开发商的关系的关键是做好前期介入工作,从设计到入住前的成品保护,我们都会根据自己的经验,组织专业人员在不同的工程阶段,提出合理化建议。

同其他行业一样,我们面临的困难还很多,但我们坚信有行业协会的正确引导,有媒体的正确宣传,摆正位置并处理好与各方面的关系,加上物业人的不懈努力,物业管理的前景一定会更好。

天津市晓波房地产物业管理有限公司做为民营企业代表,参加天津市物业协会举办天津市春季物业高峰论坛。充分肯定了晓波物业公司十几年来在物业行业的突出贡献,发展模式及对和谐社会做出的贡献。牛总经理非常重视参加此次高峰论坛会议,十几年来在物业行业拼搏奋斗。企业从小到大,从弱到强,靠的就是一种锲而不舍的精神,前瞻性的远见卓识的观念。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挚诚务实业主至上的服务宗旨。晓波物业公司是没有任何依托的民营企业,在管项目二十多个,管理面积近二百多万平方米,对普通商品房物业服务方面有着丰富的管理经验。在高峰论坛阐述企业的观念,对物业发展提出见解。

精心实施,夯实基础管理



天津市晓波房地产物业管理有限公司在今年上半年有四个新项目办理入住,由于时间紧任务重,公司新入职的员工比较多,对公司的管理模式理解的不透彻,在实际工作中运作的不是那么得心应手,为了和公司的整体形象、物业服务理念能够更好融为一体。使公司在腾飞大发展的大好形势下,顺势而上把握好商机。公司牛总经理十分重视,认为有必要对新开的项目和在管的项目做一些具体的指导和提示,以便在今后的工作中,坚持公司发展方向和公司的整体规划,统一思想,统一认识。

一:注重和开发商的关系

1: 尊重但是不盲目服从,做事要不卑不亢,树立物业的形象,了解物业前期服务合同的情况,特别是现场设施设备配套情况,以及业主入住后确实影响安全或生活方便的,及时向开发单位提出一些可行性的建议,避免不必要的损失和矛盾,取得开发单位的信任和理解,同时也反映物业人员专业知识和协调能力。关系理顺,实际上对双方都有利。

2: 和物业管理有关的公共部位和设施设备的交接验收,一定要按【物业承接查验】文件执行。有特殊情况请示公司,双方协商,三者利益兼顾的原则,具体情况具体分析,把握原则做好原始记录,为企业规避风险和责任。

二:入住后现场的管理

1: 装修阶段

A: 注意拆改和私搭乱盖情况,如有发生要及时制止,并填发整改通知单,情况严重的上报上级有关部门备案,履行物业管理职责,注意为企业规避责任。

B: 加强现场巡视,注意不文明的行为,加强宣传力度。装修垃圾要指定堆放点,清运要及时,确保现场道路通畅。

C: 注意防火防盗工作和设施设备的人为损坏丢失,特别是管道井里的水表,根据公司在管项目的经验反映,一定要引起充分的重视,学习一些好的管理方法。

2: 入住后的管理工作

A: 按照公司的整体安排,所有内业资料执行贯标文本规范填写,注意原始资料的记录和积累。

B: 新业主,新物业,新项目一定要定好位,有一个崭新的面貌出现。全体员工要恪尽职守,各司其职。体现公司整体管理理念,要坚持打好基础。

C: 新项目入住处理的事情繁杂,事无巨细,所以要有耐心,不能急躁,充分利用宣传栏多做一些文字提示和温馨提示,充分体现物业的服务意识和人性化的管理。

三:树立良好的物业形象,打好坚实的基础

每一个新开项目开展物业服务,在业主中的第一印象非常重要。所以我们每一个员工的言谈举止,服务行为和服务意识,都代表企业的形象。当前的物业服务不单纯是传统上,简单的秩序维护,保洁,绿化。而是职业化的管理,精细化的分工,人性化的服务。而这些正越来越成为物业服务的主要内容,日常管理服务工作方面要规范,做好物业管理工作要练好内功,首先加强员工的物业管理政策法规和职业技能培训,加强项目管理服务人员的责任感和主人翁意识。总之,新入住的项目就像是一张白纸,可以画出最美最绚丽的图画,所以物业员工要珍惜这个机会,在公司整体领导下,在项目经理的率领下,要有全局概念。既然选择了物业行业,又有把工作干好的愿望,所以责无旁贷,克服困难打好基础,树立公司的形象。通过项目全体员工的努力,取得业主和相关单位信任理解和支持。只要我们努力付出辛勤,一定会有丰硕的收获,圆满完成公司的各项指标。



共筑、共建、共创和谐

芳水河畔小区为庆祝天津市物业改革发展 20 周年，由物业组织牵头，业主会、居委会参加，2012 年 5 月 28 日起为期一周，举办社区第五届民俗文化节。物业公司领导非常支持，街办事处十分重视，并邀请上级领导和有线电视台参加报道小区的此次活动。使这次活动搞得生动活泼，寓教于乐。使小区广大业主心情愉悦，通过这种形式的活动，提升了小区和谐氛围，提升业主的文化素养和生活质量。通过这个活动带动物业服务工作，提升物业管理的水平。

芳水河畔小区是天津市晓波房地产物业管理有限公司，在管近十年的项目，地处城乡结合部，面积近十万平方米，1000 多户，物业服务四级。可想而知就是这样的小区，如果没有过硬的服务理念，完善服务标准，恪尽职守敬业的物业人是不行的。通过多年辛勤努力，在公司的大力支持下，始终贯彻在搞好物业服务工作的同时，一定要根据【物业服务管理条例】，在社区三位一体相互配合支持，共建和谐社区的服务理念。

一：小区在业主会的大力支持下多年来做了几项实实在在的工作。

1：由于小区的机动车越来越多，停车位远远达不到要求，业主们情绪不稳定，通过业主会授权，并且公示利用小区环境改造增加车位，缓解停车难的情况，业主们非常满意。

2：充分利用占地费收入来维修公共设施设备，特别是今年投入两万多元更新改造小区的监控设备，这一年多来的老大难问题。增加探头，业主们非常高兴。

3：充分利用应急资金的使用，维修道路和房屋外檐脱落等不安全的部位，解决了安全隐患。

二：主动和小区居委会配合，开展社区工作默契，相得益彰。

1：开展社区文化活动，连续举办六届民间才艺展，并且每年十月一日举行国庆节联欢会活动，营造小区和谐气氛，邻里和睦，其乐融融。增进了居委会和物业的关系。

2：会同居委会，业主会，派出所等多个部门，对小区环境综合治理。清理了废旧自行车 60 多辆，并清理了困扰小区的垃圾堆，使整体环境得到改善和提升。

3：会同居委会联系南大桥惠通公司，整理修建小区出入口外的道路，加宽了路面，新建了分道隔离带，提高了小区出入的畅通能力。

在公司的指导下，在物业管理处、居委会、业主会三位一体的努力下，取得了丰硕的成果。2011 年被评为市级绿色社区称号，市级文明社区称号，今年被评为天津市十佳文明社区居委会称号。居委会在今年 6 月份给公司送来对项目物业的表扬信，充分肯定了物业的工作和取得的成绩，公司因势利导上报天津市物业协会。通过物业多年辛勤的努力工作，换来小区的良性发展的形势，小区的业主会，居委会都在支持物业的工作，都在号召业主支持物业工作按时交纳物业费，保证物业的正常运转。只有这样才能达到真正意义上的双赢，只有这样才能三位一体构建和谐小区。



项目风采

感谢信

我是芳馨园小区 1-2-101 的业主，自 2003 年入住以来我感受到小区物业服务管理规范化、具体化、人性化，我对晓波物业公司芳馨园物业管理处的服务是认可的、满意的。

在 2012 年 6 月 14 日夜间 1 点左右，我爱人突然心脏病复发，生命危险，在这种情况下 120 急救中心的车到达芳馨园小区，外面正下着大雨，但当班物管员询问 120 车司机所去的楼号后，引路到达现场协助 120 急救中心的医护人员和家属，把病人搭到 120 急救中心的车上送往医院。而刘俊山、王全才、刘国顺三名物管员全身被雨水淋湿我看在眼里，记在心上，连声说“谢谢”，物管员说“舍己救人”是我们应该做的。虽然我们被雨水淋湿了衣服，但是业主的生命得救了，话虽不多，却反映了晓波物业的员工工作态度和责任心。这天所发生的这件事，也是物管员实际工作的一切缩影。

今天我也借此机会多说几句：平时芳馨园小区的物管员不论是白天还是晚上，经常可以看得到的他们的身影。在小区巡视中如发现电动车、自行车没锁就推到保安室前面，机动车门窗没关的发现后及时通知业主，每当我看到这些我内心是由衷的赞叹！生活在这样小区里心里特别踏实，为我小区有这样工作认真、热情、服务周到、管理全面，特别是在服务中体现出人性化管理的物业人而感到自豪！我再次感谢晓波物业公司芳馨园物业管理处的全体员工！

芳馨园小区 1-2-101 业主
2012 年 6 月 17 日

有求必应、服务业主

我是芳馨园小区 7-6-601 的业主，进入小区十年以来我感受到晓波物业公司芳馨园物业管理处的工作人员，工作兢兢业业、任劳任怨、用心做事，把业主的事当做自己的事去做，工作业绩说明了一切。

借此机会向晓波物业公司领导说说我对物业的感受：物业秩序员史小平身作为一名代班长，对工作认真负责、尽职尽责、服务业主、有求必应。例如：有一天我下班回来很晚了，车位被别的业主车给占用了，可是当我找到物管员史小时，他马上叫当班的同事拿着喇叭去喊占车位的业主并且耐心的给我解释，帮助我解决了车位被占的问题。再有，我平时在网上经常购物，如果家中无人，当快递把物品送到时无论是物业管理人员还是秩序员他们都无条件地接受，并等我回家后去取。史小平以及全体班组的员工无论是炎热的夏天还是冰冷的冬天，他们始终坚守岗位对小区进出的机动车辆换证登记，尤其是晚上出现水电故障及下水道堵塞，他们都能及时帮助解决，确实做到了以业主的需求为职责、以业主的满意为服务目标。

我感到生活在这样和谐的环境里，心中特别踏实，特别是在服务中体现到人性化的为业主服务。在此，我要感谢晓波物业公司芳馨园物业管理处的全体员工！希望晓波物业公司的领导对此员工们给予表扬和奖励！

芳馨园 7-6-601 业主 于永涛
2012. 6. 20

