



晓波物业

晓波物业主办

2012年7月出版 第七期

晓波物业：

正确处理好与各方面的关系 是企业永续发展的前提

总经理 牛小波

今天很高兴参加这次论坛，刚才听了领导讲话和几位专家的发言很受启发。我公司成立于1998年，到现在已经步入第15个年头，是二级资质企业，管理服务项目二十余个，管业面积近二百万平方米。我公司的发展与当今现代物业管理的发展是密不可分的。下面结合我公司的发展谈一下自己的想法。

一、正确处理好社会效益与经济效益的关系

我公司在管项目有5个都在8年以上，而这些项目的服务等级并不高，收费标准也不高，有的项目勉强能够持平，面对这些项目，我们不离不弃的关键就是把社会效益放在首位，通过服务达到业主满意，有的项目通过与业主委员会沟通、协商并通过业主大会同意实现了物业费提价，虽然不多，也是社会效益与经济效益的双赢。

二、正确处理好与业主大会、业主委员会之间的关系

我公司在管项目大部分都成立了业主委员会，我们坚持与业主委员会会商制度，听取业委会的意见和建议，商议解决物业管理的难点以及业主关心的焦点问题，例如：芳水河畔小区落成已经十多年，陆续出现部分退化，而物业费标准只有四毛八，通过与业委会协商，业委会通过征求意见拿出部分机动车泊位费，物业公司出人出力，补种黄杨90株、月季1000株、木槿200株，目前长势良好，得到业主的普遍好评。

三、正确处理好与街道办事处、居委会的关系

街道办事处、居委会是一级政府，我们始终依靠街道办事处、居委会帮助解决一些疑难问题，同时积极协助居委会开展一些活动。例如：芳水河畔小区与居委会共同举办民俗艺术展览已经坚持了几年，今年正在筹备业主法律咨询服务，社区文化活动又有了新的突破。

四、正确处理好前期物业管理与开发商的关系

今年房地产市场不好，我们想的是如何减轻开发商的压力，为此，我公司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关系的关键是做好前期介入工作，从设计开始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。例如：御景华庭项目，我们所提出的建议大部分都被开发商采纳，包括小区出入口设置、水系深度与防渗漏、配套提示系统以及成品保护建议等。

五、严格按照物业服务合同约定，认真履行义务

我公司发展十多年，管理项目的服务等级有一级也



有二级和三级，所提供的服务标准不可能统一，但是，我们坚持的是严格按照服务合同约定，认真履行义务，业主满意度调查也是根据不同的服务标准区分进行，这样，真正做到质价相符。

六、加强企业诚信自律建设，创造良好的发展环境

天津市物业管理发展近二十年，企业1000多家，既有开发商源生的、有国营的也有民营的，既有本市的企业，也有外埠来津企业，因此良莠不齐。2008年天津物业协会就倡导企业诚信自律，建立企业诚信档案，在协会网站增加了曝光台，对企业的健康发展起到了促进作用。我们也深知只有企业严格自律，避免恶性竞争与垄断经营，才能创造良好的物业管理经营环境，才能使行业健康发展和不断壮大。

七、行业要加强与媒体合作，正确引导物业消费

多年来，物业行业的发展与媒体的正确引导密不可分，媒体一方面对物业管理法律法规做了大量的宣传，一方面又对大量的实际案例进行了认真剖析，对物业管理消费理念进行了正确引导，从而增强了物业企业发展的信念。我们希望与媒体能够更深入的合作，有针对性的进行深入探讨，从多方面了解业主的需求，这样才能正确引导物业消费。

中国物业管理改革发展历程刚度过三十年，又迎来天津市物业管理发展二十年，物业管理行业同其他行业一样，面临的困难还很多，但我们坚信有政府主管部门的大力支持、有行业协会的正确引导、有各种媒体的正确宣传，物业企业摆正位置并处理好与各方面的关系，加上物业管理从业人员的不懈努力，物业管理行业的前景一定会更好。

晓波物业公司牛总经理作为民营企业代表，参加天津市物业管理协会举办的天津市春季物业高峰论坛的发言。刊登在【天津物业管理】刊物，公司全体员工深感荣幸和自豪。这也是公司在牛总的带领下，把握住物业行业改革开放的契机，创新务实，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。企业做大做强，成为物业行业中的佼佼者。其中许多见解是破解当前物业服务中普遍存在的难点，这也是企业多年来总结的行之有效经验。所以希望公司所有在管项目，在项目经理的带领下认真学习，运用在实际工作中，对小区的物业服务起到事半功倍的作用，提升项目的管理水平。

通告栏

为庆祝我市物业管理发展二十周年，物业协会举办天津市物业管理行业发展二十周年文艺汇演活动，请各项目结合本公司实际，采用歌舞、乐奏、相声、小品、独唱、合唱、诗朗诵等体现企业文化氛围的节目，每个节目时长不得超过10分钟。

请各项目于8月1日—8月5日报送至公司总部。

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

共建和谐社区结硕果

天津市每日新报在2012年6月26日，一个版面刊登介绍了晓波物业公司在管项目芳水河畔小区被评为天津市十佳文明社区之星的基本情况。记者专题采访了项目经理徐新利，他深有感触的讲：晓波物业公司历来重视文明社

区的建设，注重和业主会的关系。正确处理好这些长足发展必须的。提升物和谐社会，共建和谐社区区处在城乡结合部，又是初开发单位遗留的问题比的大力支持和物业全体员各种困难，尽心尽力为业会和广大业主对晓波物的，已经连续三届业主物业会同业主会，居委艺术节。还有年年国庆和业主的关系，营造小

系和睦相处。多年来会同业主会给小区办了很多好事，实事。充分利用小区占地费对道路，监控系统，公共设施设备，进行更新改造。使小区的环境进一步提升，业主们得到实惠，房屋保值升值。这一切的努力如今换来了小区的良性发展。业主会，居委会带头号召小区舞蹈队，晨练队，歌唱队，民间艺术团等业余组织和各楼栋长动员起来，带头交物业服务费，支持物业工作。树立交费为荣的正气，因为他们感受到有物业服务的益处。

项目经理徐新利说：通过小区的这些活动，物业收费率比去年同期提高了十个百分点。他利用自身多才多艺和亲和力的优势，转化为工作的优势。拉近和业主的关系和距离，他讲：公司把小区交给我们，只有完成公司的指标才是硬道理。通过芳水河畔项目说明，各小区的情况都不同，都存在物业服务中各式各样的问题，每一个物业人都有把小区服务管理好的愿望，只要你塌下心来，发挥自己的优势，利用好社区的各种资源。按照公司的要求，努力学习人家的先进经验，运用在自己的项目中，一定会有收获。所以通过公司中期工作推动会上经验交流，我们一定会有灿烂的明天。

居民都爱葫芦文化 齐聚民心全都靠它 民间艺术一枝花



街办事处，居委会关系，是物业公司业服务品质，构建都是离不开的。小近10年小区，当较多，在物业公司工齐心努力，克服主服务。小区业业公司是满意和认可会续签物业服务合同。会连续举办五届民俗举行联欢活动，增进区和谐气氛，邻里关系



继往开来与时俱进

天津市晓波房地产物业管理有限公司在 2012 年 7 月 12 日利用 1 天时间，在蓟县农家院召开了公司中期工作推动会。一是，各项目经理述职汇报上半年工作及下半年的工作安排。二是，由公司孙副总做公司运营报告。三是，由牛总经理对各项目汇报做点评指出问题所在和解决的办法。最后由总经理做总结报告，会议在紧张，严肃，内涵丰富的一天中，不知不觉的顺利结束了，但是与会同志们的心情久久不能平静，对今年的会议有很多感触。

一是：形式不同，从会场的布置到会议的安排都和以往的形式大为不同，这也充分反映出晓波物业公司高起步，欲腾飞的开始。由劳务型转变为管理型企业，整体提升，引进先进的管理理念。为晋级一级企业，对公司管理层进行整体适应性的培训，参会的人员感到，形式新颖，精神振奋。同时也感到，要紧跟形势提升自己专业知识和管理能力。不然就跟不上企业发展的步伐，就会被淘汰，有压力的同时转变为动力。激发员工的主观能动性。

二是：会议的内容不一样，首先各项目经理述职汇报上半年的工作，公司下发了汇报提纲，各项目根据自己管理的项目情况，结合物业服务的主要内容，设施设备运行养管情况，具体到物业费收缴率等情况，存在问题的结点，以及下半年对自己的项目存在这些问题的解决方法，这些项目经理都得用数字来说话，这也就是反映每一个项目经理，必须对小区了解和亲力亲为的体现。对小区了如指掌汇报的内容丰富，条理清楚。所以各项目经理都精心准备。

三是：会议的形式不同，不单纯只是汇报，而且在每个项目经理汇报后，公司总经理点评，指出成绩和存在的问题和需要解决的问题。起到画龙点睛的作用，并且聘请资深的王律师现场对物业服务方面法律法规，矛盾纠纷，企业如何正确规避风险，现场解疑答惑，针对性的解答，大家深感这种形式很实用，记忆比较深刻，同时缩短会议时间，提高工作效率。

四是：公司孙副总做的公司运营报告形式新颖，内涵丰富，利用投影仪，有图有文，立体展示，形象生动，一目了然。比较直观反映出公司的发展过程，发展速度，对公司所有在管项目，从品质检查，服务质量，设施设备的使用管理情况，员工从作业层，到管理层，年龄，知识结构，都用数字结构图清晰反映出来，这也充分体现，公司牛总经理前瞻性引进高端人才，提升公司现代化的管理理念。用数字来表述，能够很直观的反映工作中情况，便于掌握信息，及时调整工作重点，补充薄弱环节，给公司领导提供可靠信息。

最后牛总经理做工作总结，首先，肯定会议形式新颖，意义深远，是一次相互学习交流的机会，了解公司的发展方向，适应公司发展的需要。二是，号召公司项目经理，向韩宗敏，李善英二位项目经理学习，学习恪尽职守的敬业精神，亲力亲为的工作态度，善于管理，精益管理，带领团队攻坚克难的领导意识。三是，合理利用好应急资金的使用，确确实实为小区办实事、好事，让业主感到物业公司有作为，提高满意度。四是，各项目经理要对公司要求的【小凳子】【红袖章】的管理，提高认识，端正态度，严格要求，不折不扣的执行。公司也要出台严格的处罚措施。四是，坚定不移贯彻公司会议精神，做到政令畅通。五是，加强对外包单位的管理工作，指导监督做好员工培训，使双方合作关系能健康，高效，稳定的发展。牛总经理对公司下半年提出几点安排：

- 1；继续贯彻执行公司加强内部管理，提升服务品质的工作方针。公司继续加大品质检查力度落实奖惩制度。
- 2；加强物业法律法规知识的培训，组织几次系统的培训。
- 3；对项目经理，管理员，组织专业知识，技能培训考核，并存档。年底纳入考核指标。
- 4；健全公司管理架构满足管理与服务的职能。
- 5；变被动服务为主动服务，提高收费率。

晓波物业公司中期工作会议圆满结束，大家满怀信心，带着收获、感想和责任，回到自己的工作岗位，去实现和贯彻执行公司的会议精神，努力完成各项指标，我们相信只要脚踏实地，认真努力，亲力亲为，在公司大力支持配合下，全体员工共同努力，一定会迎来公司大发展的明天。



高空坠物砸坏汽车 物业公司能否免责

【案情回放】

2008 年 5 月 29 日，车主王某将其小轿车停放于 A 大厦停车场，后发现车被高空坠物砸坏车头盖板。徐某找到该大厦管理处的秩序维护员，秩序维护员称其为邻近正在施工的 B 大厦坠落的瓷片所砸，并带徐某查看现场。现场为 B 大厦外墙正在拆卸脚手架和防护网，不时有坠物降落，车身上布满灰尘，车旁有瓷片等建筑垃圾，车头盖板上明显的锐物砸痕。随后赶来的物业管理处工作人员对现场进行了多角度拍照，并将瓷片包装好交给徐某。徐某修车后就修理费用与 B 大厦施工单位交涉未果，遂将 B 大厦的建筑单位某房地产公司和 A 大厦停车场的管理单位某物业管理公司告上法庭，要求两被告连带赔偿其修车费 1000 元。

原告徐某起诉的主要理由是，B 大厦在拆除脚手架和防护网时设置的遮盖物过小，不足以防止损害的发生，应负赔偿责任；而 A 大厦物业管理公司未对其所停车辆妥善看护，也应承担连带赔偿责任。

被告一某房地产公司答辩称，原告的损失应找施工单位赔偿，作为建筑单位，我方早就要求施工单位严格遵守相关施工规则，做好安全防范工作。原告停车时清楚现场有建筑垃圾而仍停车，其意图值得揣测。

被告二某物业管理公司向法庭提交了现场照片，辩称损害结果的发生与自己无关，在停车场管理方面没有过错。



【法院审判】

人民法院审理认为，建筑物以及建筑物上的搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害的，它的所有人或者管理人应当承担民事责任。原告停车一发现被砸一交涉，综合事实，参考现场照片，可认定原告车辆的损害是 B 大厦的所有人，应对损害负民事责任。被告二某物业管理公司不是建筑物的所有人或管理人，不须承担责任。最后，法院判决被告一某房地产公司赔偿原告徐某修车费 1000 元，驳回原告对被告二某物业管理公司的起诉。