



晓波物业

晓波物业主办

2012年8月出版 第八期

服务未来

是一种态度的气势
IS AN ATTITUDE OF MOMENTUM



认清形势未雨绸缪

公司牛总经理通过多年的在市场中拼搏，特别庆祝中国物业行业改革发展 30 周年之即。纵观当前国内国外经济发展形势的大气候的影响下，提出前瞻性的见解。企业要想长足发展，必须要未雨绸缪。对形势预判性，对企业发展形势有一个合适的定位。让企业员工明白与企业同心同德，促增长，谋发展。

一：认清形势要有危机感，对当前的整体经济形势不容乐观，从目前国家对房地产行业的经济调控势必对物业市场有影响，所以我们要清醒的认识，到珍惜自己的岗位，努力增加知识技能储备，不要好高骛远，干一行，爱一行，才能适应社会发展的需要。

二：提高现有在管项目服务质量，实现提升项目形象，优化资源，节约成本，开源节流，降低能耗。为业主提供更多增值服务，增收节支并重，确保项目生存并健康发展下去。降低当前成本上涨带来的压力，确保物业市场占有率。

三：进一步提高基础服务质量，做到标准化，制度化，规范化，精细化。严格外包单位管理工作，增强服务意识。保持实力，练好内功蓄势待发。引进企业竞争机制，调动员工积极性。推行能者上，庸者下精兵简政。培养一只过得硬调动的管理队伍。

四：作为企业生存是靠经济效益来维系的，通过我们的努力提高品质服务，尽心尽力为业主服务，提高收费率才是硬道理。做到双赢，员工才能稳步增加收入。

通过公司全体员工励精图治，和衷共济，砥砺前行。没有克服不了的困难，人心齐泰山移，同甘共苦，一定会迎来大发展时机。



通告栏

欢迎各项目踊跃投稿

投稿：

xbwy_1998@126.com

专项检查常抓不懈

为进一步规范物业服务行业行为，提升物业服务水平，营造自然和谐的社区环境。使物业服务更加规范化，制度化，标准化，精细化。天津市晓波房地产物业管理公司落实市局关于物业服务的专项检查工作，公司认真组织落实责任到人，确保专项检查工作取得实实在在的效果。制定方案，搞好培训，自查自纠，分步骤落实专项检查工作方案。公司牛总经理亲自布置检查落实情况，不能存在侥幸心理，迎检工作不是目的，是通过检查对物业企业全方位的提升。公司所有在管项目都十分重视，按照上级文件精神认真检查落实。通过全体员工辛勤努力，一丝不苟，逐条逐项整改。使小区环境整体得到提升，小区广大业主都看在眼里，满意度得到提高。设施设备完好率得到保障，安全系数提高了。市局专项检查组检查我公司水映兰庭和荣庆园二个项目，公司牛总经理和孙副总经理亲自全过程陪同，并且组织座谈会，虚心听取领导专家们讲评。检查组对这二个项目的迎检工作非常满意，并对晓波物业公司这么多年来做为民营企业在物业行业注重服务品质和设施设备的管理，带头搞设施设备开放日得到首肯。牛总经理非常重视，结合市局在 8 月 8 日召开物业工作中期推动会，王若副局长提出对专项检查工作要继续，要回头看，对整改仍达不到要求给与曝光，并且采取一系列的处罚。公司视信誉比生命还重要，因势利导提出对公司所有在管项目，对此项工作要常抓不懈，坚持下去。对公司上等级，上水平，创品牌。全面提升服务质量起到事半功倍的作用，所以我们要提高认识不折不扣贯彻执行。



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

欢声笑语排练忙

为了庆祝天津市物业改革发展 20 周年活动，天津市晓波房地产物业管理公司，落实市局指示精神积极参与。公司芳水河畔家园和芳馨园小区两个项目都是近 10 年的小区，多年来在公司的大力支持下，在小区物业全体员工共同努力下，认真搞好物业服务的同时和居委会，业主会关系融洽，社区活动搞得有声有色，生动活泼，多次受到上级领导部门表彰。多次在报纸上刊登介绍经验，这次活动物业公司在街办事处，居委会，业主会的大力支持和配合下顺利开展。参加演出的人员都是 50 多岁以上大姐大妈们，她们在这酷暑炎热的天气下排练。人人汗流浹背，还在认真真真，一丝不苟的练习，她们的这种精神非常感人。小区物业，居委会，业主会他们发挥调动广大业主的积极参与的精神，集思广益发挥业主们的专长。小区业主们也的确感受到物业服务带来的变化，体会到物业员工为建设和谐社区付出的辛苦。所以大家满怀激情的把他唱出来，表达出来。公司牛总经理非常重视，大力支持，投入大量人力物力。从节目内容审定，服装，录音场地，前期彩排到后期制作，刻盘，都做了具体指示和安排。要拿出来精品来，抒发物业情怀。并在 8 月 21 日上午亲自到现场观看彩排，场面十分热烈欢快。居委会，业主会的领导都在现场。小区业主们，大人孩子欢天喜地就像过节一样其乐融融。这次活动最大的亮点是小区居委会，业主会，组织发挥业主们的艺术专长，调动其积极性，从作词，作曲，舞蹈编排设计。都充分体现了物业服务内容的精髓，抒发出广大业主们的心声，通俗易懂，朗朗上口，特别平民化。体现出和谐社区精神面貌，营造安居乐业的氛围。



修理前



修理后

修旧利废 争创效益 服务业主

芳馨园小区从业主入住至今已近十来年，各项公共设施已基本陈旧老化和严重损坏。虽然经过长期不断的维修，但有些设施已超过了使用年限，并且给业主使用带来不便和安全隐患。

为了使这些设施能够重新发挥作用，给物业公司 and 业主节省资金，管理处的人员群策群力，反复研究维修方案，想方设法解决一些难题。尤其是小花园的休闲座椅，业主们在小花园休闲娱乐时很需要坐下来休息。由于座椅在长期使用中，已有破损，其材质又是铸铁材料制成，维修起来非常困难。但是，我们的维修师傅们面对困难没有退缩，而是寻师访友，商讨解决的方案，经过不懈的努力，最后制定出了维修方案。经询问如果买了一个新的同样的铸铁座椅需千元左右，可是按我们的维修方案实施，只需百元左右。小花园有 5 个座椅需更换，这样我们为物业公司 and 业主节省资金 4500 多元钱。我们管理处的师傅们冒着酷暑，经常干的大汗淋漓，但从没有怨言，最后将 5 个座椅修理的完好无损，非常的漂亮，与新的无异。

当这些座椅重新安装到小花园上，业主们又能坐在上面休闲娱乐时，他们称赞我们物业的师傅们真是技术精湛，物业公司及时为他们提供了方便，排除了安全隐患。

面对业主们的赞誉，我们管理处的人员心里有说不出的高兴和自豪。我们不仅为物业公司 and 业主节省了资金，更重要的是我们为业主们的休闲娱乐生活提供了安全舒适的条件。我们相信业主的需求就是我们物业管理工作的追求，服务于业主是我们工作的唯一宗旨。

表扬信

芳水河畔物业全体员工：

本人是芳水河畔的社区民警张文斌，感谢多年来对社区内治安工作的支持。自从本人 2009 年担任芳水河畔社区民警一职以来，芳水河畔社区内晓波物业公司一直积极配合社区内的各项治安工作，营造了良好的社区环境，创建了和谐的平安社区。

2012 年 5 月间，一居民不慎将电动车电瓶丢失，社区物业积极配合公安部门查找线索，提供有价值的线索，最终找到该丢失电瓶。对于社区内的无主自行车肆意占用消防通道一事，社区居民反映强烈，社区内物业主动牵头，配合居委会，管辖派出所积极清理，解决社区内的消防隐患。在技防设施上，物业徐经理积极协调，筹措资金，改造了社区内的监控探头，给居民平安出行创造了良好的环境。社区保安兢兢业业，24 小时在岗服务，无论严寒酷暑，从未停止；等等，这一切工作都得益于物业全体员工的努力，得益于物业有一个认真负责的领导班子，在此，我代表芳水河畔社区管辖派出所对物业的工作表示感谢。

希望晓波物业公司今后再接再厉，与辖区上杭路派出所共同努力，创建和谐、文明、平安的芳水河畔社区。

2012 年 8 月 20 日



案例分析 某小区夜间失火消防栓没水 物业公司担部分责任

新居夜间失火，居住屋内的租户发现火情后急忙扑救，但由于楼道内消防栓不出水，延误了最佳扑救时机，导致损失扩大。事发后，房屋主人将小区物业公司告上法院，提出索赔诉求。

2011 年 4 月 19 日清晨 5 点左右，某小区一住户家中起火，住在屋里的租户发现火情后，立即灭火，然而楼道消防栓没水，以致火势扩大。

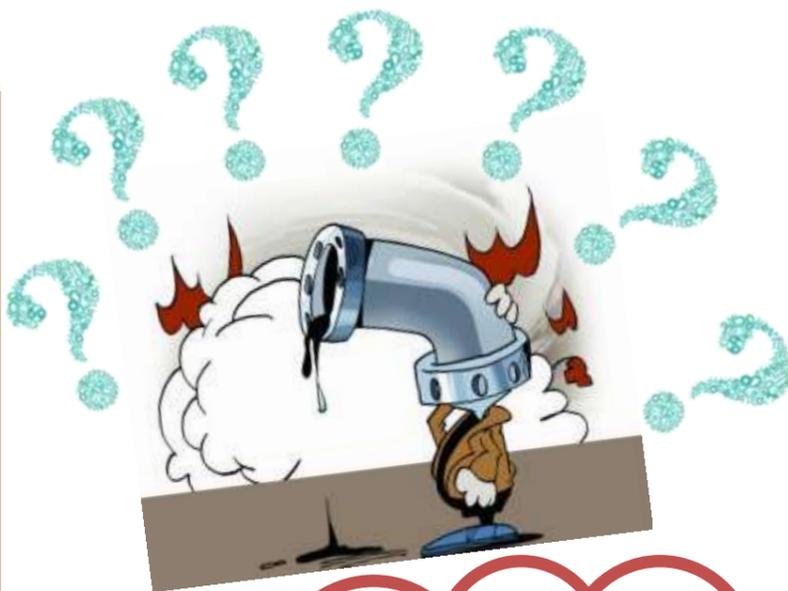
报警后，尽管物业公司和消防及时赶到现场，但仍因消防栓没水拖延了扑救时间。火灾烧毁了房屋内的大部分家具、家电等物品，并致室内新装潢毁于一旦。事后，消防部门对火灾成因作出了认定，结论为“居住人员……未采用有效措施控制火势及消防栓系统故障……”

事发后，业主将小区物业公司告上法庭，要求被告物业公司赔偿财物损失 58.34 万元及其它损失 6.45 万元。原告称，其与被告物业公司签订了物业服务合同，合同中明确约定“各类消防措施完好、有效，消防水泵供水率达 100%，其他消防设备实施完好率 98% 以上”，而事发时消防栓却没水，被告的不作为导致原告损失扩大，应承担赔偿责任。

案件审理中，原告、被告对火灾责任及赔偿额度存有争议，法庭调解失败。法院在前期质证、庭审，已掌握案件事实的基础上，对案件作出一审宣判。

法院认为：原告损失经评估机构评估后，认定火灾财物损失的市场价值为 23.83 万元，租金损失按每月 3500 元计算，6 个月为 2.1 万元，两者相加总损失为 25.93 万元。根据消防部门的现场勘验材料及火灾事故认定书，居住人疏忽大意是火灾损失发生的主要原因；被告物业公司未按照物业服务合同保证消防栓供水，导致火情扩大，因被告未建立完善的消防组织，导致未能有效、及时地扑灭火灾，故被告的不作为行为是火灾损失发生的次要原因。依据本案案情，法院酌定被告方承担 30% 的赔偿责任。

法院判决被告物业公司赔偿原告损失 77812 元。一审宣判后双方均未上诉，判决发生法律效力。



小常识

高层住宅消防工作至关重要。要消防报警控制柜报警如何管理：

- 1: 凡是报警立即到现场查看是否业主装修烟感报警器灰尘太多失去作用
- 2: 是不是装修把烟感报警器线路破坏了
- 3: 日常维护保养要按手册上要求去做
- 4: 主机报警短路要及时和维保单位及时联系及时修理如长时间不修将不好查找毛病