

北京华远卫士报

2017年4月10日 星期一 第4期 总第64期

HUAYUANWEISHIBAOANBAO 北京华远卫士保安公司主办 每月10日出版 本期4版

开展党课教育培训



近日，公司党支部组织入党积极分子开展党课教育培训。这是继“两学一做”教育活动开展以来公司针对入党积极分子所进行的一次党的基本知识、基本理论培训，党课培训内容始终围绕党章总纲和党员的权利义务等章节内容，着重从党的性质、任务、宗旨、奋斗目标等方面进行讲解讨论，旨在使积极分子掌握和了解这些党的基本知识，在实际行动中增加和提高为党的事业努力奋斗的自觉性。

参加党课培训的积极分子表示：一定要认真学习领会党章的基本要求，深入学习掌握党的基本知识、党的基本理论、争取早日成为学习型、知识型的共产党员。

(党工团宣)

“军桥杯”第二届保安服务行业五人制足球比赛圆满落幕



为进一步增强保安服务公司文化体育和凝聚力建设，丰富保安员业余文化生活，2017年4月11日至4月14日北京市总工会、保安协会、治安支队行业工会，在北京工人体育场举办的2017年首度职工系列体育活动之“军桥杯”第二届保安员五人制足球比赛，本届比赛第一次采取分组级、升降级赛制，经过四天激烈的比拼已落下帷幕，此次比赛华远卫士足球队经过紧张刺激的比拼后最终荣获冠军。

此次比赛在北京市总工会和市体育局的大力支持，北京职工体育服务中心的全力保障，有几十家保安公司，组成的40支足球队代表队，500余名运动员积极参加。

比赛中，各球队秉承“友谊第一，比赛第二”的宗旨，踢出风格、踢出水平、踢出激情、踢出强大的凝聚力，每一个动作都富有创造性和艺术性，引起现场观众一阵阵欢呼与喝彩。我华远卫士足球队队员们各个英姿英发，在场上你争我夺，动作潇洒，帅气利落，与对方争夺异常激烈，比赛进行的如火如荼，队员们情绪高涨，观众亦激情四射，每一个球都牵动的现场观众的心。

此次比赛圆满落幕，既为保安行业提供了一个交流的平台，也丰富了保安队的文化生活，培养了大家的荣誉感，增进了与各球队的友谊，展现了华远卫士团结、和谐、勇于拼搏的精神风貌。

(党工团办公室供稿)



本期导读

新闻综合	2版
培训心得	3版
保安风采	4版



扫描关注北京华远卫士保安公司
本报官方网站: www.bjhuayuan.cn

内部资料 注意保存

齐心协力——拔河比赛



为提升保安队伍的凝聚力，增减保安员的合作意识，北京市保安服务行业工会联合会于北京市总工会和北京市体育局的大力支持下于2017年3月28日在北京体育馆举办“第一届北京市保安服务行业拔河比赛”。北京市保安行业70支代表队、约1000名运动员报名参加了比赛。

本次比赛以男女混合组（600公斤）方式比赛。我公司由工会主席徐信生带队并担任为教练，李航、

李巍、秦保平、张巧玲、弯真真等男女混合11人参赛。参赛选手都显示出最强的比赛阵容，齐心协力，勇争第一。当比赛的哨声响起，华远卫士的队员们口中一起高呼着“一二，一二”，双手紧握长绳，憋足了劲拼命往后拉，公司啦啦队也在队伍旁边助阵加油，号子声、呐喊声，此起彼伏，飘荡在上空。每一个来回都牵动着场上场下的心，气氛既紧张又激烈。现场观看比赛的保安员也禁

不住为参赛队员摇旗呐喊，加油助威，赛场不时响起此起彼伏的掌声和欢呼声。

这是一场展示团队力量的比赛，也是一场展现华远人热情风貌和饱满精神的比赛，更是一场保安行业内相互交流、增进团结、宣扬正能量的比赛，在激发了大家拼搏热情的同时，更为保安行业的蓬勃发展增添了一道亮丽的风景线。

办公室供稿



中国—圣多美和普林西比投资推介会议

4月14日，中国—圣多美和普林西比投资推介会在钓鱼台国宾馆举行，推荐会由中国贸促会主办，中国国际商会秘书长于健龙主持，出席此次推介会的有各行各业的同仁，我公司做为首家安保企业参加此次推介会。

上午10点中国贸促会会长姜增伟致欢迎词，会议中，姜增伟表示，中国贸促会将采取积极措施，为促进双方企业交流和贸易投资提供更多的机会。

圣普总理特罗瓦达出席推荐会并致辞，中国贸促会与圣多美和普林西比贸易投资促进局签署合作协议。

办公室供稿



华远卫士贵州毕节物业分公司集中培训报道

2017年3月21日至2017年3月29日集团公司培训部经理逯强前往贵州华远卫士物业管理有限公司进行为期9天的专业培训。

参加此次培训的学员都是毕节分公司各个管理处的一线员工，他们平时工作繁忙，培训的时间和机会较少，能参加总部组织的集中培训倍加珍惜。此次培训课程安排两大类：管理层专业培训和操作层专业培训。公共课程为：企业简介、职业操守、服务礼仪、职业道德等内容；管理层课程还包括：沟通技巧、优秀员工的培训计划、心理压力与情绪管理、公共安全与突发事件应急处理等内容；操作层课件包括：客户服务工作流程、工程服务工作流程、保安服务工作流程、保洁服务工作流程等内容。

通过培训让广大基层员工对服务业主，奉献青春有了更深层次的认识，同时也发现自身在服务工作的不足和对专业物业服务知识的渴望，培训达到了预期的目的，让大家受益匪浅，员工一致反映良好。

华远卫士培训部供稿



培训心得体会

感谢公司给予我参加2017年贵州省华远卫士物业专业能力培训的机会，使我从中受益匪浅，让我更深入的理解物业管理的含义。主要从几个方面的感受非常深刻：

第一，礼节礼貌及处理事情说话方式。礼节礼貌是我们日常生活中最常用到的，比如我们每天逛街遇到熟人都会打招呼，寒暄一翻才会离开。那么我们做物业也是一样，把业主当作我们的亲人一样对待，时间久了是不是就成为熟人了，我们的物业费还怕收不到？所以我们每天都要主动给业主打招呼，进一步增强友

谊，把业主的事当作自己家的事来做。

第二，和上下级的沟通技巧。在逯老师带来的视频授课中主要教会我们如何处理好上下级之间的沟通关系，具体给我印象最深刻的是：这是我们管理者必须要做的事情，上级给我们安排一件事情时，由谁负责此事，完成时间，地点，具体内容，此事的目标，方法和程序，这是我们管理者的最基本求。用一句简单的话来说就是：我们落实了上级安排的事情了，完成程度我们都要及时给予回复。只有不断的和上级沟通了我们才能更好的更出色的完成任

务。

今后的发展目标：我会牢记老师的教会，不断努力提高自己的沟通能力，加强与上级之间的沟通，认真完成上级安排的任务，并及时把完成情况反馈给上级，以便及时做出事件处理方案。

以上是我对此次培训学习的心得体会，如有不足之处望领导批评指出，我会虚心接受并改正。

毕节物业分公司王怀勇供稿

专业技能培训心得体会

通过这次的专业技能培训，使我受益匪浅。在逯老师的细心讲解和视频课程的解说，让我们掌握很多方面管理的精髓，使我丰富了关于管理的各项专业知识，并感觉到做为一名合格的管理人员要付出很多，要懂得怎样有效的与人沟通，对自身的各项要求也要不断的提高。

工作中领导安排的工作基本都能完成，日常工作中与业主也能沟通，唯一就怕与领导沟通，见到领导就开不了口不知道怎么说。通过这次培训，让我清楚了解到沟通协作的重要性，知道怎样通过与人沟通来解决很多实际问题；如何与业主、与领导、部门与部门之间沟通协作等相关知识和技巧，共同做好管理工作；如何有效处理与业主、与员工之间的关系。

通过接受专业的培训使我深深的意识到，作为一名物业管理人员要承担管理、技术、保安、保洁、绿化等工作，是连接业主与物业服务企业的纽带，一定要按照公司的各项指标和要求，实现合理化的经济效益，以服务质量至上，做到分分秒秒印证，点点滴滴做起，永远让您满意。保障业主能在舒适安全的环境中居住、生活。

第一：做为物业管理人员必须要熟悉自己的岗位职责和管辖区基本情况，要具有较强的物业

管理知识和责任心，掌握沟通技巧和法律知识，要明确目标、清楚任务，进行合理的分工和科学的管理。

第二：做为物业管理人员既要与业主和房开商打交道，也要与社会各种人群来往。因此，物业管理人员必须具备很好的社会活动能力、协调能力和沟通能力，做一名优秀的物业管理人。

第三：一名合格的物业管理人眼光一定要敏锐，对物业问题要有洞察力，对小区物业发展态势要了如指掌，及时发现情况，化解矛盾解决问题，对物业工作一定要有一定的前瞻性和预测性，把一切矛盾操控在自己手中，妥善快速处置。

第四：做为一名物业管理人，不但自身精明强干工作出色，重要的是带领团队共同积极完成管理处的各项工作，另外还需要有一颗感恩宽容的心，对下属员工要关心体贴，使员工能够热情周到服务于业主，使业主能对物业服务企业工作予以肯定和大力支持。

第五：作为物业管理人，既要考虑企业的生存，也要讲质量的诚信服务，还要追求最大的经济效益。

因此，必须加强对人，财，物的管理，提高服务质量，降低企业投入成本最终使我们的企业



能实现利益的最大化，使我们的业主能达到100%的满意。

通过这次学习逯老师的讲解，结合我小区的实际情况，存在了许多问题与差距，所以，我们要从实际工作出发，找出差距，哪些是没做到的，找出原因为什么没有做到，怎样才能做得更好，物业看似简单，但实际上还有很长的路要走。我们要经常学习相关知识，积累些经验，以实际出发，提升个人管理能力，在以后的服务中更好的工作。

美欣明珠项目吴建英供稿

培训后的心得体会



我非常感谢此次公司给我提供了这次培训学习的机会，感谢逯老师不远千里来给我们培训相关的物业知识。我作为一个新的物业人员，因为经验不足，这次能有一个充实自己能力和学习的机会我很珍惜，心情非常激动。

在培训的过程中，让我认识到物业管理人员在小区有多么重要，肩上有这么大的担子，要有多大的责任心。

作为一个客服人员，要做到：

- 1、规范地站立做好礼仪礼节礼貌，用好礼貌用语。
- 2、上门拜访业主
- 3、为业主与提供服务
- 4、要详细的登记客户的请修与报修工作
- 5、做好回访工作
- 6、委托代办等

让我了解到保安的岗位可以分为：

- 1、大堂岗
- 2、巡逻岗
- 3、车场岗

同时我也了解到工程技工的日常工作：

- 1、上门维修
- 2、假如上门服务业主不在家的情况应该在门上留下一张便条
- 3、看到有危险的地方要做出提示作为保洁员与园艺工：
 - 1、我们要做到微笑的业主打招呼
 - 2、看见有业主在的时候，应该停止手上的工作让业主先走
 - 3、假如拖好地以后要放好提示牌

我们在工作中要注重仪表，仪态和其它的行为规范。要使用文明用语。

自从听了余世维老师的课以后，我知道人与人之间沟通不是一种本能，而是一种动力，是后天训练出来的。如果人一生要成功，就要多说话，多沟通。

- 1、沟通的目的就是要保持信息的流通
- 2、沟通的基本问题就是一个人的心态
- 3、沟通的原理是关心
- 4、沟通的基本要求是主动

在学习过程中我印象最深的是攻心术，也能学以致用，在我们培训以后，我遇到多位业主到前台来反映家里的烟道处渗水，我们请房开的师傅和我们工程部的师傅前去鉴定是什么原因导致烟道渗水的情况？结果是因为楼顶的有一户业主私自从楼顶的位置把烟道给改动了。改动的地方没有做防水。在这之前我们给业主已经下了整改

通知书，和业主已经多次沟通过，但是业主无动于衷。

后来我学了这个攻心术，我又给业主打电话，是这样说的：您好！李姐，我是水韵天颐物业武孔红，请问现在有空吗？我想跟您沟通一件事。我很纠结，不说吧会影响到大家的关系，说了你可能会不舒服，不知道要不要说。她电话那头微笑着说：什么事？

我在电话这头说：有十几个业主到前台反映家里烟道处渗水，我们请相关的人员已经现场看过了，我也到现场看过了。我猜测可能您家当时改烟道的时候，没有在烟道处做防水。我感觉应该是没有做防水，才会出现烟道处渗水，影响到这栋户型的业主。因此，我认为有必要跟你确认一下。这是电话那头的李姐开始说：哦哦！当时的时候我不在现场，我去问一下做防水的师傅，如果没有做防水，那我会安排师傅把防水给做好。不好意思，给你们工作上带去了不便。我微笑着说：李姐，那麻烦你了，让您操心了。谢谢您给我这么长的时间说这件事情。耽误了您宝贵的时间，打扰了。再见！

我学了攻心术以后，我觉得心里特别有底气。以前这个李姐可是这个小区的刁钻业主，这次能这样客气的等我把话说完，而且还这么顺畅。过了两天我在到现场去看，把烟道改的位置恢复了，防水也做好了。

通过这次培训以后我很自豪，丰富了物业知识，心里有底气。不会像以前说话不会委婉。我希望多参加这样的培训，提升自己的能力。

水韵天颐武孔红供稿



建示范性小区 树物业行标榜

3月27日，市人大常委会副主任王炳荣赴我司在管的美欣明珠项目督查“一气三表”专项整治工作。市人大常委会副主任胡卫国、副区长周祖华及市、区相关部门负责人等领导陪同，项目经理吴建豪同志接待并认真介绍我司项目情况。

王炳荣主任来到小区内，详细询问瓶装液化石油气的质量、安全、计量是否符合要求，民用水表、电表、燃气表是否经法定计量检定机构首次强制检定合格，并对住户家中的“一气三表”进行了全面细致的检查。王主任强调，民生要求重于天，民生利益无小事，“一气三表”是与每一个城乡居民生活息息相关的日常供给品，也是政府工作的出发点和落脚点，你们物业公司是在一线工作者，是最能协助政府部门监管这项工作的部门，要务必加强监管工作，保障居民“一气三表”的安全、准确、可靠，更好的改善居民供给，提升居民的获得感与幸福感。

此次调查奠定了我司在管项目在物业行业的高水准。无微不至的员工工作态度，受到市人大常委会王主任等领导的夸奖和认可，一再表扬我小区安全防范工作上落实到位，安全知识深入到各居民用户的职业风气。在3月28日的调查总结会上，美欣明珠项目被调查组评定为“毕节市一气三表示范小区”。

毕节分公司供稿

游香山

久有登山愿
前日到香山
满怀激动前往
唯恐忘回返
望山顶路漫漫
谈笑间山顶到
美景尽情看
稍息下山来
向西行
转道弯
碧云寺
中山遗像
观瞻后直奔东南
双清别墅院
睹主席遗物
艰苦又朴素
想建国艰难
思危方居安

景阳写字楼项目
李卫国供稿

2016年12月30日是值得庆祝的日子，我们公司成功接下景阳写字楼项目。景阳写字楼位于石景山区，全楼共17层，有大小公司百余家。

我们刚到景阳写字楼之初，面对陌生的环境和一百多家商户单位，周围没有更多的停车场。而且有临近春节，人员短缺等各种困难，我们没有选择，不等不靠勇往直前！特别是春节前后的半个月的日日夜夜，只有我和何军同志。虽然只有我们两个人，工作也没有出现一点闪失。特别是何军同志，不辞劳苦、任劳任怨，平均每天只有几个小时的休息时间也毫无怨言，疏导车辆、来人登记、劝离占道停车等繁琐的工作。就这样，我们一路走来坚持到春节以后。由于我们半月有余的不懈努力，圆满的完成春节期间的的安保工作，甲方领导也对于我们的工作给予肯定和赞赏。

春节过后2月初，老兵李艳昌和张国伟两位同志来到我项目，终于让我

们紧张的心情得到一点放松。

3月8日由于临时停车场的场地被公交公司征用，我景阳写字楼停车本来就紧张，这下更是雪上加霜。但是，这丝毫没有吓倒我华远卫士年轻的保安队员们！他们不怕困难、迎难而上，有时还有一些商户的不理解和谩骂，仍然坚持在自己的岗位上，用他们的微笑和智慧面对着每一家商户的员工，默默无闻，一如既往地重复着每一项工作。甲方领导看在眼里暖在心里，每次听到他们夸奖咱们华远卫士的保安兄弟时，我心里由衷地感到高兴。

清明节到了，各家商户的员工都放假了。我们的弟兄们紧张的心情还没来得及放松一下，甲方领导交给我们一项工作，利用节假日期间车辆少，要我们划车位，节后好规范停车。等车位划好了，节日也结束了，我们的保安弟兄们有开始了紧张有序的工作。

这就是我们华远卫士的保安兄弟



们，当客户单位需要时召之即来，挥之即去，在平凡的岗位上默默地奉献着自己的青春。为我们华远卫士增光添彩！这就是我们华远卫士的保安弟兄们，他们应该是值得我们学习的榜样，是最可爱的人！

景阳写字楼项目李卫国供稿

人间自有真情在

“人间自有真情在”，华远卫士给了我温暖，帮我度过了最困难的时刻。

2016年12月21日早上我母亲因癫痫病发作不慎将双手、脸部被火炉烧伤，得知此消息后我急忙赶回家带母亲前往医院治疗，经医生坚定，右手6%面积为深II°烧伤，左手为4%面积浅II°烧伤，脸部2%面积为浅I°烧伤，医生建议住院治疗，在住院期间（29天）共花费治疗及医药费14990元整。

就在我交付第三次的住院押金时，我在华远卫士微信群里看到了华远卫士工会的领导及同事们为我进行了募捐，下午，工会主席徐主席把捐

的款转到了我的账户（共计8100元），当时感动的眼泪顺着脸颊落下，因为在我最困难的时刻是华远卫士工会的领导和同事们帮助了我，让我和我母亲度过了难关。同时，也让我感到了华远卫士的温暖，感到了社会的温暖。

感谢华远卫士，感谢领导和同事们对我母亲的关心。2017年1月19日，我母亲不负众望，烧伤创面完全愈合并顺利出院，这要感谢华远卫士，感谢华远卫士领导及同事们，感谢你们的帮助，是你们的帮助我母亲创面才完全愈合，是你们的帮助解决了我母亲的治疗医药费用。

华远卫士对我的恩情终身难忘，2014年底我

父亲过世是华远卫士帮助了我，2016年底母亲的烧伤，华远卫士再次的帮助了我，前后两次的帮助让我知道了什么是爱，什么是温暖。

最后，我对华远卫士，华远卫士的领导、同事们表示衷心的感谢，谢谢你们！

人间自有真情在，
华远卫士有真爱。
雪中送炭送温暖，
大爱无疆在华远。

业务部刘长城供稿