

# 共同战“疫” 看这家房企如何用好服务传递温暖赢得人心

2020年初,新冠肺炎肆虐期间,千家万户被“宅居”在家,社区成为疫情攻坚战中的基础单元,而物业作为其中重要的第一道防线,一时间也被置于“C位”,在大众眼中的存在感达到了最高点,同时,物业服务成为了各大房企品牌实力的“试金石”,上演了一场精彩的PK战。

如今,春意初盛,繁花渐开,随着企业复工复产,国内这场轰轰烈烈的战“疫”行动,诠释了基层社区的疫情防控,织牢织密群防群治网,是阻断疫情蔓延扩散的重中之重。是时候让我们静下心来,好好总结思考一番,怎样的物业服务堪称标准典范?以后面对这样的突发事件,我们又该如何应对?在本次疫情中表现出色的康桥物业,也许能给我们不少的启示。



## 武汉抗疫一线 他是康桥物业人 也是城市志愿者

2020年新春之际,结束了一年的奔波辛劳,康桥物业员工朱振,这位在外漂泊一年的武汉伢子,终于在灯火阑珊的寒冬踏上了归家旅途。

然而,网络上关于武汉如雪花般的疫情报道,不断涌入他的眼中,浓浓乡情被悲感的情绪所取代,在朱振的心底无限蔓延放大。

武汉封城的消息发出以后,看着一封封盖满红手印的请战书,朱振再也坐不住了,他在日记中写道:“那些为守护武汉拼命的英雄,不能没有防护,我应该为他们、为城市、为社会做点什么了,国家需要我的时候,不能退缩。”

说做就做,朱振决定成立一支志愿者队伍。利用闲暇时间,借助微信、微博等网络渠道,充分发挥自己的人脉力量,希望能为一线医务人员做些力所能及的事情……

没有想到,这样的号召竟然一呼百应,有人捐款、有人捐献物资、有人联系医护物资生产厂家、有人联系运输车辆、有人向管理部门报备申办相关手续……一支志愿者队伍很快就建起来了,期间不断有人申请加入。

大年初一,在这本应团圆的幸福时刻,朱振和自己的小伙伴们此时正在热火朝天地准备着一顿丰盛午餐。包饺子、炒菜、炸鱼……他们一刻不停,只为了让在前线奔忙的医护人员吃上一顿可口的饭菜。

如朱振所说,从来没有哪个时刻比那时更触动人心。湖北省人民医院的医护人员边吃边流泪,而朱振和送餐的志愿者也偷偷在旁边红了眼眶。

除此之外,考虑到物资的匮乏,朱振一行人通过多方努力,辛苦筹集了一批口罩、防护服等物资,风雨之中,从傍晚到凌晨,从接收到搬运再到配送,最终将这批物资分别送至武汉协和医院、武汉同济医院、武汉市第六医院等定点医院,为一线英雄送上了难得的“铠甲”。

数日之后的傍晚,朱振和志愿者再次订购一车医用消毒液,送往武汉同济医院,同时一路负责搬运装卸,并协助送至各个科室,不断用自己微弱的力量,为这座城市里的英雄加油。

这段志愿者经历并不算长,但对于朱振来说,已然成为烙印心中的难忘记忆。



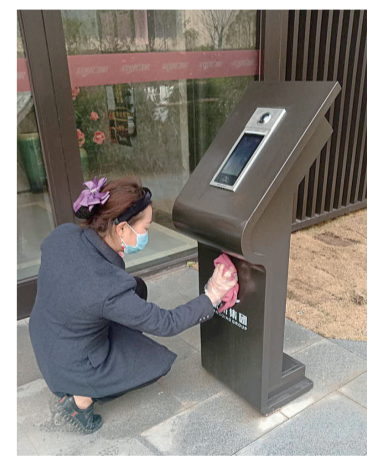
## 武汉“风暴中心” 巾帼英雄 不改初心守护安康

在武汉康桥知园,还有这样一位“巾帼英雄”,坚守着社区阵地,用平凡的点滴,诠释着伟大的真正意义。

她就是武汉康桥物业人员徐汉英。就在病毒逐渐蔓延、人人恐慌、生活物资短缺、项目人员紧缺的关键时刻,徐汉英主动请缨,勇做逆行者,将恐惧压下,迅速投入到疫情防控工作中去,不仅承担起园区清洁、园区消毒的责任,同时穿上防护服外出采购业主所需物资,并将其送至业主家中,在元宵节贴心为业主送去汤圆。

“我辛苦一点,将病毒隔离在小区之外,业主就会安全了。”

在长达2个月的时间里,集采、消毒、安抚焦虑的业主,她始终心系业主,身兼多职坚守岗位,在自己的位置上竭尽所能,贡献一片心,奉献一份力,把每一样都做到极致,冒着生命的风险保护业主安全。



## 心服务 把“基本功”做到极致

敏锐的反应速度

据悉,早在1月20日,康桥物业便针对此次疫情成立了疫情防控专项工作组,快速制定并发布《新型冠状病毒疫情防控工作部署》文件,动员物业人员取消休假全员在岗,分级分工,明确职责,做好应对疫情的万全准备。极致量化的执行细节

在社区防控的具体工作中,康桥物业采取了一系列强有力的措施,每个细节都进行严格的量化,诸如人员车辆100%登记测温,公区无死角消杀,甚至覆盖到每家每户的地垫、入户门把手等容易被忽略的地带。

这种训练有素的标准化细节服务,绝非一蹴而就,而是得益于多年来康桥

物业的科学管理模式,是平日里在基础物业服务上苦练打磨的“硬功夫”。

在康桥物业的“心服务体系”里,24小时安保护、无死角卫生清洁、便捷有序的车辆管理等标准,早已成为每个物业人员的日常习惯,所以在“战时”状态,每个人才能如此从容应对。

## 智慧物管 大数据下的防疫战线

受此次疫情影响,业内普遍认为,传统物业模式将加速转型,未来依托物联网技术的智慧物业将成为发力的重点。

事实上,在很早之前,康桥物业已经提前布局智慧物业、科技物业,在每个社区内都打造了一套可视化系统和“设备自动化管理平台”作为“智慧云中枢”,推出康云优家掌上App,为业主提供品质

的生活、智慧的人居、便捷的服务。

疫情期间,通过康桥物业可视化运营指挥舱,可以每日对在管项目中的疫情情况做数据统计、梳理和分析,统计并分析每日业主、员工病例及健康状况,自动提取汇总各地政策信息,从而为相关疫情防控方案的制定提供强大支撑,实现更精细、更精准和更高效的管理。

通过“设备自动化管理平台”,可以实时将社区供配电、给排水、照明、消防、园区安防等七大设备体系纳入物联网监控范畴,实现7\*24小时全方位的设备自动化监控管理,让工程人员精准掌控园区设施运转状态,同时通过大数据分析,对设备运行进行动态调整,让园区设施在疫情期间高负荷压力下,也能始终保持良好的运转状态。

## 人文关怀 有温度的人性化服务

服务的本质,永远是基于人的需求,不仅包括安全需求、物质需求,还包括心理需求、精神需求等在内的多样人文关怀。在此次疫情防控中,康桥物业传承母公司康桥集团的人文基因,以业主的实际需求为基准,推出诸多人性化举措。

例如,酒精、消毒液等稀缺防护物资免费配送,线上联合生鲜平台鲜生活,线下联系供应商大规模集中采购果蔬,并提供送货上门服务;同时还包括快递代收,定期拜访独居老人,在线

免费义诊,组织社区剪发等多元化暖心服务,并利用各种节日节点,为业主送去祝福。比如元宵节举办线上猜灯谜抽奖;女神节之际,为社区内的白衣天使送上一束鲜花等,让每一位业主都能感受到温暖的关怀。

历经疫情的考验,康桥物业服务体系在实践中变得更加丰满完整,周到细致、有温度、有人情味儿的社区防控工作,也得到了广大业主的充分肯定和赞誉,越来越多的业主以实际行动贡献自

己的力量,默默支持和致敬康桥物业的一线员工,业主群、朋友圈好评不断,品牌口碑和美誉度也在业主自发的传播中不断发酵、提升。

在这段难忘的岁月里,个体与时代命运休戚与共,全民战“疫”成为社会最生动的写照,无数平凡英雄参与战斗中,为防疫抗疫贡献着自己的力量。在康桥物业,无数物业人也和前线英雄一样,坚守岗位,为守护千家万户勇敢逆行,涌现出了大量感动人心的事迹。

## 争分夺秒 她全力守护新生命的诞生

2月7日上午,康桥林溪湾业主田女士正在家中和孩子玩耍,突然身体出现隐隐不适,逐渐扩展到全身,孕中的田女士知道自己的羊水已经破裂。此时,家中除了陪伴在旁的孩子外,其他亲人都都在老家尚未踏上归途。

万分危急时刻,田女士给客服管家王金玲打了电话。了解情况后,王金玲立刻飞奔到田女士家中轻声安慰,同时拨打120紧急求助电话。当田女士安全进入救护车后,王金玲奔跑着指引120急救车驶出园区,让路边车辆让道,争取每一分钟,确保最短时间将田女士送到医院。

在物业人员和医生的合力救援下,田女士平安产子。业主回到家后,王金玲更是时刻关心问候,帮忙买菜、代购药品、清运垃圾……以点点滴滴的暖心关爱,感动了无数康桥家人。

潮水退却,就知道谁在“裸泳”;



疫情之下,才会真正看懂好服务的标准所在。

以心服务相守,以智慧科技助力防疫,以人文为幸福护航,康桥物业的“硬核组合拳”,为我们诠释了危机时刻服务的真正价值和意义,而康桥物业人用爱和勇气,诠释了职业的责任和对生命的敬畏。可以预见,疫情过后,当服务品质成为“刚需”,已然走在行业前列的康桥物业,必将带来更多惊喜。

