

挺进隔离区的龙湖管家

——记重庆市抗击新冠肺炎疫情先进个人冉希



2月初,得知负责的楼栋出现了新冠疑似病例,龙湖好城时光的物业管家冉希挺进隔离区,全力做好本职工作,只为能更好地安抚业主,成为他们的定心丸。

10月19日,在重庆市抗击新冠肺炎疫情表彰大会上,冉希荣获重庆市抗击新冠肺炎疫情先进个人称号。面对荣誉,冉希认为,这更多的是责任。她说,当前疫情防控绝不能松懈,她会始终坚持在防疫第一线,保证业主的安全。



龙湖智慧服务,善待你一生

抗疫管家 挺进隔离区



冉希

35岁的冉希在龙湖物业工作有6年时间,是龙湖好城时光的一名管家,服务3栋楼共约700户业主。2月4日,一个平凡的清晨,正在休假中的冉希再次回到工作岗位,开启了不平凡的一天。

当天,正在家中休假陪伴孩子做作业的冉希接到公司领导电话,小区出现新冠肺炎疑似病例,小区有楼栋要隔离,询问她是否可以提前回岗参与物业服务。“没问题,我马上赶过来。”冉希家住陈家桥,她安顿好孩子,和家人道别后,回到了岗位。

大楼紧急关闭。冉希意识到,她必须保持清醒的头脑,打起万分精神,因为需要解决的问题太多太多。她告诉自己,作为一名管家,不就是为业主提供服务吗?解决他们的难题,满足他们的合理需求。这都是她接下来一段时间的工作重点。

冉希说,干了6年多物业服务,她发现让业主配合物业工作,最好的两个利器是“信息公开”和“情绪安抚”。这一天,从凌晨5点40分开始,冉希的电话几乎没有消停,她负责的业主微信群几乎是刷屏式的“轰炸”。

在不间断地回复了多达5421条信息、

接听了数百通电话后,她的声音已经嘶哑了,却依然坚持用语音来回答业主的问题,“我觉得语音沟通才能让本来就恐慌的业主得到情绪上的缓解,这样的交流更有温度。”

冉希和她的同事们也遭到来自业主们的质疑。那时候,委屈与无奈的情绪瞬间爆发,冉希伤心地大哭了一场。但是,让冉希感到暖心的是,通过无数次的沟通互动,部分业主也感受到她的诚恳,理解到她的难处,甚至成为微信群里的小助手,主动帮忙答疑。

“有时候会遇到拿捏不准的业主,便会私下发视频截图给那家业主确认,一切沟通都变得小心翼翼,生怕他们过于担心。”冉希回忆说,“其实,当截图发过去的时候,他们多少都会猜到是什么事儿。”

冉希总是会第一时间安抚业主的情绪,缓解他们的思想压力。

那段时间,手机成为冉希与隔离业主唯一的沟通桥梁,工作与生活的界限变得模糊,甚至每天与业主沟通到深夜,“除了记录业主采购物资需求外,就是倾听他们的诉苦、牢骚,并纾解他们的情绪。”



龙湖智慧服务员工坚守在疫情第一线

万能代购侠 满足隔离居民需求

“那段时间,我更像是一名‘跑腿代购’。”封楼期间,冉希的工作变得复杂而零碎。

由于出现疑似病例,按照防疫要求,整栋楼将隔离14+14天,业主和无关人员不能随意进出。

近1个月时间,100多户业主的生活物资

采购任务便落在了冉希和她的同事身上。小区大门外仅有的3家超市成为冉希每天打卡地,每天早晨7点半准时出现,为隔离楼栋的业主们挑选采购新鲜食材,有时候将采购范围扩大至方圆2公里外的陈家桥。

她回忆称,“刚封楼的前几日,业主的需求

量呈现集中式爆发,业主们的个性化需求逐渐多了起来。”冉希挨家逐户收集业主们的购物清单,有业主提出自己的需求,“要一整头白条猪和几十斤牛肉、500斤大米、一批调料。”

一整头猪,不是开玩笑吧?到哪里去弄?基于职业敏感和有问必答的操守,让她觉得有必要了解清楚到底是怎么回事。这一问才知道,原来该名业主所在的单位要复工了,他在负责为公司采购,此前的隔离期间,龙湖物管几乎承担了他所有的家庭物资采购,他觉得很靠谱。这次公司有大批量的物资需求,管家每日登记需求的时候,因此他抱着试试的想法提出这个需求。

冉希向业主确认需求后,承诺将采购的结果当日告知。很快,和龙湖优选有合作供应商表示可以满足其采购需求。足不出户,这位业主就把公司交办的采购任务交给管家完成了。

“一桩桩事情,折射出业主对龙湖物管的信任。”冉希表示,在她看来,“龙民”喜欢将管家当作万能的“机器猫”,有一种很强的依赖感。她说,“他们知道龙湖资源渠道丰富,一定可以解决。”

6年的管家生活,冉希始终保持着十分的热情。正如她对物业工作的理解:物业是一个可以帮助别人的行业,就像龙湖物业一直秉承的服务理念——善待你一生,为业主提供帮助,让每一个人在生活中充满幸福感。

张婷婷 图片由龙湖物业提供



龙湖智慧服务员工对电梯进行消毒

链接》》

龙湖智慧服务 赋能抗疫行动

事实上,冉希只是龙湖智慧服务抗疫一线的其中一员。在抗疫期间,龙湖智慧服务全体员工挺身而出,义无反顾。

从2月4日凌晨5点小区出现疑似病例,冉希24小时不间断地回复了5421条信息,接听了数百通电话,为安抚业主,即便嗓子嘶哑也不间断;天津龙湖生态城片区负责人史德华在得知项目出现确诊病例后,5天没有陪父母过年的他连夜驱车800多公里赶回项目,投入到这场与新冠病毒的战斗中。像这样感人的故事,每天都在龙湖社区上演:成都弗莱明戈管家孙春梅为业主孩子四处求医、常州龙湖郦城秩序队员周璇主动为抗疫同事烹饪工作餐、北京龙湖蔚澜香醍项目管家臧华娟风雨无阻帮业主收送快递……在疫情面前,在工作量成倍增长的压力下,龙湖物业交付给业主的不仅是服务,更多的是信任、安全,是“有我在,您放心!”

据统计,整个春节期间,龙湖智慧服务日均有2.6万人坚守在一线岗位上,基础服务员工整体在岗率

接近90%。在社区防疫前线,每天都有成千上万的龙湖物业人在彻夜坚守。他们都是普通的物业人员,因为责任,他们选择坚守疫情一线,只为践行物业人的使命,守护每家每户的平安。他们在疫情期间用自己的行动温暖了业主们的心,从社区到写字楼、从白天到黑夜,每一个龙湖人都在用实实在在的实际行动书写“善待”二字,以一个普通人的身份守卫着一群家人。

在这场战“疫”中,龙湖智慧服务还通过科技应用及创新服务赋能抗疫行动,利用“慧眼”品质管理系统等智慧平台,实时监测各项目品质运营及防疫执行情况,确保防疫工作执行到位。疫情期间,业主多使用U享家业主App、400热线以及管家微信等工具进行报事、咨询、缴费、蔬菜订购等。联合“杏树林”私人医生平台,紧急推出了龙湖社区线上问诊服务,疫情期间免费为业主开放。龙湖优选和永辉超市达成合作,以“物流仓库+配送到家”的新模式,为业主提供更加优质优价的产品和服务。