



# 居民点赞的「好管家」

一场严重的疫情，将服务居民的物业工作人员推向了防疫第一线，并涌现出了许许多多的感人故事和让业主称赞的社区“守护者”，物业品牌的价值也在疫情中加速重构。值守社区、一线站岗，为居民解决生活难题、为抗疫防护提供各种保障……疫情防控期间，物业职工彰显出了有温度、有责任的担当。在一个个暖心举措和故事的背后，物业人正在加快融入业主的生活，并成为了居民贴心的“好管家”……

北京首开望京物业服务有限公司

## “收到众多业主的慰问，觉得一切辛苦都值得”

□本报记者 刘欣欣

在小区出入口铺设“消毒地毯”、电梯内提供“隔离纸巾”、物业服务大厅配备来访人员“防疫用品”……新冠肺炎疫情防控期间，首开集团望京物业公司立即启动应急响应，各项目启动24小时值班值守制度，竭尽所能开展各项防控措施。

望京物业人放弃与家人的团聚，一日三次的楼宇消毒，成千上万的电梯消杀维护，全员在岗的执着守护，让业主深切地感受到望京物业员工们的努力与付出。因此，望京物业人也得到了来自业主、职工以及社会各界的慰问和捐赠。

“在这次疫情阻击战中，有许多爱心业主向我们伸出援助之手，捐赠防控紧缺物资及善款，一句句‘辛苦了’、一声声‘加油’，使我们深受感动，让这个抗疫非常时期充满了温暖。”望京物业党委书记、总经理戴燕春告诉记者。

“我也不知道该怎么表达对物业职工的感谢，这些清洁用品是我的一份心意，你们辛苦了！”2月1日，晟安分公司所辖中晟馨苑小区一位业主送来了防控物资。

“你们辛苦了！你们是小区的英雄卫士！”2月4日，逸安分公司所辖马泉营项目的一名爱心租户向物业捐赠1000元现款。

2月6日，马泉营辖区内一位爱心人士默默地给物业送来50桶消毒液，不愿留影，不愿留名。

“这么冷的天儿起早贪黑一直在外面盯着，辛苦了，感谢你们。”2月7日下午，望京西园三区业主自发将集体募捐的18100元送至畅安分公司望京西园三区北门防疫值守点，向坚守在最前沿的保安、保洁人员进行慰问，表示感谢。

在社区党委的见证下，业主代表将其中11100



元发放至保安人员手中，将7000元发放至保洁人员手中。业主们说：“物业为我们做的太多了，我们不能让这么有担当的人付出太多。”

正月十五这天，蓝色家园小区的业主陈女士来到望京物业乐安分公司，代表全体业主为物业职工送来了方便面、火腿肠、牛奶、水果等慰问品。“慰问品不算什么，物业与业主之间将心比心的感情才是最珍贵、最值得我们共同守护的！”陈女士代表业主表达心声。

“这是业主们一颗颗炙热的心，这份理解和认可让我们深受感动。”望京物业党委副书记周志刚说，在这个特殊的冬季，业主们对物业员工的认可和感激之情，都融入在了这些慰问和捐赠中，让物业人感受到春日般的温暖。“当看到这一份份爱心时，所有的辛苦都化为了动力和决心。”

为了牢记这份温暖，望京物业人将每一次捐赠都详细记录，制作了“捐赠证书”，并一一送到了捐赠人的手中。

“收到这张捐赠证书很激动，感谢望京物业为辖区居民健康所做的努力，希望我们的这份心意，能为你们打赢这场抗疫战做出贡献。你们辛苦了！”北京市众安公益基金会常务理事长张女士在收到捐赠证书后说道。

“业主看到了我们的辛苦与诚意，我们也体会到了业主的关心与支持。”戴燕春笑着说：“有这些可爱的业主们做后盾，望京物业职工一定成为这场战‘疫’中最勇敢的逆行者！”

北京国基伟业物业管理有限公司

## “肩上扛着对业主的承诺，每项服务都必须安全到位”

□本报记者 周美玉

“力争每一次服务都给您带来无限惊喜”，这不仅是北京国基伟业物业管理有限公司的企业使命，更是每一位国基物业人正在做并且坚持做的事情。疫情期间，北京国基鼎力协助业主单位阻断内外部感染源，全面盘查阻断内部员工感染源，实现不发生1例疫情感染案例。“哪个区域出现问题，区域一把手就‘一撸到底’。”集团董事长李笑天介绍了公司的抗疫承诺。

“小曹，楼上往俺家漏水，正好滴在线盒里导致跳闸了，屋里一片漆黑。”“您别着急，我马上过来。”北京国基伟业物业管理有限公司锦绣华北管理处的护管队长曹庆贺接到业主谢大叔的电话后，他马上上门，并安排维修师傅铺设了一条临时线路，确保家里照明和电器用电。接着他又安排护管队员制作了一个引水工具，把滴向电线的水引流到一个大桶里，从而消除电线短路的隐患。在对楼上四户业主家进行排查时，他发现1601和1602家有漏水迹象，曹庆贺猜测应该是1601家自来水改装后的接口处出了问题。因漏水点埋在墙里或地下，不能马上验证他的猜想。但是曹队长始终严格执行自己的行事准则“遇到问题，就要解决”。于是他召集三户人家一起讨论处理办法，最终找到漏水根源，经过维修师傅的修理后，业主们的生活又回归了平静。

蔡少华是北京国基国家会计学院项目部客服领班。2月20日，国家会计学院专家公寓迎来了第一位返岗前隔离的财政部工作人员，蔡少华也从此开始了长达46天的坚守。因为疫情，大量员工



不能返岗，公寓九栋楼全部的防疫任务都落在了她的肩上。每天早上7点，她已经穿上防护服、戴好口罩及防目镜，在隔离人员的房间穿梭，进行每天3-5次的消杀，以及生活垃圾的收理以及房间整理等工作。除此之外，蔡少华还成为了隔离人员的贴心好管家。和父母一起隔离的一位小朋友在房间玩耍时不慎碰伤，蔡少华得知后，马上去医务室购买药物送到房间，为小朋友包扎。得知隔离人员生日，细心的她联系餐厅，给客人准备长寿面。形式虽然简单，但在疫情期间的这份牵挂和关怀令人感动。

王军是北京国基国务院办公厅和中国青年政治学院两个物业管理项目的经理。因为平时工作任务繁忙，已经连续五年没有回山西老家过年。父母80多岁的高龄，急切地希望他带妻儿回去团聚。今年，在即将启程的时刻，疫情防控的任务突然下达，为了项目和员工的安全，他毫不犹豫的留了下来。“我是一名党员，肩上扛的是对业主的责任，是抗疫的担当。”王军说。

从疫情开始至今，北京国基已收获了十几封来自业主的表扬信，每一封都是对北京国基物业人的赞誉。“我们会一直站在客户需要的位置，做好客户的贴心管家。”李笑天表示。