

社区承载着人们对家庭、生命最美好的期待,是人们生活的所在,也是人们未来养老的重要场所。养老是与每个家庭息息相关、与亲情幸福紧密相连的社会问题,妥善解决社区老人的养老需求是物业管理行业必须直面的重要命题。未来的物业服务是大社区综合服务的集合体,社区居家养老服务是其中的重要组成,也是强化物业管理行业核心竞争力的重要方向。



绿地泉物业工作人员为社区居民贴心服务。

## 人情味服务,标准化管理

# “五好幸福家”敲开业主幸福大门

齐鲁晚报·齐鲁壹点 王倩 孙慧丽

### “七点半拉窗帘” ——满满关爱的约定

每天早上七点半左右,泉景天沅仁智园社区的楼宇管家小林都会准时到独居老人的楼下,看老人们是否拉开了窗帘。这是小林与他所服务单元楼上独居老人的约定,也是绿地泉物业每栋楼的楼宇管家与所管辖楼宇独居老人的约定,他们约定每天早晨7点半前,老人起床后都要拉开窗帘,这样的一个举动,让楼宇管家知道老人情况一切正常。

“如果哪一户独居老人没有按时拉开窗帘,我就会和保安一起去敲敲门,看看老人有没有什么突发的状况,了解一下老人的身体情况。”小林说,“七点半拉窗帘”行动中,独居老人和他们的子女都是受益者,这样的关爱,真正解决了难题,也引来了大家的称赞。

“每天起床第一件事,就是拉开窗帘,因为我知道每天都会有‘孩子’来看我是不是拉开了窗帘。”住在社区里的独居老人说起拉窗帘行动,都会竖起大拇指。

在日常生活中,能像小林所在的绿地泉物业一样,如此细致考虑老人生活的却不多。近些年,很多独居老人意外身亡家中的事件也频见报端,关爱独居老人,及时监控发现他们生活中的风险,是一项迫在眉睫的社会化问题。俗话说,“远亲不如近邻”,社区医生、家庭医生等基层医生诊疗队,解决了社区内很多老人慢性病以及基础疾病的监测,但绿地泉物业管家不仅仅是老人们的近邻,更是老人更近的亲人。

这样贴心的服务也赢得了很多老人子女的称赞,不管是在外地工作,还是住在济南的其它地方,如果联系不到老人的时候,只要联系物业楼宇管家,随时就能知道老人的情况,“与业主亲如一家,他们绝不是停留在口头上。跟老人走动,他们比我们都频繁,我们有时候都自愧不如。”不少业主子女说到这里,总是会竖起大拇指。

走访中,笔者了解到,绿地泉物业针对社区老人都做了详细了解,基于这样的基础,推出的关爱独居老人的关爱行动。而针对社区里的孤寡老人,不但享受免除物业管理费的福利,还被绿地泉物业列在特殊关爱和照顾范围之内,“作为一家年轻的物业服务企业,我们还很渺小,但我们还是希望能够践行社会责任,尽我们的职责,守护每一位业主,带给他们更多幸福感和安全感。”作为山东绿地泉物业服务有限公司总经理,温雪娜在公开场合多次说过,而绿地泉物业人也一直是这么做的。

### 管家上门送报纸 借此之由,了解老人安全

如果说“七点半拉窗帘”行动是一种单纯形式上对老人安全的关心,那么绿地泉物业对于社区老人的关照可真不仅仅是这些,“对于所服务社区内老人的情况,我们都提前摸底,基本都能说得上情况。”山东绿地泉物业服务有限公司康养部负责人韩小侠是关爱老人行动的组织者和执行者,从前期的调研,到后期的人户调查,再到后来公司层面制定相关服务细则,她都参与其中,她的自信来自于他们踏踏实实的服务和调研。

作为一家有责任的企业,他们意识到应该让辖区所管辖的老人们安心,让孩子们放心,基于这样的前提,对于辖区独居老人的调研正式开始。“说实话,人户走访时,我曾被这样一对老两口触动了。”韩小侠回忆,她入户到一家老两口独居调研,看到客厅里摆放着很多盒月饼,老人说孩子住在济南,只有周末来一次,中秋节之前送来了很多盒月饼,为了不浪费,老两口近期的主食就是月饼。而最让韩小侠触动的是,老人拉着她又是倒茶,又是送月饼,又是拉家常,特别热情。“我感受到老人的热情,这也正是他们希望得到陪伴的一种体现。”韩小侠说。

这样调研中感受到的热情和期望,让他们开始破题,如何能够让独居老人生活的更安全、更幸福,“七点半拉窗帘”行动就基于此开展起来。但拉窗帘的行动对于楼层较低的老人来说比较容易实现,对于高楼层家庭来说并不明显,物业又推出了为高层独居老人住户上门送报纸的行动,由物业管家每天定点上门为高层独居老人敲门送报纸,在老人开门接收报纸的过程中,物业楼宇管家就能直观看到老人的情况。因为很多老人有看报纸的习惯,子女对于这样的行动也非常鼓励,纷纷为老人订购报纸。

### 组织互助小组 帮出邻里新感情

在绿地泉物业,像小林一样的物业

楼宇管家,大大小小的几百个,他们虽然服务着不同的项目和小区,但大家对于业主的细心,尤其是对社区老人的关照是一样的。除了基本安全需求,他们更在意的是老人的生活品质和质量。

在绿地泉服务的社区里,有很多针对独居老人的互助小组,这些互助小组有的成员只有五六个人,但他们在物业的组织下,已经俨然成了一家人。据绿地泉物业相关工作人员介绍,这些互助小组中的老人,大多是基于共同爱好汇集在一起,有的小组成员爱好下棋,有的小组成员爱好散步。互助小组中都会在每天固定时间组织活动,所有成员没有特殊情况都会参与,如果遇到有人没有打招呼没参加集体活动的情况时,互助小组的成员就会告知物业相关人员,物业相关人员也会在第一时间联系老人以及家属,了解实际情况,“这样一来,既扩大了老人的交际圈,丰富了他们的精神文化生活,同时还提倡老人间的互帮互助,一举多得。”韩小侠介绍。

如果说互助小组解决了老人安全、交际最基本的需求,绿地泉物业康养部针对75岁以内老人推出的各种特色课程,则是真正意义上对他们生活品质的提高。这些特色课程也是按照老人的爱好以及需求开设,包括旗袍走秀班、手工制作班、书法班、微信学习班等等,让老人在满足基本生活需求的同时,能感受到更高品质的生活。

8月27日上午,在绿地泉物业管理的海泊天沅小区,笔者正巧碰上社区业主在小区的活动室里参加旗袍走秀活动,大家脸上洋溢的笑容就是最好的佐证,而冯建华阿姨的笑容最为灿烂。家住海珀天沅一期的冯建华之前住在卧龙花园,也是绿地泉物业管辖的小区。“因为我的孩子在东边工作,为了照顾我方便,想让我搬到他们身边,但我在卧龙花园住了这么多年,对绿地泉物业很熟悉了,他们的服务真是做到了我们心坎上,我舍不得搬走。”冯建华说。

因为冯建华的坚持,最终他们还是买

了海珀天沅的房子。结果证明,她的选择是正确的,绿地泉物业不但给业主提供了适合居住的生活环境,而且还倾力打造快乐社区理念,为社区居民安排了丰富多彩的活动,唱歌、跳舞、模特走秀、朗诵、书法、绘画等等,不论大家有着什么样的爱好,都能在这里找到一个适合的舞台,“孩子现在也放心了,他们经常也开玩笑地说,是不是也应该搬到这里来,享受超五星级的物业服务。”冯建华高兴地说。

### 服务体系标准化 安心、舒心、放心是 “五好幸福家”的基础

有人曾做过这样的统计,在现代城市社区生活中,能够跟邻居、对门建立亲密联系的并不多见,这也是由现代楼房格局所决定的,一道防盗门也隔开了近在眼前的邻里情。但这样的情况,在绿地泉物业所管辖的社区并不存在,除了开展关爱社区老人的行动和实行标准化服务之外,绿地泉物业还致力于把传统文化引进社区,打造“建筑品质好、居住环境好、物业服务好、邻里关系好、社区文化好”的“五好幸福家”。

在泉景天沅·仁智园小区,笔者看到,小区里绿树成荫,环境优美。2016年4月,仁智园成为标准化试点项目,漫步在小区中,处处能够感受到绿地泉物业的标准化服务。一进组团大堂,就能看到两辆便民小推车,绿色的是用来运送大件快递等重物,而带篮子的便民手推车则是为了方便业主运送一些小件物品。在组团大堂内,还有一个便民工具箱,里面有花露水、藿香正气水、云南白药创可贴等常备药品。“这些药品都是在保质期内的,我们定时检查更换。”山东绿地泉物业服务有限公司济南区域事业二部总经理吴品说。

如果说细节处的物品放置,为业主提供了周到细致的亲情化服务,那么在更大的层面上,小区各类设施设备的配备和维护,则在无形中保护着业主的安居。在仁园小区大堂北侧,仁智园小区设立了独立的消防监控中心,严密监控下,小区5年来没有发生一起火灾。“小区共有104个监控探头,小区主干道、电梯轿厢、二次加压泵房等关键部位360度无死角,24小时不间断监控。”吴品说。

据了解,在高标准的服务要求下,山东绿地泉物业早已开始着手标准化工作,依照济南市物业协会关于“将推行物业服务标准化作为重要抓手,企业推行标准化建设”的指示和要求,制定企业标准化实施方案。为了切实把“五好幸福家标准”执行到位,绿地泉物业还建立有效的监督机制:绩效考核办法、品质管控红黄牌制度。

济南市物业协会相关负责人表示,在“五好幸福家”的总体目标下,绿地泉物业已然打造出了一个全新的物业服务样板,用人情味和标准为业主敲开了幸福的大门。



每天上午七点半,楼管都会到楼下去看老人是否按约定拉开了窗帘。