

社区服务新实践

节日我在岗 服务不打烊

——小区物业的值守日常

□记者 李爽

过年意味着团圆、欢乐、休闲，但对小区的物业人员来说，则意味着坚守和奉献。

2月11日，正月初二，记者在盐湖区安邑街道金海湾小区，感受了物业人员节日值守的工作日常。

客服、管家：

“业主放心，我们一直都在”

“帅哥，请看摄像头，注意跟着语音提示做相应的动作，很快就好了！”

当天上午10时许，在物业客服中心，工作人员小岳在为小区的一名业主录入人脸信息，并帮他连上了手机蓝牙。这样，业主进小区大门、楼宇门可刷脸也可刷手机。

“小区年前门禁系统升级为智能人脸识别系统，过年这几天，持续有外地工作、求学回来的居民来录人脸。”

“姐，点开闪动的小信封，有一个访客信息图标弹出来，然后一直点这个图标，直到访客数字显示为零就可以了。”

10时许，在居民董女士家，令狐管家教她清理可视门铃显示屏上的来访信息。

董女士家的可视门铃显示屏的信封图标一直闪动，她以为是出了故障，遂打电话向物业反映。当了解到这不是故障，董女士放心了。如何清理这些信息，董女士不会操作，令狐管家便上门手把手教她。

“这下好了，我又掌握了一个新技能，以后遇到这个情况我就会自己处理了。”董女士高兴地说。

“前台有客服座机，管家有值班手机和微信，我们一直都在。居民有啥需求，只要说一声，我们立即搞定。”分管客服工作的李经理说。

维修人员：

“为了安全，不怕麻烦”

在东区12号楼一户居民家门口，维修人员曹师傅打开水箱柜门，检查了入户水管阀门，确认处于关闭状态，便放心地锁上柜门。随后，拿出外出居民登记簿，在入户水管阀门检查一栏划了个“√”。

对小区去外地过年的居民，物业登记好其楼栋、单元、门牌、联系电话等信息，在居民离开小区时，维修人员便关闭了入户水管阀门。

“过年再挨个检查一遍。为了安全，咱维修人员不怕麻烦。”曹师傅说。

地下车库、配电室、消火栓、水泵房……这些地方的设备，曹师傅等维修人员也会仔细检查。

当天下午4时许，在小区配电室，曹师傅检查了主配电柜、变压器、低压开关柜、智能电表等设备。据了解，这些设备都由智能系统控制，一处有问题，整个应急系统会自动启动。即便如此，曹师傅还是仔细检查了一遍。

据小区分管维修工作的经理王攀科说，过年期间，物业备足了

材料、工具，人员到位，确保发生故障时及时赶到。“最好的结果是没有故障，但我们得准备好，时刻待命。”王攀科说。

保安：

“辛苦换平安，内心很自豪”

“哥，你们来小区哪一家走亲戚？登记一下联系电话和车牌号，注意车辆停放到空闲车位上，不要占用业主车位。”

当日上午9时许，金海湾西区地库北入口，保安小贾对驱车进入小区地库的王先生说。

过年这几天，安保任务比较重，求学返乡过年和走亲访友的人很多，出入小区地库的车辆变得多而杂。

“我们这个地库，每天6时至22时有保安在岗，确保车辆进出顺畅。”小贾说。

“小朋友们，太晚了，赶紧回家睡觉。”

晚上10时许，在小区景观湖边，巡逻的保安郭师傅把在湖边曲径上玩耍的孩童劝回了家。

随后，郭师傅继续巡逻，他穿行在小区的大路、小径间，边走边查看，遇到燃放烟花爆竹的立即制止。

“过年这几天，进出小区的人多而杂，一方面增加了巡逻的频率，另一方面多留心。虽然费心劳神，但看到自己的付出换来小区的平安，内心还是很自豪。”郭师傅说。



记者 卫行智 作

社区暖心事

盐湖区恒大绿洲小区

“吹雪神器”吹掉车上积雪



运城晚报讯(记者 崔萌)2月21日，盐湖区恒大绿洲小区物业人员身背鼓风机，为居民清理车上的积雪(上图)。

2月20日下午至21日，我市出现降雪天气。为切实保障居民出行安全，维护正常生活秩序，21日上午，盐湖区北城街道恒大绿洲小区的物业人员，集中清理小区道路、车辆上的积雪。

小区路边，一名物业人员身背背包式鼓风机，双手握着一根长管，吹出的强风将居民车上的积雪吹落。不仅如此，物业人员还用“吹雪神器”清理电动自行车上的积雪，得到居民的称赞。

盐湖区御沁园小区

合力抢修排除供电故障

运城晚报讯(记者 李爽)

“小区停电惊动了一圈人。那天晚上气温很低，供电部门维修人员冒着严寒紧急抢修，社区、小区物业全力配合，为他们的付出点赞！”2月20日，盐湖区御沁园小区居民王秀娥说。

2月10日18时许，盐湖区北城街道御沁园社区御沁园小区自行运营维护的箱式变压器

出现故障，造成小区停电。运城供电公司城区供电公司维修人员紧急抢修，社区、小区物业全力配合，当晚11时46分，故障得以排除，小区恢复了供电。

接到故障停电的电话后，社区网格员孙云第一时间联系小区物业和社区。社区主任姚改园紧急联系运城供电公司城

区供电公司，公司的7名维修人员开动一辆10千伏旁路作业车和一辆10千伏带电作业车来到现场紧急抢修。维修人员首先将故障变压器隔离开，架好线路，更换了被烧毁的零件，进行变压器实验检测，实验成功后，小区供电得以恢复。

维修期间，小区物业维修人员为供电维修人员提供服务，姚改园和孙云安抚居民情绪，发布抢修进展情况。直到小区恢复供电，他们才放心地离开了小区。

盐湖区中城街道网格员

帮老人进行养老金资格认证

运城晚报讯(记者 崔萌)

“钱不见了，我的钱不见了。”2月18日9时，春节后上班第一天，一位老人急匆匆地来到盐湖区中城街道八一西街社区党群服务中心，嘴里含糊不清地重复着这句话。

社区网格员王涛安抚好老人情绪后了解到，老人名叫刘甲龙，今年78岁。当天，他查询一月份养老金时，发现钱没到账，一时慌了神。

王涛第一时间咨询了盐湖区政务服务中心资格认证窗口

工作人员，原来由于老人没有进行养老金资格认证，造成养老金发放受到影响。

由于刘甲龙老人不会操作智能手机，且子女不在身边，当天下午，王涛上门为老人进行养老金资格认证。她打开手机“民生山西”App，填写了老人的身份证号和姓名等信息，对老人进行了刷脸认证，很快帮老人完成了养老金领取认证工作。