

◆ 物业服务新提升

盐湖区鼎鑫华府小区

“客服管家就像半个保姆”

□ 记者 崔萌 文图

3月29日,盐湖区鼎鑫华府小区。时隔3年多,八旬老人陈月香与同学张全胜、李春荣夫妇,终于见面了。

促成这次见面的,是小区客服管家华瓏、华瑾。华瓏是陈月香老人的客服管家,华瓏是张全胜和李春荣老人的客服管家。

当天下午3时许,在华瓏的带领下,张全胜老人与老伴李春荣,来到陈月香老人的女儿家中。

“多亏了华瓏、华瑾,促成咱们这次相见啊!”刚一见面,张全胜老人就激动地说。

可喜的是,患有阿尔茨海默病的陈月香老人,仍然记得老同学张全胜和李春荣。

“我以为你还在原来的家属院住着,春暖花开,我还琢磨着让儿子有空了,开车带我俩去看看你。没想到,咱们竟然住一个小区,以后可以经常见面了。”张全胜老人高声对陈月香老人说。

此时,3位老人已满头华发。他们相互问候、寒暄,回忆儿时的同学和朋友,聊客服管家华瓏、华瑾等。

陈月香的女儿高晨虹告诉记者,母亲陈月香与张全胜、李春荣夫妇,既是同乡又是同班同学。陈月香曾是当年的山西高考状元,就读于南开大学,参加工作后是一名高级工程师;张全胜老人毕业于山西大学,李春荣毕业于当时运城女子师范学校。此前,三人经常见面,彼此关心。疫情三年,张全胜、李春荣夫妇与陈月香老人不曾走动,但彼此牵挂。

缘分,源于一张发布在小区公众号上的照片。一次活动中,张全胜、李春荣与华瓏合影。高晨虹看到照片后,向华瓏询问张全胜和李春荣老人的住址。

终于,在华瓏和华瑾的牵线下,3位老人如愿见面了。

岁月,在3位老人的身上留下了痕迹。

3年前,陈月香老人患上阿尔茨海默病,记忆力直线下降。发病时,往往不记得回家的路。



▲ 听闻同窗好消息,老人竖起大拇指。

前年,高晨虹搬进该小区,将母亲带在身边照顾。由于对新小区感到陌生,陈月香老人“总是吵吵着要回家,一天跑出去好多次”。

高晨虹为老人雇了一个保姆,白天,保姆照顾陈月香老人吃饭、睡觉、散步,但一不留神,老人就会溜出家门。

一次,保姆在家做饭,陈月香老人推开家门出去了,保姆赶紧叫来华瓏帮忙寻找。

又一次,保姆要为电动三轮车充电,陈月香老人却突然执拗起来不肯走,保姆劝说不下,只好叫华瓏帮忙看护。

“那天风特别大,老人站在风口一动不动,像个闹脾气的小孩儿。”华瓏哄着逗着,终于将老人送回家。

去年,高晨虹辞退了保姆,亲自照顾老人。即便如此,也有疏忽的时候。

一天下午6时许,老人在家睡觉,高晨虹有事外出,叮嘱孩子下班后回家看护老人。在此期间,老人乘电梯下至6楼,敲响了别人的家门。

华瓏看到居民发布在业主微信群中的寻人照片,立刻前往照看老人,直到高晨虹家人赶来。

“这样的事情太多了,不夸张地说,华瓏就像我家的半个保姆,解决了我的后顾之忧。”高晨虹感慨地说。

为了给小区老年人营造良好的生活环境,小区着力打造“管家式服务”,并提出“有困难,找管家,贴心服务有保障”的服务理念。

小区制订了“四位一体管家服务模式”及“315服务机制”,即客服管家在3分钟之内接收业主诉求后,根据诉求内容安排相应的工程、环境、秩序、客服管

家,在15分钟内到达现场,本着小事立即办、大事不过夜的原则,细心、贴心地为业主解决问题,让业主享受温馨、舒适的居住环境。

张全胜老人的电动轮椅没电了,保洁员李晓当用自己的手机扫码支付,为其充电;

年前,张全胜老人家的拖把坏了,保洁员高点师进屋为他打扫卫生;

下雪了,工程管家董亮在快递驿站看到了张全胜老人的快递,担心老人外出滑倒,将快递送货上门;

张全胜家的电动晾衣架不动了,一个电话,华瓏便和工程管家上门去维修……

一件件小事,88岁高龄的张全胜老人仍然记得清清楚楚。事实上,张全胜老人的儿子就住在同一小区。

“这物业服务能好到什么程度呢?有时候使唤管家比使唤孩子更得劲,而且管家来得更快。”张全胜呵呵笑起来。

除了周到的服务,小区在基础配套设施上,也进行了亲老、适老化改造。如:小区建有业主餐厅,并于2022年9月底营业;建有老年活动中心、大书房、大戏楼等,供老年人愉悦身心。

在老年活动室,设有书画室、棋牌室、文化室、活动室、健康咨询室,以及老年自助餐厅(后期根据入住情况适时开放)。

此外,小区还建设了医疗中心,为70多名、65周岁以上老年人建立了“老年健康档案”,对独居、失能老人等特殊群体予以重点关注。对于这些老年人,客服管家会不定期电话问候或上门关怀。

这些细致入微的服务,让老年人享受了家人般的温暖和陪伴,填补了子女不在身边的空缺,也为子女在外创业打拼解决后顾之忧。

值得一提的是,为了方便业主记忆名字,小区客服管家所有姓名均以“华”字开头的别名,如华瓏、华瑾、华瑶、华琼、华瑞、华琳、华玥、华峻等。

★ 社区暖心事

盐湖区学苑社区

老人患病下楼不便
网格员牵线上门治疗

运城晚报讯(记者 李爽)“老妈这次看病,小张可是费了不少心,娃辛苦了,感谢社区培养了这么好的网格员。”3月29日,在盐湖区东城街道学苑社区荟萃小区,说起网格员张丽芳帮助老母亲联系医生看病的事,居民黄阿姨感动不已。

3月25日,张丽芳在荟萃小区走访时,得知70多岁的黄阿姨子女都不在身边,她需要照顾90多岁的老母亲(以下简称“李奶奶”),最近李奶奶感觉肚子疼,而黄阿姨家住的是步梯四楼,她和李奶奶上下楼不方便,对此,黄阿姨着急上火。

了解到这一情况后,张丽芳一边安慰黄阿姨,一边帮忙联系了医生上门为李奶奶看病。

随后,医生带着医疗器械上门为李奶奶检查身体,给出了治疗建议和方案,黄阿姨脸上露出了笑容。

为了接送医生,张丽芳跑前忙后,帮助抬送沉重的医疗器械上下楼。虽然很辛苦,但是看到李奶奶病痛减轻了,黄阿姨也不再为李奶奶看病难而揪心,张丽芳才放下心来。

“阿姨,您有啥需求随时给我打电话,我随叫随到。”离开黄阿姨家时,张丽芳叮嘱道。

临猗县神后堡社区

“熊孩子”划伤车辆
网格员暖心化解

运城晚报讯(记者 李爽)车身被熊孩子划伤,堵心;网格员两边兼顾巧化解,暖心。近日,临猗县神后堡社区网格员化解了一起“熊孩子”划伤居民爱车的纠纷。

3月17日晚,临猗县神后堡社区府东花园小区居民董先生致电网格员张峻反映,他停放在小区的轿车车身被人划了一道很深的印痕,情况比较严重,希望社区调查处理此事。张峻与董先生约定第二天早上到现场调查了解此事。

第二天一大早,网格员姚碧宇、张峻来到小区监控室,与董先生、物业负责人调取监控,监控画面显示,前一天,小区一个“熊孩子”用铁丝将董先生的车辆一周划伤。

姚碧宇、张峻找到“熊孩子”的家长,现场召开调解会。“熊孩子”的家长看完监控后,认为虽然自家孩子在车旁边有一些举动,但不能完全证明车身被划就是自家孩子所为。姚碧

宇、张峻调出董先生车辆驶入小区时的车身情况、行驶路线及停放场边人员活动等视频,家长对这些证据“无言以对”。

因车身划痕较深(已露出底漆),如若在4S店进行修复,费用较大。而“熊孩子”的父母离异,父亲外出打工,“熊孩子”由奶奶照看。姚碧宇、张峻向董先生讲明这个情况后,董先生作出让步,答应“熊孩子”的家长自行找汽修厂将车辆修复,如此该家长少承担维修费2000余元。

姚碧宇、张峻随后致电“熊孩子”的父亲,建议他在打工之余,多和孩子电话联系、谈心,从精神上多关心孩子、爱孩子。

神后堡社区负责人表示,社区将采取措施关爱辖区的留守儿童,通过举办亲子活动、亲子心理教育课堂等形式,让这些孩子感受到社区大家庭的温暖,使他们在关爱中健康成长。