

物业服务
新探索「保姆级」服务
让业主更安心□记者
崔萌

当业务提升为服务时，服务更贴心；
当服务升级为亲情时，服务更暖心。

记者 卫行智 制图

“小耿这娃太好了，真的太好了！我把家门钥匙都给了他。”

“我和他没啥血缘关系，人家对我这么好，比亲生儿子都好使。”

“孙子曾问我，‘奶奶，你说的好人，就是小耿叔叔吧？’我说是的，就是小耿叔叔。”

“我常常觉得是自己烧高香了，能遇见这么好的人、享受到这么好的物业服务，住在这个小区感到特别欣慰。”

……

6月21日，盐湖区华瑞小区，居民马阿姨虚弱地倚靠在自己家沙发上。她热泪盈眶，讲述着她与小区物业、保安队长耿文明的故事。

每每说到动情处，她的眼泪就夺眶而出，声音也随之哽咽起来。

马阿姨今年68岁，丈夫已过世，一年前，她不幸患上重病，需长期化疗。马阿姨的独生女儿李女士离异了，带着儿子，祖孙三代生活在一起。

曾经享受家庭独宠的女儿，突然肩负起沉重的家庭责任，不仅要陪伴病重的母亲治病，还要兼顾工作和儿子。

水管漏水了、电灯不亮了、灶具打不着了……生活中遇到的“麻烦事”，李女士束手无策，不得不向物业求助。

一来二去，小区物业人员对马阿姨家给予了特别关注与照顾。尤其是保安队长耿文明，如马阿姨家雇佣的“钟点工”一般。

几个月前，马阿姨将自家的钥匙交给了耿文明。

这是一份业主与物业间的信任，也是一份沉甸甸的嘱托。

李女士上班期间，耿文明就上门做饭、洗碗，成为马阿姨的依靠。

6月19日，耿文明上门为马阿姨炖了红烧排骨；

6月20日，路过八一市场，耿文明

买了一条鲈鱼，做了清蒸鱼；

6月21日下午，耿文明又做了蒜蓉豆角、黄瓜炒鸡蛋。

“熬了30分钟的小米粥，炖了3个小时的土鸡汤，大早上给我带早餐，路过卤肉店问我要不要吃卤肉……”回忆起耿文明为她做的点点滴滴，马阿姨脸上露出了欣慰的笑容。

“我浑身疼、无力，起不了床，女儿也不能总请假。要不是小耿……”马阿姨哽咽道。

除了照顾马阿姨吃饭，耿文明还是马阿姨的陪诊师，或陪伴她到医院就诊，或搀扶她上下楼梯，或专门到医院取化验单。

“打心眼里觉得他就是我的一个靠山。”马阿姨感慨道，“他要是我儿子，该多幸福。”

耿文明也是李女士心中的靠山。母亲的病情令李女士无比担忧，她对耿文明说：“晚上请不要关机。”

“不关机，有事打电话，第一时间到。”耿文明答复道。

这是该小区物业服务中的一个典型事例，也是物业服务的一个缩影。

除此以外，发生在该小区的故事还有许多，耿文明等物业人员都用心解决。

一次，业主张彩娃正在厨房做饭，婆婆下楼时不慎踩空摔倒。听到呼叫声，张彩娃夺门而出，不料家门被锁上。厨房里的燃气开着，地上的老人在呻吟，张彩娃第一时间想到了物业人员。很快，老人被送医治疗，燃气也被关掉，一场危机得以消除。

好的物业服务是什么？

华瑞小区天宝物业给出了答案：急业主之所急、想业主之所想，像对待亲人一般对待业主，足够用心、足够贴心、足够走心提供服务，令业主足够安心、足够暖心。

人口老龄化呼唤“物业+养老”服务

我国第一代独生子女已步入不惑之年，他们的父母也迈入老年行列，面临着养老、就医、陪护等问题。

人生无常，心安即是归处。

正如上述事例中马阿姨面临的困境一样，她需要物业如家人般的帮助，给予她生活和精神上的支持。换言之，她需要的是“物业+养老”服务。

由此可见，随着老龄化不断加剧，养老这个市场潜力巨大。

近年来，我国多次下发文件，推动和支持物业服务企业积极探索“物业+养

老”服务模式，切实增加居家养老的有效供给，着力破解高龄、空巢、独居、失能老人生活照料和长期照护难题；物业服务企业也积极探索、发展“物业+养老”新型服务模式，破解“家门口”的养老难题。

华瑞小区天宝物业的暖心服务，是“物业+养老”新型服务的一种探索。

希望我市更多的物业服务企业进行这样的探索，探索的步子迈得更快一些、更大一些……

记者 崔萌

·社区暖心事·

这两名网格员好样的——
帮4岁女童找爸
助老人回闺女家

运城晚报讯(记者 崔萌)6月19日，盐湖区北城街道阳光社区网格员樊冰娟在下班途中，帮助一名4岁多的女童找到爸爸。

当天18时许，樊冰娟在辖区发现一名女童在哭泣，遂上前询问，小姑娘哽咽道：“爸爸不见了。”

问不出家庭住址和家人的联系电话，樊冰娟只好在居民微信群里发布小姑娘照片，帮其寻找家人，未果。樊冰娟又通过小姑娘穿着的校服联系幼儿园负责人，根据幼儿园负责人提供的手机号码，樊冰娟终于与小姑娘的爸爸联系上了。

“谢谢！谢谢！”电话另一端，女童的爸爸无比激动。

原来，女童被爸爸从幼儿园接出来后，爸爸要去商场购物，便将她暂时安置与小朋友们一起玩耍。后来，小朋友们陆续回家，女童便独自出来找爸爸，这才有了开头的一幕。

又讯(记者 崔萌)6月19日22时30分，盐湖区北城街道四季绿城社区四季绿城小区一单元楼下，一位老人茫然地坐在老年代步车上，引起网格员吉利的注意。

吉利上前询问得知，老人从夏县骑着老年代步车到运城市区卖桃子，回家时老年代步车快没电了，他便来到女儿所在的四季绿城小区。由于记不清是哪个区、哪栋楼、哪个单元，加之没带手机，老人只好在小区等候。

“大概是6号楼5层，或者9号楼5层。”根据老人提供的楼栋号，吉利跑了两趟，都不是老人的女儿家。

吉利将老人的照片发到居民微信群里，但无人认识。就在吉利准备报警时，老人突然想起来是5号楼。于是，吉利通过“四季绿城社区网格化管理居民信息采集表”(一户一档)查询，得知老人的女儿住在该小区C区5号楼。

23时许，在吉利的帮助下，老人终于回到了女儿家。



小善举传递人间温情

帮助走失的小孩找寻父母，帮助无助的老人找到儿女，绝不是一件平常的事情。

因为对于受助者而言，帮助者就像黑暗中的一道光，给予他温暖、依靠、希望与力量。

在这个繁忙的社会里，步履匆匆的你，可否看见街道边哭泣无助的小孩？楼栋下束手无策的老人？

这些需要帮助的小孩，社区网格员看见了，帮助了。他们施以援手的事情还有很多，如扶起摔倒的路人、陪伴醉酒的人回家、照顾被独自留家中的小孩……

不是每件事都惊天动地，但这些生活中的小善举，传递出的人间温情，温暖着一个人、一个家、一座城……

记者 崔萌

·社区短新闻·

◆培训强素质

6月20日，临猗县中城社区在辖区举办了为期一天业务技能培训。社区优秀工作人员讲解了如何快速采集信息、如何进行场所走访，“平安山西”和“平安运城”企业微信平台信息如何上报，低保户救助、医疗救助、大病医疗补助、残疾人补贴等政策；优秀网格员分享了化解居民矛盾、构建文明小区的心得体会和关爱重点人群的具体做法。最后，参训人员参加了业务知识测试。记者 李爽

◆暑热送清凉

近日，天津市城区街道麟岛社区组织工作人员走访慰问了辖区的孤寡、高龄老人等群体。每到一户，工作人员都送上防暑用品，详细了解、询问老人的身体、生活情况，检查家中的电器、电线、天然气等，叮嘱他们天热注意防暑降温、保重身体，生活中若遇到困难及时找社区。

记者 李爽

采访
感言