



疫情期间,诚信行业主利用“小诚易购”线上下单,管家线下配送服务。



诚信行物业为武汉捐赠口罩、喷雾器等防疫用品。

# 防控工作有据可依,围绕业主需求不断出新招 诚信行物业“细节控”打造行业标准

新型冠状病毒肺炎疫情暴发以来,物业行业全体人员奋战在疫情一线,为百姓筑牢防疫的第一道防线。诚信行物业作为物业行业的领军企业,在社区、写字楼防护的专业化和标准化上做到极致,成为名副其实的“细节控”,制定的多项防护标准在全行业推广。围绕着业主的需求,诚信行不断创新服务,在智慧化的探索上又加快了步伐。他们不仅在“逆行”中坚守,还积极筹措物资,驰援武汉。作为业内专家,诚信行物业管理集团董事长王鸿杰对整个物业行业的未来发展也做了思考和展望。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 赵夏晔 谷婉宁

## 卫生间添“硬核装置” 电梯按键覆膜全行业推广

2月21日上午,记者来到舜泰广场1号楼,发现这里的卫生间都添置了一种“硬核装置”:一个长约20厘米左右的白色桶型装置悬挂在卫生间顶棚,不定时喷出一股雾气,还带着香气,有效解决了卫生间难闻的味道和刺鼻的消毒水味。这是诚信行物业专门采购的装置。

诚信行物业管理集团董事长王鸿杰说,为确保卫生间不再成为一个病毒传播的源点,要随时保持下水通道的畅通,还要对整个卫生间的环境进行有效治理。“采用自动加香机,加上预防新冠病毒的新型药剂,既杀灭了病毒,同时又减少了员工去操作带来的风险。”王鸿杰说,这种防护将逐步推广到各大写字楼,打造卫生间的消杀标准。

这种专业又细致的创新防控,源自诚信行物业“细节控”的基因:要对容易造成疫情传播的每一个环境做专业化的治理,并且确保员工的健康安全。王鸿杰告诉记者,在疫情防控过程中,不少企业都在做着各种消杀。但是到底应该用什么样的消毒剂,用什么样的设备进行消毒,各类消毒剂的配比又是多少……“这些必须要有明确的规范,不然就会导致消杀不到位,甚至会影响广大业主的健康。”说到这里,王鸿杰如数家珍说起各种数字和规范要求。

诚信行物业推出的专业硬核防护已经得到了推广。目前在济南各大小区、写字楼电梯间的按键覆膜防护是由诚信行物业率先使用的。目前,在山东省物业管理协会和山东省标准化协会的共同努力下,出台了山东省电梯按键的消毒防疫规范。“诚信行先制定了自己的企业标准,汇报给山东

省物业管理协会和山东省标准化协会之后,正在把其升级为团体标准,目前已经在全行业征求意见。”王鸿杰说。

## “一切从业主需求出发” 创新服务确保“安心宅”

在做好小区、写字楼日常防护的同时,围绕广大业主“宅在家”的各种生活不便,诚信行物业不断创新服务,确保业主“安心宅”“安心工作”。

王鸿杰坦言,要让业主能够安心宅在家里,就必须让业主生活上无忧。他们迅速启动小诚易购微信小程序,给宅在家的业主提供线上下单、线下送货的服务。业主需要的新鲜蔬果和日常用的米面油和生活用品等都可以在线上买到。

解决了业主基本生活问题,诚信行物业又在考虑,如何能让业主在家“宅”得安心,“宅”得有意义。“我们和猪八戒网合作,推出了一个一元的取经卡,大家都知道猪八戒网是线上个人技能的交易平台,比如说业主会做设计、会起名字、善于想广告语、会做短视频,都可以加入猪八戒网,用个人技能换取报酬。”王鸿杰说。

王鸿杰表示,诚信行从2000年创业以来,始终围绕客户需求,在不断的求变中求变,发现客户需求,整合资源,满足需求是他们一直不变的动力。在此次疫情中,他们做了很多的贴心服务,在“小诚易购”小程序上整合了不同门类的食品方便业主的购买;与世纪开元联合为业主提供打印服务;联合小蚁手机维修为业主的故障手机进行线上“义诊”,线下修缮后消毒送回;随着陆续的返工,写字楼的桶装水无法供应,他们又联合碧汀净水在疫情期间免费提供净饮水机,为已经复工上班的写字楼业主提供纯净健康的饮用水。

与此同时,诚信行物业一直致力于如何运用智慧化手段更好



舜泰广场为保证复工安全,每日上下班为业主进行防疫检查。

地服务业主,满足业主的需求。据了解,诚信行物业的智慧管家机器人即将在3月份上市,届时将陆续免费配置到每一户的业主家里,业主无需再打电话,无需再到客服中心,只要对它说一句话,不管是服务需求还是投诉,都可以实现。

## 海外购物资驰援武汉 为前线人员家属上门服务

诚信行物业人除了在“逆行”中坚守一线外,还积极筹措资金捐赠防疫物资,驰援武汉。记者了解到,自疫情发生以来,诚信行通过海内外各种渠道积极采购医疗防护物资驰援武汉。1月30日,诚信行通过中国驻俄罗斯大使馆和俄罗斯中华总商会采购30000个医用口罩捐赠给了武汉市江汉区医院,1月31日又为武汉市物业管理协会捐赠了价值30万元的防疫物资。

“除了捐款捐物,我们还尽企业所能多做一些有温度的服务。”1月26日,诚信行物业全网发布《战“疫”倡议书》,力求为疫情防控的大前方提供力所能及的后勤保障,同时还公布了诚信行全球24小时的爱心热线,希望对奔赴一线、作为诚信行物业业主的医护人员、军人、消防员等人员的家属作出一定的爱心支持,提供免费蔬菜水果,帮助采购生活用品、上门探视家属等8项服务内容。正是由于诚信行物业在疫情

期间各种标准化和专业化的硬核防疫措施,温暖且创新的管理服务,让很多业主真正认识到物业管理行业的价值和意义,更是多了一份对物业管理行业的信任和理解。“很多业主主动给我们交物业费,这确实是一个非常好的变化。”据王鸿杰介绍,现在有很多业主都会主动一次性交纳一年甚至两年的物业费,最多的一个业主一次交纳了三年的物业费,他们也是打心眼里支持诚信行物业,认可诚信行的物业管理服务。

## 专业化、标准化、智慧化 完善疫情防控应急预案

此次疫情,物业行业都扑在防疫第一线,逆行坚守。在这场突如其来的战“疫”中,王鸿杰也有很多思考。他认为,除了做好硬核的防疫工作和服务,还要注重防疫过程当中应急预案的完善培训,注重专业化、标准化和智慧化在行业中的应用与落实。

“面对疫情,其实很多企业都是没有准备的,对疫情防控有一套完善的预案是必需且有效的。”据王鸿杰介绍,在疫情发生之后,诚信行物业于1月21日召开了全体管理人员大会,并且启动了公共卫生事件的应急预案,在这样的应急预案的指导下,全体员工立刻有序地投入了疫情的防控工作当中。同时,在此次疫情中,作为关系着百姓健康安全行业,如果在服务和管理的行为过程当中不

标准,不专业、不规范,将存在极大地安全隐患。“在这种情况下,专业化、标准化更是疫情防治过程中非常关键的要素。”王鸿杰说。

针对本次疫情防控工作,诚信行物业迅速推出疫情防控工作中的多项工作标准,让防控工作有据可依,有章可循,让不同项目的不同基层人员都能够以同样的高标准、高效率去做实做细各项防控工作,确保防控工作有条不紊顺利开展。

此外,王鸿杰提到,物业管理服务还要注重智慧化的应用。为了避免人员聚集,有效减少疫情的传播,诚信行物业利用微信小程序生成二维码,业主不仅可以及时填报健康信息,还能每天扫码进出,减少接触保证安全。业主还能通过诚信行自主研发的智慧物业APP《幸福爱家》发起诉求,日常缴费,在线上完成服务。并且,通过大数据的应用与分析,还可以随时了解业主的需求变化,并及时做出相应调整。

王鸿杰认为,此次疫情过后,整个行业应该回归本源,回归到管理,回归到自己的核心价值,不仅要提升管理能力,还要有效地把管理和服务融合起来。他还指出,未来行业在专业化上也必然会更加细分,更加颗粒化。

“希望相关部门能够出台一些长期的政策来支持整个行业的发展,特别是在科技方面的政策扶持。”王鸿杰表示。