



传统文化进社区先行,开物业康养先河

绿地泉“情感+文化”的感动式服务

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 孙慧丽

在新冠肺炎疫情的防控中,物业在社区防控第一线的坚守付出,功不可没。在济南市文明办联合济南市住建局共同表彰的“物业服务疫情防控先进集体和个人”中,绿地泉服务企业和项目双双上榜。回顾起疫情防控,山东绿地泉物业服务有限公司总经理温雪娜说,他们的服务打好了“情感加文化”两张王牌,所有的工作和服务都是从业主的需求出发,不断创新、不断完善,从“满意式”服务到“感动式”服务,践行着“服务无止境”的理念和初心。在做好基本的防疫工作之外,绿地泉服务开展了关爱独居老人、线上康养等特色服务与活动,用至真的服务呵护并感动每一位业主。

动中,有的业主主动报名当志愿者,主动联系电视台拍摄短片,还获了奖……

“他们其实对我们的付出觉得很感动,我们也并不是想要回报,只要是我们的付出取得了一定的成效,我们就非常满足。”温雪娜一脸自豪。

建美好生活服务中心 探索社区康养新模式

2020年,除了在做好基本的疫情防控工作之外,绿地泉服务也在不断地探索着康养的新模式。“孝父母之身,孝父母之心,孝父母之志,孝父母之慧”,这是温雪娜做康养的初衷和思路。

去年,绿地泉服务康养部建立绿地泉康养长者学堂,先后组织康养旅居、旗袍走秀、健康养生八段锦等一系列精彩活动,为身处康养之家的业主营造“家”的氛围。“疫情之前,考虑到小区老人们的精神需求,我们会每周举办一次线下活动。”温雪娜说,现在虽然暂时不能举办线下活动,我们也要继续关注老年人的精神所需,于是就将活动转移到线上,多次组织线上美食大赛、线上元宵节猜灯谜、晒美图等一系列精彩活动。“疫情期间,我们推出‘致敬青春 追忆岁月 为了生活更美好’晒美图活动,业主在晒图片的同时,把图片背后的故事也一同分享出来,这样瞬间就能将业主们拉回那个激情燃烧的年代。”温雪娜说,通过线上互动,让社区业主在疫情期间也能感受绿地泉服务的关爱,做到居家不孤独,战“疫”不寂寞。“虽然是线上活动,但大家的参与度非常高。”温雪娜说,他们组织的这一系列的活动其实都是考虑到了社区老人的心理健康。

温雪娜一直关注和摸索着康养事业。在年初的山东省政协十二届三次会议上,温雪娜就提出,老人所进行的活动时间相对来说比较片段化,需要一个就近的活动场所,但目前绝大部分社区的配套功能不完善,没有设置相应的场所,这就导致一部分老人无处可去,有学习、休闲、娱乐的想法而苦于没有就近的场所和组织。

她还建议,住宅类开发商完善社区配套,从小区开发建设之初,就综合考虑满足老人们学习、休闲、娱乐等配套场所的需求。通过物业公司的落地执行,以康养为主题,将传统文化渗透于物业工作各个环节,通过为社区长者提供康养服务,满足社区长者对美好生活的追求。“我们社区的美好生活服务中心就是这样的一个场所。”温雪娜说,自社区康养部成立以来,最直观的变化就是业主满意度的提升,除此之外,小区老人们身体和精神也都得到了一个很大的提升。

传统文化进社区先行者 打造“党建+文化+康养”模式

绿地泉服务作为传统文化的践行者,除了在不断探索新的康养之路外,也在积极探索物业服务新模式。他们创新提出将党建引领(红色物业)、中华优秀传统文化(文化物业)、社区康养(健康物业)融入社区服务,致力于打造“党建+文化+康养”物业服务新模式。

温雪娜说,绿地康养生活体验馆是绿地泉服务携手绿地康养产业集团共同打造的休闲娱乐、健康养生、学习交流的体验场所。根据业主的需求,打造“物业+学院式社区养老”康养体验中心,创新开设长者学堂、康养小课堂,为社区老年人提供社区养老服务,丰富老年人精神文化生活,社区老年人生活氛围和幸福指数得到了大幅度提升。

同时,作为“传统文化进社区”先行者,绿地泉服务落地文化品牌发展战略,以文化推动企业发展,以文化引领行业升级。在实现从“传统服务”到“高端服务”转变的同时,绿地泉服务首开先河,提出了“中华优秀传统文化+物业”服务新思路。在物业服务中融入中华优秀传统文化,融入“五好幸福家”理念,为客户打造放心、省心、贴心、舒心、开心的全新生活体验。

“传统文化是软实力,能在潜移默化中影响着物业服务的工作人员和社区居民,以孝道文化为引领,按照‘孝道’的四个层次教育员工,形成了我们独特企业文化。”温雪娜说。

关爱家人般关心业主 追求“感动式”服务

李景梅是泉景天沅·和园的业主,也是绿地泉康养长者学堂葫芦丝小课堂的队长。疫情期间,因为长时间不能出门,用李景梅自己的话来说,就是差点“憋坏了”。“其实不只有我,我们小区的或者其他小区年纪比较大的人都憋得挺难受。”幸运的是,李景梅遇到了一个好的物业,一个好的物业负责人。

李景梅告诉记者,绿地泉服务为了让小区内居家的业主获得身体和精神的“双提升”,利用微信群,为业主们策划了许多的线上活动。“我特别感谢我们绿地泉服务康养部经理潘于燕,她和员工们一起,把我们的线上活动做得有声有色。”李景梅说,刚开始她也没想到会有这么多人参与线上活动,除了他们葫芦丝队的成员之外,八段锦活动队、旗袍队等成员都纷纷参与了进来。最让李景梅感动的是,绿地泉服务在疫情期间举办的所有线上活动都是想业主所想,很多活动甚至想在业主前头,让业主从心里感受到他们的付出。“他们的活动基本都能做到我们心里去,包括前段时间母亲节搞的活动,很多情感都能替我们想到,我们感到特别温暖。”

除了注重业主们的精神需求之外,在疫情期间,绿地泉服务也一直在用专业和用心的服务去温暖着每一位业主。

山东绿地泉物业服务有限公司总经理温雪娜告诉记者,疫情期间所有的服务创新都源自于他们对业主需求的洞察和满足。为确保业主正常的生活需求,他们联系了多个扶贫项目,购买新鲜蔬菜水果为部分项目业主配送到家。同时,社区便利店24小时营业,为部分项目业主送货上门。对于社区内的独居老人等特殊群体,客服管家每天进行沟通,根据老人需求,帮助购买药品、果蔬、日用品等,免费为老人赠送医用酒精、84消毒剂等防疫物资。

“我一直都觉得,作为物业,我们应该像关爱自己的家人一样去关爱社区里的每一位业主,我们的服务不止要做到让业主满意,更要做到‘精细’,要从‘满意式’服务做到‘感动式’服务,这样才能真正展现我们的价值所在。”

满意度是企业发展命脉 情感加文化是服务王牌

从“满意”到“感动”,不止是对绿地泉服务的肯定,更是对每一位用心付出的员工的肯定。在温雪娜看来,满意度是企业发展的命脉所在。“在中国指数研究院发布的2019年度和2020年度山东省本土物业服务企业住宅满意度普查报告中,绿地泉服务连续两年蝉联山东第一。”温雪娜说,能连续两年取得满意度第一这样的成绩,和每一位员工的付出是分不开的,这也和绿地泉服务一直倡导的“服务无止境”理念密不可分。

温雪娜在日常工作中养成了一个习惯:每天不管多忙,都要去项目与一线员工和业主交流互动,一来及时发现业主的需求,二来给予一线员工家人般的关心。“我们很多创新性的服务其实都源自一线员工,如果说谁更能了解业主想要什么样的服务,那一定是物业的一线员工。”对此,温雪娜如数家珍,例如泉景园小区项目员工在服务中发现一位老龄业主有急事赶往火车站,但儿女不在身边且没有独自去过火车站。了解这一情况后,为确保老人安全,此员工立即向上级请示后,驱车送老人赶往火车站并帮助老人办理相关事宜。“这就是我们公司文化的一种贯穿,服务永无止境,服务发自内心,情感和文化的力量是非常大的。”温雪娜说。

用心的付出,就会有好的回应。温雪娜说,他们的点滴付出,业主们都看在眼里,记在心里。疫情期间,防疫物资紧缺,有位业主带了20多个N95口罩去送给物业,他自己戴着都是一次性医用口罩;看到工作人员没有地方吃饭,有的业主和企业会给他们送好多吃的;在之前绿地泉服务“七点半拉窗帘”的活



绿地泉服务专业的服务团队



绿地泉服务康养部长者学堂旗袍走秀



工作人员360°无死角消毒