

物业服务人员的新年展望—— 将温暖传递给每一位服务者



外卖小哥正在扫码进入小区

春节特刊

纳福



新春寄语

春节已至,大部分人都开始欢度假期,阖家团圆,但小区的物业工作人员却无法停歇,依然坚守在岗位。

作为人居体验的重要一环,物业与生活幸福感息息相关。而如今,越来越多的物业公司,更加注重人文关怀,除了服务好每一位业主,也将暖意传递给城市中的每一位服务者。

新的一年,绿城服务将继续建设好“天字一号工程”。何为“天字一号工程”?绝大多数人猜不到,这一工程,竟是让包括保洁在内的员工吃上营养丰富的美味饭菜,让服务者也能得到善待。

龙湖和大家物业则为外卖和快递小哥搭建了友好社区,新的一年,希望为小哥们提供更多的便利,让他们感受到温暖。

天字一号工程 让服务者吃得更好

炒梭子蟹、葱油鲍鱼、红烧猪蹄、热腾腾的东北大米饭……这些菜品集合在一起,并不是什么高端的宴席,而是绿城服务西子国际项目为包括保洁、保安等在内的的工作人员准备的员工午餐。

2024年冬至,绿城服务集团在全国范围内升级了“天字一号工程”,光是从这个代号命名就能看出,绿城服务对于这项工程的重视程度,是放在一号位的。

绿城服务杭州区域公司杭东商业群副总经理高云介绍说,以前项目上的保洁、保安,都是自己带饭,有时候中午忙



本报记者 任思思

起来,甚至没有时间热饭菜。绿城服务为了提升员工的幸福感,推出了“天字工程”,为他们提升食宿体验。“我们特地选取了优质的东北大米来煮饭,在菜色上也尽量更加丰富,荤素搭配,营养均衡。像最近临近春节,我们准备了梭子蟹、鲍鱼、猪蹄等食材,增加一些年味。绿城服务作为一家幸福生活服务商,首先要让员工幸福。让他们在忙碌之余,能吃上热饭热菜,也能更好地投入到工作中,把我们提供的温暖传递给业主。”高云说。

而这样高质量的员工餐,是作为员工福利免费提供的。

新的一年,绿城服务的“天字一号工程”还将持续升级。据了解,绿城服务创始人宋卫平和一众高管都将作为“天字一号工程”的体验官,随时可能出现在小区员工食堂,为员工餐打分。

更多的物业 将打造小哥友好型社区

除了物业服务者本身,外卖和快递小哥也是与人们日常生活息息相关的服务者。

人们的生活似乎已经无法离开小哥了。懒得做饭的时候,点个外卖,过一会,热腾腾的饭菜就送到了家门口。买衣服不用去商店,网购后快递小哥会送上门,试穿之后不满意,又让快递小哥寄回去。

但物业如何对进入小区的小哥进行规范又有温度的管理,在维护小区安全和小哥配送便利之间寻求平衡呢?

新的一年,不少物业都将打造小哥友好型社区。如拱墅区的沁润公寓,为小哥免费提供休息区、车辆暂存区、微波炉加热区、应急医药箱,小哥可以在这里给手机充电、用免费WIFI上网,上洗手间、吃热乎的饭。小区在出入口等显著的位置标注了导引图,引导小哥到爱心驿站休憩。

小区还出台了文明配送公约。外卖小哥在进入小区前要向门岗登记,验证身份,电瓶车需放置规定的位置,且按规定的路径进出。外卖小哥应当佩戴商家统一的服装和工牌,禁止在小区内吸烟等等。

公约也建议业主对外卖小哥多一些

包容,“小哥”是一份职业,他们身后也有一家老少,偶尔配送不及时,请业主少些催促,尽量不差评、不投诉。当外卖小哥送来物品时,给他们一个微笑,说一句“谢谢,注意安全”。

龙湖智造则正在打造“骑手友好型社区”,比如让第三方外卖平台接入龙湖自有的业主App,在数据打通后,进一步确认骑手身份和送单任务,保障了业主的安全。外卖骑手只要扫一下门口的二维码,系统自动与外卖员微信进行关联,解决了“登记进社区”的问题,不用进行手工登记,大大提升了小哥送单的效率,能多赚一些钱,而业主也能更快捷地收到外卖。

大家服务则创新推出外卖员“最后100米”,其服务的富阳润泽院小区让外卖员在门口换乘自行车进小区。外卖员小李表示:“小区实行人车分流,原先只能步行进入,现在可以在门口换自行车,大大节省体力和时间。”

一位物业经理展望小哥友好型社区时说:“小哥作为服务者,理应得到关爱。新的一年,我们会选一些经常为我们小区服务的骑手代表,与业主进行联谊活动,参加物业组织的家宴,或小区的百家宴。”

小哥友好型社区的打造,既给了小哥温暖,又通过效率的改进增加他们的收入。体谅和尊重是相互的,小哥感受到了温暖,也会更爱护小区,更遵守规则,业主在便利和安全上实现更好的平衡。

这是杭州这座人文之城和数字之城的双重底色。



每一位城市服务者,也应该获得更好的服务。