

# 万科物业： 坚守防线 守望相助 共建安心家园

新型冠状病毒肺炎疫情下，大家纷纷响应国家号召宅在家。而家、房子成了这段时间陪伴大家最多的。这次疫情也带我们重新认识了物业的重要性。你的小区实行封闭化管理了吗？你的小区公共区域多久消毒一次？一个好的物业在面对疫情时如何应对？



## 用惊喜服务，兑现“为客户做得更好”的承诺

隔离病毒不隔离爱。疫情期间，因业主不便出门，生活物资逐渐缺乏，加上小区加强对外来人员的管理，万科物业在各小区开启了外来物品暂存及代购代送暖心惊喜服务。

万科金色家园有16户从湖北归来的业主，在家进行隔离。为确保隔离期间业主正常生活，高峰作为金色家园安全系统负责人主动承担起“快递员”的工作，每日往返于业主家，为其送去生活用品并处理生活垃圾。每天由缙香社区人员将生活用品统一送到门岗，高峰就骑上三轮车挨家挨户送货上门。让他印象最深刻的一次配送经历，是住在6楼的业主订了五桶矿泉水，每次只能扛起



取回，并一一送到业主手中。他说：“我不能像医生一样治病救人，不能像科研人

背着几十斤重的喷药机在楼道、电梯、园区主干道内喷洒药水，穿着厚重的防护服，每天上午、下午各一次的全面消毒工作做下来，往往内里的衣服都湿透了。穿着防护服的他拍了一张酷酷的照片，但他说：“可我不想让老婆看见。”紫金英郡西苑在2019年6月选聘万科物业，进驻不久业主们都表示小区环境大变样，连小区的二手房价都涨了。面对这次疫情，物业人员放弃春节假期，坚守一线，业委会在表扬信中写道：“辛苦了，谢谢你们，有你们在，我们放心！”

万科物业作为中国物业管理行业的领跑者，连续十年蝉联物业行业百强榜首。疫情期间，万科物业做到了以另外一种方式陪伴业主，以实际行动让业主感受物业服务之美好，做“有保护能力的保护者”，只要业主需要，

## 快速集结，统一指挥，为防疫工作打好地基

1月20日起，万科物业快速集结，统一指挥，为防疫工作打好地基。万科物业长江工作组先后发文64份，涉及工作原则、防控工作要求、疫情防控废弃物管理、环境管理、人力资源政策和人员作业指引、有形服务、隔离预案、经营管理规则等疫情防控的多方面。这些文件，从

应急岗位标准到临时考核指标，从防疫物资的处置原则到精细化的节约管理，推动与见证了万科物业抗疫工作的整体进程。疫情期间万科物业整体预计会增加2亿元的投入。该部分新增投入会主要用于社区的疫情防控、防疫物资的消耗、业主和员工的关怀等。

## 科学防疫，让客户更安心

无锡万科物业在管28个小区，一线员工共计1901人，共计接管41823户，服务人口近12.5万人。针对安全与环境等岗位，万科物业发布管理要求与作业指引文件，明确疫情期间的岗位操作规范，规范中对各岗位佩戴防护用品的标准都进行了明确，从而保障员工安全上岗。为让制度落到实处，万科物业又把制度变成手册，线上线下联合督查。疫情期间，公共区域的消杀频次从正常的每月2-4次，升级为每天至少1次的消杀与消毒；在电梯消毒后还对按钮贴上保鲜膜，放置专用纸巾，以细节服务保障业主公共区域安全；门岗对出入社区的人员及车辆进行100%登记并测量体温；为业主设立外卖和快递专用放置点，引导业主移步指定区域领取，并对特殊群体提供上门服务……

以无锡天鹅湖花园A区为例，目前小区住户共有2320户，入住率达95%以上，服务业主人数近七千人。为了控制外来人员进入小区，小区实行封闭化管理，



疫情期间只有南门正常开放。门岗机动车排查人员，每天至少弯腰1500次为车内人员测量体温，为至少1000辆汽车登记放行。管家每天微信步数都是20000步打底，相当于每天步行10公里。她们每天要对各个楼栋的电梯间按钮消毒，为隔离业主配送生活物资，配合社区上门排查外来返乡人员的具体信息。消杀人员每天负重20升喷壶6次，覆盖整个小区，防疫期间累计喷洒消毒液2000余升。

天鹅湖A区业委会感慨道：“治疗一线在医院，防控一线在物业，感谢天鹅湖物业团队恪尽职守，我们一起期待摘下口罩的春天！”



一桶，往返共计爬了60层楼。但是他说：“送得越多，就代表业主决定在家宅的时间越长，我这也算是为抗击疫情做贡献啦！”

刘明东是无锡拾房桃溪山庄一名网格管家，春节期间返回老家江西。在得知小区留守的同事已连续工作多天时，他毅然踏上了返岗的路程。在家乡道路封锁，公交停运的情况下，他想尽办法，让爸爸开了三个小时的摩托车，奔袭百余公里，送他到市区火车站，又坐了一天一夜的火车提前返岗。刘明东负责的项目定位为休闲田园山庄，远离市区，最近的大型超市远在距离项目7公里以外。为减少业主外出，他承担起业主生活物资采购的任务，每天自驾前往超市采购。各式的生活用品写满了一张又一张的单子。疫情严重时期，阳山镇交通全面封锁，业主快递全部堆积在5公里外的快递点。他又主动站了出来，开车前往快递点，累计将项目百余个快递全部

员研制疫苗，但是我可以帮助业主采购生活用品，既减少了人员流动，又能为每户



业主节约一个口罩！”

紫金英郡西苑环境监控李占红在春节期间主动留守项目，放弃与家里团聚的机会。面对外包供方环境员工因返乡未回，造成岗位缺口，李占红又一次站了出来，和小伙伴一起承担紫金英郡西苑每日的消毒工作，每天

万物人随时都在！

万科物业在2015年已开启全面市场化，希望无锡更多的小区可以像万科物业在管小区一样，设施设备运行好，秩序井然环境好，有事帮忙管家好，邻里和谐关系好，财务透明权益好。万科物业期待与您的相遇！