



## 修水管、捉馬蜂，他們樣樣行

社區生活，難免遇到各類「疑難雜症」。物業，正是解決形形色色問題的行家裡手。每當業主有需要時，他們總能化身「全能戰士」幫業主排憂解難。

### 掘地三尺，也要堵住漏水

「注意！注意！8 棟樓下有水管漏水，趕緊過來看看！」近期，玉林奧園康城物業工程人員楊石那在園區巡查時發現一處綠化叢中有大量水滲出。他立即通知同事趕到現場對滲水位置進行檢查。「這麼大量的水漏出來，肯定是地下水管裂了！」工程人員立即做出判斷。

然而，要修水管就必須停水，估計涉及停水範圍會超過整個園區二分之一的住戶。為了不影響業主正常生活等，必須在 18 點前維修完畢恢復正常供水。根據現場勘察情況，維修難度還比較大，一道難題擺在物業人員面前。

必須馬上行動！物業成立應急搶修小組，並快速決策一個搶修方案。為了避免維修影響業主生活用水，管家們向業主發送了停水資訊，並且設置了臨時用水取水點。

一切準備就緒，工程人員關閉水管總閥門，立即開挖維修。半小時後，一個一人多深的窪池就被挖了出來，必須有人下到窪池底部繼續作業。此時，楊石那毫不猶豫地跳進窪池，抓緊搶修。儘管全身上下沾滿污泥，汗水濕透後背，但他不怕髒不怕累，揮動鐵鍬，仔細尋找破損管道的具體位置。功夫不負有心人，經過一段時間的挖掘，終於發現破損點。楊石那馬上讓同事送來抽水泵，清理坑內積水。很快，水被抽幹，鎖定了破損位置。工程人員拿起工具，對水管進行修補。



經過三個多小時的搶修工作，破損水管順利完成搶修，在 18 點前恢復正常供水。工程人員們的臉上儘管滿是汗水，但依然露出喜悅的笑容。不少路過的業主們看到物業人員全身泥土維修水管的畫面，紛紛給物業人員點贊。

### 「捅馬蜂窩」？不在話下

物業人員不僅能夠解決地下的問題，還能夠解決「天上」的問題。

「管家你們快點過來看看！我家有個大馬蜂窩！」近日，珠海奧園天悅灣物業服務中心接到業主陳女士的求助資訊。原來她在自家窗戶上發現一個直徑約 30 厘米的馬蜂窩，密密麻麻爬滿了馬蜂，周圍還有大量馬蜂飛來飛去。這令陳女士非常擔心，一旦開窗不小心讓馬蜂飛進來，那家人就有可能受傷。同時，馬蜂窩位置較低，如果不及時處理會越長越大，對社區其他業主的安全也造成威脅。

處理馬蜂窩比較危險，這時陳女士想到了物業。接到求助後，物業服務中心工作人員立即前往現場查看。考慮到馬蜂窩位置低、體積大的特點，冒然處理將導致馬蜂亂飛蜇傷業主，風險較大。於是，物業人員想到了社區「捉蜂專家」——秩序維護員邱煒成。

邱煒成馬上趕到現場，發現馬蜂窩位於窗外的左上角，是一個作業死角，並且窗戶只能打開一點有限的距離，手伸出去後會受到環境限制。邱煒成經過一段時間的思考，很快想出了辦法。

「各位業主：現在我們要清理一個馬蜂窩，請大家關緊門窗。」物業人員手拿大喇叭告知業主。做好準備後，邱煒成自製一根弓形的木棍，穿好防蜂服，先用殺蟲劑把部分馬蜂噴走，然後找



準時機、持木棍對準蜂窩根部用力一搗，成功清理掉馬蜂窩，然後用麻袋快速套住，防止馬蜂亂飛傷及業主。為防止馬蜂再次築巢，物業人員又向周邊噴灑了殺蟲劑。

看到馬蜂窩被全部清除，業主陳女士終於放下心來，對物業人員專業、盡責的服務連連稱讚，並向他們表示感謝。

### 為幫業主找回文件 她三個小時翻遍十幾個垃圾桶

近期，家住岳陽奧園譽湖灣的童先生重要文件不慎丟在垃圾桶，物業管家耗時三小時翻遍十幾個垃圾桶幫助童先生找回檔。他對物業服務豎起大拇指：「要不是物業幫忙，我真不知道該怎麼辦了。」



據地筍回憶，當天早上 10 點，在物業服務中心的她，接到業主童先生打來的電話。「管家，我早上著急出門上班，走時還提著一袋垃圾和拿著一份非常重要的文件，扔垃圾時重要文件好像被我丟到垃圾桶裡了，怎麼辦啊！」電話那頭童先生焦急不已，他說自己是岳陽市某家醫院的一名腫瘤醫生，丟失文件非常重要。

「童先生，您別急，我馬上幫您找。」 安慰完童先生，管家地筍將情況告訴給其它的物業同事，請求協助。同時，她給社區環境事務組的同事打去了電話，請他們幫忙緊急聯繫垃圾清運單位，推遲園區生活垃圾房的垃圾清運的時間，將重要文件截留在園區。

打完電話，地筍和同事立即飛奔趕往園區生活垃圾房。雖然心裡明白這事不容易，但是來到垃圾清運處，望著十幾桶的生活垃圾，地筍還是驚訝了，要想在堆積如山的垃圾中找到一份檔，困難遠比她想像地的大。

為了便於查找，地筍先把大件垃圾分揀出來，再把垃圾桶翻倒，將中小件垃圾平鋪在地上，一點一點地翻找。地筍說，雖然現在是冬季，天氣涼，但是垃圾經過一段時間的發酵，還是會腐敗變味，翻動的時候，臭氣熏得人暈頭轉向。可是想到這是一份關於醫院的檔，可能事關病人安危，對童先生乃至醫院來說意義重大，地筍和幾位物業管家還是忍著臭氣，屏住呼吸耐心仔細尋找。

「裝檔的袋子是透明的，裡面還有筆。」童先生再次打來電話補充這一資訊，讓地筍的翻找有了更明確的目標。

經過三個小時的翻找，終於發現童先生所說的文件袋。地筍激動地大呼一聲「找到了」，打破了現場忙碌的氣氛。大家興奮地圍在一起，呼喚童先生過來。聞聲而來的童先生看到文件後，如釋重負，臉上也露出喜悅的笑容，他緊緊握住地筍的手說：「非常感謝物業。」

第二天，童先生雖忙於工作，但仍悉心地製作了「熱情服務，情系業主」錦旗，讓家人親手送到物業服務中心，當面向管家地筍和物業服務人員道謝。

業主物品不慎丟失非常常見，物業服務中心幫業主尋寵物、尋人、尋自行車、快遞等，一般通過調取監控的方式都能找到，但檔丟進了垃圾堆以後，尋找的難度就很大了。管家地筍表示，這次找檔雖然花了很長時間，而且是翻找垃圾堆，但是能夠幫助業主尋回，感覺一切都很值得。



## 錦旗傳真情 服務暖人心

一年 365 天，每天都有不同的故事上演。對於物業人來說，一面錦旗、一句讚揚，就是對他們最好的認可和最大的肯定。業主事無小事，每一面錦旗的背後，是物業人與業主溫度的連結，不僅飽含著業主的真情，也凝結了物業人的努力。

近期，北京 We House 專案客服經理張清江，像往常一樣在園區巡視檢查，當走到 45 號樓附近時，張清江發現兩簍子處有一個黑色皮包。他拾起，並與同事一起確認錢包內物品，有現金、身份證、居住證、銀行卡以及火車票。根據身份證及火車票上的姓名資訊，熟悉業主情況的張清江估計，失主應該並非社區業主。考慮到錢包內有很多重要證件，他第一時間通知客服管家通過朋友圈、客戶群發佈「失物招領」資訊尋找失主，但一直無人前來認領。「這麼重要的東西，丟失的人該多著急，裡面還有火車票呢.....」沒有找到失主，張清江心裡的石頭始終無法落地，想怎麼才能找到失主，忽然他腦中靈光一現，想到可以通過居住證辦理地尋找。第二天一早，張清江立即通過居住證聯繫到北京市朝陽區管莊派出所，說明相關情況，並告知失主姓名及身份證號。沒過多久，派出所回復資訊，已經聯繫到錢包失主常先生。重要物品失而復得，心情激動的失主常先生馬上給物業打來電話裡一個勁向張清江表示感謝：「錢包丟了，我差點都沒辦法出門了，沒想到這麼快就找到，真是太感謝你們了。」當天下午 16 點，常先生來到 We House 專案辦公室，常先生滿懷喜悅地將剛剛製作的錦旗贈送張清江。





同樣的事情還發生在安徽蚌埠奧園廣場。

近期，安徽蚌埠奧園廣場物業服務中心又多了一面寫著「拾金不昧，品德高尚」錦旗。原來是有業主不慎遺失物品，盡責的物業管家發現錢包，主動聯繫失主歸還。

一天，保安楚日紅午間在門崗執勤時，發現人行道閘處有一黑色物品。他以為是垃圾，打算撿起來清理，走近一看，才發現是一個黑色長方形錢包，於是趕緊撿了起來。

從人行道閘過的通常都是業主，錢包一丟，肯定著急，要儘快找到失主。楚日紅報告值班主管李順心，決定一同打開錢包查看是否有失主資訊，但發現錢包裡僅有一張社保卡和 3000 元現金。於是，根據社保卡上的姓名查詢業主系統，但發現失主不是園區的業主。

物業經理史笑笑立即安排秩序主管調取監控錄影，並請轄區民警查詢失主聯繫方式。傍晚 18 點左右，失主來到門崗認領錢包。經過核實身份資訊無誤後，物業人員將錢包及包內財物歸還失主。



現場，失主還拿出 500 元現金給保安楚日紅和值班主管李順心以表感謝，但被保安楚日紅婉拒。第二天，為了表達謝意，失主特意製作了一面“拾金不昧，品德高尚”錦旗送到物業服務中心，對物業人員連連稱讚。

在無數個日日夜夜中，物業人用點點滴滴的小事守護業主，這些暖心時刻在物業人心中留下了深深烙印，也將化作他們不斷前行的動力。

資者聯繫

鄭少輝先生

執行董事

(852) 3916 2688

anthonycheng@aoyuan.net

陶宇先生

集團副總裁

(852) 3916 2688

paul.tao@aoyuan.net