

文/詹青

封闭管理快人一步、社区防控科学高效、便民服务周到贴心，碧桂园以行动诠释——

同心战疫

专业温情守护就在身边

2020年，新冠肺炎疫情来势汹汹，于国于家，都是考验；于地产行业，更是检验。

事实上，成熟的社区管理，需要极为专业化的行业深耕。这场疫情，让一批身处防控前线的“硬核”社区从幕后走到台前。碧桂园广清区域各大社区，便是此中代表。

在战疫一线，碧桂园广清区域向社会展现了其快反应、广触角、强作战的高效行动力与专业化管理能力。千千万万主动承担社会责任的碧桂园人，更是成为防疫战线中一颗颗“螺丝钉”，获得了公众的尊敬与认可。

快速响应 守住一座二十万人的大城

这段时间，碧桂园凤凰城负责人坦言“精神高度紧张”：“我们凤凰城就是一座城啊，4万多住户，疫情的防控压力非常大。”

广州市增城区碧桂园凤凰城，是碧桂园广清区域旗下非常有名的大社区。这个社区已有17年历史，占地面积近800万平方米，社区里居住了近20万人口，其中有数千名湖北籍住户。截至2月28日，凤凰城保持着零确诊、零感染的状态，被称为广州战疫防控线的“硬核大城”。

该负责人表示，凤凰城此次防疫战的关键处，在1月26日——一声令下，社区果断采取了封闭管理措施。

1月26日下午6时起，碧桂园凤凰城规定，非小区人员、车辆一律不得入内，成为广州市率先实行封闭管理的小区之一。事实证明，在全社会都在争分夺秒与疫情赛跑的背景下，抢先一步的行动对保障小区业主安全至关重要，为凤凰城赢得了十多天提前防范的宝贵时间。

社区宣布封闭管理后，则是紧锣密鼓紧急购买防疫物资、宣传物料，进入战备状态。面对“人口多、密度大”的管理挑战，快速联动政府以及医务人员，一一上门拜访、登记、排查、监测；另外，除了做到消杀无死角，还要迅速升级防控设备，引入全自动热成像测温，通过非接触式热成像观测，自动快速对人体进行红外线扫描等。这一系列防控“组合拳”，既要打得快，还要打得准，非常考验实力。

“守门”，本来就是社区最基础的工作。然而，“守门”并不简单。应急情况下的迅速反应，以及后续的科学运作、有效管理的跟进，往往最能体现专业运营能力——在这一点上，碧桂园广清区域无疑交出了一份过硬的高分答卷。



碧桂园凤凰城是最早实行防疫封闭化管理的社区之一



碧桂园广清区域富士康科技小镇项目病毒抗体检测现场

全体总动员 他们千里奔袭返岗

刘玉秋是碧桂园凤凰城C区的物管队长，李辉则是一名社区管家，夫妻俩都是碧桂园物业人。

1月27日，了解到疫情防控形势严峻，他们决定放弃休假，立即从湖南驱车返回工作岗位。夫妻俩开了60公里后，发现县里的高速公路封了，无奈之下只能原路返回。眼看要被“困”在村里，着急的刘玉秋四下打听，得知还有一条路没封，次日一早便启程了。1000多公里的行程中，夫妻俩一路驱车疾行。怕吃饭耽搁时间，自己带了干粮，开车开累了就在高速公路的路肩休息十来分钟。“我当时的心情就是，必须要尽快回去上班。”刘玉秋说。

回到岗位后，夫妻俩就开启了“一日两见”的模式。刘玉秋全天候在门岗，负责进入社区的车辆检查、业主测温以及监督安防工作；李辉则奔忙在楼栋间，处理辖区内573户业主的诉求，为隔离住户送新鲜蔬果、取快递、配合消毒工作。尽管在同一个园区工作，他们却忙得只有中午和晚上才能和对方说上话。

像刘玉秋、李辉这样的碧桂园物业人有很多。说到这里，碧桂园凤凰城负责人心里满是感动。他说：“平时凤凰城全小区在岗的物业工作人员在1100人左右，当时临近春节，已有几十人回家过年。但疫情发生后，大家都放弃休假，除了确实不能回的，都快速返岗了，基本上确保了在岗率达到95%左右。”

甘为「螺丝钉」 社区管理的内核

物业人其实就是社区管理的“螺丝钉”。在碧桂园广清区域各大社区，他们日复一日做着毫不起眼的工作。正是这场战疫，让他们被看见，让我们感动于这样的职业精神。

事实上，物业人的“螺丝钉”精神，才是物业管理这一以服务为底色的行业的精神内核。

做到服务的极致，想业主之所想，他们从不吝啬奉献。在华南碧桂园，年近六旬的刘长林被居民亲切地称为“超长待机”管家——疫情发生以来，他已连续值班26天。而他每天所做的事情还是那么不起眼。为了减少业主外出，他除了为业主采购生活用品、蔬菜水果，还主动承担起清理被隔离住户垃圾的工作；辖区内其他防疫工作也一项不落，公共区域卫生消杀、提醒居民外出戴口罩、配合居委上门摸排……忙起来常常一天都没停过。“都是小事，业主需要我的时候我就在”，他的话语朴实无华。

像刘长林这样的物业人，在碧桂园广清区域各大社区还有非常多。凤凰城的管家李建轩，这段时间来已经不知道多少次被社区居民狂发“好人牌”——“我们李管家真是人好又耐仔”。李管家不仅帮业主送孕妇到医院，替业主买菜，还要做社区防疫宣传、异地返穗人员统计、自我隔离住户拜访等各种工作，每天忙得团团转。“作为物业管家，作为一名退伍军人，在这个特殊时期，个人的事情可以放一放，我自愿申请留守！”他说。

战疫考验 地产行业迎来价值重构

这场疫情，各行各业正面临前所未有的价值重构，地产行业同样如此。社区管理渗透于生活的方方面面，从联防联控、封区消杀，到增值服务、利民便民，真正诠释了“好物业能救命”，将防疫措施落实到人到人，将治理政策下沉。

据了解，碧桂园广清区域积极动员党员红色力量，依托科技创新成果，承担企业社会责任，筑牢了阻击疫情的铜墙铁壁。一方面，碧桂园广清区域党委及下辖各支部先后向番禺区、增城区等属地政府部门捐赠医用口罩、医用酒精、消毒液、洗手液等近50万元爱心防护物资，用行动助力基层疫情防控。另一方面，碧桂园广清区域各项目针对返岗工友1900余人开展了新型冠状病毒抗体检测，呵护工友健康，确保疫情排查防控与安全生产“两手抓、两手硬”。此外，其还依托数字化、信息化最新成果，广泛使用包括全员疫情上报、远程会议、远程打卡、远程汇报、电子签章、电子合同、线上购房、智慧工地等在内的八大远程工作“神器”，稳步推进各项业务逐步复工。

以服务成就美好生活，因服务获得品牌溢价——相信，经此一“疫”，碧桂园品牌将会更加获得市场认可，地产行业也将迎来价值重构，进入一个更宽广、无边界的“蓝海”。



本版制图/黄绮文

王光



碧桂园凤凰城凤凰卫士

碧桂园凤凰城等多个社区共有超过60万业主。疫情期间实行防疫封闭化管理，公共区域高频次消杀，代买菜、代取快递等暖心服务减少业主外出。

释义：彼此的心意一致，用心互相帮助，在非常时期，也能保持亲近的邻里关系，一起克服困难。

至老不相疏，斯言不是虚。两心宜一体，同舍又邻居。

薛能《赠苗端公二首》

众志成城

羊城晚报

28

致生活 知你我

碧桂园广清区域



同心共战疫联名公益广告