

# 巾帼物业人 用柔弱的身躯撑起小区半边天

自古以来都有“巾帼不让须眉”的说法,在国际劳动妇女节即将来临之际,记者走访了我市各小区发现,在物业服务行业有一大批女性从业者,她们365天不论艳阳高照还是倾盆大雨,日均行走两万步;她们面对业主的不理解和指责时,会用温和的方式对待;她们在兼顾家庭的同时,会因为岗位的需要彻夜坚守;她们面对数量庞大、素质参差不齐的群体时,总能创造各种奇迹和感动,她们用不输于男性的智慧和魄力,依靠女性的贤淑、温婉、善良、坚韧,扛起了物业工作半壁江山,打从入行物业那天起,一个个“软妹子”变成了“女汉子”。

## 客服主管

### 张萍的热心与奉献

本报记者 王倩



张萍

“张阿姨,出去买菜呢?”“您好!大爷,我马上安排楼管带维修人员去给您解决。”近日,记者在金山·东方花园采访时发现,金望物业东方花园服务中心客服主管张萍像个“总管家”一样,热情为小区业主服务着。

据了解,作为客服主管,为了清楚了解小区房屋和业主的基本情况,张萍不仅建立了工作台帐,还安排部门工作人员收集、整理、存档并及时更新业主资料;与此同时,她还要带领楼栋管家,建立并维护公司客服服务体系,关注业主诉求及时解决,提升业主满意度。“每天从上班忙到下班,用我们的实际行动获

得业主的信任,能得到业主们的肯定,这份工作让我累并快乐着。”她笑着说。

张萍是这么说的,也是这么做的。不管是同事还是业主,大家只要看到她,整个世界就明媚了。“张萍总能像太阳一样,温暖着我们这个小团队,给我们信心和力量。有一次,我所负责的一业主家中失火,面对浓烟,我向张萍汇报了现场情况,她当即表示业主是位老太太,喜欢在园区内打牌,让我立刻到园区内找这位老人,与此同时,她联系业主孩子,然后又及时拨打了119,在我看来这么棘手的事情,我们主管一下子就解决了。”金望物业东方花园服务中心一楼管家说。

工作中,张萍总是热心负责,积极奉献。她告诉记者,金望物业东方花园服务中心的每一位工作人员都拥有热心和奉献精神,这是因为自金望物业东方花园服务中心成立以来,始终以“把方便留给业主,把麻烦留给自己,以真正友好的态度全力以赴,调动一切能调动的资源帮助业主解决问题,我不是无所不能,但我一定竭尽所能。”为行动指南。谈及未来,张萍表示会继续踏踏实实做好本职工作,用实际行动给金山·东方花园小区业主提供最贴心的服务。

## 物业经理

### 张盼盼的担当与果断

本报记者 王倩



张盼盼

随着商品住宅质量的明显提升,不少优秀的房地产企业发现,只有重视物业服务,才能得到业主长久好评。但物业工作不仅辛劳,而且压力大,亿森物业经理张盼盼却认为这个行业对个人能力会有较大提升,再辛苦的付出都是值得的。

众所周知,物业工作非常繁琐,除了要收交小区物业管理费、车辆管理费等,还要知道如何交房、验房,有些业主不能理解她们的辛苦与无奈,不仅不交物业管理费,而且经常对物业工作人员恶语相向。张盼盼说:“我刚刚参加工作的时候,什么都不懂,也不知道应该怎样与业主沟通才能达到双赢的效果,部分业主不理解我们的工作,偶尔也会听到难以入耳的脏话。还好亿森物业的同事们很团结,大家一起学习语言沟通的方法,互相交流心得,最终找到了工作中的乐趣。”

在张盼盼看来,物业服务工作真正的挑战是,事情发生了但解决事情的办法并不明晰,有时甚至会伤害到业主的利益。有一次,亿祥·东郡小区一业主家的地下室天花板出现漏水现象,业主投诉至亿森物业,物业工作人员走访一楼业主家,但怎么也找不到漏水点,张盼盼得知这一情况后,立即接下了这项艰巨的任务。“这是令我印象最深的工作事

件,那时我专门安排了客服人员、保洁员、维修员等员工一起出谋划策,最终说服一楼业主同意将自家橱柜下面的挡板拆开,而且非常幸运的是物业工作人员拿着手电筒发现了墙砖上的渗水现象,否则还需要移除橱柜,拆除包管立柱的墙砖查看管道,经济损失我个人来出,但给一楼业主带来生活上的诸多不便是我担心的……”

在我市物业服务工作中,众多物业经理和张盼盼一样都是女性,她们在面对物业与业主、业主与业主之间发生的问题时,总能够及时决断、勇于担当,她们可谓在平凡的工作中绽放出了非凡的精彩。

## 礼兵员

### 乔艳芳的铠甲与温柔

本报记者 王倩



乔艳芳

在我市各物业服务公司,都有负责园区秩序维护的工作人员,他们有的被称为安保人员,有的被称为秩序维护员、有的被称为礼兵员,无论任何称呼,人们印象中这一工作都是高大威猛的男性在干,但建业·迎宾府小区礼兵员乔艳芳,却是名女中豪杰,她没有男性的粗犷与豪迈,却以女性所独有的细心和耐心,坚守在园区秩序维护的一线。

据了解,今年春节假期期间,建业·迎宾府小区一业主的私家车停在园区多日,莫名发生了剐蹭,乔艳芳得知此事后,彻夜查看监控,用耐心和细心找到了肇事车主,并将双方约到物业办公室,最终将问题圆满解决。“乔艳芳彻夜查监控的时候,可一点儿都不显柔弱,论工作态度和敬业程度,她也一点儿不比男同事们差。”该小区物业负责人说,“乔艳芳是一名专业素养极高的礼兵员,她当值期间,为业主解决了很多的事情。”

说十句漂亮话,不如干一件实在事。在乔艳芳看来,自己是身穿礼兵部制服的监控员,应该时刻将业主的冷暖安危放在心里。她说:“我每天通过监控除了要关注小区公共场所

的安全外,还要关注独自在小区玩耍的儿童、搬挪重物的老人等,并及时通知巡逻员赶赴现场,为他们提供力所能及的帮助……”

凭着吃苦耐劳、勤勉努力的精神,我市拥有一大批像乔艳芳一样在安保一线工作的女子队伍,她们在指挥车辆时是专业的,在门岗守护时是负责的,在查看监控时是高度警惕的,她们外表看似柔弱,内心却无比强大。

## 保洁员

### 邢爱莱的执着与付出

本报记者 王倩



邢爱莱

她们是母亲、是妻子、是女儿的同时,还有一个共同的名字——物业保洁员。无论面对高温酷暑、狂风暴雨、大雪严寒,还是疫情肆虐,我市各小区的保洁员们始终本着敬业诚恳的态度,奔赴在工作岗位上,用坚韧谱写着保洁员的灿烂诗篇。远大·未来城物业服务中心保洁员邢爱莱,用十几年的工作经验为大家讲述一名保洁员的执着与付出。

在不少人看来,保洁员每天就是

重复将园区卫生清理干净,可以说工作内容十分简单。但记者在采访邢爱莱后发现,如果身上没有一股认真劲儿,想要干好保洁工作也是不易的。2023年1月14日,我市突降大雪,第二天天还没亮,邢爱莱便开始了除雪工作,严寒酷暑将她的手冻得通红,但她没有退缩,反而顶着寒风擦拭着坐凳,滑梯,清扫着业主回家的必经之路。有业主问她,为何不找个地方避避雪,或者晚点等气温升高后再出来扫雪。邢爱莱笑着回答:“这条路是业主外出或归家的必经之路,我扫掉一点儿,业主进出就能方便一点儿。”邢爱莱处处为业主考虑,不仅及时清扫园区道路上的积雪,还坚持在暴雨、大风等恶劣天气过后,第一时间擦拭园区游乐场、小区休闲座椅、景观池岸等地方,在她看来,这些地方是业主在园区内活动的主要场所,擦拭干净后,方便孩子们玩耍、老年人休闲……

事情做完易,事情做好难。邢爱莱坚守保洁员这一工作岗位十几年来,用自己朴实的劳动,诠释着自己对清洁工作的热爱,也诠释着一名保洁员的优秀品质。

(本版照片均由本报记者王倩摄)