



## 這個冬天 我們用薑茶與微笑傳遞溫暖

初冬時節，寒風乍起。轉瞬之間又快一年，奧園健康物業開啟暖冬行動，將美好藏進時光，讓溫暖在社區流淌。



50000+ 杯熱飲開啟元氣滿滿的清晨，送走了秋天的第一杯奶茶，迎來了冬天的第一杯薑茶。全國各地的奧園健康物業在管社區裡，工作人員開始了精心的準備，將各式各樣的暖飲、暖心粥、早點送到了業主手中，滋潤寒涼乾燥的冬天，溫暖來去匆匆的清晨。



1000+ 個門把手換秋裝，讓溫暖變得觸手可及。除了關注業主的胃舒不舒服，還關心業主的手到之處暖不暖，為此，在寒冬，奧園健康物業為社區門把手穿上了衣服。小小的絨裝，是細緻入微的關懷，也是充滿熱愛和積極向上的生活態度。



300+ 場暖心服務把方便送到家門口。洗車洗地墊、磨刀、入戶保養.....量血壓、剪頭髮、為業主佈置婚禮.....一場場星級便民服務正有序開展，奧園健康物業人各顯其能，為業主家人們提供生活的便利。



5000+ 戶次上門服務老人，讓老人感受到家的溫暖與關懷。奧園健康物業貼心照顧獨居、行動不便老年人，並建立幫助老年人等特殊群體的保供機制，通過社區助老檔案進行摸排，主動協助老年人購買生活物資並送貨上門。為老年人盡心服務。逢節假日，也不忘上門走訪，不定期舉辦免費健康義診活動，各類社區慰問活動，讓老人感受到家的溫暖與關懷。



超 100000 次的跑腿服務，守護著業主生活的每個瞬間。外賣、快遞、代買急用物品等，奧園健康物業為不便出門或有需要的業主，提供送貨上門服務，一份看似普通的快遞，在社區與業主之間傳送的是溫暖與信任。奧園健康物業的貼心與用心，融入在社區、樓宇的每個角落，想業戶之所想，解業戶之所需，持續提供有溫度、有品質的社區服務。



冬寒初至，溫暖隨行。奧園健康物業也將持續堅守服務初心，以品質服務凝聚美好力量，營造更加溫馨、舒適的美好家園。

## 最美奮鬥者 | 服務有溫度 小事暖人心

如果說建築是對一座城市的真摯解讀，那物業就是這座建築最好的美容師，它賦予了建築生命，讓它煥發無限的生機。

在奧園健康社區，不少業主和物業人之間已經有了相互信賴的默契，成為相互信任的朋友，生活中的好幫手。奧園健康的「最美奮鬥者」們兢兢業業在平凡的崗位上奮鬥，致力於讓廣大業主感受社區生活的美好和溫暖。

### 細心的「老馮」

馮雪冬，時常被人稱作「老馮」，實際上是一名 1985 年的年輕人。他於 2014 年 12 月加入奧園健康，在北京山麓園專案物業服務中心任職。儘管年輕，但是他在服務工作方面卻一絲不苟，很細心，對待業主就像家人一般。在跟業主接觸的過程中，他用自己的善良和機敏，讓業主們經常獲得超出預期的服務體驗，故而被業主親切地稱為「老馮」。

一天，老馮接到業主馬先生的求助電話，稱自己 70 多歲高齡母親突然暈倒在地無法起來，並且母親已確診新冠陽性還患有心臟病。情況十分危險，雖然業主第一時間撥打 120 電話求救，但因北京剛剛放開疫情防控，醫療資源緊張，就醫車輛繁忙，120 求助電話暫時無法接通，緊急時刻，他想到了「老馮」。

馮雪冬接到求助後，第一時間溝通距離最近的保安隊長何文福趕往業主家，協助業主將老人扶起。同時，他也即刻駕車前往業主樓下接應，和保安隊長何文福背著老人下樓接上車，共同前往醫院救治。

到達醫院後，因醫院無病床，老馮又多次溝通協調，終於幫業主申請到了病床。隨後，又同業主一起將老人送入急救室進行救治，直到老人情況穩定後才和何文福一起返回。

事後，業主送來了一面錦旗，並對物業感歎道：「當時情況非常緊急，我母親高齡又確診陽性，很多人都避之不及，是物業救了我母親，簡直不知道怎麼感謝你們才好！」業主還主動聯繫老馮並要給予重金感謝，但老馮婉拒了業主的好意。他告訴業主，這是他的工作職責，更是出於本心，以後有困難隨時撥打物業的服務電話。

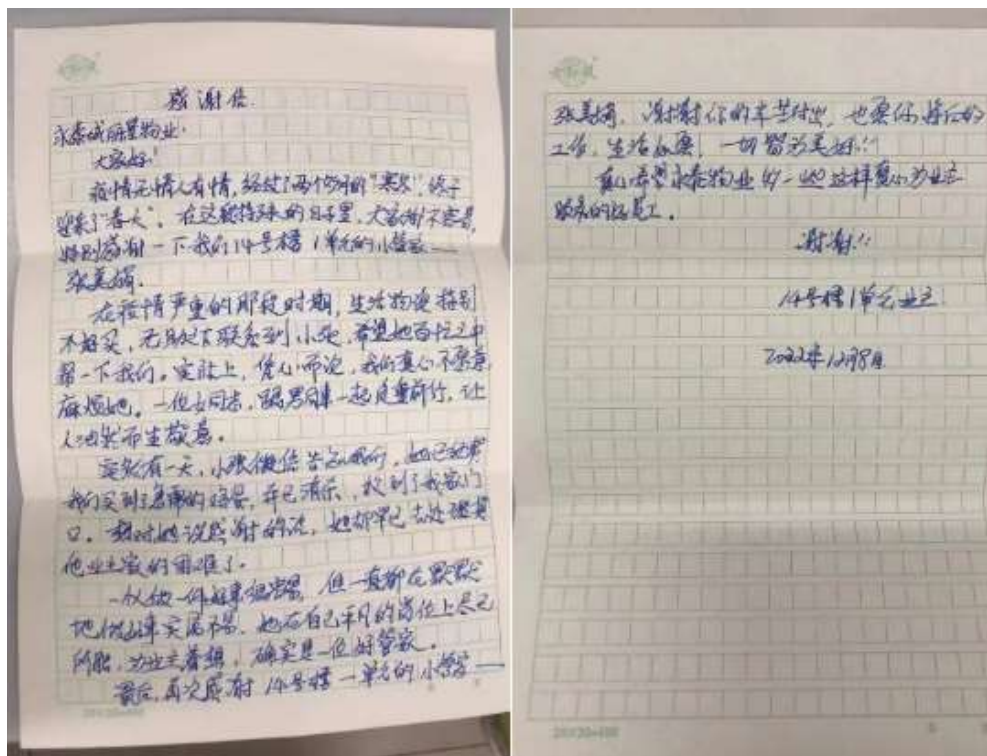


「老馮」細緻認真的工作態度也感染著同事們。疫情期間，他和團隊一起沖在抗疫一線，業主遇到困難，他總是能夠及時伸出援手。他說，業主事無小事，用心服務自然能夠得到認可。



左為馮雪冬

### 全能管家「小張」



「在疫情嚴重的那段時期，生活物資特別不好買，無助之下聯繫到小張，希望她百忙之中幫一下我們。實際上，憑心而論，我們真心不願意麻煩她。一位女同志，跟男同事一起負重前行，讓人油然而生敬意。

忽然有一天，小張微信告知我們，她已經幫我們買到了急需的雞蛋，並已消殺，放到我家門口。想對她說感謝的話，她卻早已去處理其他業主家的困難了。

一個人做一件好事很容易，但一直都在默默地做好事實屬不易，她在自己平凡的崗位上盡己所能，為業主著想，確實是一位好管家。最後，再次感謝 14 號樓一單元的小管家張美娟，謝謝你的辛苦付出，也願你工作生活如願，一切皆為美好！真心希望物業多一些這樣真心為業主服務的好員工。」

前不久，家住呼和浩特市奧園健康永泰城麗景社區的業主陳女士來到的物業辦公室，將自己親手書寫的感謝信交到了樓棟管家小張手裡。

在永泰城麗景社區，業主們習慣稱呼臉上總掛著笑容的張美娟為「小張」，這個親切的稱呼是她用辛勤貼心的服務換來的。

永泰城麗景社區曾因疫情封控近兩個月之久，在那段時間裡，廣大業主自身生活受到很大影響。小張作為物業服務團隊中的一員，除了和團隊一起全力配合政府開展疫情防控工作、夜以繼日的值守一線外，更是充當起業主生活中的「採購員」、「快遞員」、「救助員」等角色，她是業主眼中的好管家，是同事眼中的好搭檔。

陳女士說：「封控期間，生活物資特別不好買。我們家裡已經沒什麼吃的了，但身邊的親人朋友都封控了，誰也幫不上誰。實在沒辦法，我聯繫管家小張，告訴了她我們現在的難處。本來也沒有抱太大希望，結果第二天，手機裡忽然收到一條消息，原來小張已經把我們需要的物資採買完，並經過消毒程式後放到了我的家門口，真是驚喜又感動，我當時也編了很多感謝的話發過去，很久之後才收到回復，原來她早就去為其他業主忙裡忙外去了。這讓我更加感到暖心和感動。」



右為小張

收到業主的感謝信，小張說：「物業管家這份工作，雖然看起來很普通，但卻非常有意義，我們服務業主的過程中，也能夠感到自己勞動的價值。業主發自內心的感謝，是對我們工作最大的褒獎。」

時光荏苒，瞬息萬變，始終不變的是奧園健康物業人的服務和奮鬥精神。他們重複著忙碌或簡單的工作，致力於把小事做好，雖沒有轟轟烈烈的大事件，但日復一日地堅持，年復一年地堅守，於細微之處付真情，用點滴服務傳遞溫暖。

### 揪心！一不留神，孩子不見了

孩子是父母的心頭肉、掌中寶，一旦走失，哪怕只有一秒鐘，大多數父母在失去孩子時都會感到無比的絕望，甚至崩潰。在奧園健康社區，就有業主經歷了孩子「失而復得」的大悲大喜過山車心情。讓家長們長舒一口氣的，正是奧園健康社區衛士們。

## 9 分鐘尋回雙胞胎女孩

「管家，我剛才帶小孩，一不留神雙胞胎女兒在社區花園走失了，你們趕緊幫我找找！」一天晚上 19 點 30 分，重慶奧園城市天地 A 區業主袁先生心急如焚地向物業打來求助電話。

管家陳秀接到求助，渾身都緊張起來，馬上詢問了雙胞胎女孩的外貌特徵、衣著、走失具體位置等情況。時間就是一切！根據業主袁先生提供的線索，管家們和巡邏隊員們立馬分頭行動，在整個社區展開地毯式搜尋。

管家們和巡邏隊員們根據社區地域劃分 A 區大門、B 區廣場、商圈附近等分區劃片排查，不放过一絲一毫找到雙胞胎女孩的地方。



巡邏隊員金明輝帶領業主到監控室調取監控查看。時間一分一秒過去，焦急的袁先生在監控室裡幾近崩潰。但物業人員們還在社區各個角落飛奔，拉網式搜索，尋找雙胞胎的身影。

當時間到 19 點 39 分，金明輝手裡拿的對講機終於傳來了激動人心的聲音「找到了！」巡邏隊員們在 B 區廣場發現了走失的雙胞胎女孩，並安全將小孩送回業主袁先生身邊。







重新見到雙胞胎女兒的袁先生激動不已，他緊緊拉著女兒們的手不願分開，久久不能平復心情。物業人員也由衷地為袁先生感到高興。望著氣喘吁吁的物業人，袁先生連連道謝，他激動的說：「真不知道該怎麼感謝你們！差點我就覺得見不到小孩了，真心為你們點贊！」

### 寶貝別哭，我帶你回家

「樓層有個小男孩一直哭，問他也不講話，更不知道是哪家的，懷疑走丟了。」一天中午，重慶奧園金域物業客服中心管家花生豆接到社區業主打來的電話。

得知消息後，管家花生豆連忙來到 3 棟尋找小男孩。小男孩看到管家走到身前，淚水已經在眼眶裡打轉，眼裡盡是對陌生人及陌生環境的懵懂無措，看著讓人心疼。花生豆脫口而出「寶貝別哭，我帶你回家。」花生豆與他嘗試著交流，但他卻一言不發，於是花生豆先把小男孩接到物業客服中心稍作休息。

到物業客服中心後，小男孩依舊是不肯說話，眼神中充滿了警惕和不安。為了安慰他以及建立信任，花生豆特地去小賣部買了糖果給他，甜蜜的糖果很快舒緩了小男孩的恐懼心，對陌生環境不安的情緒也得到了緩解。見此，花生豆仔細詢問小男孩家住住址、父母電話，無奈他還是默不作聲。

緊接著，花生豆和小男孩聊動畫聊玩具，他都能順暢地談笑，可見小男孩語言表達能力沒有問題，僅是不知道自己家庭情況資訊，這也為找到他父母帶來了難度。



一籌莫展之際，花生豆發現了小男孩荷包裡裝了一張粉紅色的紙，拿出來一看，上面還隱隱約約寫了一個電話號碼。花生豆意識到這很可能是孩子家人的電話了，於是馬上撥通了電話，成功聯繫到了小男孩的父親。原來，小男孩跟著 6 歲哥哥外出玩耍卻不小心走丟了，父母此刻也焦急萬分，正準備找物業和報警。幸虧物業及時把小孩接到物業管理中心，讓孩子免於暴露在危險中。

隨後，業主過來把孩子接了回去。孩子父親對管家及時發現孩子，並且幫助和照顧孩子表示萬分感謝。心有餘悸的他說：「這次幸虧有你們，以後我們可一定要看好孩子了。」

### 小貼士

雖然在物業的幫助下，孩子們很快安全回到家長身邊，但是，這些情況家長們要引以為戒，務必要謹記以下防走失攻略。

1. 家長應加強對孩子的安全教育，時刻關注孩子的動向。
2. 要教孩子牢記父母的姓名、聯繫電話和家庭住址，也要讓孩子知道自己的完整姓名。
3. 告訴孩子在有危險或緊急的狀況下，可以撥打 110 求助電話，並教會找到穿軍警制服的群體幫助自己。
4. 教育孩子一旦在商場、超市、公園等公共場所與父母走散時，不要跟著陌生人，有需要就找服務台、保安或員警。
5. 小孩外出時，儘量由家人陪同，避免讓其離開家人的視線範圍。
6. 家長當發現小孩走失時，應第一時間撥打 110 或到就近的公安機關報案。

### 投資者聯繫

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