


 **中骏**  
专筑您的感动

 **世邦泰和**



# 小邦日记

XIAO BANG RI JI

2021 世邦泰和 暖心故事图鉴

# 37°C 贴身物管

不打扰，却又无处不在



LIFE SERVICE

生命中某些珍贵的片段  
其实都来自于微不足道的小事  
生活不一定要轰轰烈烈  
平凡也可以打动人心

从日常的社区生活  
到紧急时刻的积极响应  
每一个动人小故事的背后  
是世邦泰和物业对细节服务的坚持

用情，方能温润心田  
用心，方能创造幸福  
用行，方能专筑感动  
时光荏苒，初心如磐  
美好瞬间，至暖呈现

# 目录

## Contents

- 
- 01# 小飞哥夜擒撬车贼
- 
- 02# 因为信任 所以托付
- 
- 03# 买的是房子，住的是安心
- 
- 04# 救人是毫不犹豫的事！
- 
- 05# 您的安危是我的牵挂
- 
- 06# 远亲不如近邻 物业人胜亲人
- 
- 07# 为幸福保驾护航
- 
- 08# 您的财产安全，我来守护
- 
- 09# 弯下的是身躯 背起的是责任
- 
- 10# 以家人之名 守护您的每一天

# “小飞哥 夜擒撬车贼”

厦门海岸一号  
维序 | 徐晓飞



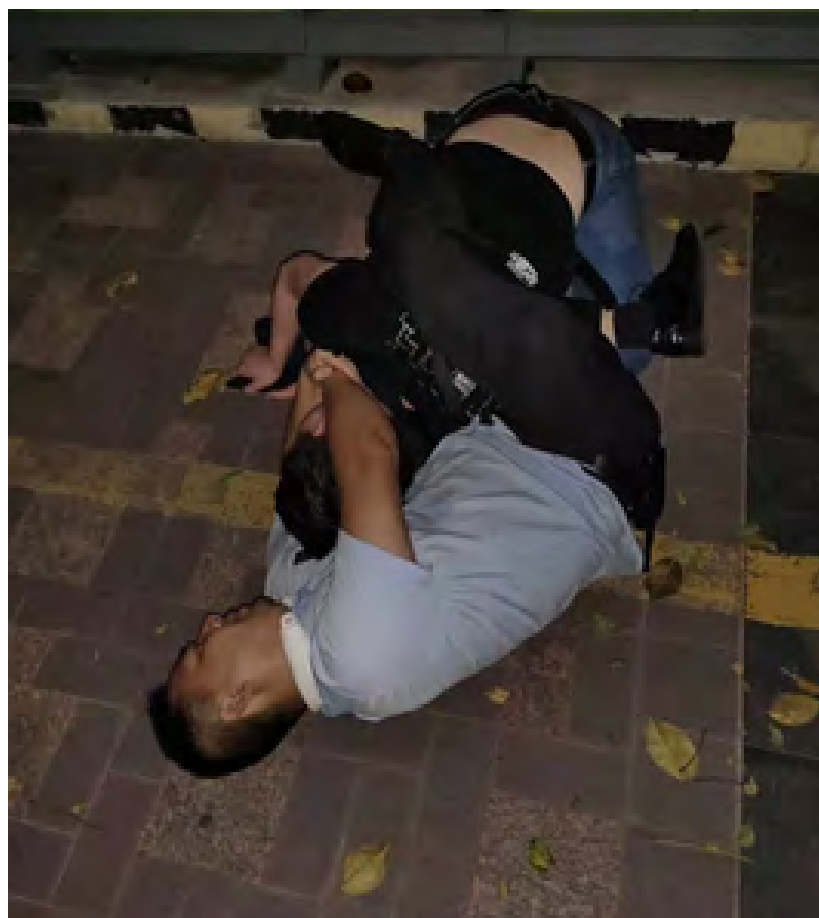
## 细心保安通过嫌疑人暴露的细节果断出手拦截

小偷遇到小区保安队长，强装镇定自称是业主，被识破后撒腿就跑，最终被保安逮住。这一幕发生在凌晨5点多，厦门海岸一号小区维序领班徐晓飞和三名队员合力擒住一名小偷。一时间，小区业主群里热闹极了，大家不约而同地为这几名保安大力点赞。

## 可疑男子自称是业主 被保安识破后拔腿就跑

某日清晨5点，厦门海岸一号维序领班徐晓飞刚到小区西门，突然发现路边的一辆小轿车门被打开，车上的人一条腿支撑在外正在寻找什么。“看起来有点奇怪。”徐晓飞注意到，这辆车披着被掀开一半的雨披，不像是刚停下的车，他心里疑惑着：“业主这么早出门？”这时候车里的人钻了出来，是一名高个男子，戴着帽子和口罩，正不慌不忙地往身上的背包里塞东西。“当时他特别镇定，还冷冷地看着我。”徐晓飞上前询

问对方，男子答：“我是五号楼业主。”见对方边说边脱下一双绿色手套往裤兜里塞，通过这个细节，徐晓飞初步判断对方可能是窃贼，他提前站好位置，把对方唯一可能逃跑的方向堵住，紧接着问对方：“小区里的住户我都认识，怎么没见过你啊？”果然，男子慌了，转身撒腿往小区另一个岗亭方向跑，徐晓飞马上掏出对讲机呼叫其他保安队员，见前方无路可逃，男子又调头往徐晓飞方向跑，徐晓飞立刻蹲下马步，在男子从他身边跑过时，瞄准其腰部迎面撞击，男子当场倒地。



### 保安早年学过擒拿术 没想到这次派上用场

“我原本以为他倒地后，会束手就擒，没想到他挣扎起来还想跑。”徐晓飞说，他赶紧冲上前，从男子身后抱住他，对方个子高，还有点壮，一直挣扎，徐晓飞猛地摘下男子的口罩和帽子，朝队员喊：“赶紧用手机拍照，把他的脸拍下来。”徐晓飞在抱住对方时，对方一直求饶：“我有案底的，不能被抓。”徐晓飞说：“偷了东西，肯定不能让你走！”民警随后赶到现场，男子被送往派出所。

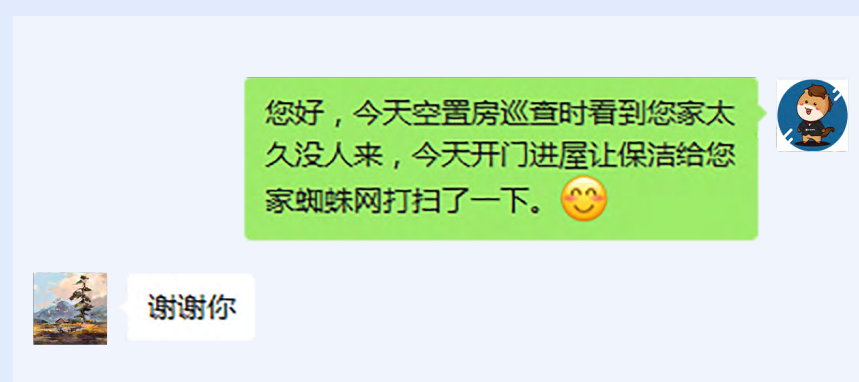
“碰到小偷不能怕，平时也要练好本事，”徐晓飞说。他早几年学过武术，特别是擒拿术，没想到这次还派上用场了。

“小区里有五六百户居民，我都认识。”徐晓飞说道，因此询问窃贼时他也很有底气，哪怕新搬来的业主被他误会了，他也做好第二天被投诉的准备，“毕竟碰到可疑人员，宁可认错，不可错过！”



## 因为信任 所以托付

杭州骏澜湾 客服 | 夏美琦



在杭州骏澜湾小区交付期间，一幢的业主陈先生却犯了愁，由于自己远在内蒙做工程，不能按照交付约定的时间返回杭州办理交房手续，平日里与物业也只有简单的微信往来，双方还没有建立太多的信任，对于“交房验收”一时不知如何是好。

在不断沟通和交流的过程中，客服领班夏美琦了解到，受疫情影响，买房之后陈先生还没有亲自到过小区，对房屋的实际情况并不太了解，但沟通中能感受到陈先生迫切想要收房的心情。考虑许久后，她主动提出帮业主线上交房，在征得陈先生同意后，预约了工程部对房屋的管道线路、地面空鼓等逐一进行排查验收，所有检查结果，全部当场直播并录制视频反馈给陈先生，并对巡查过程中发现的问题，挨个记录报修，每天反馈维修进度直至全部完成。

正值盛夏雨季，陈先生房屋所在的低楼层很容易受潮，每周夏美琦都特地去开窗通风；偶尔发现窗户角落有蜘蛛网，也会及时安排保洁进行简单的打扫，并细心地做好记录……所有房屋动态，陈先生在异乡都能通过手机实时掌握。

历经几个月的微信沟通，陈先生一方面确定了房屋情况，另一方面也被夏美琦的工作态度所打动，最后顺利通过线上对接的方式完成了交房流程。无论距离多远，办法总比困难多，对夏美琦而言，托付即是信任，满意即是目标。



## 买的是房子，住的是安心

泉州雍景台 客服 | 郑小煌

泉州雍景台别墅区住着一位老阿姨，身体不是很好，由于平时儿女工作忙碌，经常独自在家。接管别墅区后，客服郑小煌主动担任起了“物业闺女”的角色，对阿姨格外留心和照顾。

除了平日里经常去探望阿姨、陪她唠嗑外，郑小煌还会帮着给阿姨收衣服、主动维修门窗把手、提醒她按时服药……有几回，阿姨和儿子一起回外省老家，担心家里的花草无人料理，郑小煌主动请缨，每天抽空到花园浇水。阿姨回来的时候，眼见满园的生机盎然，对小煌颇为感激。

由于工作繁忙无法时时刻刻贴身照顾，又担心母亲身体状况，阿姨的儿子特地给小煌留了一把家里的备用钥匙，麻烦她有空能去帮忙看望和照拂。3月下旬，小煌连续2天都没看到阿姨出来散步，便前去探望。但无论怎么敲门都无人响应，小煌有些忐忑，用备用钥匙开了门，发现阿姨面色憔悴地躺在沙发上，桌上还放着一个凉了的包子和半瓶没喝完的牛奶。原来她身体抱恙，吃不下东西，郑小煌一边“埋怨”阿姨没有及时联系自己，一边进厨房给阿姨熬白粥，并赶紧通知了她的家人。

待阿姨吃完粥，郑小煌起身收拾，儿子儿媳刚好赶回来看到这一幕，倍感暖心，他们也表达了自己的谢意：经常说自己买对了房子，正是因为有小煌这样的管家，才放心让妈妈住在这里。



## 救人是毫不犹豫的事！

角美四季阳光  
维序 | 王焰龙

2月3日上午10点半左右，一位阿姨不慎落入角美四季阳光旁的河道里，命悬一线。危急时刻，世邦泰和物业维序王焰龙奔赴现场，跳入河中进行营救，并在其他现场人士的共同帮助下，成功将阿姨救起。

### 接到呼救，奋勇救人

回想起当时的画面，角美四季阳光维序员小吴仍然心有余悸。作为当班维序员，听到呼救后，小吴第一时间赶赴现场，由于不习水性无法下水营救，小吴当即拿起对讲机呼叫维序班长王焰龙。

王焰龙称：“当时我正在监控室，接到呼叫就马上冲到河边，看到阿姨在水里挣扎，已经距离岸边约五六米了。”见情况紧急，王焰龙当即脱掉工作服，毫不犹豫地跳进河中游向落水者，用尽全力将其拉向湖边。2月的天很凉，阿姨身着的厚款羽绒服，经水一泡，重量激增，王焰龙着实有些吃力，这时岸上有人给他扔了一个塑料瓶，王焰龙一手抓着塑料瓶，一手拽着阿姨，最后一刻，在岸上众人的共同努力下，落水者终于被救上岸。



## 细节之处，温暖人心

“太冷了，上岸后看到同事在现场，就让他们把阿姨送回去，我赶紧去换身衣服，还得回岗位呢。”确认落水者已无大碍，王焰龙抱着自己的衣服离开了现场。

随即，闻讯赶到的物业客服不断安抚着阿姨的情绪，待其惊魂甫定，便立刻护送阿姨回家，避免受凉生病。英勇救人，贵在敢为，难在能为。事后，王焰龙说：“那时候没有啥想法，就想着赶紧把人救起来”。紧急时刻，王焰龙的举动，不但守护了生命，也温暖着人心。



您的财产安全，我来守护

泉州愉景湾 客服 | 陈碧瑜

2021年5月9日下午，泉州愉景湾小区正在举办母亲节活动，临结束时突然乌云笼罩，狂风大作，眼看一场巨大的暴雨即将袭来。客服管家们一边忙着将活动收尾，一边给业主发送暴雨预警信息。转眼间，暴雨倾泻而下，此时5号楼某位业主正在上班，看到通知信息，急忙打电话给客服陈碧瑜，说自己早上出门比较急，忘了有没有关窗，希望能帮忙上门查看一下，并把房门密码告知了陈碧瑜。

陈碧瑜匆忙赶到业主家门口，为避免业主顾虑，她同时拨通了视频电话，从开锁到入门全程与业主保持联络。入户门一打开，发现阳台处天花板滴水严重，为免暴雨涌入家中，陈碧瑜到各个房间逐一检查并关闭窗户。最后到达阁楼，发现由于地漏堵塞，阁楼已经全部泡水，而且因积水过多，已渗漏到楼下住户！视频电话那头，业主目睹了全部情况，却又无法立马赶回家中，一时间急得不知所措。

陈碧瑜见状马上安抚业主，提醒她雨天开车一定要小心，泡水的问题自己会想办法帮忙处理。挂电话后，陈碧瑜立即联系其他同事，大家分工协作：工程的同事帮忙疏通地漏、维序的同事转移积水处的重物品、保洁的同事则和自己一起清扫积水。

一直忙活到晚上7点多，积水全部清理干净，所有物品也在干燥处理后一一归位。此时业主刚好赶到家，发现家中已经打扫得干干净净，甚至一点积水痕迹都没有，一颗心终于放下。看到大伙儿湿透的工作服和鞋子，业主十分感动，连声道谢，随后还将事情的原委发至业主群，点名表扬了陈碧瑜和其他物业人员。



隔天业主还特意送来了锦旗和果篮到物业中心以表感谢，大家收到后心里都十分温暖。每一份付出，都能换来真诚相待，愿社区成为我们共同的家！

# 远亲不如近邻 物业人胜亲人



## 山西国际社区 | 物业团队

山西国际社区9号楼的陆阿姨是一位独居老人，孩子常年都在外地。一天，阿姨吃过晚饭后突然觉得心脏不舒服，随即下楼准备前往医院，还未走出小区，就觉得呼吸困难，头晕恶心，腿脚已经不听使唤。

当时正值维序员张亚辉执勤，见陆阿姨不太对劲，便上前询问，得知情况后，立马拨打120，并通知客服管家联系阿姨家人。救护车到达后，已在待命的维序人员打开了消防通道，客服管家张巧玲、吕九娟不放心，主动陪阿姨一起前往医院。

到达急诊后，在等待间隙，两人帮阿姨代缴了医药费，办好住院手续，等待阿姨脱离危险。晚上9点，经过治疗，阿姨已无大碍，此时，阿姨的儿子从外地匆忙赶回，到达病房时，发现物业人员陪在母亲身侧，十分感激，表示如果不是大家的帮忙，难以想象后果将会怎样。

几天后，陆阿姨身体好转出院，刚回家就急急忙忙来到物业服务中心当面致谢，并送上了一面锦旗，上面写道“远亲不如近邻，物业胜似亲人”。看着老人平安出院，脸上笑容依旧，大家心里也不禁燃起了浓浓的幸福感。

# 保驾护航 为幸福

北京中骏天宸  
物业团队

2021年5月13日晚，北京中骏天宸小区的客服小宋收到业主微信，业主的儿子即将在下周大婚，想了解婚车车队进出小区要求，还有部分公共区域可否张贴喜字等问题。看到消息后，小宋当即请示了主管，主管立刻叮嘱：“记得向业主表示祝贺，还要全力配合，告诉业主有任何需要帮忙的地方，尽管联系我们。”

结婚前一天，天宸的物业团队特意制作了十余个特制车牌送到业主家中，方便当天前来的亲朋好友能在小区停车和通行，以免车牌无录入被拒之门外。同时，跟维序夜班岗进行了汇通，如在婚礼筹备期间遇到有业主家的访客车辆进出，核实身份后快速放行，以便业主能顺畅地安排婚礼事宜。

婚礼当天，因提前做了完善的调度与排布筹备工作，婚事进展得十分顺利，车辆通行、道路疏导、车位安排、访客指引……一切都有条不紊。

为感谢物业的全力支持，业主特意在婚礼前给全体物业人员送来了喜糖，聊表心意的同时，也共同分享这份特殊日子里的甜蜜与幸福。

长假期间的某一天，北京中骏四季家园的客服王艳红突然接到业主王阿姨来电，阿姨说自己身体不舒服，但家人又不在身边，一时不知道能联系谁，想到平日里和物业经常打照面，情急之下，只好来电寻求帮助。了解情况后，



## 您的安危是我的牵挂

北京昌平四季家园  
客服 | 王艳红

王艳红火速拨打了120急救电话，同时赶到王阿姨家中，陪其前往医院就诊。到达医院后，王艳红主动帮忙挂号、缴费，在王阿姨就诊和治疗期间，还贴心地为她买饭、买水果、取药，全程事无巨细的关切照顾。当天深夜，王阿姨身体的不适逐渐缓解，在跟医生反复确认已无大碍后，王艳红方才陪阿姨回到了家中。

接下来的几天里，王艳红始终不太放心，担心王阿姨身体抱恙又独自在家会有所不便，于是每天打电话询问她身体情况，并抽出时间上门帮着处理家务、陪阿姨聊天、开导她放宽心好好养病。一段日子后，王阿姨逐渐恢复了往日的精神。



不久后，王阿姨亲自来到了物业服务中心送上锦旗，上面写着：“不是亲人，胜似亲人。”阿姨动情地说：“非亲非故的，艳红能这样周到，实在让我感动。有什么事找她帮忙，她也从没推脱过，有这样的管家，住在这里真的很放心！”王艳红接过锦旗，腼腆的表示：“您能在最需要帮助的时刻想到我，就是对我的充分信任，我肯定得竭尽全力。”



弯下的是身躯

背起的是责任

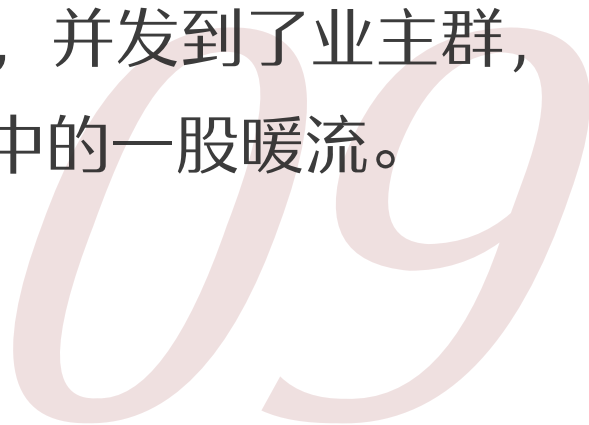
泉州四季花城一期  
客服及维序团队

春夏之交，闽南多地遭遇强降雨天气，泉州四季花城一期店铺外的市政路面一时间出现严重积水，这段道路正是业主进出小区最重要的主动线，且路旁还有较多业主停放的非机动车，内涝不但严重影响了业主的正常出行，还有财产受损的风险。

暴雨来袭后出现积水的第一时间，四季花城的全体物业团队闻讯而动。客服团队立即采用微信+短信双管齐下的方式，通知业主及时挪移积水位置的车辆。维序团队全员出动，冒着暴雨迅速赶到该路段，将尚未挪移且已有部分车体被泡水的电动车逐一搬移到未积水的路段，防止进水造成更大的损坏。

待挪车完毕后，恰巧到了对面小学的孩子放学的时候，人行天桥正处于积水的地带，周边的路早已全被淹没，好几个学生眼巴巴地想要过桥，只能看着眼前深深的积水无处下脚。维序沈思友见状后，二话不说弯下身子，让小朋友伏在自己背上缩起腿来，就这样，他趟着深深的积水，一个接一个地背起学生送到通道口。

挪移电瓶车和背小朋友趟水的场景，恰巧被出行的业主看到，深受感动的业主拍了视频记录下了这一切，并发到了业主群，群内业主纷纷点赞，这也成了那次强降雨中的一股暖流。



# 以家人之名 守护您的每一天

泉州四季家园  
客服 | 黄婉莹



节假日期间，泉州四季家园客服黄婉莹一如既往地的小区里巡查，突然一通语音通话弹了出来，电话那头传来急切的声音：“小黄你好，我人在外地，现在急需你的帮助！昨晚我老公和朋友在南安吃饭，后面朋友叫了代驾，说把我老公送到小区附近，但我今天拼命打电话却怎么都联系不上他，我很担心，你能不能帮我去家里敲敲门看下？”黄婉莹听后，一边安抚李女士的情绪，一边快步赶往她的家中。

到门口后，无论怎样按门铃和敲门，都无人应答，黄婉莹随后冲到地下室，发现业主车辆并未停放于此。黄婉莹紧急联系维修人员，调阅昨晚对应时段内各出入口及电梯轿厢位置的监控，以找寻沈先生的身影。通过反复查阅，最终在小区周边的一条步行街上找到了沈先生的车子。焦急赶到现场，黄婉莹却发现车内无人，手机也被遗留在车内！害怕出事，黄婉莹一家家地询问周边商家，恳请让其查看店铺监控，但皆无所获。黄婉莹心急如焚，重新回到车子附近，准备想别的方法再次寻找，却意外地发现了失联一整晚的沈先生！确认他安全无虞，黄婉莹松了口气，赶紧向李女士报平安。并提醒沈先生，为免爱人担心，赶紧回个电话。



几天后，李女士带着孩子一起来到物业服务中心感谢黄婉莹：“太谢谢你了，有你们在，就跟有家人守护着一样。”小朋友也跟着妈妈奶声奶气地说“谢谢你，黄阿姨！”



追寻幸福的路上  
世邦泰和，始终相伴



欢迎关注世邦泰和物业公众号

-THE END-