

# 打造慈善新模式 注入善治新活力

## 大沥激活社会力量构建多元慈善体系,赋能城市发展和基层治理

选择项目,输入捐赠金额并支付……只花了约一分钟,大沥市民梁小姐就在“大沥慈善”公众号上为一个慈善项目捐了款。“我是用孩子的名义捐的,这也是她人生中的第一笔捐款。我希望她从小就知道行善的意义。”

一座城市,不仅需要巍然耸立的高楼大厦,也需要有向上向善的精神楼宇。近年来,大沥的慈善力量迅速发展。11月10日,大沥镇启动“全民捐”慈善行动,并细化为民生慈善项目定向捐、社区慈善基金募捐和聚力公益圈认捐三大行动。这个经济发达的广佛重镇,正通过构建起更完善、更系统、更丰富多元的慈善体系,通过爱的力量,为社会治理和基层善治注入更多活力。



扫码了解捐款方式

### 链接多元资源

#### 让慈善力量赋能城市民生

大沥镇社区康园中心建设慈善项目、长者饭堂项目、“雅悦芳华 爱心同行”慈善项目、大沥镇青年人才直播电商培训及提升项目……在活动现场,十个涉及不同民生领域的慈善“摊位”,吸引了不少关注。人们驻足在自己感兴趣的展板前,扫一扫二维码,不仅可以了解项目的详细内容,还能即时捐赠,为项目“添砖加瓦”。

党的二十大报告提出,必须坚持在发展中保障和改善民生,鼓励共同奋斗创造美好生活,不断实现人民对美好生活的向往。今年6月29日,南海区委书记顾耀辉也在南海区“广东扶贫济困日·南海慈善活动月”上发出倡议,广泛开展公益项目,踊跃参加捐赠活动,让

南海这座城市更有温度、更具活力、更具幸福感。

大沥正努力响应号召。本次启动的“全民捐”慈善行动,便是旨在发动社会各界,撬动更多的慈善力量参与到社会治理中。

在民生慈善项目定向捐行动中,大沥镇围绕市民群众需求,定制不同主题的惠民慈善公益项目,面向社会开展募捐。这些项目,涉及了医疗、教育、养老、助残、市政、安全、环境建设等民生领域,在现场已吸引了不少爱心单位、热心人士的认捐。这一举措,也把慈善的根系扎到了社会的方方面面,有利于进一步打造人人参与、人人享有的社会治理共同体。



大沥镇设立社区慈善基金,链接更多社会资源推进基层治理。

珠江时报记者/钟梓泓 摄

### 搭建社区平台 让慈善资源参与基层治理

如果说本次“全民捐”慈善行动所设立的三大板块活动,是为了弘扬中华民族扶危济困、乐善好施的传统美德,那么其中的社区慈善基金募捐行动,则着力激活市民群众内在的“慈善因子”,拿出主人翁的态度,解决社区“小急难”问题。

“曾有一个商户说,自己错过了慈善干人行的活动,能否在平时为社区慈善会捐款。我当时非常感动,马上就说,凤池慈善会随时欢迎大家的参与。”在11月10日的活动现场,凤池社区党委书记、居委会主任、凤池慈善会理事长陈伟津为大家分享了这个小故事。凤池慈善会在2010年成立,是南海区首个

具有法人资格的公益性、非营利性的村级慈善组织,多年来已在社区构建起“以人为本,慈善为怀”的社会互助精神。

这些年来,大沥镇的慈善力量一直在最基层的土壤不断萌芽、成长。“全民捐”启动仪式上,32个社区签约设立社区慈善基金。至此,大沥镇43个社区全部设立慈善基金(慈善会),成为全区首个实现社区慈善基金(慈善会)全覆盖的镇街。在南海区慈善会副秘书长李立看来,大沥此举能挖掘更多社区资源参与慈善公益和社会治理。

“我希望大家一起参与进来,大沥这个大家庭好,我们这些生活在这片土地上的小家庭

才会好。”在现场,广东省林治平慈善基金会创始人、中盈集团董事长林治平倡议各方一起播撒“善”的种子,并承诺将以广东省林治平慈善基金的名义对全镇43个社区慈善基金项目等进行等额认捐。

如今,社区慈善基金已成为社区需求与资源之间的纽带。接下来,大沥镇会以社区慈善基金为抓手,重点做好纾困、助学、助医、助残等特殊群体救助等民生兜底工作,做到应救尽救,应帮尽帮。同时,社区慈善基金还联动杰出乡亲为家乡建设建言献策,捐资出款,从而带动更多家乡人参与到家乡建设中。

### 传承善美基因

#### 让慈善文化润泽城市魅力

“数百年前,一尊顺水漂来的龙母木像,让慈善精神的种子扎根大沥人心;而在《南海县公署布告》(第九十号)中,也记录了民国十一年黄竹岐乡的父老和有识之士倡议筹建共济善堂的感人事迹。”在现场,大沥镇委副书记何展华,为大家娓娓讲述了大沥源远流长的慈善文化。

经过数百年的时光,慈善已成为大沥的城市基因。时代变迁,“关爱帮扶”的精神内核常在。每当家乡有需要、群众有难时,大沥人总不忘伸出援手。一批批的热心乡贤、一个个社会团体的善举,使得“众人拾柴火焰高”逐渐成为大沥人的慈善共识。

唯有相关各方形成合力推动,慈善事业才能不断迈上新台阶。在聚力公益圈持续认捐行动中,人们可以提出自己的微心愿,也可以在线捐款、捐物、捐服务,公益圈则负责对接需求端和资源端,让慈善资源的运用更加高效。这便鼓励人们可以随时、随地、随心参与捐款、捐物、捐服务,编织出一张更立体多元的慈善网络。

为了更好地推动形成“‘双百’社工+慈善+志愿者联动服务”的模式,活动当天,大沥镇社会工作服务站还在现场成立大沥镇“双百”志愿服务队。该服务队成立后,将为全镇43个社区的困难群众和特殊群体提供入户探访、节日慰问、活动协助等志愿服务。

大沥将用实际行动证明,慈善人人可为,而人人慈善,也可为人人带来更多、更直接、更实在的获得感、幸福感、安全感。

文/珠江时报记者 李翠贞 黄晴雯  
通讯员 黎昭映 陈敏杰

专题

# 坚持做“难而正确”的事情

## 佛山链家詹世永:让“品质”成为每一位经纪人的服务理念



近年来,佛山多措并举,切实提高人民居住品质,全面提升居民的满意度和幸福感。房产经纪行业,位处服务群众置业安家的第一线,是关系广大人民群众居住服务体验的“第一关”。

面对人民群众日益多样化、个性化的居住需求,房产经纪该做出怎样的新尝试从而更好地提升人民群众的居住幸福感,为实现人民对美好生活的向往添砖加瓦?

本期,佛山链家总经理詹世永接受了我们的专访,讲述“国民链家”对房产经纪市场的新了解、行业服务的新变化。

### 探索前行

#### 有链家的佛山“不一样”

在詹世永的眼中,链家的成功,是坚持的结果,是水到渠成的事情。

然而,这份成功却为我们的城市带来了一些积极的变化。

“在链家决定进入佛山市场的第一天,公司就给我们定下了一个目标——让有链家的佛山,比以往有那么一点不同。”詹世永表示,这是链家用了21年时光一直在探索的问题——一座城市有没有链家,对社区、行业、消费者、经纪人有什么不一样?

7年时间里,佛山链家书写了自己的答卷。

首先,是经纪人的形象有了重大转变。

为了改善房产经纪人形象,链家不仅狠抓经纪人素质,持续推动经纪人职业化培养,打造4.0时代的顾问型经纪人,通过培训项目赋能、全员大练兵通关、服务承诺挑战赛等多方面举措,从意识、能力、意愿方面,提升经纪人服务品质;还从实际行动上对经纪人好,完善经纪人基础待遇保障,今年更推出了“佛山链家幸福承诺”:不加班、不扣假、有带教、有培训,做有尊严的服务者。

在客户端,链家聚焦品质,推动品质服务标准化、交易流程便利化。

去年,链家推出了行业系统化的服务标准——绿金服务标准,推动了带看环节的标准化。经纪人在看房环节配备标准带看背包、资料夹和看房工具等,不仅提升了经纪人服务的专业感知,也带来了更好的客户体验和口碑。

VR看房、PAD必行、线上签约的推广,则充分运用科技的力量为消费者提供智慧高效的服务体验。

最重要的是,链家致力于对消费者好。

房产交易金额巨大,关乎民生的,安全的交易体验是消费者关注重点。有见及此,佛山链家不断升级房产交易安全保障体系,优化安心服务承诺的条款,至今已升级到十四大安心服务承诺,为消费者提供更强有力的保障。截至目前,佛山链家累计赔付910笔;累计赔付金额777.40万元。对链家而言,安心服务承诺不是宣传口号,而是实实在在的行动。

当然,政策再好,始终都得看落地执行,关键还在于经纪人。

“品质是难而正确的事,是链家人持续前行的方向。作为一直致力于推动行业进步的品牌,链家努力让‘品质’成为每一位经纪人的服务理念。”据詹世永介绍,佛山链家每位经纪人以“绿金服务标准”要求自己,提升服务品质,真正执行安心服务承诺和30124客诉响应体系(30分钟之内给出确认反馈,12小时之内给出解决方案,24小时之内进行快速结案),帮助客户解决可能存在的风险和问题,让客户在消费路上有安心的陪伴,给客户90分的品质体验。

为何是90分而不是100分?

詹世永笑道,余下的10分,是佛山链家人不断提升服务质量、努力追逐更优的目标。

### 深度扎根社区

#### 彰显“国民”属性

很多人对链家的认识,始于行业内一句响亮的称呼——“国民链家”。何为“国民链家”?在詹世永看来,这个称谓,一方面阐述了链家致力成为房产服务行业的国民品牌担当的发展愿景,另一方面道出了链家的社区属性。

链家长于社区,深耕于社区,一直致力于社区友好。从2015年进驻佛山起,链家就向社区居民提供包括应急打印复印、免费饮水、充电等八大便民服务。

比如此前孩子在家上网课,需要打印一份试卷,不少居民自然而然的想起了小区里面的链家,下楼走到链家门店,加一下店员的微信,发文件过去,几分钟后拿着免费打印好的试卷回家,这已经成为常见的链家社区生活服务。

更能彰显链家服务社区耐心的是“我来教您用手机”智能手机公益课堂。这项助力社区老年人跨越“数字鸿沟”,解决实际生活难题的公益课堂早于2019年就在佛山展开,佛山链家超100位经纪人都是老人们使用智能手机的导师。截止2022年9月,佛山链

家已在40个社区累计开课200节,服务长者2000多人。

在高考期间,链家门店是“高考休息站”,为考生和家长提供公益服务;盛夏时期,链家门店是环卫工人“纳凉点”,为环卫工人免费提供冷饮及场地休息,提供力所能及的服务。

保护社区环境,守护绿色家园,链家经纪人还定期进入社区进行大地美容,身体力行感染他人,齐心打造美好环境。

此外,链家更通过每个月不同主题社区文化活动组织,打造特点鲜明、居民喜闻乐见的社区活动,比如“欢畅初夏,粽享童趣”“好邻居,画中秋”等。

詹世永认为,链家具有天然的社区属性,经纪人及门店是社区服务体系的重要组成部分,人与店都扎根在社区,天然会聚到社区,关注社区的需求,“我们希望,让每一个社区因为有链家门店的存在,增加一些温度,增加一份美好,努力成为社区居民身边的好邻居。”

(招卓臻)

### 信仰的力量

#### 从一家门店到服务超4万佛山家庭

2015年,佛山第一家链家门店正式进驻,在这7个年头里,这个“外来的和尚”念出了好经,截至目前,选择链家服务的佛山家庭已经超过了4万户。

“要说什么成就了现在的链家,一定是客户的信任以及为建立这种信任的链家人对品质的信仰。客户的信任、对品质的追求、坚守的信仰成就了现在的链家。”对于链家

在佛山取得的成绩,从业17年的詹世永觉得,是链家人长期坚持初心的成果,链家坚持“品质-效率-规模”的正向循环,将品质作为企业发展的核心要务,推动“人的品质”和“服务的品质”建设,进而实现经营效率的持续增长。

“做难而正确的事,坚持长期主义,这是链家人不断成长的基因密码。”詹世永如此总结链家的成长诀窍。



认真工作中的链家人。