

# 聚焦一件件“关键小事” 北京链家连接服务社区“最后一公里”

作为社会组成的一部分，社会责任之于企业，不仅是一种责任，更是一种使命。12月20日，由北京商报社、《中外企业文化》杂志社主办，西街传媒承办，深蓝智库提供智力支持的2023第七届企业社会责任发展论坛在新闻大厦召开，北京链家获得2023年度企业社会责任公益榜样奖项。

多年来，北京链家扎根社区，聚焦一件件“关键小事”，暖心服务邻里。从手机课堂到五大免费社区服务，从户外劳动者暖心驿站到“西部温暖计划”……北京链家都在尽己所能地服务社区邻里，努力承担社会责任，通过提供“最后一公里”的社区服务，为居民提供了更加便捷、高效的生活体验。遍布大街小巷的链家门店也是提供便民服务的“户外劳动者暖心驿站”，是构成“一刻钟便民生活圈”的一个个温暖节点。

## 助力解决社区居民 “关键小事”

在我们的生活当中，有许多看似简单的小事情，实际上却对我们的幸福感有着重要的影响。小区门口的早餐店，一杯热腾腾的豆浆，不仅能满足我们的味蕾，更是开启一天美好生活的序幕。在附近的维修网点配一把钥匙，看似琐碎，却在关键时刻解决了我们的困扰。下班回家的路上顺路买点菜，既能丰富家庭餐桌，也是与家人共享美好时光的契机。

这些看似不起眼的小事儿，实则体现了城市生活的便利性和人文关怀。2023年初，北京市第十六届人民代表大会第一次会议开幕。政府工作报告中提出，2023年要试点建设80个“一刻钟便民生活圈”，提高生活性服务业品质。在生活服务业中，北京链家作为房地产交易服务行业的代表性企业天然根植于社区。遍布大街小巷的门店同时也是提供便民服务的“暖心驿站”，是构成“一刻钟便民生活圈”的一个个温暖节点。

早在2014年，北京链家依托门店资源提供便民服务，为周边社区居民提供免费打复印、免费饮水、应急雨具等等。2019年，北京链家又在便民服务的基础上，升级为“社区好邻居”，社区服务进一步延伸。

2023年7月，北京链家在原有“社区好邻居”项目基础上，发布“社区好邻居2.0计划”，推出免费手机课、免费打复印、免费补给站、免费擦玻璃、免费充电桩等“五大社区服务”，内容涵盖社区服务、助老服务和社会补给。

小区周边没有打印店，去链家门店打印一份学习资料；年龄大了擦窗户不方便，楼下的链家门店就能预约机器人擦洗服务；电动车充电“拉线”危险，链家门店前就有免费应急充电设备……通过免费的“五大社区服务”，北京链家助力打造便利化、智慧化、品质化的“一刻钟便民生活圈”。

截至2023年12月，北京链家门店累计免费打印了超166万份文件，免费擦玻璃服务已累计为34356户家庭提供服务，北京链家“免费充电桩”更是服务居民、外卖小哥群体超10万人次。

从一杯水、一次打印、一次帮忙开始，不少居民发现，周边链家门店正在提供的免费服务，内容越来越丰富、越来越多样化。走进链家门店，你会看到一幅幅温馨的画面：工作人员正忙碌着帮助居民打印资料、代收快递，甚至耐心地教老年人如何使用手机。这些看似微不足道的小事，却让链家与社区居民建立了深厚的感情，使得“有困难，找链家”成为社区居民的一种生活习惯。

## “我来教您用手机” 从城市到乡村

我国是人口大国，老龄化问题不容忽视。以北京为例，截至2022年末，北京市60岁及以上常住人口465.1万，占常住人口的21.3%；户籍老年人414万，占户籍人口的29%。预计到“十五五”初期，北京市常住人口老龄化水平将超过25%，到“十六五”初期，人口老龄化水平将超过30%，老年人口突破700万，进入重度老龄化社会。

伴随着老龄化程度的不断加深，数字化时代也悄然来临。然而，在这股数字化浪潮中，老年人却面临着前所未有的挑战，这就是所谓的“数字鸿沟”。

随着年龄的增长，老年人的学习能力逐渐减弱，对于新兴的数字技术，他们往往难以迅速掌握。但随着微信、抖音等社交媒体的兴起，越来越多的社交活动转移到线上进行。“数字鸿沟”的存在，使老年人在信息获取、生活便利、社交互动等方面受到严重影响。

洞察到老年人使用智能手机的困境后，北京链家打造的“我来教您用手机”项目，是近年来社区服务的重要举措。

自2018年开课以来，“我来教您用手机”公益项目根据老人的实际需求，制定了“线下社区课堂+线上直播课”相结合的授课模式，为社区老人提供免费手机课的教学，课程体系从基础、中级到高级，由简入繁、层层递进，从满足老年人基础衣食住行的生活所需，到满足精神文化需求。

针对电信诈骗的“高发人群”——老年人群体，北京链家借助已开展五年“我来教您用手机”公益手机课堂的经验，将反诈知识融入手机课堂教学课件中，提高社区老人防诈骗“免疫力”。

北京链家天然具有贴近社区的“人+店”优势。老人日常遇到不懂的、需要帮助的手机操作问题，也可以随时走进链家门店，由经纪人随时为老人答疑解惑。

截至2023年11月30日，北京链家累计开展手机课堂10000+节，覆盖16万+老人。

随着公益行动的深入，“我来教您用手机”今年已经从城市走进乡村，将“数字温度”带到生活在乡村的老人身边。2023年，北京链家手机课已陆续走进怀柔区、大兴区、房山区、延庆区等乡村，为生活在绿水青山中的老年人传递“数字温度”。

## 连接服务社区 “最后一公里”

品牌价值是企业的重要资产，它不仅代表着企业的形象和声誉，还反映了企业的价值观和文化，而承担社会责任正是企业品牌价值的重要体现。企业通过积极参与社会公益事业等行动，展示出企业的社会责任感和担当精神。

2021年，在朝阳团区委的指导下，北京链家成为“西部温暖计划”联合主办单位，携手北京乐予慈善基金会为西部孩子送去温暖和关爱。两年来，北京链家1400余家门店化身爱心物资募捐点，组织开展站点收捐和社区捐赠活动。

2023年4月23日，正值第28个“世界读书日”，北京链家联合北京乐予慈善基金会在全市1400多家门店发起“链家·西部温暖计划”图书捐赠行动。

《2022年我国乡村小学阅读状况调查报告》显示，乡村小学生每天阅读课外纸质图书的时长仅为18分钟，人均纸质图书阅读量为3.3本。在我国西部地区，孩子们普遍面临阅读资源匮乏的问题。

面对乡村儿童图书资源匮乏、阅读质量不高、缺少陪伴与引导等问题，需要有北京链家这些优质社会力量支持介入，让更多的优秀图书从城市向西部乡村“漂流”。

2023年，随着寒潮来袭，北京链家于12月初启动“链家·西部温暖计划”冬衣捐赠季社区活动。家家都有闲置衣物，人人都有向善爱心。冬衣捐赠季活动搭起了社区、居民、责任企业之间的“连心桥”，方便多方善举的汇聚。

2023年是北京链家携手北京乐予慈善基金会“西部温暖计划”的第三年。截至目前，北京链家已经募集衣物22400余件、图书7780余册，累计向西部的孩子捐赠约12吨物资。

北京链家党委副书记王颖表示，“链家·西部温暖计划”开展到第三年已经成为一个常态化项目，同时也在不断升级完善，不仅需要借助链家门店分布广的特点，更需要依托政府、街道和社区的力量，发动更广泛的居民参与其中，发挥更大的社会价值。

在北京，1400余家链家门店平均3分钟就可以进入社区，依托贴近社区优势，北京链家将持续深化提升服务社区能力，助力社区建设，让社区、城市因链家更美好。某种意义上，链家门店是连接社区与服务的桥梁，同时也是连接社区与公益的桥梁。