



“守护好家人，才能守护好这座城”

——周口万基物业服务公司群星谱



万基物业人员为业主清理积雪

□记者 徐启峰 通讯员 李翔文/图

2020年春节前后，新冠肺炎肆虐华夏。在这场看不见硝烟的战役中，周口万基物业服务公司一直用“硬核”防控措施，为业主的健康筑起第一道防线。

“守护好家人，我们才能守护好这座城。”这是每一个坚持在疫情防控一线的万基物业人员的承诺。

万基城市花园保安队长赵中华：“如果我们都怕了，业主又去信任谁？”

作为万基城市花园的保安队长，52岁的赵中华从1月24日（除夕）至今，未休息过一天。

每天7点30分，赵中华都会准时出现在岗位上，集合队伍，进行当日班组工作布置，给队员测量体温。之后，他便对小区内违规占用消防通道的车辆进行警示，并通知中控室人员致业主挪车。除此之外，他还要查看小区消毒情况、跟进了解体温异常业主的身体状况……

1月26日（农历大年初二），万基城市花园进行封闭管理，所有外来车辆均不能进入小区。对此，部分业主和驾驶员表示不理解。每当遇到此类情况，赵中华都耐心解释，甚至在外来车辆强行闯岗时，用身体拦车。在劝导同事时，他说：“大多数业主是支持我们的，有个别不理解也很正常。紧要关

头，要坚持，不能怕。我们都怕了，业主又去信任谁呢？”

万基城市花园客服张聪慧：每天接听近百个电话、回复几百条消息

接电话、回微信、进行宣传……自疫情暴发以来，万基城市花园客服张聪慧仿佛和她的手机“粘”在一起。

“小聪慧，我们小区情况怎么样？”“有没有从外地回小区的业主？”“小区的消毒水够用几天？”……虽然已经通过朋友圈、宣传栏等途径通报小区的疫情防控情况，但每天还是有许多业主通过电话、微信询问。疫情暴发以来，22岁的张聪慧手机不离手，每天接听电话近百个，回复微信消息更是多达几百条。

作为客服人员，除了回复业主的疑问之外，张聪慧还有更多的工作：每天对小区进行多轮巡检，发现问题立马联系同事解决；配合社区进行防疫工作，定时询问业主身体状况；检查所有防疫宣传栏，及时更新信息；收集疫情防范最新情况，通过朋友圈、业主群进行提示……

自从小区业主群里有了送菜服务，张聪慧每天在都会通过微信和电话询问业主当天的食物需求。根据业主要求，张聪慧到附近超市进行集中采购，并和物业服务人员把食物送到业主家中。

万基城市花园物业经理高娜：半月没回家，时刻准备着为业主服务

自疫情暴发以来，为了更好地为业主提供服务，万基在各个小区都开展为业主送菜、送药服务。2月4日，万基城市花园的物业经理高娜将业主委托

买的药送到业主家中。高娜将药到该业主家时，该业主又要求她打扫卫生。高娜立即安排保洁人员将该业主家打扫得干干净净，获该业主好评。对此，高娜说：“这里的人都是我的家人，我只是做了我该做的事。”

在抗疫关键时期，高娜一直驻守一线。她安排手下的员工轮休，自己却半个月也不回家一次，时刻准备着为业主服务。

万基颍河春天物业经理夏冰：每天5点起床，步行1小时上班

受疫情影响，我市各个村庄实行封闭式管理。为准时达到小区开展工作，万基颍河春天物业经理夏冰每天5点起床，在准备好一天的工作餐后，便步行前往3公里外的万基颍河春天小区上班。空旷的城市，呼啸的寒风，阻挡不了她前进的步伐。

因为疫情，今年春节的夏冰更加忙碌了。防疫消杀工作由不得半点马虎，电梯口、车库、大堂出入口、楼道、园区干道……每天都不少于3次消毒。“对于业主经常接触的地方，要进行反复消毒。”夏冰说。

在疫情防控期间，万基城市花园、万基颍河春天的60多位物业工作者没有一人缺岗。面对垃圾增多、消杀工作量巨大等情况，他们团结一心，互帮互助，用心做好每一次服务。物业人员的辛苦和防疫物资的匮乏，也引起了不少业主关注。从1月25日开始，陆续有万基业主将食品、消毒水等送到物业处。

万基物业人员相信，在各方共同努力下，终将打赢这场没有硝烟的战役。

周口市物业服务行业协会倡议书

自新冠肺炎疫情暴发以来，在市委、市政府的坚强领导下，全市各物业服务企业积极行动起来，全力配合街道社区做好疫情防控工作，筑起了联防联控、群防群治的坚强堡垒，这其中也包含了物业人的无私奉献和辛勤付出！

疫情就是命令，防控就是责任。全市物业服务企业在各级政府和行政主管部门的指导和督促下，配合包联单位、街道社区和志愿者，全力开展防控工作，投入了大量的人力、物力和财力，为疫情防控工作作出了突出贡献。防疫物资缺乏，物业服务企业就自筹资金，不惜高价购买防疫物资；人员紧张，物业服务企业就放弃春节休假，全天开展卡口登记、人员摸排、消毒消杀、清洁卫生、垃圾

清运等各项工作。他们拿着微薄的工资，每天工作超过12小时，他们也是普通人，但没有因为对疫情的恐惧而离开工作岗位，发挥了物业人爱岗敬业的精神。用一个单薄的口罩和血肉之躯坚守在小区疫情防控一线。

此次疫情防控，重新塑造了物业服务企业的行业形象，展现了物业人特别能战斗、特别能吃苦、特别讲奉献的精神；广大业主在疫情防控过程中，重新认识了物业这个行业、物业人这个群体，对物业员工的辛勤付出给予了充分肯定，许多业主和社会爱心人士自发伸出援手，给物业人送去了防疫物资和食品。正是因为这份信任，才让物业人坚守防控一线仍无怨无悔！

随着企业复工，人员流动性增多，

疫情防控工作力度不断加大，现周口市各物业服务企业普遍面临人员紧张、物资短缺、口罩难求和人数不断的严峻形势，若疫情延续，防控周期将不断延长。物业的运营成本也将越来越大，需要业主积极交纳物业服务费来支持物业服务企业的疫情防控工作，因为社区是疫情防控的最后一道防线，社区安全与每一位业主的健康息息相关。

目前，疫情防控工作已进入攻坚阶段，物业公司除了提供基础服务，还将全力做好防疫消杀、防疫管控工作，任务越来越繁重，人力、物力、财力投入也越来越大，物业公司没有因疫情暴发减少任何一项费用支出，业主交纳的物业服务费绝大部分都用于物业服务人员工资、设施设备维护维修、绿化

养护、保洁耗材等刚性费用支出。随着疫情的严峻，物业公司采购防疫物资的费用也越来越高，导致物业服务经费告急。

疫情无情人有情，在这特殊时期，及时交纳物业服务费是对物业服务行业最有力的支持，也是对物业人工作的认可和尊重，更是对疫情防控作出的一份贡献。

在此，倡议全市党员干部积极带头交纳物业服务费，业主积极主动交纳物业服务费，您的及时交费是对物业及防控一线物业人员最大的信任与支持！让我们携手并肩，共克时艰，齐心协力，打赢这场没有硝烟的战役“疫”！

周口市物业服务行业协会
2020年2月25日