

吉林省房地产业协会文件

吉房协〔2020〕12号

吉林省房地产业协会物业管理专业委员会

致全省各界人士和业主朋友们的一封信

全省社会各界人士、业主朋友们：

疫情就是命令，防控就是责任！当前社区是疫情防控的第一道防线，我们全省物业企业的员工与街道社区、卫生健康、治安和环卫等部门一起，共同坚守在小区疫情防控的第一线。

今天已经是新型冠状病毒感染的肺炎疫情爆发的第十九天，吉林省房协物专委代表全省 2800 余家物业企业和近 15 万物业员工发出这封信，希望得到您的信任、理解和帮助，我们共同筑起抗击疫情的家园防线。

希望业主朋友们理解配合物业人员。

十九天里我们的物业服务人员一直坚守在工作岗位，针对疫情加大了公共部位和重点部位清洁消毒频次，加大了秩序维护、安全防范、垃圾清运、设施设备维护等工作力度，配合社区、医疗机构做好病患隔离观察工作。尤其是广大业主弹性工作的这段时间，物业服务的强度和难度明显增大。物业服务人员需要广大业主朋友们的理解和配合：

当物业人员落实小区全封闭的管理要求仅留用一个出入门使您出行不便时，请您理解配合；当物业人员要求您进入小区必须测温时，请您理解配合；当物业人员阻止外来车辆和人员进入或必须询问登记时，请您理解配合；当物业人员配合社区去您家走访排查时，请您理解配合；当物业人员进行电梯等重点部位消毒影响您及时使用时，请您理解配合；当物业人员要求您将用过的口罩等防护废弃物投放到指定地点时，请您理解配合；当物业人员根据疫情防控要求谢绝快递员和外卖小哥进入小区时，请您理解配合；当物业人员把部分服务改成网上或电话受理时，请您理解配合。

疫情当前，您对物业服务还有哪些需求，还有哪些意见和建议欢迎随时提出。特殊时期物业人愿为您逆行牢守！

请求各界朋友支持帮助物业企业。

当前各住宅小区是人员最密集，活动时间最长，疫情防控最重的区域，物业人员是小区群防群控的重要力量之一！疫情防控过程中物业企业遇到了很多困难，比较突出的是：口罩、消毒液、测温器等物品全面告急，即使高价也无法获取购买渠道；老旧小区和开放小区受客观条件限制很难实现小区封闭式管理；常规服务和针对疫情的特殊服务，以及连续 19 天无休大大增加了物业员工工作强度，因被感染的风险和几率比常人多有一定的心理压力，部分项目物业人员紧缺；企业人工成本和材料成本明显加大，已经大大超出了历年同期正常支出。

省房协物专委受省内物业企业的委托请求帮助和支持：一是请求社会组织和志愿服务机构将物业企业列入疫情防控物资应急使用范围，欢迎各界朋友帮助物业企业提供防护用品的供应方式和购买渠道；二是加快形成老旧小区尤其是开放小区在疫情防控等公共突发事件期间的应对措施，便于物业企业实行封闭式管理；三是继续完善街道社区、卫生健康、治安防范等部门和物业企业“四位一体”的社区建设和治理体系；四是明确公共突发事

件期间可将物业服务企业的相应服务纳入公共管理范围，由财政保障或财政给予疫情防控期间必要的专项补贴；五在疫情防控期间对公共设施增加的资金投入按照规定程序启动物业维修基金绿色通道；六是就如何更好地发挥物业行业的社会价值配合各级人大代表和政协委员形成人大议案和政协提案。

请各级政府和社会相信物业行业。

物业行业是社会服务业的重要组成部分，是社区建设的重要力量之一。这次疫情是对物业企业处理应急预案和物业行业参与公共突发事件应对的一次考验。请各级政府和社会各界放心，全省物业企业和物业员工一定会克服各种困难出色完成疫情防控阶段的各项物业服务工作。

吉林省房协物专委一定会全面落实省委省政府精神，按照省住房和城乡建设厅的要求继续引领全省物业企业打好这场疫情攻坚战，号召全省物业企业建设红色物业，参与社会公益，体现责任担当；坚决守住小区全封闭的防线，确保不让疫情蔓延；鼓励全省物业服务人员，坚守岗位、提供品质服务，展现吉林最美物业人的风采；欢迎社会各界对全省物业服务工作进行监督，对在疫情防控期间服务不到位造成恶劣影响和后果的企业列入行业诚信黑名单。

让我们共同努力，坚决守好业主健康的第一道防线，体现物业行业的社会价值。感谢社会各界和广大业主朋友们一直以来对物业行业的信任、理解和支持！

吉林省房地产业协会物业管理专业委员会

2020年2月9日

