

# 我上门喂猫 你出门当志愿者 业主和物业“一笑泯恩仇”

本报记者 徐叔竞 王佳骏

小区业主和物业公司之间的关系,曾经是一道“世纪难题”。

在这些年里,我们报道过形形色色的双方矛盾:有业委会起诉物业侵吞小区经营性收入的;有物业公司因为“这一届业主不好带”而甩手不干的;有业主大会通过换物业决议但原物业死活不肯走的……在很多小区的业主群里,充斥着对物业的吐槽、抱怨、批评、指责,“换物业”的呼声居高不下;物业公司则抱怨业主拖欠物业费,两者关系剑拔弩张的小区不在少数。

但是,过去的一个月,通过一场共同对抗新冠疫情的战斗,绝大多数小区的业主和物业“一笑泯恩仇”,同仇敌忾,互助互爱,物业人员尽心尽力守护小区,业主们捐款捐物出钱出力,双方关系前所未有地融洽。

## 业主不能按原计划返杭 物业代为照料家中事物

疫情开始蔓延的第一周,很多小区的业主未能按原定计划返杭,留在家里的宠物和花草,便成了他们心中最大的牵挂。

万科劝学里有一户业主,家里养了4只猫。业主过年前回老家后,因为疫情短时间内回不来,便委托小区物业帮忙照看猫咪。劝学里的管家助理黄振桂接下了这个任务。每天,他都定时去业主家喂食、喂水,还代行“铲屎官”的职责。

2月1日,旭辉时代城业主徐女士向物业管家龙葵发来紧急求助:家里几盆名贵的兰花这段时间无人照料。管家龙葵全城跑了6家花草店,最终找到一家并采购到了专属兰花品种的营养液,为兰花浇水,徐女士大为感动。

## 物业物资告急 业主捐钱捐物

疫情之初,以万科、绿城、龙湖、滨江等为代表的物业公司,都第一时间制定了相关防疫措施。到了抗疫第二周,很多物业公司之前储备的物资纷纷告急。不少小区的物业也面临高强度工作后人力不足的问题。

钱报记者王佳骏所在的小区良山府,业主自发加入小区志愿者的队伍,钱报记者也带头报名。王佳骏说,除了要核对出入人员的身份证、出门证,还要接收快递、外卖,那几天风大雨大,小区大门口没有地方躲雨,只能穿着雨衣站着,着实辛苦。

正因如此,业主越发体谅到物业人员的不容易。不少小区业主自发给物业捐款捐物。

蓝色钱江和绅华府的小区业主直接为物业募集资金,专项用于增补防疫物资。短短一天时间,两个小区均募资超过10万元。桂花



城业主为保安、保洁捐赠了睡袋。中国铁建国际城的业主为物业捐赠口罩近1000个。

## 买菜、打印网课资料 为业主的生活、学习解困

第三周,疫情防控进入深水区,买菜这样的小事都变得辛苦起来。去菜场超市有接触潜在病毒的风险,在网站上抢菜总显示“售罄”。

而这时,依托大品牌开发商的物业公司展现出优势。融创杭州的业主足不出户能吃到新鲜的菜品,以德清春笋为例,从挖出到业主餐桌上,大概只经历不到12小时。疫情期间,融创“归心云菜场”直接从公益助农食材基地采购粮食蔬菜,送往融创在杭州的各个小区。

此时,各中小学校的网课纷纷开始。绿城物业服务的小区业主群里,大多收到了一份通知函——“疫情期间,小区已实行封闭式管理,我们将为各位小业主提供免费打印学习资料的服务。”

## 物业24小时坚守值班站岗 业主轮班做菜、发红包慰问

进入第四周,杭州的疫情有所缓解,将近一个月的24小时值班站岗,让业主们发自内心地心疼物业一线员工。不少小区的业主,纷纷自发给值班的物业送饭送菜。

西城年华小区的业主自发烧饭做菜给物业员工,为此小区业主还特意排出了一份“业主做菜轮班表”。晚上还特意烧面条送给物业保安做宵夜。

还有不少小区,以红包的形式慰问物业人员。比如香石公寓北区,业委会把经营性收入中一部分拿出来,给物业所有一线员工每人一个红包。前两天,富越香郡的物业员工们,也收到小区业委会发给他们的慰问金。小区业委会主任李嘉扬说,这次疫情,物业的付出,业主们都看在眼里。

## 社区邻里 共建共治共享 没有那么难

一场疫情,让业主、物业、社区之间紧密合作,患难与共。

绿城物业服务集团总裁金科丽坦言,对于小区的治理,在无形中达到了之前一直所希望的模式:共建、共治、共享。

“对于物业公司本身来说,这次不仅考验了应急防御能力,更考验了我们对自身的定位和对未来的思考能力,如何更加温情、智慧、走心地做服务。”

在疫情面前,人们学会了换位思考。

在中国物业在线董事长姜云林看来,疫情的发生,促进了三方的协同作战能力,这次疫情对于探索小区治理是一个契机。

“比如业主做志愿者的过程中和物业深入接触,更能体谅和尊重物业工作的辛苦;而业主们自发的捐款捐物出钱出力,也让物业感受到业主们的善意,在今后的服务中会更用心。这是双赢的局面。”姜云林说。

并肩作战抗疫,不仅改善了业主和物业的关系,邻里之间的关系也从过去的欠缺沟通,变得更加紧密。由于大家都呆在小区里不出门,业主群变得格外热闹,除了探讨疫情,还彼此帮助,解决邻里的燃眉之急。

杨柳郡的业主小吴看到有邻居说居家办公时电脑坏了,办不了公,就主动把笔记本电脑借给邻居,两人因此成了朋友。

一位小区业委会委员说:“疫情期间,业主探讨小区公共事务的积极性明显更高了。”

本报记者 徐叔竞 王佳骏

万科物业在疫情期间为业主照看猫咪。