

COVID-19 时期物业管理电子简报 1

常见问题答疑

前言：

尊敬的业主们：

毫无疑问，现在大家都处在焦虑时期。

我们十分清楚病毒对大家的生活，亲人以及物业的影响。我们明白自己应承担的义务，会继续引导大家渡过这个艰难时期。

我们搜集和分类了我们最近几周收到的最常见问题。

事情发展得很快，我们尽我们所能为您们提供最新的相关信息。同时我们也规划了在未来几周甚至几个月时间里如何管理物业。这些主题包括：

- COVID-19 病毒常见问题
- 清洁与维护
- 财务管理
- 日常维护

我们将在未来几个月时间增强与您们的交流，使大家能了解最新的信息，请大家关注 Netstrata 的电邮，社交媒体和我们的网页。

我们的员工已开始在家工作。大家可通过公司的直线电话，物业经理的手机和电邮联系他们。

我们也开始分发一些实用海报和指南给大家。我们已把海报和指南给了保洁员。也欢迎大家打印和展示在合适的地方。

标题包含了：

- 保持卫生和社交距离指南
- 大楼负荷指南
- 礼仪指南

我们希望这些信息会对大家很有帮助。祝愿您和家人安康。

此致

敬礼

斯蒂芬 布莱尔

COVID-19 | 常见问题

介绍

因为 COVID-19 病毒事态发展的不确定性，政府的代理组织和工业机构诸如澳洲物业管理协会收到很多问询，它们中很多并无确定答案，协会只能提供指导帮助。

在此，我们准备了以下问答作为一个参考。形势变化很快，对相关问题的回复会保持更新，回应适合大多数情况。

住户如果接触了病毒是否需要通知业主委员会？

目前为止，并无法规要求住户汇报他们有接触到病毒给业主委员会。但是我们鼓励他们汇报，业主委员会可以讨论相应措施。

如果大楼里有人确诊了怎么办？

如果我们公司得知有人确诊，我们会立即通知业主委员会，步骤如下：

- 增加清洁，消毒和杀菌的次数（公用场所）
注：我们早已要求大楼保洁员在日常保洁时在公用场所多多杀菌和消毒。如有人确诊业主委员会也可选择增加杀菌消毒次数。
- 在共用场所张贴通知提醒住户

新洲卫生部也有可能是在公用场所张贴通知。

因为隐私权，我们无法告知大家是哪户居民确诊，除非得到他们的许可。

如果我觉得可能感染到病毒，我该和谁联系？

澳洲政府已经设立了一个新冠病毒热线电话 1800 020 080. 如果您需要翻译员请致电 131 450.

如果您确诊，也请同我们公司联系，以便我们和业主委员会商量下一步的工作。

清洁和维护

我们公司已要求所有保洁员在共用场所增加消毒和杀菌，特别是门把手，扶手，电灯开关，电梯间和按钮。

我们敦促所有住户继续执行防疫措施包括经常洗手，咳嗽和打喷嚏用手巾纸和衣袖。

如果您发现过量垃圾堆积起来，或住户乱扔垃圾，请致电我们公司。这样垃圾能及时被处理掉，弄脏的地方也会得到及时清洁和杀菌。

清洁次数会增加吗？

你的物业经理会和业主委员会讨论这件事。讨论范围包括清洁次数以及如何处理垃圾。

消防和窗户安全锁的年检还会进行吗？

因为安检中带来的风险，政府很有可能临时取消住家室内检查。如果政府确认将实施，我们会通知住户。

室内维护如何进行？

我们和所有供应商制定了严格汇报的程序。他们有员工确证一定要通知我们。我们暂停使用那家供应商服务直至他所有员工检测阴性。

如果需要进入室内所有维护人员会有安全防护装备和措施，以及遵守日常卫生规则。在室内他们会严格遵守社交安全距离规定。

另一方面，如您或任何住户有接触到病毒，请通知我们，我将通知维护人员。

财务管理

大楼财务管理，特别是现金流将会是未来几个月面临的挑战之一。因为大多住户在家，大楼的负荷会增加。

- 排污管（厕纸使用和卫生用品的丢弃）
- 水电的增加
- 维护负荷的增加（清洁和垃圾的丢弃）

然而由于病毒无法预见，业主们并没有这方面增加的预算。

经济形势变差导致大楼里有业主迟交物业费，接下来几个月会令现金流更少。

如果大楼现金流紧张，我们会通知供应商特别是水电公司，申请困难时期延期交付和零利率。

我们也会和大楼保险公司联系要求月付而不是年付。我们也会和业主委员会商量如何筹集资金。

如有必要，我们也会和您的业主委员会讨论如何重新分配资金。

如果我不能按时交物业费，会免除我的利息吗？

物业管理条例允许业主委员会免除利息，但按条例这只能在年会上讨论。*

如果我不能按时交物业费，我可以申请付款计划吗？

可以。但是这要在年会上讨论和批准。*

*我们将联系您的业主委员会开会讨论，遵循他们的建议处理延迟交付物业费。

我们公司同情理解那些陷入困境的业主，但是大楼保持稳定和可预见的现金流也很重要。这样大楼才能负担得起目前和即将增加的维护（清洁和收垃圾）

同时如果你陷入财务困境，政府纾困网页：

<https://www.servicesaustralia.gov.au/individuals/centrelink>

日常管理

远程在家上班

我们所有物业经理和大部分行政人员都在家上班，您可以象平时一样通过电邮电话手机和他们联系。

我们只有极少的员工在办公室上班，主要是收发邮件。但办公室对公众是关闭的。

业主委员会和年会

所有会议都将是远程会议。业主可以出席会议通过不同的方法：

- 视频会议
- 电话会议
- 网上投票
- 会前投票
- 传统代理人投票

绝大多数 Netstrata 管理的大楼都已通过了远程会议的必要的动议和附则（motion & By-laws）。如果您的楼宇还没有，我们将给您寄会议通知，这样您的楼宇可以邮寄投票或代理人投票。