

| 危机篇 |

防疫第二战场——社区封闭有多难



“抗击疫情有两个阵地，一个是医院救死扶伤阵地，一个是社区防控阵地。”4月8日武汉重启。时间回放至30天前，时至防疫关键之日，3月10日，中共中央总书记习近平在武汉市考察疫情防控时，对于社区的疫情防控工作给予了高度肯定。

疫情期间，社区也成为外防输入、内防扩散的最有效防线。为最大程度切断新冠病毒的传播动力，各地社区采取了封闭式管理，非小区人员、车辆一律不得入内；外卖、快递人员不得进入社区……伴随着各种阵痛，甚至包括原本开放式的老旧小区、平房式街区这些极具物业管理难度的居民区，也成功完成了封闭式管理。疫情风暴之下，以严格的“封闭标准”为契机，社区物业管理的标准化话题也随之升温。



社区(村)工作者、物业工作人员、保安、下沉干部、在职党员、楼门长、志愿者、热心群众等各类防控力量近百万人参与。



封闭

社区的门从5到1 用了整整半个月

春节前夕，新城悦服务集团武汉分公司项目经理肖媛媛正一边为业主送春联、贴福字，一边加紧商讨着赶在元宵节前做出一个“欢度元宵”的活动方案。然而到了1月23日“武汉封城”的一纸文件下达到社区，物业所有文娱策划活动全部暂停。

很快，武汉的社区也随之封闭。肖媛媛回忆，最开始，社区准许每户家庭可凭出入证每3天出门采购一次生活物资，但到了2月中旬，外面的商超也不再对个人出售商品，只承接社区等团购需求，早前向小区居民派发的出入证也被回收。自此之后，除了上班、看病以及特别紧急的事情，均不得随意出入小区。

武汉之外，1月23日后，北京、上海、浙江、广东、湖南、湖北、安徽、天津等省市也先后启动重大突发公共卫生事件一级响应。各地社区开始加强管理。

2月9日，北京市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组办公室发布10条疫情防控通告，要求进一步严格小区(村)封闭管理。

此后，“封闭”迅速成为社区防控的关键词。

位于北京丰台区的怡海花园从2月初开始封闭社区第一个门，到2月14日只留一个门日常进出，总共耗时将近半个月，期间物业一直在逐步推进，并根据居民反馈调整方案及节奏。

怡海集团副总经理宋娟回忆：“偌大社区立即封闭谈何容易。社区共有4个门，其中3个门可通车，1个门纯人行，外加1个地库口，一共5个进出通道。进出通道从‘5’到‘1’的封闭化推进，不是一下就能落实的。现实中我们先封闭了北门和东门，然后是地库口，再之后封闭了南门，最后只留了小西门。少

了逐步推进，从对生活秩序的影响上考量，居民是接受不了的”。

“因为怡海花园社区没有业委会，所以每次开会都是‘四方协商’，包括居委会、社区民警、业主代表加上我们物业公司，每次协商出来的决议都要统一上报给街道，得到允许后通过我们的官方微信公众号、社区宣传栏等各类途径提前公示3-5天，社区居民没有异议后再施行。”宋娟表示，针对怡海花园这种超大型社区的疫情防控，一个关键词就是“集各方力量”，光是协商推进社区封闭化管理，我们和社区各方主体就开了不下五六次会议。

同样是超大型社区，位于昌平区沙河镇的保利罗兰香谷，总面积超过40万平方米，共计5430户家庭，人口总数近3万人。从商品房、经适房、回迁房、两限房到公租房，涵盖了北京市场全品类住房的物业，这在整个北京都难得一见。居住人口多、人口构成复杂、流动性强，即便是日常运营维护这样规模的小区都不是件容易的事，何况是在疫情期间。

“我们这样一个居住了两三万人的大型社区至今没出现一例病例。”保利罗兰香谷服务中心项目总经理孙忠会记得大年初三接到封闭指令，公司快速响应，关闭了社区12个大门中的5个门，以便集中查验和管理。其中，除了3个机动车出入口外，居民步行进出只留下4个门。出入的不便令部分业主最初并不理解。为此，物业管家通过业主App公示、给业主群发微信告知封闭原因，对有异议的业主耐心沟通讲解封闭的作用。

与封闭式规划的社区相比，开放式社区在此次封闭管理浪潮下面临着更大的压力。位于昌平西三

旗的瑞旗soco公社是一个开放式社区，也遇到了此难题。

郑铮是住总北宇物业三分公司瑞旗家园项目部负责人，接到封闭瑞旗soco公社任务后，他迅速行动，但春节期间，人手不足、材料难搞。无奈之下不得向上级公司求助，千方百计找到了销售材料的企业，又联系货运公司，最终解决了材料和运输难题。随后，他和工程人员、保安人员以及北宇电梯处的20多位同事迅速行动，从当日下午4点开始开始施工，借助370多根钢管及各类零件，通过这些“非专业人士”连续7个小时的紧张施工，当晚11点，一条210米长的“绿色长龙”围挡呈现在业主面前。

与全封闭式社区不同，大量以散、乱、差为特征的老旧社区的封闭，是这次社区防控的难点之一。

“大年初六，物业公司利用铝合金材料焊接了大门，封闭了社区入口。连夜为社区居民赶制出入证，派专人24小时值守，严格出入登记。”在朝阳区和平街胜古北里社区，首开天岳恒公司党委副书记李想介绍，胜古北里社区原来是中煤集团下属单位管理，2019年由首开集团下属物业公司天岳恒接受管理。该社区年代久远、设施陈旧、分布散乱，这给防疫工作带来了不小的难度。但要实现“外防输入、内防扩散”，就必须实行封闭式管理。

比老旧社区更难封闭的是那些相对集中，具备相应规模又不能构成自身封闭的散户和胡同平房。为此，首开物业积极与属地社区对接，一周多的时间，通过安装隔离装置及大门对办法，将原本未能实施封闭的500个项目全部实现了封闭管理。