

管理

不仅是物理的“封闭”还是科学的管理

封闭之后,社区常住人口如何出入、出租房怎么管理、返程人员应该接受哪些检查……对于物业企业来说,难度远远超出封闭本身。

“所有进入社区的返京人员必须严格登记。安保上做到逢车必查、逢人必测,根据业主信息台账逐一电话联系,对湖北籍业主以及曾经到过疫区的业主信息汇总上交居委会。”封闭之后,孙忠会和她的同事经过两轮统计发现数据显示,保利罗兰香谷曾经离京家庭超过700户,涉及离京人员超过2000人,这给社区防控带来了非常大的难度。

“针对社区居住人员构成复杂、租户多、流动大的特点,我们利用台账信息,要求外地返京的租户必须通知业主来现场签署承诺书,保证租户未去过重点地区方可入内。”孙忠会如此介绍。

海淀北部区域一个2017年建成的社区业主李琴告诉北京商报记者:“我们社区物业管理是万科物业旗下的‘睿服务’,疫情前已经是周边社区安保最严的社区。这次疫情封闭式管理后就更严了,禁止一切外来访客和车辆,业主进出也需要办理纸质或电子出入证”。

然而部分上了年纪的业主由于不能熟练使用社区App,无法办理电子出入证,需要携带购房合同办理出入证,不得不排队集中办理,不免有些牢骚。而且原来社区共有西门、北门、南门3个门进出,但现在实行封闭管理后,仅保留了西门进出,其余大门则被封闭。除了很多业主需要绕远进出不便外,高峰期的进出秩序混乱也让大家有些焦虑。尤其是随着复工复产,外地业主也大都返京,周六日及高峰时段进出社区等车辆和人员较

多,受登记和测温速度的影响,排队车辆、人员有时候等待时间较长,一些业主与保安发生摩擦甚至争吵情况也偶有发生。

为此,物业人员与社区志愿者们对值守人员的分工进行了合理优化,人少的时候安排2-3人,高峰时段则安排8人以上的人手上岗,有效提高了严查的效率,保证业主进出秩序通畅。

对于无法使用电子通行证的老旧社区,传统的纸质通行证成为了不二的选择。但一些业主和租户使用伪造的出入证或者冒用他人出入证的现象也屡见不鲜。

海丰家园的物业经理介绍,封闭初期,经过摸底发现,小区共有71套房出租,且均为长租公寓合租,一套房子三四个租户在居住,部分房源存在N+1的情况,由于担心隔断间被拆除,中介、业主、租户均不配合入户调查。

“我们社区本身有门禁卡,第一轮出入证我们就以门禁卡为凭证,能开大门自然是社区的。”但这招对于早已配了多张门禁卡的出租房来说,属于形同虚设。为此,社区不得开始用纸质出入证:“由于还没开工,每家给了两张,既保障居民基本生活需求,也希望能够杜绝过密的流动带来的防控风险。”然而一张白纸上印着社区名字的出入证很快在租户或者中介手里倒手,为了躲避检查,轿车里躲人的情况屡有发生,为了更好地对社区进行管理,社区不得不启用“带照片”的出入证。

事实上,不少社区为防止有人伪造、使用假出入证,开始严控出入证的制作、发放。同时在登记、办理的手续流程上,对办理人及房东、租房合同等



北京10条
小区封闭式管理
疫情防控通告

1. 严格居住小区(村)封闭式管理
2. 严格核实登记小区(村)来往人员、车辆
3. 严格抵京人员登记
4. 严格重点人群的管理服务
5. 严格集中隔离
6. 严格公共空间管理
7. 严格管理出租房屋
8. 强化基本生活保障
9. 强化全民防护意识
10. 强化示范带动



证件材料进行严格审核。一些社区采取不同颜色,不同印刷工艺等多种“防伪”手段。还有的社区选择定时更换社区出入证,把缺乏辨识度的出入证替换掉,并对新发放的出入证详细做好人员住址、姓名标记。

胜古北里社区物业经理温建英说,真正意义上的“封闭”不仅是物理上的封闭,还包括科学的管理。为此,物业项目部积极与社区自管会、社区、街道“牵手”多方联动,邀请社区自管会参与阻击疫情工作,大家轮流值守,让小区管理实现了24小时无死角。



支持

“楼道里的84味 给了我前所未有的安全感”

《北京市物业管理条例》(以下简称《条例》)(5月1日起施行)明确突发事件期间,物业服务人依法落实应急预案以及各项应急措施:



- 《条例》规定,物业服务人应当按照要求服从政府统一指挥,在街道办事处、乡镇人民政府指导下积极配合居民委员会、村民委员会开展工作,依法落实应急预案和各项应急措施。指导物业服务人开展相应级别的应对工作,并给予物资和资金支持。

物业及居民间的关系,由此前“对物的管理”逐渐升级为“对人的服务”,成为现阶段公众乐于见到的改变。另一方面,疫情之下的“众生相”也被外界聚焦:社区居委会、物业公司、业主及租客等不同身份的人,在社区这个社会单元之内的磨合相处,彼此之间的关系似乎也逐渐被重塑。

租客吴蕊对于疫情发生以来所累积的恐慌情绪,是在2月初得知自己所在社区有一名居民确诊感染疫情后,达到了顶峰。2月6日,北京新增23例确诊病例,吴蕊所在的安慧北里社区便有1例。

“社区有了确诊病例后,我反复回想自己有没有下过楼,有没有可能和确诊病例间存在重合的行动轨迹。起初几天特别慌,感觉疫情一下子离自己这么近!”吴蕊说:“社区常用的有3个门,我刚回京那阵,社区还没有太封闭化管控。1月30日开

始,就只开1个门了。社区发现确诊病例后,更是开始严格要求居民持出入证进出”。2月初,居委会开始挨家挨户登记居民信息,并按照在住人数发放出入证。她回忆,当时自己和另外一名合租舍友拿到了出入证,还有一名舍友尚在外地,就没法申领或者代领。让吴蕊印象深刻的是,因为最后一名合租舍友的返京,她的居家隔离时间被重置,需要配合社区进行“二次隔离”。

当时吴蕊的合租房门上被居委会贴上了一则居家观察14天的“温馨提示”的同时,此前发放的两张出入证也被收回。

“居家隔离的生活也有秩序,基本生活所需都得到了满足。”吴蕊表示,居委会为他们推荐了受社区认可、可上门配送的商超店面,隔离期间的生活所需可以在手机端操作下单,等待店家配送,再由社区人员放到家门口。“虽然自己一直以来没有和社区或物业有过密切的接触,但是通过门卫对于出入大门的管控、日常消杀的公示来看,我们还是受到保障的。”吴蕊说,社区楼道里弥漫着消毒水的气味,虽然不好闻,却让作为确诊病例社区居民的她感到前所未有的安全感。

荣盛发展济南分公司物业经理李广海介绍,自己所在聊城的阿尔卡迪亚社区,有一名业主在1月30日确诊感染新冠肺炎。得知消息后,他第一时间对所有在岗及能及时返岗的员工进行了“紧急动员”。从这一天起,社区的防控措施应声升级。一方面,社区开始执行更加严格的封闭化管理,业主日常出行都会登记并进行测温;社区之

内,所有楼栋严格执行每日两次的消毒频率,确诊病例所涉及的单元楼整体封闭,消毒频次及力度更为加强。

疫情之下业主的安全感从何而来?除了政府的信息公开透明、及时救治、防疫有道之外,社区内循环的防控同样重要。

李广海说:“物业方面通过App、业主群等多种途径,第一时间告知业主确诊病例的行动轨迹,并在随后的日子里向业主群每日分享消杀细节,让业主们能够实时掌握社区的防疫进展,疏解恐惧情绪。患难见真情,通过这段时间的相处,明显感到业主们对我们更加亲近了”。

“缜密的封闭管理工作确实取得了成效,但也有让大家捏了一把汗的事发生。”孙忠会回忆,据政府相关部门提供的大数据信息显示,北京保利罗兰香谷社区有两户返京家庭曾在武汉密切接触过新冠患者,但两户业主均不配合出社区隔离。要知道,一旦发生确诊病例,对一个居住了2、3万人口的大型社区将意味着什么。于是社区立即上报,并会同居委会反复劝说两户不愿意隔离的业主,在他们的坚持下,两户业主终于乘坐救护车外出到政府指定地点接受集中隔离。

当时120救护车接出两户业主后,在大家纷纷业主群里猜测是有人感染了病毒,气氛立即紧张起来。物业公司立即在群里发布真实信息,告知业主并非确诊病例,仅是接受集中观察,并表示后续情况将及时通知广大业主。及时遏制了谣言的散发,让业主们的焦虑情绪快速平稳下来。