

| 危机篇 |

封闭后的社区防疫
网格化管理迎实战

在社区防疫工作中，更难的是社区封闭化管理之后的防疫、保供、返程管理……而这早已超出物业企业正常的工作范围。在“定岗、定编、定责”与人手物资制度的严重不匹配下，物业企业作为城市网格化治理的最前沿，在疫情来临之时，提前进入网格化管理的实战阶段。

| 物业人的台账 |

大型社区、老旧小区，向来是城市社区综合治理中的难点所在。如何在最短时间内有效建立起对小区“物”和“人”全方位、专业化的防控管理，是社区疫情防控工作的“关键挑战”。而这正是拥有4万常住居民的超大型社区——怡海花园，在疫情防控的关键时期格外花“大气力”筹谋的。

作为传染病防控的“第一道防线”，基层社区的疫情防控工作首先要“快”。

据怡海集团董事局主席王琳达介绍，继1月20日中央就疫情防控工作作出部署后，次日怡海集团的社区防疫工作便有了动作：集团层面，迅速成立了“怡海集团新型冠状病毒感染肺炎疫情防控领导小组”；与此同时，分别设立集团、物业、教育、商业等怡海全国各地10余个应急小组，统一指挥、落实责任、制定方案。紧随其后，针对社区的排查、监测、疫情报告、隔离、消毒等一系列防控管理制度，也被建立了起来，由此怡海花园社区实现了早防早控。

“自1月21日对社区疫情防控工作进行部署后，我们怡海物业和居委会迅速成立了疫情联防联控小组，物业层面也对辖区住户做了进一步细分，分片责任到人。机制建立后，联防责任人每天都要将收集到的情况上报至社区，每一层、每一步都不敢放松。”怡海集团副总经理宋娟表示，现阶段最让她感到欣慰的就是早防早控的怡海花园防疫工作进展顺利，这个万人规模的超大型社区，至今未发生新冠肺炎疑似和确诊病例。

“在疫情防控过程中，物业公司承担了许多

职能范围外的工作。从前期对社区居民的返京信息统计，到严格执行日常消杀流程、推进疫情期间的封闭化管理，再到后面的社区商业维护及满足业主需求的配送，出入证核查及发放等，每一项工作都是寻常规模社区数倍的工作量。”宋娟总结，怡海花园的超大型社区规模“先天”决定了在疫情防控工作的推进上会比寻常社区“更难”。

谈及社区防疫工作的开展，宋娟不只一次提到了“物业台账”这个概念。宋娟介绍称，在疫情监测、排查、预警、防控等基础工作中，北京怡海物业已经建立了数十本台账，内容涵盖外来人员登记、外出人员备案、重点人员隔离、业主居家观察、门岗测温等多个方面。

“要想做到疫情防控心中有数，物业人手里都得有本关于社区的‘账’。”宋娟说道。

物业公司配合社区建防疫台账，实则也是疫情期间北京物业企业的常规动作。

为做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，北京市住建委于1月31日下发通知，要求物业服务企业开展的各项疫情防控工作要纳入社区防控体系，做好外来车辆、人员进出社区的管理和登记，建立信息台账。物业服务企业须配合社区做好人员排查、宣传提示、应急处置等工作。

而网格化防疫以及物业台账的建立，不只存在于北京。在地处环京的河北省廊坊市固安县，幸福基业物业服务有限公司固安分公司剑桥郡五服务中心项目经理刘月，在总结刚刚过去的

两个多月物业防疫工作时，直言“这个担子确实不轻”。

“我在管的社区居民入住率尚未过半，所以目前社区中没有成立居委会以及业委会。疫情期间，自己物业与固安新兴产业园区管委会对接相关社区防疫工作，定期向管委会反馈疫情排查、登记、汇总信息。”据刘月介绍，疫情当前，廊坊全市社区都在积极强化网格化防疫防控，实行社区、物业、居民无缝对接。因为管委会就网格化防疫防控提出的要求，是疫情防控措施落实到户、到人，基于此，刘月所在物业团队对园区居民进行了多轮排查。

3个园区，4000户规模，常住居民1000户，构成了刘月及其物业同事的防疫作业范围。1个管家就是1个网格员，每个网格员负责5栋楼，每个楼栋落实1个楼门长。按照刘月的话来讲，以社区为格，再做责任划分，每名员工要做什么也随之清晰。

刘月在管的园区，也有许多台账。不同于上述北京怡海花园这样的城市社区，外来人口居多、人口流动量大的环京小区，因为人员、社情结构更为复杂，所建立的台账名目也更为多样。在外来人员登记、外出人员备案、重点人员隔离、业主居家观察、门岗测温等之外，刘月所负责的园区台账还多出了城区疫情防控调查表、北京通勤人员台账、建档立卡登记表、承诺书等内容。

让刘月感到印象最为深刻的记忆，是就居民层面进行春节返程及出行信息的排查。

“我们排查居民是否有湖北旅行史或者是否为湖北籍贯居民返乡，一是通过客户中心筛查客户签约情况，对身份证‘42’开头的湖北籍客户进行重点核实。与此同时，也会进行线下的逐户走访以及电话确认。”刘月回忆，第一遍摸排的过程用了大概一个星期的时间。她清楚地记得，当时共筛查出139户有高风险区接触史的居民。

刘月表示，疫情期间建立物业台账，能够在疫情排查工作上更具体地了解居民状态，是疫情防控的有力工具。随着疫情防控工作的深入调查，利用排查信息，物业服务企业和社区也能更加有效地掌握居民的动态疫情数据。

“实用的数字痕迹管理，让社区防疫工作及各项动态信息一目了然。我们的网格员，就是利用小台账发挥了大作用。”据刘月介绍，疫情防控战役打响至今，她在管项目的台账记录无一天遗漏，目前已集结了40余册。



物业网格化防疫管理示意图

