



定岗定编定责与人手的极致紧张

社区网格化管理,是近年来各地积极探索和大力推广的一种新型社区管理模式。该种模式的基本思路,就是在街道、社区大格局不变的基础上,将城市基层划分成若干个单元网格,并搭建社区信息化平台,以网格化的方式,来整合社区资源,强化社区职能,提升社区服务,从而实现社区管理科学化、精细化和长效化。

而在疫情防控的关键时期,社区网格化管理被上升到了一个更高的高度。临近1月末,国家层面对于社区防疫以及社区网格化管理,也有了更明确的定调。

国家卫生健康委于1月27日上午召开的新闻发布会上强调,社区是实施网格化管理的基础,是传染病防控的第一道防线。切实落实综合防控措施,做到“早发现、早报告、早隔离、早诊断、早治疗”,将有效遏制疫情的扩散和蔓延。

宋娟对上述表述颇为认同。在她看来,进行外来人员管控追踪,入网入格入家庭,无疑是当前社区防控工作的重中之重。她表示,怡海物业通过“定岗定编定责”,使得社区基础防疫工作的开展更加顺畅。

“比如最基础的门岗值守,在人员安排上我们提前确定好交接班人选,并就工作设立应急机制,门岗管控中如遇突发紧急事宜,绝对不会出现员工擅离职守导致岗位空缺、正常工作受贻误的事。”宋娟说道。

宋娟还分享了更多的细节。据她介绍,为了明确分工、提高效率,物业公司内部还建立了很多讨论群,有商讨疫情期防疫部署的“防疫领导群”,有负责对居民诉求及政府通知上传下达的“防疫宣传群”,还有时刻准备着抢购口罩等物资的“防疫物资群”。

“基于社区网格化管理,我们怡海物业布下了一张阻击疫情的大网。在居委会、业主等多方配合下,迅速建立起了从社区到小区、楼栋到户的群防群治体系。”在宋娟看来,经此疫情,物业作为跑在疫情防控第一线的疫情防控力量,也真正站在了社区网格化管理的最前沿。

当然,疫情期间走上“台前”的物业公司也面临一些难题。除了小区封闭化管理初期的不被理解以及一定要做的居民心理安抚,还有因为抗击疫情战线拉长导致的物资紧俏、人手吃紧。

新城悦服务集团武汉分公司项目经理

肖媛媛称,在对外物流服务因紧急封城被切断的日子里,每天最紧要的事,就是多方打听并抢购市内的存量防疫物资。直到后面防疫物流通道的开放,才等来了集团方面的大批物资以及来自社会层面的部分捐赠。“那个时候,真的是特别难。”

人手方面,因为高频次消毒和跑腿配送服务的提供,肖媛媛及荣盛发展济南分公司物业经理李广海二人各自所在的物业团队,一度因为返岗人员有限而“忙不过来”。

“我在管的小区有4个,其中春天里及悦城两个小区入住率较高,是此次疫情中最需要严加防范的。春天里小区在编物业员工有31个,悦城54个,但是因为春节假期返乡过年、武汉又开始封城的原因,一些外地员工不能返城了,上面两个社区能够在岗的员工就只有26个及36个。”肖媛媛直言,剩余在岗员工的作业压力骤然加大。

“最忙的阶段,我们负责维修的师傅做起了前台客服部的工作,负责为业主答疑。财务需要结算的时候,我们和不能返岗的财务人员电话沟通怎么算账、怎么开票。”肖媛媛笑言,在岗员工都是“身兼数职”。

绝大部分物业公司的收入主要来自于物业费的收取,在严格执行消杀举措确保小区安全之下,消毒水、酒精、口罩以及防护服等防疫物资的快速损耗,成为了物业公司疫情期间的一项较大开支。“只出不进”,成为疫情期间很多物业公司的常态。

来自保利罗兰香谷服务中心的统计数据表示,该社区130部电梯,69个单元,每天早、中、晚3次消毒,每日纯消毒液使用量都不低于5升;同时,电梯间每日消耗纸巾53包左右。疫情期间整个社区的物业投入成本明显上涨,不算其他隐性成本,仅物资消耗成本就上涨了1500元左右。

肖媛媛也给公司算了一笔账。“疫情期间,我所在项目在人力成本上的投入就增加了1.5倍,武汉区域仅用于疫情防控的相关防疫物资支出就花了5万元。这还不包括总部和兄弟公司的支援!”

“怡海花园的疫情投入也特别大,目前财务还没有报上明确的数额,但结合我们的社区体量不难想象,用于日常消杀以及管控等方面的疫情期成本支出会很大!”宋娟大概估算,怡海物业用于防疫物资的支出甚至可以达到规模小区的百倍。

安全感与便捷性的跷跷板

为了疫情防控的成果最大化以及业主的满意度维系,疫情之下,如何平衡安全感与便捷性,成了物业服务企业不得不思考的一道现实问题。

以怡海花园为例,自2月14日起,该社区进行全封闭式管理,居民凭证出入,所有快递、外卖、住宅楼内办公人员禁止入内。前期快递收取不方便,成为业主群中反馈的较大问题。宋娟表示,怡海物业为此下了好一番功夫,涉及方案几经修改。

“首先,快递不能进社区,代收点设在哪里最合适,居民取件的便捷性问题需要考虑;其次,超大规模社区在一定时间内累积的快递物品众多,在一定程度上会导致居民取件时出现排队聚集,这对于疫情防控而言也是有风险的。而对于提供配送服务的快递公司而言,什么时间方便配送、什么地点最能接受,也需要多加沟通。”宋娟说,业主不满意、快递公司有困难、疫情防控有风险,但凡涉及上述几项就推倒重来,最终经过数轮开会协商,才商讨出了一个多方均表示接受的“固定快递员分时夜间社区配送”的方案。

宋娟介绍,每家快递公司须向社区及物业上报两个固定的配送人员,相关人员必须满足长期在京、上岗前接受物业测温等条件,只有检查合格方能进入社区,并要按照相关要求将快递物品投递到对应的快递柜。

“逐渐封闭社区进出通道,再到推行兼具安全性及人性化的‘固定快递员夜间配送’模式,这只是我们实际工作中的两个方面而已。”在她看来,这就是其中几件“虽有压力,却急不得”的事,物业做得好不好,从居民的整体配合程度上就能大概得到答案。

终于等到的顶层设计

当前,国内物业管理公司承担着小区及小区物业的安全、防火、绿色维护、清洁以及业主日常生活所需的便利服务。而经此疫情可见,物业管理公司在快速响应各级政府工作指导要求,落实好疫情监测、排查、预警、防控等基础工作的过程中,其职能早就超越了物业管理合同和法律确定的责任边界。

从物业服务企业方面的反馈来看,疫情期间企业因社区防疫而增加的开支,并没有稳定且持续的资金援助以及全国性通用的减税优惠,大多还是靠企业自筹与消化。此外没有执法权的物业,也在一些防疫举措的落实上“碰了壁”。

“这次疫情是对社区治理的一次大考,物业企业在疫情防控和社区治理方面的突出贡献有目共睹,但也面临很多困境:我们严重缺乏防疫物资,工作人员也不具备专业的防控知识,同时在具体执行工作时经常被质疑合法性。”怡海集团董事局主席王琳达表示,在怡海物业的疫情防控工作中,一项特殊的任务就是不断寻找防疫物资,为的就是“保供”,为物业、居委会以及居民做好后勤准备。

疫情期间密切关注行业变化的宋娟,等来了北京物业管理条例即将施行的消息。“把物业管理纳入基层社会治理工作格局来统筹考虑”,这一表述让宋娟感到物业管理的价值获得了前所未有的正视。

3月27日,北京市十五届人大常委会第二十次会议表决通过《北京市物业管理条例》(以下简称《条例》),将于今年5月1日施行。《条例》明确了突发事件期间,物业服务人依法落实应急预案以及各项应急措施。

具体来看,《条例》明确了突发事件期间,物业服务人依法落实应急预案以及各项应急措施的义务,同时也规定街道乡镇政府在物资和资金上要给予必要的支持。

“这是一种好的转变,物业的意义也在疫情期间得到了凸显。”宋娟笑言。

据了解,当前,全国层面适用的仅有国务院2004年制定出台的《物业管理条例》,各地虽然也制定了地方性法规,但仍然不能解决现实中存在的诸多问题。对此,像宋娟这样的物业从业人士一直在呼吁,希望国家从立法层面完善相关制度,提高《物业管理条例》的法律地位,制定物业管理法。

“《北京市物业管理条例》的推出,无疑是一种可喜的变化。”宋娟说道。