

防疫工作成为杭州物业行业重要培训内容,这次打了一场有准备的仗

疫情防控应急预案被纳入物业考评

本报记者 孙晨 王佳骏 李毅恒

疫情期间,无论是在杭州还是上虞,那些封闭管控的小区里,物业工作者也成为防疫的主力军之一,每天奋战在一线。

辛苦抗疫的背后,还能看到他们的专业。经历过自去年以来的疫情防控历练,各大品牌物业公司都准备好了防疫应急预案,在物业人员的培训中,疫情防控也成为重要一环。

每天有 10000 多件物品 配送到业主手里

12月7日,对龙湖物业的韩佳平和他的团队而言,是个特别的日子。“我收到公司通知,连夜被调到春江天玺,并紧急成立疫情防控指挥部。”作为负责人,韩佳平带领团队开始连轴转的防疫工作。

“整个小区几乎是瞬间被管控,我们配合街道社区,第一时间铺设核酸检测点位,积极配合萧山的防疫人员进行秩序维护,连夜检测。”韩佳平介绍,从春江天玺一期被封后到现在,小区3000余人一共配合接受了4轮核酸检测,整体有序平稳,“这也多亏了公司当天立马增派的20多人的抗疫队伍,就算是这样,每个人都是连轴转。”

当天发现确诊病例后,龙湖智慧服务根据防疫需求,立即组织物业人员对各个单元楼、区域内公共用地、公共设施等各个场所开展了标准消杀工作。

疫情期间,最大的难题就是物资保障问题。“我们在大门外增设了临时的货架,用来摆放快递和外卖,然后由物业人员进行分拣,最终配送到每幢楼下的临时货架。除了常备防疫物资外,公司还连夜给我们增配了平板车、小推车,包括体温计、口罩等一些防护用品。”韩佳平说,由于突如其来的疫情,相应的配送要求和频次也增加了。

据韩佳平介绍,小区封闭前三天,每天有10000多件物品需要配送到业主手里。“我们基层物业人员一天平均在岗工作16小时左右,管理层则要求更高,每天平均工作时间都超过18小时。晚上太困了就直接睡在办公室。为了保证业主能及时用餐,物业人员往往第一时间配送,全部本着完饭后才能吃上饭,有时候只能用泡面来对付。”

韩佳平说,他只有一个愿望,就是疫情早点消退,小区解封,大家能恢复正常的生活。

一刻不得闲 有的物业人员一天只睡3小时

同样是在12月7日,嵊州人民医院的物业经理朱章鹏在得知上虞的疫情消息后,第一时间给妻子打了电话,告诉她自己准备增援上虞。

上虞疫情较重,扩散又快,被封闭的龙山玫瑰园小区在绿城物业增援人员赶到前,部分工作人员甚至每天睡不足3小时。

朱章鹏的决定得到了家人的支持。“我做好了打持久战的准备,可能一个月甚至几个月回不了家,但妻子和孩子都说能理解,谁让我从事这个职业呢。”

绿城服务要求管辖小区内保证食物供应充足。除了协助全员核酸检测,对楼道、电梯、核酸检测点、单元楼等进行消杀外,居家隔离的垃圾会统一收集,送到指定的垃圾桶,坚决不能混放。

针对业主买药的需求,绿城服务会组织工作人员收集买药信息。当天统计好,次日由拥有通行证的人员外出买药,一切都有条不紊地进行。

穿梭在各个楼栋之间,朱章鹏一刻都不得闲,甚至还要承担起不在家业主的宠物喂食工作。其中有一户家庭,父母在上海无法回上虞,孩子在学校停课居家隔离。“因为没有手机,我们给孩子提供了一台对讲机便于联系。每天将员工食堂的饭菜送上门,并



疫情中,奋战在一线的物业工作者

及时向家长反馈孩子的情况。”朱章鹏说,希望他们一家能早点团聚,在这之前,我们物业会好好照顾孩子。

物业工作者奋战在第一线 防疫应急预案被纳入评优项

“物业工作者是和医护人员、街道社区等工作人员一起,冲在小区抗疫第一线的人。”杭州市物业管理协会秘书处史丽娜告诉钱江晚报·小时新闻记者,物业工作者必须冲在小区抗疫第一线,已经成为整个行业的共识。在她看来,经过去年的抗疫,在最近的这波疫情中,杭州物业工作者的应对更加积极。

对已经封闭管控的小区,物业人员及时启动应急预案,配合医护人员一起组织核酸检测、维护现场秩序以及信息录入等工作。对于涉及“居家隔离”的业主,物业团队采取“一对一”的服务方式,由专人对居家隔离户周围进行消毒,定时为居家隔离户收运生活垃圾,配送生活物资。同时,物业客服拨打爱心电话,询问居家隔离户需购买的生活必需品,并做好记录。

史丽娜认为,这一次物业防疫工作能有序进行,是因为平时准备充分,“过去一年多,疫情防控工作都会作为物业行业的培训内容,要打一场有准备的仗。”

杭州市物业管理协会要求各个项目物业按照《物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引(试行)》等规定,做好相应的人员培训和应急预案准备工作。此外,疫情防控的应急预案被纳入杭州市物业管理优秀住宅类、非住宅类项目的考评项中。

杭州老旧小区成立物管委 代行“业委会”之责

本报讯 今年新修订的《杭州市物业管理条例》(以下简称“新《条例》”)里,物业管理委员会作为一项创新制度引人关注。近日,位于上城区湖滨街道的未央村、向阳新村在杭州老旧小区中率先试点建立了物业管理委员会,成为第一个“吃螃蟹者”。

目前,杭州所有住宅小区中,已经成立业委会的小区占比还不到一半。杭州市住保房管局物业监管处处长张帆介绍:“目前杭州共有住宅小区4000多个,但其中成立业委会的小区只有约1500个。”

小区未能成立业委会的原因,有些是因为老旧小区的居民没有这方面的意识和习惯,有些是小区交付后因各种原因未能成立业主大会从而未能产生业委会,有的是因为小区业委会成员集体辞职、工作“瘫痪”等等。

针对这些问题,物业管理委员会应运而生。其主要职责是负责组织具备条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业委会或指导换届选举业委会。张帆说:“物业管理委员会是一个临时性的组织,一方面承担了目前小区首次业主大会筹备组、小区业委会换届工作组的职责,另一方面也在小区无法正常成立业主大会选举产生业委会的情况下,代行业委会的职责,组织业主开展自我管理。一旦业委会顺利产生后即可解散。通常物业管理委员会的任期不超过两年,到期后也可以重新组建。”

湖滨街道作为老城区,全域以开放式老旧小区为主,老旧小区多而散,而杭州市住保房管局跟湖滨街道是党建共建单位,因此以未央村、向阳新村为试点,在杭州率先按照新《条例》,新政策启动了老旧小区物业管理改革,探索成立物业管理委员会。

以往,老旧小区因为规模小、户数少、基础设施薄弱、管理条件差等原因,物业公司都不太愿意接手进驻,小区的物业管理服务水平往往难以提升。未央村和向阳新村之前也同样面临这个问题:未央村仅两幢房子,向阳新村也仅有三幢房子,规模都很“迷你”。

为了突破这个难题,在上城区住建局指导下,湖滨街道结合二次供水、老旧小区改造、城市有机更新等工作,打开两个小区间的围墙,扩大可利用空间,化零为整,实现区域整合——将未央村、向阳新村两个小区合二为一,确定为一个物业管理区域。这不但腾出了可利用空间,用于提升改善基础设施,而且规模扩大后可以降低管理成本、提高管理效率,更有效地提供优质服务。这些都为后期实施物业管理改革奠定了基础条件。

11月18日,未央村、向阳新村正式成立物业管理委员会。接下来,未央村、向阳新村将会率先搭建起物管委、社区、物业协同治理规范化平台,定期召开议事协商例会,进一步倾听业主需求,快速整治业主最迫切需要解决的问题,着力提升物业公司管理服务水平。同时,还将引入社会公益组织,面向小区老年人提供理发、送餐、量血压等居家养老定点上门服务。

本报记者 徐叔亮