

一心一“疫” “疫”在坚守

◆李建荣 / 文

2020年2月10日习近平主席在北京调研指导新冠肺炎疫情防控工作时强调：“社区是疫情联防联控的第一线，也是外防输入、内防扩散最有效的防线。把社区这道防线守住，就能有效切断疫情扩散蔓延的渠道。”

社区的防疫工作抓实、抓细、抓落地是整个防疫工作的重点。物业服务作为社区管理的基础，所管辖的范围业态甚广。除了涉及居民区的管理，还涉及许多业态的管理范围，如办公楼、商业、行政、公众、学校及医院等诸多业态，是一个覆盖着整个人生命周期的地方。所以疫情来临，物业服务企业在各业态的管理思想应该统一，虽然控制措施上存在异同，但需要达到的目的是是一致的。

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任

企业领导应高度重视管理与服务工作，始终贯彻企业现场管理的“一心、二效、三节”的理念，以企业文化

建设为驱动，战略管理为纽带，通过明确目标、配置资源、营造氛围，充分发挥领导影响力和作用，引领企业持续提升项目现场综合管理水平。

在疫情来临时，作为一家有责任有温度的物业服务企业，上实发展物业板块（以下简称公司）在第一时间召开新型冠状病毒疫情防控工作专题会议，在春节假期中采取十四个片区的片区化指导管理，以便及时了解 and 响应各项目的疫情信息，落实疫情防控的各项措施：

为更好满足复工后常态化的新型冠状病毒疫情防控需求，集中优势力量提高疫情管控效率，以最高管理者为组长成立了领导小组、三个工作组（物资调配工作组、信息报送工作组、业务指导工作组）、三个片区（住宅、学校、医院片区，行政办公片区，非居项目片区）的公司总部疫情防控体系；同时对疫情防控工作进行整体战略部署，下属各工作组、各片区实施全过程的疫情管控，在过程中不断汲取可实行的新知识、



新技术、新方法、“金点子”并予以推广应用；要求各项目统一领导、统一指挥、统一思想，横向到边、纵向到底，全员参与行动，始终把业主/客户及全体员工的生命安全和身体健康放在首位。

公司、各工作组、各片区以及下属项目间建立24小时畅通有效的沟通平台，确保信息的通畅，保障信息的上传下达以及相关法规政策、防控措施落实，夯实组织保障。物业服务企业是全年无休的企业，必须一手抓疫情防控一手抓安全生产，两手都要抓且两手都要硬。公司率先启动信息化安全生产工作，每日对所有在管项目疫情数据进行统计分析，实时了解管辖范围内员工及业户的测温情况、体温异常人数、未抵沪人数、隔离人数以及疑似/确诊人数等相关信息。通过对在管项目进行动态管理，大数据的解析，为物资保障、人员保障以及经费保障的战略决策提供数据支撑，最终实现所有防控措施落实、落细、落到位。

要打赢这场无硝烟的战争，最重要的是战略物资的落实。为此，公司积极落实战略物资保障，日以继夜多渠道筹备着物资，并按照特事特办、急事急办的原则，提供专项资金的支持和保障。据不完全统计，公司战略物资采购费用使用已近百万，紧俏的战略物资也备货充足，如口罩、杀菌剂等确保在岗员工（包括外包员工）的口罩、消毒物资等防疫物资不断供。

除了物资保障，人员保障也是这次战役中必须攻克的制高点之一。战役打响之际正值春节阖家团

圆之时，不少基层员工主动放弃回家之举，回归工作岗位，加班加点、坚守职责，为社区保障起到关键作用。公司通过人力资源整合及合理调配来保障各项项目的正常运作，为各项目坚守着最后一道防线。据不完全统计，公司每日在岗员工均保持在四千人次左右，共同努力守好联防联控线。展现了公司全体员工对企业文化的认同，是在疫情面前与公司共度难关、共克时艰的决心。

除了人、物资源的保障外，技术保障也是不可或缺的一项。公司为统一思想、统一标准、统一要求、提高防控效率，针对疫情第一时间发布了相关通知和应急预案文件。自2月1日中国物业管理协会发布第一个物业管理操作指引后，公司迅速组织骨干力量编写《新型冠状病毒肺炎疫情防控操作指南（试行）》（以下简称指南），于2月12日在行业中发布。本指南以居住物业、办公楼物业、公众物业三类业态划分，通过定置化、目视化、7s等现场管理模式将图文并茂的标准化操作运用到现场防疫管理过程中，通过收集发布各类政策法规、规范等120余个，使防疫知识耳熟能详、防疫工作井然有序、防控措施有效落地。

虽然此次的疫情比当年的SARS有过之而无不及，但是公司通过标准化、精细化、目视化的现场管理为这场疫情防控提供了及时、有效的全方位保障。

建立外防输入、内防扩散的防线

防疫工作要一抓到底，关键在于形成闭环，根本在于力戒形式主

义。为提升防线质量，公司以流程为导向，以顾客为中心、提升服务效率为重点，以将战略及目标管理有机结合为原则，遵循PDCA（策划、实施、检查和改进）程序，通过服务过程策划、服务过程提供、服务改进与创新，形成服务过程的闭环管理机制。公司根据决策部署，突出重点、统筹兼顾，分类指导、分区施策，通过确定过程指标、制定系统的服务过程质量控制方案和预防机制，提高服务过程的质量。

一、外防输入

业户的需求就是公司服务提升的目标，公司通过KANO模型分析，提供有效的管控措施，不仅满足疫情防控的需求，同时提高业户满意度。

为了实施有效管控，实行封闭式管理。对进入管辖范围的所有人员实施“必问、必测、必登记”的工作机制，每日对所有进入人员登记、测体温，对体温异常的人员引导其至临时隔离点，并报告相关部门。在入口处设置测温登记台，登记台上摆放的物资进行定置化管理，如放置播音器材滚动播放防疫要求。

在细节上做到精细化管理。针对疫情中的危险源及环境因素等进行识别，按识别后的不可接受风险和重要环境因素采取相应的管控措施，通过论证确保措施落实，努力将疫情对于业户的影响降至最低。在各项目入口处设立外来物品临时摆放处，针对行动不便的业户提供送货上门服务，以协助业户正常生活和办公。对于人员密集场所实施关闭使用，如小区会所、活动室等，避免

交叉感染的可能性。非居物业项目为解决复工后人流密集问题,采取了北欧排队模式,设置了排队一米线。为提高测温工作效率以及精准性,采取了人工测温与红外线成像测温并行模式或者安装红外线人体测温安检门,提高通行效率。

运用目视化管理手段严格对管辖范围内人员进行管控,对假日期间出入管辖范围人员发放临时通行证。复工后采用信息化手段,提前进楼登记备案,实行自行填写、扫码入楼等措施,通过引入成熟的技术手段避免业户直接接触,规避风险。

全方位管控,对相关方的管控决不放松。在人员返城管控上全力出击(包括不限于业主方人员、物业人员以及相关方人员),实行绝不放过原则。根据政府要求,对于外来返城人员进行14日居家隔离,并在生活上予以帮助。非居物业项目推进重点排查,与相关业户签订承诺书,对返城人员进行重点登记,及时报备于相关部门,配合落实好返城人员的医学观察和隔离等相关措施。

二、内防扩散

采取标准化管理模式防止病毒扩散,使日常操作有法可依、有章可循、有据可查,在加强日常清洁作业基础上配置消毒作业,明确工作频次、使用方法。对于管辖范围内重点部位以及人员密集场所进行重点消毒工作。其中,对于轿厢电梯中的扶手、通风口等,保障其清洁卫生,并使用消毒液进行消毒;电梯按钮薄膜贴在表面,防止消毒液进入夹缝造成不必要的损失;完成消毒后张贴消毒标识或者消毒记录。

多项“金点子”铺开运用,使病毒无处遁形。比如,在出入口处铺设消毒地毯和设置消毒喷雾装置,可对人员的脚底和身体携带的病毒进行灭杀;在电梯内设置按键纸巾或对业户发放消毒笔,规避在电梯中发生交叉感染的风险;为进一步提升空气清洁质量,在新风机组内加装紫外线灭菌灯以提升保障。

对业户的接触点全面识别,有针对性的帮助业户解决问题。对于废弃的口罩等防护物品采取单独处理方式,设立专属丢弃点,定期进行消毒工作。对于项目内公共区域、办公用房、机房、垃圾房、食堂、茶水间、厕所间等进行全面消毒。有会需求的项目及时对会议室进行消毒以及通风通气工作,避免因会务召开而引发交叉感染。

通过内外结合手段,从严管控,保一方平安。在公司系统、有效的组织保障体系、管理机制和激励机制下,公司员工努力聚焦客户,敢于突破常规、突破传统,“金点子”如雨后春笋般诞生。通过积极地经验分享,不断地完善升级,激发着公司“新质量”的诞生,完成自我的改进与创新,从而更高效地满足顾客的需求。

灾难无情,大爱有情

疫情的来势汹汹,让原先在不同战线的人们共聚同一战壕,众志成城共抗疫情,体现了大爱有情的人文关怀。

各业户在此次疫情中为不增加国家负担纷纷响应号召守在门户中;为缓解疫情期间业户菜篮子问题,公司积极联系合作方为在管项目业

户提供各种餐食保障,并为业户送货上门,避免感染风险;在“尚实优享服务”公众号中推出上实服务的春雨医生24小时在线义诊平台,通过微信可直接在线咨询相关病症、及时就诊。

公司的努力被各界所认可,受到了上海市委书记李强、时任市长应勇、副市长汤志平、吴清等市政府领导、项目所属的区政府领导以及上级集团公司等各级领导的关怀。公司众多项目的防疫举措都已成为标杆,得到各方高度赞扬,如金钟广场的防疫举措被国资委系统纳入办公楼宇的标杆,慧芝湖花园、中芯国际花园、天之骄子、海上荟、天籁园等项目;有关主流媒体也不间断报道公司的疫情防控措施,弘扬正能量,鼓舞战疫士气,提升了公司的品牌形象,如上海电视台、区属电视台、环球时报、新民晚报、中物协、上物协、上质协等;最为暖心的,是来自甲方、业户的关怀,如项目中有甲方和业户自发筹集了口罩、消毒剂等防护物资,购买食物,甚至筹集经费交予物业,以表示在这次防疫战中对物业服务的高度认可,也有业户主动提出提前缴纳物业服务费以作支持。

这不是一场一个人或者一群人的战役,而是一场全中国共同的战役。万众一心,没有翻不过的山;心手相牵,没有跨不过的坎。物业服务企业是疫情防控工作的第一道防线,上实服务始终以上海服务的践行者为己任,我们有信心、有决心、有能力打赢这场战役。📌

(作者单位:上海上实物业管理服务有限公司上海新世纪房产服务公司)