



新华社
XINHUA NEWS AGENCY

经济分析报告

第 1050 期

2020 年 2 月 19 日

疫情防控专题报告之四：

强化物业管理构建社区疫情防控“安全线”



中国经济信息社
CHINA ECONOMIC INFORMATION SERVICE

摘要：

当前，新冠肺炎疫情防控重心正向以社区为载体的面源防控转变，20多个省区市实施小区封闭式管理。

新华社经济分析师近日在湖北、北京、上海、浙江、江苏等地调研了解到，随着疫情防控进入关键期，物业管理公司与街道、社区等联动，严格执行人员排查、消毒防疫等防控措施，极大地弥补了街道和社区防疫工作人手不足、信息渠道不畅的短板，在保障群众生活物资、引导居民科学防疫等方面发挥了不可替代的作用。

随着承接的社区防疫工作强度加大，物业管理企业普遍面临防护物资严重不足、人员缺口大、企业资金压力大等突出问题，防控工作难以持续。

专家表示，要高度重视物业管理在社区疫情防控中的重要作用，明确将物业管理纳入属地疫情联防联控体系，统筹保障防疫物资、人员和资金。同时，研究制定专项扶持政策，对物业管理企业在疫情防控期间增加的额外支出给予财政补贴、税收减免等政策扶持。从长期来看，各地可以政府购买服务的形式，将物业管理纳入社区疫情防控体系，加快建立疫情防控长效机制。

疫情防控专题报告之四：

强化物业管理构建社区疫情防控“安全线”

新华社经济分析师

一、物业管理在社区一线疫情防控中作用凸显

自疫情发生以来，各地高度重视物业管理区域的疫情防控。北京、重庆等地将物业区域疫情防控工作纳入社区防控体系。河南郑州、濮阳印发物业管理区域疫情防控工作规范，指导物业服务企业参照规范重点做好小区出入口管控、共用部位共用设施设备消毒消杀等工作。南京、济南等地还将物业企业在疫情防控中的行为纳入信用管理，如南京要求所有住宅小区物业消杀台账每日一报，并给予物业企业相应“信用加分”。

据不完全统计，为阻断疫情传播，目前已有北京、广州、深圳等 20 多个省市实施社区小区封闭式管理。物业管理在社区疫情防控中的作用进一步凸显。大量物业从业人员坚守岗位，积极投入疫情防控。据杭州市住房保障和房产管理局相关负责人介绍，杭州市 700 多家物业服务企业在所管理服务的 4000 多个小区（大

厦)中,全面嵌入社区综合防控体系,直接在一线参与防控的物业人员达五万人以上。万科物业全国在管住宅项目2663个、商写项目639个,疫情一线防控人员5万多名,承担着区域内535万户家庭疫情防线的守护工作。

图表 1: 多地加强物业管理区域疫情防控工作

地区	内容
北京	《关于物业服务企业做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》提出,物业服务企业需建立疫情防控信息报告制度,收集、汇总物业管理区域内的防控情况,并按照社区统一要求及时报告。
南京	《关于进一步加强疫情防控期间小区管理的通告》指出,对有物业管理的小区,小区物业公司必须履行疫情防控主体责任,小区原则上只保留一个进出通道。
成都	关于成都市物业管理区域和在建工地新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作会议要求,加强物管区域人员车辆进出管理,全面加强卫生管理和消毒工作,做好业主的宣传引导工作,落实“废弃口罩专用收集容器”设置等。
重庆	《关于进一步做好物业管理区域新型冠状病毒疫情防控工作的紧急通知》,要求将物业区域疫情防控工作纳入社区治理和防控体系,强化物业小区人员和车辆登记管理,加大公共空间和重点部位的清洁杀毒,切实强化电梯使用安全等。
广东	《广东省物业管理区域新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指引(试行)》要求,对物业管理区域实施封闭管理,限制非本小区业主或使用人及车辆进入物业管理区域(包括但不限于快递员、外卖员等人群及其车辆)。

资料来源:中国经济信息社经济智库

从调研情况来看,各地物业管理企业承担了小区封闭管理期间疫情防范的主要工作。以北京为例,该市要求小区进入人员必

须佩戴口罩并进行体温检测，严格核实登记车辆人员，抵京人员向居住地社区报告健康状况等。物业管理企业与街道、社区、业委会等紧密配合，做好出入管理、秩序维护、公共部位和设施清洁消杀、人员排查隔离、信息报送等防疫举措，并协助做好隔离人群和困难群众的日常生活保障，成为社区公共卫生供给和应急管理体系的重要补充。

一些物业企业发挥自身专业优势，利用智慧化手段让疫情防控更有效率和温度。以万科物业为例，企业利用信息化手段实时汇集项目运行、客户服务、员工防护等数据信息，建立的疫情信息平台不仅能够提供物业项目“实时疫情地图”，还结合人行、车行、病例、物资使用动态等数据建立模型，通过人工智能和大数据分析等技术，提前做好预判预警，为疫情防控方案制定、物资和人员的协调等提供决策依据。作为万科旗下的城市社区服务平台，万科 V 盟在北方区域推出“健康在线家”“阅读马拉松”“补给直通车”“宅家运动会”等线上活动，丰富社区居民居家生活。在北京，万科 V 盟还与密云农业平台合作，为业主提供线上购买蔬菜等生活必需品等在线便利服务。碧桂园物业在多个小区推出零接触配送、无人机消杀、电梯试安装紫外线感应灯等服务。

在北京朝阳区万科星园小区，仅在春节期间，小区物业就收到40份万科物业总公司制定的疫情防控工作指引，明确了消毒剂、防护服和口罩应用，一线员工安全保障等方面的制度规范，保障物业区域公共卫生安全。针对居家隔离可能造成生活不便，万科物业还开展了外卖快递短驳、垃圾定时代扔、代购所需生活物品等服务。在防疫宣传方面，物业企业利用APP软件、手机微信群等手段，推送安全防疫知识，增强居民对疫情预防的正确认知。这些科学防疫的创新举措提升了小区居民安全感幸福感，在网络上受到网民点赞。

与物业管理小区严防严控疫情形成对比的是，部分无市场化物管小区的疫情防控工作面临较大挑战。据了解，一些城市部分老旧小区以及零散片区不具备专业市场化物业管理的基础条件。在此次疫情防控中，虽然属地街道、社区投入了大量人力物力参与社区防疫工作，但由于人力限制和基础条件有限，尤其是主城区范围内还存在不少开放式零散片区，疫情防控工作难度很大，且往往此类小区住户以抵抗力较弱的老年人居多，因此在城市社区疫情防控中成为承受压力最大的难点。

二、四方面问题制约物业持续配合社区防疫

整体来看，各地物业企业投入大量人力、物力和财力开展社区疫情防控工作，极大地弥补了街道与社区应急管理力量不足的短板，在阻断疫情扩散、促进社会稳定等方面发挥了不可替代的作用。随着节后返工、返岗等人员增多，社区已经成为疫情防控的关键节点。物业管理小区防控工作强度不断加大，行业面临的防疫物资严重不足、管控手段缺乏等问题日益突出，加大了社区疫情防控工作难度。

（一）防疫物资严重不足，防控措施难以落实到位

“防疫物资短缺是当前物业企业面临的最大问题，企业花钱也买不到。”武汉市物业管理协会会长张毅介绍说，限于街道和社区人手有限，物业企业承担了大量政府和社区委派的通知张贴、人员排查、车辆记录、体温测量、规劝佩戴口罩、疑似病例隔离服务、暂时封闭出入口并实行封闭式管理等防疫工作，但由于目前物资运输不畅，口罩、手套、防护服、消毒液、测温仪等防疫物资都比较紧缺。

物业企业的防疫物资需求缺口巨大。据了解，仅万科物业一家企业，日均消耗口罩 18.5 万个，医用酒精 1.1 万瓶，84 消毒液

超过2万瓶。南京一项快速统计显示，以5—7天用量统计，企业对于一次性医用口罩的平均需求为1000—3000只，规模大的企业缺口一般在5000只以上，以全市300家大中型物业企业、近千家小型物业企业测算总体需求数量庞大。

“请求支援也分配不到，甚至有的员工一只口罩戴三四天。”一家物业集团资产管理事业部总经理认为，在社区防疫过程中，物业工作人员直面众多业主，暴露在人流密集的公共区域，物资匮乏极易引起群体交叉感染。

（二）缺少防控抓手，增加社区防疫难度和隐患

调研发现，部分业主对物业企业执行防疫管控措施不理解不支持。在落实政府小区封闭管理、人员限制进出等强制性措施过程中，物业企业遭遇业主“是否有权合法”“限制过多”“消毒次数不够”等质疑。河南省住建厅相关负责人表示，由于缺少相应的法律法规支持，很多小区出现了业主对物业企业采取的较为严格的管控措施不理解不配合的情况，尤其对于不听劝阻的行为，物业服务企业约束措施有限。

(三) 物业管理尚未列入“复工行业”，人力缺口较大

“‘一日无物业、细菌百倍增’，在当前疫情防控的关键时期，物业企业员工确需返岗复工。”山东明德物业管理集团有限公司党委书记、董事长刘德明介绍说，物业企业员工多数是农村进城务工人员，春节返乡后受诸多地区的封村、客运停运等举措影响难以离村快速返回工作岗位，物业企业普遍面临人手欠缺困难。

张毅表示，武汉物业管理从业人员 10 万人，目前在岗 7 万余人，由于交通不畅，大量员工滞留外地无法返岗，人员压力较大。

黑龙江省物业管理协会副会长孙清凤说，哈尔滨从 2 月 5 日开始实行交通限行，各村屯也严格限制进出，很多物业员工家住郊区或农村，距离单位较远，导致难以出行。“一些员工干脆辞职不干了。”

有物业相关负责人反映，由于人员的缺口，很多员工不得不连轴值班，疲劳影响免疫力，员工的健康也在被透支。

(四) 防疫投入增加企业负担，后续运行资金压力大

多位业内人士指出，物业企业当前承担的大量社区防疫工作

责任并不在合同约定之内，为配合做好防控工作，自行消化防控物资采购、员工加班费等费用，各方面成本大幅增加。万科物业在全国服务 3000 多个住宅和商办类项目，其中在目前疫情最为严重的武汉，共有员工 3783 人，服务 61 个住宅项目、13 万户居民。企业预计此次抗击疫情增加投入 6000 万至 1 亿元，主要用于社区疫情防控、防疫物资消耗、业主和员工关怀。

万瑞物业管理有限公司董事长李春俐反映，“买口罩多花了不少钱，增加了大量支出，还有防疫期间员工工资照常发，都由企业自己负担。如果持续时间长、支出过大，企业将没有能力承受，影响可持续经营能力。”

三、缓解物业疫情防控压力 引导物业参与基层治理

专家指出，良好的物业管理既是防范疫情扩散的关键，也是社区应急治理的重要一环，应当引起高度重视。各地宜明确将物业管理纳入属地疫情联防联控体系，统筹协调防疫物资、人员和资金，并以疫情应对为契机，加快完善建立长效机制建设。

一是尽快将物业管理纳入属地联防联控体系，强化物业管理

在社区疫情防控中的主体责任。

张毅表示，应高度重视疫情防控中物业管理的重要价值和作用，尽快完善组织体系，整合力量，由卫生防疫部门会同民政、住建、公安等部门，联合推动建立街道、社区、居委会、物业服务企业、业主等组成的社区防疫共同体，更为及时高效地推进社区疫情防控工作。

业内人士建议，推动公共服务与市场化服务深度融合，以政府购买服务的方式，将物业服务企业纳入社区疫情防控体系，厘清物业服务与公共管理责任边界，明确权责关系。

二是将物业纳入疫情防控物资调度保障序列，妥善解决企业物资、人员、资金问题。

针对当前物业管理区域防疫物资缺口较大的实际，各地应在相关部门指导下尽快摸清社区疫情防控物资的供给和需求情况，调配物资供应，对于门岗、有害垃圾清理等感染风险较大的物业服务人员，以及有确诊病例的小区物业要优先保障物资供应，配备防护、消杀等物资，保障物业服务人员作业环境，减少疫情扩散风险。

在人员方面，刘德明等业内人士认为，可因地制宜为返程困难的物业从业人员开通绿色通道，并给予稳岗补助，避免物业人员流失影响社区防疫。此外，对于住宅小区实行临时全封闭管理的措施，地方政府也要加强政策宣传解释，提升业主和住户认知，减少物业从业人员开展疫情防控工作的阻力。

对于物业企业在疫情防控期间额外增加的各项成本支出，应加强用于弥补小区疫情防控经费需要的政策研究。目前深圳、杭州已出台政策，对参与疫情防控的物业管理服务企业，按在管面积每平方米 0.5 元的标准实施两个月财政补助。通过给予财政补贴、增值税减免等政策支持，有助于缓解企业资金压力，防止部分中小物业企业在疫情防控期间因经营压力“弃管”小区。

此外，针对一些安置房小区、老旧小区疫情防控工作人手不足的问题，除了增加社区防控力量外，还应探索发挥“居民自治”的优势，实现群防群治。

三是完善政策机制，引导物业管理参与基层社会治理。

业内人士认为，此次物业管理在社区疫情防控中的作用，凸显了物业管理融入基层社会治理的重要性。部分地方负责人建议，应加快建立政府购买服务、市场有偿服务、居民自我服务、志愿

公共服务相结合的防疫工作治理体系，重视物业企业作为基层治理重要参与力量的作用，将物业和社区管理纳入智慧城市管理总体规划部署，总结推广上海、浙江的网格化、数字化管理模式和经验，在小区层面实现政府治理与社会调节、居民自治良性互动，以小区的平安有序促进社会的和谐稳定，提升社会治理现代化水平。

策 划： 匡乐成 金 雷

执 笔： 李倩倩 何燕燕 万 利

参与调研人员： 张 超 王 宁 范迎春 关子儒

崔 璐 苏 醒 印 朋 王 菲 陈有宗 袁 波

陈国峰 贾云鹏

编 辑： 张长安 张 希

报告如需转载，须注明“来源：中国经济信息社”，不得对报告标题和内容作实质性变更，且不得改变报告原意。

内部资料 妥善保存

发展经济信息 服务国家战略



地 址：北京市西城区宣武门外大街甲1号新华社三工作区
联系电话：010-63072502/63072047
传 真：010-88052684
邮 箱：zhanvezixun@xinhua.org
网 址：thinktank.cnfin.com