

论如何提升物业应急管理能力和

曹伟华

浙江国贸东方房地产有限公司

[摘要]随着城市化水平的不断提升,国家对物业服务出台了一系列的相关政策,服务触角正延伸至社会服务的方方面面,物业应急管理作为物业服务的核心要素之一,是社区基层应急体系的重要力量,担负着保护人民生命财产安全和维护社会稳定重要使命,在保障人民群众获得感、安全感和幸福感方面发挥积极作用。因而,物业企业要随着规模的扩展,不断延伸应急管理范围,提升应急管理工作效率,切实担负起应有的应急管理职责。本文研究分析了如何提高物业应急管理能力,以供参考。

[关键词] 物业; 应急管理; 能力

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.09.726

1 物业应急管理工作现状

1.1 应急管理重要性提升, 风险防控亟待加强

随着工业化、信息化、城镇化进程加快,经济社会结构发生变化,利益关系格局不断调整,我国进入高风险时期,呈现出传统社会风险与现代社会风险并存的局面。面对自然灾害、公共卫生等突发事件日益严峻的挑战,应急管理部设立后,各层面应急管理体系和应急能力在不断加强和优化,社区、街道等基层组织在应急管理中的基础性作用收效显著。“十四五”国家应急体系中提出,2035年全面实现依法应急、科学应急、智慧应急的新格局,给应急管理数字化发展带来了机遇和挑战。

1.2 应急管理工作责任重大, 社会各界高度重视

现代社会,自然风险和人为风险交织叠加,突发事件更加全面、多变、衍生,不仅会带来更加严重的客观后果,而且具有不可感知性、不确定性等特点。物业企业在抗击新冠肺炎疫情中起到了至关重要的作用,应急管理能力建设成为社会舆论的重要关注焦点。习近平总书记多次强调,整合分散的资源和力量,形成统一高效的应急管理体系,提高全社会防治自然灾害的能力,切实保障人民群众生命财产安全,以及国家安全和稳定。

1.3 信息化建设提速, 应急管理模式亟待转变

物业服务贴近居民,具有社会组织能力强、反应迅速、资源多元化、灵活性强等特点。应急管理的科技信息化是一项全局性、系统性和战略性工程,应急管理信息化建设对防灾减灾、及时引导舆论有着重要的影响作用。随着信息社会的快速发展,应急管理模式也亟待转变,应急管理信息化建设必须以目标和问题为导向,遵循总体设计,分步实施,急需先行,以确保质量为原则,充分发挥科技信息化的加速器和催化剂作用,以信息化推动应急管理现代化。

2 物业应急管理现状

安全连万家,应急无小事。物业企业作为基层疫情防控的主力军,实际工作中承担着较多的公共服务应急管理职能。规模较大的、国有企业、风控能力强的物业企业大多建立起与社区单位、社会组织及社区业主广泛参与的应急管理

多方联动机制,实现共建共享,充分发挥风险防控的作用,不断完善物业应急管理体系,打造物业应急管理新格局。物业企业的应急管理工作应主动适应新形势,第一时间谋划新举措,稳步推进各项应急管理工作。然而,当前受内外因素影响,物业应急管理工作仍面临诸多问题和挑战。

2.1 硬件基础薄弱

物业企业的应急管理体系受限于自身的管理水平、市场规模和经济效益,特别是物业项目的设施设备先天不足,成为物业应急工作的重要障碍,无法有效适应当前复杂的安全生产环境。物业企业由各物业项目组成,各地区的物业应急政策不完善,业主及业委会在选聘物业时较多关注物业费高低,造成物业企业之间和物业项目之间的应急投入不平衡。有的物业项目消防设施长期瘫痪或故障,消防管道全部无水,灭火器点检不到位,消防通道被占用,消防联动不灵,烟感失灵,报警损坏,电动车充电私拉乱接,隐患极大。

2.2 缺乏软件保障

物业应急管理涉及政府相关部门、业主、外协单位、物业员工等部门和人员,仅仅依赖传统的管理手段,已不能满足新时代应急管理的需求。信息管理平台具有良好的交互性,有利于更高效地进行风险管理,加深业主对风险和危机源头的认识,减少隐匿性和不确定性事件的发生。物业应急管理信息化软件建设需要先进行公司层面的顶层设计,与物业综合服务信息系统互联互通。

2.3 应急专业人才短缺

物业管理的应急工作点多面广,客户服务、秩序维护、工程维修和保洁绿化等涉及应急管理的宣传教育、设施维护、应急抢险、疫情防控、消毒消杀等方面,可以说物业员工既服务业主,又是业主的志愿服务队,同时是社区基层治理的生力军。物业管理师资格取消后,专业人员主要依赖公司内部培训,员工对应急工作缺乏专业性,注册安全工程师人员在物业应急队伍中更少,制约了物业应急管理体系化的建设。

2.4 主体责任不到位

物业企业牵涉的部门和人员多，总体的应急保障体系建设滞后，应急指挥机构不健全，主体责任未落实，应急预案不完善，应急物资储备不到位，应急宣传和演练未开展，应急信息化平台未建立，未能实现安全应急管理 with 物业服务运营协调发展。有的企业遇到突发应急事件时，因指挥不到位、组织救援不及时、人员疏散混乱等情况导致了人员伤亡和财产损失的事件。一些物业员工很少受过应急培训和演练，甚至不会正确使用灭火器。因此，当应急事件发生时未采取有效的应对措施，错过应急救援最佳时机，扩大事故的损失。

3 推进物业应急管理建设的重要举措

3.1 提高思想认识，形成长效发展机制

建立健全应急管理体系，是应对各类应急突发事件的组织优势和基本保障。物业企业要站在发展的全局和战略高度，开拓思路，多措并举，将安全应急管理与物业服务运营工作同布置、同检查、同考核，形成领导参与、组织保障、责任落实的长效发展机制，有重点、有步骤地逐步推进解决物业应急管理工作的难点和焦点问题。各物业企业要尽快成立应急管理领导小组，主要负责人作为应急工作的第一责任人，形成横向到边、纵向到底、齐抓共管的安全应急管理格局。

3.2 加强应急人才培养，形成人才保障机制

为尽快适应新时代的应急管理工作需要，结合物业企业实际，结合人力资源招聘计划，内培与外引相结合，将应急管理工作与物业管理服务相结合，开展形式多样应急培训，相关岗位如负责人、责任人，保安员、消控员、高配员、维修工等岗位均持证上岗。使员工牢记“什么是应急管理？为什么要抓应急管理？由谁来抓应急管理？如何抓应急管理？怎么抓应急管理？”。从过去的“要我安全”转变为现在的“我要安全”。从而确保企业“安全思想宣传到位、安全现场管理到位、安全制度执行到位、安全培训落实到位”。推进统筹布局企业内各项目的应急管理工作，充分利用各部门相互责任、应承担的救援任务和资源，探索互惠驱动机制，提高应急管理响应水平和实际处理能力。

3.3 调动各方应急资源，建立联防联控机制

物业企业要建立信息管理平台，综合处理和物业服务中的基础信息，及时预判风险等级，加强行业间的交流学习，按照法律法规要求，落实应急管理所需的队伍、装备、物质、技术等必备应急资源，建立内部应急队伍与外部专业应急队伍共建、共享的联动机制，最大程度防控各类安全风险。应急救援重点做好二支队伍建设，一是依托客服、秩序、维修、保洁、绿化员工，建立基础的应急救援队伍；二是依托社区和业主，建立应急志愿者联防队。

3.4 夯实硬件保障，形成应急工作基础支撑

在突发事件应急管理的预防、准备、应对和恢复的各个阶段，我们要加强物业区域的硬件设施，重点是消防系统、监控系统、道闸系统、电梯、配电系统、网络通信、外墙、广告牌等设施的维保，特种设备必须按时检测，“早发现、早报告、早处置”，把物业楼宇的安全风险等级降至最低。同时，要建立应急管理台帐，分类评估，制定风险隐患排查治理的处理流程，加强监督和整改落实力度，控制好隐患源头，严防小灾酿成大难，小问题酿成大事件，以因地制宜为基本原则。

3.5 充分调研论证，形成良性应急管理互动机制

面对物业风险防控的复杂性、多变性、系统性，物业应急管理部门深入各项目进行充分调研论证，要加快构建具有本企业特色的应急管理体系，搭建党建引领下的多主体参与平台，构建常态化管理与应急管理动态衔接。物业应急管理要注重实效、出成果，形成内外部良性互动机制。物业企业应适应数字化的发展方向，运用大数据手段，将人、财、物、技术等信息导入应急共享管理系统，提高物业服务工作效率，并在数据分析的基础上，了解业主的安全需求。

3.6 加强沟通协调，构建应急信息管理系统

物业企业应建立健全应急运行机制，主要有监测预警、信息报告、决策协调、分级响应、沟通动员、资源配置、应急考核等，并加强安全生产标准化建设，组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制。为提升应急管理工作效率，应建立应急管理信息管理系统，并与物业服务综合服务系统相融合，从每一个服务细节做好物业应急事件的协调处理，及时化解安全风险，不断提升应急管理水平。

4 结语

总之，在物业企业应急管理中，要特别重视创新意识在工作中所发挥的积极效用。在处理应急管理问题时，秉持服务业主，服务社会的意识从多个维度不断优化应急管理体系，以灵活的方式充分发挥应急管理业务人员的业务水平，以信息化技术手段改善应急管理的治理水平，为业主创造出具有价值的应急服务，确保企业的持续健康发展。

参考文献

- [1] 朱保全. 物业服务品牌的品牌[J]. 中国物业管理协会, 2021(2): 20.
- [2] 苟强. 推动物业管理与社区治理双向融入[J]. 中国物业管理, 2021(4): 50.
- [3] 仇晨卉. 物业服务企业安全生产管理职责清单[J]. 深圳物业管理, 2021(11): 16.
- [4] 凌德庆. 小区治理在曲折中前行[J]. 现代物业, 2021(7): 135.