

疫情常态化形势下物业企业应急管理的思考

邵承奇, 刘研华

(沈阳化工大学 经济与管理学院, 沈阳 110142)

摘要:在疫情防控的过程中,物业企业在社区新冠肺炎疫情防控方面表现十分突出,在防疫一线发挥了关键作用,在疫情常态化的时代背景下应如何完善应急管理体系,对于物业企业来说至关重要。梳理国内外有关应急管理的研究,从系统科学理论、生命周期理论、整体性治理理论、协同治理理论等视角,审视当前物业企业应急管理工作的现状以及可能存在的问题,并提出相应建议。

关键词:疫情常态化;应急管理;物业企业;疫情防控

中图分类号:C93-03 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2022)07-0070-06

应急管理是企业治理体系的重要组成部分,也是衡量一个企业综合管理水平的重要指标。促进中国物业管理企业入驻社区应急管理体系具有必要性和可行性。不同于一般企业在新冠疫情的冲击下企业业绩下滑严重,物业管理企业作为中国抗疫行动中的关键一员,在疫情防控管理方面发挥了出色的价值与优势。从另一方面来说,这对于物业企业在众多企业中获得高速发展也是一次千载难逢的机遇。因此,如何打造核心竞争力以能够在应急状态下为疫情防控和社区治理发挥重要作用,成为新形势下对于物业管理水平的新要求。

1 国内外应急管理研究综述

1.1 国外应急管理研究综述

国外很早就开始了对应急管理的研究。一些发达国家非常重视应急管理。1979年,美国联邦紧急管理局成立,首次把应对突发事件的职能集中在一个部门,这在人类应急管理发展史上具有里程碑意义。2001年,震惊世界的美国“9·11”事件的发生使国际社会对应急管理问题的重视提高到了前所未有的程度,从此人们对于国际公共安全与应急管理问题的研究愈发深入。Comfort提出,任何政府的核心功能都是保护其公民免遭包括突发事件在内的各种事件的伤害,政府需要通过制定政策来保证公民在遭遇突发事件时的安全是应急管理的重要方面^[1]。这一观点得到了大多数国家的认

同,几乎所有的国家政府都在为保护公民的利益而努力。Furukawal结合日本政治体制,对突发事件应急管理的制度体系进行了研究,指出政府应急管理存在3个特性:中央政府与地方政府领导者的非中心性、政府内部关系的融合和政府政治权威的缺乏^[2]。该观点一经提出,便受到了西方应急管理学界的广泛重视。Demarco和Schneider对突发事件下政府的应急管理效率进行了分析,认为政府应急管理成功的关键不在于突发事件的性质,也不在于政府的组织结构,而在于突发事件状态下人的行为与政府的计划相一致,也可以理解为突发事件应急管理成功与否、应急管理的效率高与低关键在于政府官僚程序与紧急事件标准之间的差异,指出当灾难状态与政府预期一致时,则政府官僚程序与紧急事件标准二者之间的差异较小,应急管理的效率较高,反之则效率较低^[3]。此观点引起了人们对于影响应急管理效率因素的重视,应急管理体系的发展上升到了一个新的高度。研究西方国家对于突发事故和应急管理的处理方法,分析国外在应急管理领域取得的一系列理论和实践成果,对中国应急管理的研究和实践操作具有较大指导意义。

1.2 国内应急管理研究综述

国内对应急管理的研究起步较晚,也缺乏系统性的相关理论和应用研究。总体来说,中国的应急管理发展历程可以划分为3个阶段:第1阶段是应

收稿日期:2022-02-26

作者简介:邵承奇(1999—),男,辽宁朝阳人,沈阳化工大学经济与管理学院,硕士研究生,研究方向为区域经济学、财务管理、会计实务;通信作者刘研华(1978—),女,辽宁沈阳人,沈阳化工大学经济与管理学院,讲师,博士,硕士研究生导师,研究方向为区域经济学、人力资本、规制经济学。

应急管理萌芽阶段。在 2003 年之前,中国的应急管理还停留在单一领域,如安全生产和自然灾害管理方面,此时还没有专门针对公共安全事件的应急管理体系,也缺少系统的应急管理理论研究和成果,但已经意识到了应急管理对于国家社会安全的重要性。第 2 阶段是应急管理被迫发展期。2003 年的 SARS 爆发,暴露出中国在突发事件面前应急管理能力的不足,在信息、物资储备、救援等方面都存在诸多问题。在危机事件发生以后,中国的应急管理体系得到全面的发展与完善,形成了“一案三制”的应急管理建设体系。在卢文刚、刘春年、姚乐野等学者的推动下,学术界围绕对策、经验、预警、体制、模式等展开应急管理研究,构建应急管理体系、应急管理预警机制、应急响应机制等,制定应急管理的相关法律法规,借鉴以美国为主的在应急体系、社区减灾等各方面的应急经验为政府在各行业各领域的应急管理治理提供理论指导。第 3 阶段从 2008 年到 2015 年,中国的应急管理走向了高质量和多元化的发展时期。中国先后发生了南方大雪灾、汶川地震、东南沿海地区的洪涝灾害等,这些突发事件的发生都促进了中国在实践中应急管理水平的快速提升,使中国关于应急管理的研究重点由理论研究转向实践的研究。新冠肺炎疫情的爆发伴随着经济发展和环境形势越来越复杂,应急管理研究的对象由以制度建设与能力建设为核心转移至以方法创新为中心。在这样的研究背景下,卢文刚、林鸿潮、张海波等学者进一步拓展应急管理的研究领域,使应急管理研究不再局限于专注政府的应急理论与实践,转而向更多层次、更现代化的方向进行研究,例如基于大数据、云计算等现代化科学技术实现疫情防控信息的收集、集成、传递,以及基于知识元理论构建专门关于疫情防控的应急管理模型等。这标志着中国关于应急管理理论与实践的研究正式变为关于应急管理体系的客观规律性与业务普适性的方法的研究,行业和地域研究也越来越精细化,中国的应急管理体系日趋成熟^[4]。

2 应急管理相关理论

2.1 系统科学理论

应急管理是社会治理的一部分,所以应急管理也应遵循社会发展的一般规律,系统科学理论是人类在漫长的发展历史中总结出来的普遍经验和普适规律,可以为应急管理体系的发展提供指导。系统是与环境联系的各要素的复合体,各个系统要素之间也是相互联系的。系统科学理论告诉我们要

从事物发展的过程中找出一般规律,从规律中总结经验、指导实践、解决问题。

任何应急管理系统必然是一个多层次、多主体、跨层级、跨领域的复杂的系统关系,因此必须坚持系统论思想,兼顾个体和总体,立足全局,统筹部分;要在突发事件发生后的极短时间内,快速制定应对策略,要有长远的计划以及总体性的目标与阶段性的目标,在实现总体目标的思路指导下,合理有序安排总体规划,明确各个部门、各个方面的责任与分工,建立监督机制与追责机制,要把事件发生的初期、中期、后期等各个阶段的处理办法进行针对性改良,同时也不能使事件处理过程中各阶段的办法相互割离,要把各个阶段的工作有机衔接起来,加强统一指挥、统一调度,从而有效整合各个方面的应急力量和应急资源。

2.2 生命周期理论

生命周期理论认为一个事件或一种产品的发展周期和人类的生命周期具有相同的原理,都要经历初创期、成长期、成熟期和衰退期这 4 个阶段,而在这其中的每个阶段,都有特定的影响因素和特定的处理方法,这就需要根据事物发展的不同阶段对于所被采用的处理方法进行适当地改良和调整。这种理论在政治、经济、管理、技术等多个领域都有所应用。

自然灾害、突发事件、疫情病毒、流行疾病等应急管理的对象也都适用于此发展规律,都具有类似的生命周期,其发生阶段主要包括潜伏期、爆发期、蔓延期、消亡期 4 个阶段。不同的阶段有不同的处理方法和策略,目前新冠疫情正处在蔓延阶段,物业企业应做好应急响应,大力开展消杀、检查工作,防止事件扩大或次生事件发生,开展有效的感染人员流调措施,防止疫情进一步传播。

2.3 整体性治理理论

整体性治理理论由英国学者佩里·希克斯提出。该理论强调以整体性为取向,借助信息技术手段,建立一种在原有等级制度之上的横向管理制度,注重整体对于部分组织的领导,为能够开展跨部门的合作提供了方便条件,这样的方法既能够有效克服一个系统内部各个要素之间孤立运行、个体主义、管理碎片化等问题,又能够有效协调好系统内部各要素之间的关系,使其能够在统一服务于一个整体的基础上,形成协调高效运转的运行网络。

应急事件的处理不是单靠某一方面的作为就能解决问题的,一个应急事件的发生往往需要多个

部门多个主体之间的合作才能妥善解决。整体性治理理论启示我们,应急管理工作要全面加强党对应急管理事件的统一领导,通过整合微小物业企业的资源,推动物业企业部门之间和社会各方面力量的协调与沟通,促进深入合作,加快互联网技术在疫情防控方面的应用,实现防疫数据高度的传递与共享,从整体的角度立足全局、统筹兼顾,努力提升中国物业企业在疫情防控方面的管理效率。

2.4 协同治理理论

协同治理理论主要强调在一个系统的内部各个要素之间,系统中各个要素的运行并不是相互孤立、毫无联系的。系统内部各个要素之间是相互联系和相互影响的,在处理应急事件的过程中,要使应急系统中的各个要素、各个部门之间协调同步、有序分工又紧密合作。协同治理理论将自然科学中的“协同理论”与社会科学中的“治理理论”交叉与结合,指政府、民间组织、企业、公民个人等主体相互协调、共同作用,提高整体系统的运行水平。

协同治理理论启示我们,应急管理工作绝不单单是某一行业、某一公司、某一部门内部的事情,应急工作往往需要政府、公民、公司以及其他社会组织的共同参与,需要各个主体协同一致,形成合力,这就需要完善应急管理系统之中各内部要素之间的协调关系,整合利用总体的资源,实现跨组织、跨边界的协同行动,才能有效防止疫情的蔓延。

3 疫情常态化形势下,物业企业的应急管理现状

3.1 应急管理服务由传统的安保服务转变为全方面的生活保障

疫情使居民的活动范围受到限制。社区疫情防控工作不断加强,许多居民只能在自己的社区范围内活动,给日常生活带来许多不便,由此产生了许多生活问题、消费问题,这对物业企业的服务提出了新的要求,物业企业的职能进一步拓展^[5],由原来的安保服务、车辆管理服务等传统物业服务更多地转变为定期核酸检测服务、健康管理服务、疫苗接种服务、应急物品送货上门服务 etc 全方位的管理服务。基于这种客观情况的需要,2020年起,在国家相关部门的鼓励与倡导下,许多物业企业与电商平台开展合作,在一定程度上促进了线上经济的发展,推动了线上服务与线下服务的进一步结合。根据协同治理理论,疫情防控系统的有序运行需要系统内部各个要素的协同配合,疫情防控期间的应急管理工作绝不仅仅是居民或物业企业一个方面的事情,更需要政府部门、电商平台、新零售企业社会志愿机构等多方面的支持和参与。物业企业的应急管理服务职能进一步拓展以适应与电商平台的顺利合作,从而能够更有效、更全面地保障社区居民在疫情防控期间的生产生活。重点政策流程如图 1 所示。

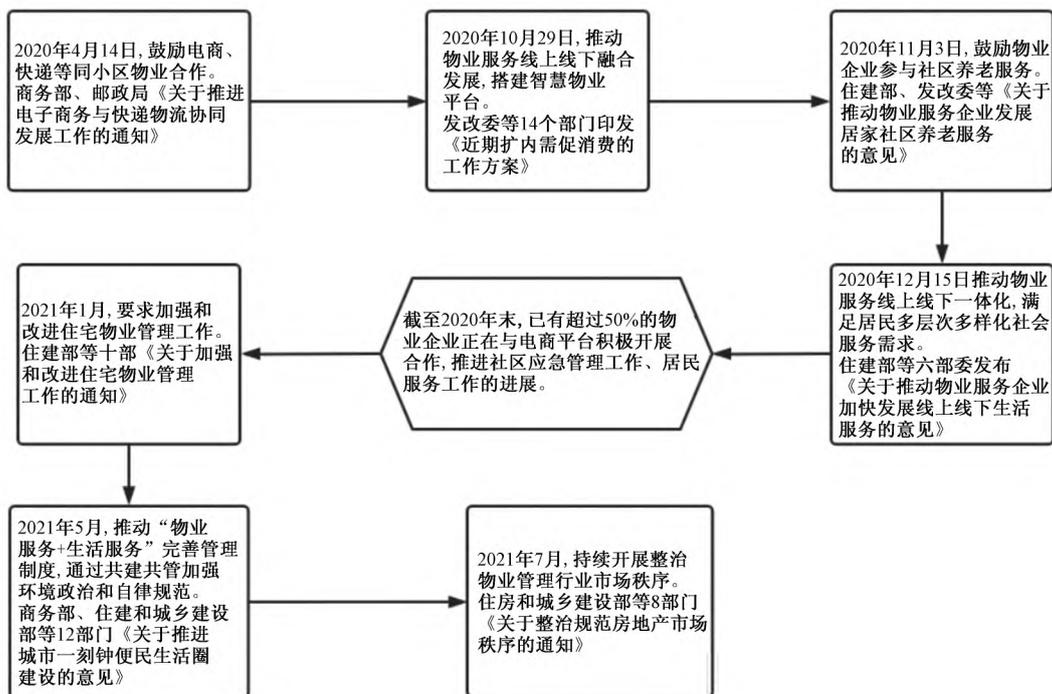


图 1 疫情期间物业行业应急管理改革重点政策流程

资料来源:易居研究院智库中心。

3.2 物业企业的应急管理服务由分散到集中

根据整体性治理理论,物业企业应当整合小微企业的资源,使应急服务资源更多向大的企业聚集,从企业的整体出发,统筹兼顾,以提高应急管理的工作效率。随着疫情的爆发,人们对于物业企业应急管理服务的要求提高到了新的层次,应急管理措施不完善的小型物业企业无力提供全面的应急安全保障,因此逐步被大型的物业企业兼并和收购,使得大型物业企业的市场份额急剧增加,应急管理服务的提供由原来的小而分散到现在的大而集中。如图2所示,中国由大型物业企业所提供服务的市场份额从2016年的29.4%不断提升,至2021年已经达到54.1%。这意味着中国半数以上的应急管理服务由少数大型物业企业提供。这种集中的应急管理能够从更大范围的整体上集中调配公共资源,有利于应急管理服务的制度化和规范化,物业企业的应急管理水平得到提高。

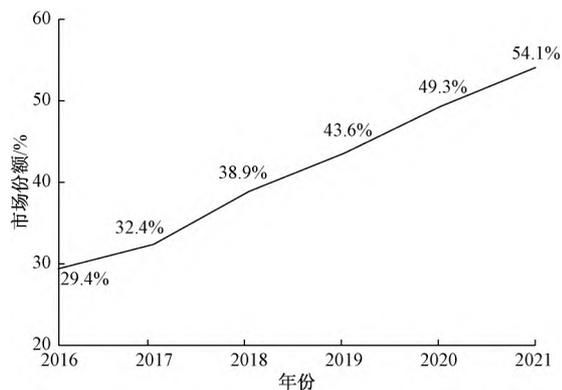


图2 2016—2021年中国百强物业企业应急管理服务市场份额
数据来源:智研咨询。

3.3 物业企业应急管理人工成本大幅上升

疫情期间,物业应急服务人员承受了巨大的工作压力和心理压力,物业管理行业的危险性和高强度在疫情期间的充分展现了出来,人们的择业观念中对物业应急管理职业有了新的认识。为了满足迅速增长的应急需求,许多物业企业不得不出高价雇佣服务人员,物业企业在应急期间的人工成本急剧上升。如图3所示,物业企业人工成本在总成本中的比重由2016年的48.3%,增长到2021年的58.5%,人工成本已经成为物业企业运营成本的绝对主导因素。目前,尽管一些居民踊跃投身疫情防控的志愿服务工作,但仍然无法满足当前疫情常态化情况下对于应急服务的持续且大量的需求。由于志愿人员的专业性不足,增加了防疫人员感染病

毒的可能,使得社区应急工作对于专门的物业服务人员的需求愈发紧迫,高薪保洁、高薪保安的现象或将长期持续。这些人工成本的增加使物业企业的经济成本大幅增加。

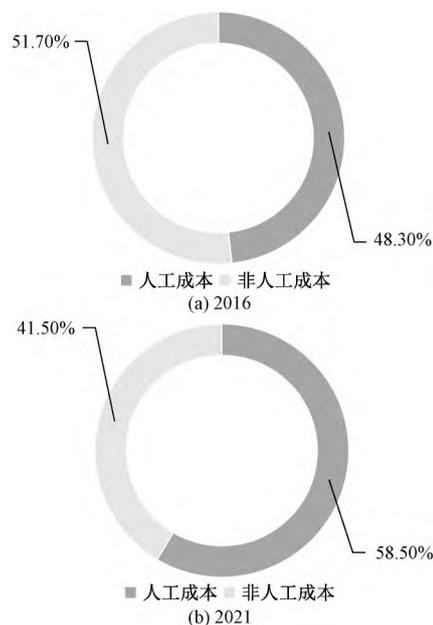


图3 2016、2021年物业企业人工成本和非人工成本占总成本的比重
数据来源:观研天下。

4 疫情常态化形势下物业企业应急管理存在的问题

在疫情常态化的形势下,物业企业在新冠肺炎疫情应对和防控的效果上差异十分明显。物业企业在为抗疫做了巨大贡献的同时,目前仍然存在着一些问题。

4.1 缺乏人员保障且人员专业素养不高

中国物业服务人员在进行社区应急管理时,没有足够的素养高、专业能力强的防疫人员。一般来说,对于物业防疫人员的需求是巨大的。防疫人员需要承担大量工作,如小区人口的排查、人员统计、防疫工作的宣传、防疫工作汇报、社区人员体温监测、社区场所消毒等,治理能力严重不足。从全国的疫情防控工作来看,每个社区大概有6名防疫工作人员,而每个社区平均约2000名居民,这说明每一名社区防疫工作人员每天需要负责统计至少350名居民,工作任务严重超载。另一方面,中国有些物业企业没有系统培训过员工的防疫知识和技能,因此,在实际的物业企业社区疫情应急管理中,存在缺乏专业高素养的管理人员的问题^[6]。

4.2 缺乏信息技术支撑

中国物业企业在进行社区疫情应急管理时,缺乏有效的信息技术支撑,不能实现信息资源的共享,而仅仅是个体单元的单一数据不能够实现社区人员防疫防控数据和其他信息数据的立体构建,使防疫工作无法从整体角度出发,综合协同治理。物业企业的员工通过原始手工采集和上报数据,不仅效率低下,而且容易出错,在后期的数据统计方面也面临着巨大的困难,极大可能形成一个个单一的数据孤岛,让花费大量人力、物力得来的信息得不到有效的利用。在疫情常态化的形势下,一旦发生突发事件,不能实现数据共享的缺陷也会影响到整体的应急管理和统筹^[7]。因此,物业企业在社区疫情应急管理的工作中,存在缺乏实现信息共享平台的技术问题。

4.3 资金压力加大

物业企业在进行社区疫情应急管理的过程中,需要大量的人力物力,给物业企业带来了巨大的资金压力。原有的物业企业资金收入主要来源包括社区物业费、小区停车费、租客房租和维修服务费用等。在疫情背景下,物业企业的收入大幅度减少,而与之相应的防疫成本却随着大量的防疫人员、防疫物资和防疫技术而大幅增加^[8]。物业企业只能自行消化防疫防控工作中的物资采购、人员加班费。因此,物业企业在社区疫情应急管理的工作中面临较大的资金压力。

4.4 缺乏社区应急管理机制

物业企业在进行社区疫情应急管理的过程中,需要有效的应急管理机制。在疫情常态化的情况下,有些物业企业还没有制定针对突发事件的组织制度,也没有相关的疫情应急管理预案,这就使得物业企业在面临疫情突发事件时,不能够有条不紊、有组织地应对。物业企业关于社区治理机制的不健全,使得社区居民在发生相关应急事件时不能在第一时间联系到相关人员,给防疫工作增加了很大难度。因此,物业企业在社区疫情应急管理的工作中,应当尽快建立健全突发事件应急管理体系,提高社区的治理能力。

4.5 公众理解不够

物业企业在进行社区疫情应急管理的过程中,面临着公众理解程度不够、社会认可性不高的问题。调研发现,物业企业的工作人员在工作过程中,普遍存在着不被公众信任、部分公众不配合或可能面临公众投诉的困难情况。虽然,物业企业在

新冠肺炎疫情防疫的工作中做出了突出贡献,为广大的业主保驾护航,但是在实施社区疫情应急管理时,依然存在着不被理解和不被配合的现象。有些社区居民对于物业企业采集居民的个人信息,如姓名、电话号码、详细地址等存在疑虑,对物业企业的人员信息采集存有质疑的态度,甚至会对物业企业进行投诉。因此,物业企业在社区疫情应急管理的工作中,存在不被公众理解的难题。

5 疫情常态化形势下物业企业应急管理的措施

通过对疫情常态化形势下物业企业应急管理的过程中所存在的问题分析可以发现,在新形势下,物业企业在社区应急管理方面存在缺乏人员保障且人员素质不高、缺乏信息技术支撑、资金压力变大、缺乏社区应急管理机制、公众理解不够等 5 方面的问题。因此,本文从系统科学理论、生命周期理论、整体性治理理论、协同治理理论和混沌理论等角度出发,提出合理可行的措施建议,为物业企业在防疫抗疫的过程中能够坚守好防疫的第一线,做好防疫工作的重要支撑,物业企业应透过在新冠肺炎疫情的应急管理过程中所凸显的困难,总结经验以采取有效措施提升其在防疫抗疫中应急管理的能力。

5.1 提升应急管理人员的专业素质

应急管理是社会治理的重要组成部分,应当培养更多专业素养高的人员专门处理应急事件,当前疫情常态化的形势下,对于高素质防疫人员的需求越来越高。针对物业企业在新冠肺炎疫情期间应急管理工作的过程中,人力紧缺和防疫人员专业能力素养不强的问题,建议政府相关部门提供相关的专项资金支持和防控防疫专业知识技能培训,让物业企业在适当地增加人力成本的同时可以得到相应的补偿。这样物业企业不仅降低了应急管理的人力成本,也培养出更多具有专业应急管理能力的员工。另一方面,物业企业自身应在成本允许的条件下适度增加管理人员的数量,促进物业企业在面临突发事件的应急管理能力的提升,有利于增强企业的竞争力。

5.2 建立人工智能物业管理信息平台

为了解决物业企业在防疫应急管理过程中出现的缺乏信息技术支撑问题,可以通过建立人工智能物业管理信息平台的措施,来集合社区居民有关防疫方面信息和数据,方便从整体的角度出发,计划调配各种资源。在人工智能物业管理信息平台

上,设置物业企业端,用于发布一些疫情实时信息、有关新冠肺炎疫情的应急管理办法,以及各个社区防疫抗疫情况等,并且可以实现不同地域的信息接入与输出,采用大数据、人工智能实现“由点到面”的疫情共享信息;还应设置社区居民端口,社区居民一旦发现紧急突发事件,可以自行填写突发事件信息上传,一经核实还将推送给同一片区域的社区居民终端去。建立人工智能的物业管理信息平台,节省了大量的人力物力,实现快速、全面、精准的信息共享,对于物业企业在突发事件应急管理的发展具有重大意义^[9]。

5.3 政府给予政策优惠加以调控

疫情的防控不仅仅是居民和物业两个方面的问题,更需要政府的管控和调节,多个方面协同配合,才能从根本上遏制疫情的进一步发展。当前物业企业在防疫应急管理中,由于疫情影响使其收入减少的同时还有人力物资设备的成本增加,形成较大的资金压力,建议政府可以针对物业企业给予资金上的补偿和税收优惠减免。疫情还未结束,物业企业在社区疫情防控应急管理上还不能松懈。从长期来看,有关政府部门还可以从此次物业企业疫情应急管理实践中得到启发,制定出长期的补贴政策,以鼓舞物业企业在应急管理方面的积极性。

5.4 完善物业企业应急管理机制

完善物业企业应对突发公共事件应急管理机制是物业企业增强应急管理能力的必要内容和必经之路。物业企业应在这次疫情中学习,应急管理是企业的一项重要能力,物业企业应不断地调整和完善其应急管理机制,提高应对突发事件的应急管理能力。只有建立一个出色的应急管理机制,才能让物业企业在长远的经济环境中实现可持续发展^[10]。

5.5 加强应急管理工作的宣传引导与监督

针对物业企业在进行社区疫情应急管理中所出现的公众理解度不够的问题,物业企业可以提高自身的专业度,加强全民防疫的宣传力度。物业企业应当宣传自身在全国防疫抗疫中的重要作用,提高自身在社区居民中的地位 and 认同感。此外,物业企业还应加强管理社区居民个人信息的保护,让社区居民填报信息更放心更安心,以保证社区居民积极配合物业企业的疫情防控工作。

参考文献

- [1] COMFORT L. 公共行政视野下的应急管理研究与实践:兴起,演变,拓展和未来方向[J]. 风险灾害危机研究,2016(1):22-27.
- [2] FURUKAWA K. A trial study of man to man non-smoking education program at the time of annual medical checkup (The first report) [J]. Journal of Occupational Health,1999,41(9):426-479.
- [3] DEMARCO V,SCHNEIDER G E. 选举与公共卫生[J]. 美国公共卫生杂志,2000,90(10):1513-1514.
- [4] 邹逸江. 国外应急管理体系的发展现状及经验启示[J]. 灾害学,2008(1):96-101.
- [5] 陈文凤,刘薇薇,何姍,等. 我国新型冠状病毒肺炎应急管理体系的现状概述[J]. 保健医学研究与实践,2021,18(4):14-18.
- [6] 金卫健,徐浩,黄传峰,等. 基于前景理论的大规模传染疫情应急管理决策研究[J]. 中国管理科学,2021,12(2):1-13.
- [7] 徐诗君,陈希立,罗文婷,等. 统一战线推进国家重大公共卫生突发事件防控的路径探讨[J]. 现代医院,2021,21(4):506-509.
- [8] 廖柳义. 大数据时代下企业面对突发事件的应急管理策略研究[J]. 现代商业,2021(24):139-141.
- [9] 王招治,薛见寒.“后疫情时代”创新智慧社区应急管理模式的思考[J]. 居业,2021(10):110-111.
- [10] 李恩. 物业企业如何在社区应急管理中彰显积极作用[J]. 城市开发,2021(15):18-20.

Reflections on the Emergency Management of Property Enterprises under the Normalization of the Epidemic

SHAO Chengqi, LIU Yanhua

(School of Economics and Management, Shenyang University of Chemical Technology, Shenyang 110142, China)

Abstract: In the process of epidemic prevention and control, property enterprises have played an outstanding role in community COVID-19 prevention and control, playing a key role in the front line of epidemic prevention and control. How to improve the emergency management system under the background of normalized epidemic is of great importance to property enterprises. The research on emergency management at home and abroad is reviewed, the current situation and possible problems of emergency management of property enterprises is reviewed from the perspectives of system science theory, life cycle theory, holistic governance theory and collaborative governance theory, and corresponding suggestions are put forward.

Keywords: normalization of epidemic; emergency management; property enterprises; epidemic prevention and control