



背街小巷应急“消防官”

——记天鸿尊逸物业管理有限公司西城分公司总经理靳海涛

□本报记者 刘欣欣

面对汛期突发事件，他敢于啃“硬骨头”，积极探索防灾减灾措施；面对安全问题，他当机立断，结合街巷特征探索出“五支队伍”网格化物业服务管理模式；疫情面前，他主动作为，分担社区压力，把好街巷第一道防疫关口……他就是北京天鸿尊逸物业管理有限公司西城分公司总经理、广内街道物业联盟理事长靳海涛。

近年来，广安门内街道全方位、全系统引入背街小巷物业服务，靳海涛带领队员开始了物业服务管理的新探索。“背街小巷物业服务从零开始，我们逐渐摸索出一些应急抢险、队伍管理的模式，叫响了‘广内街巷物业’的品牌。”靳海涛说。面对突发事件，他迅速出击，快速处置背街小巷各类问题，被誉为背街小巷应急“消防官”。

突发汛情快速响应 建立防灾减灾应急模式

2021年7月11日，广安门内街道的广安胡同有一棵槐树被大风刮得连根拔起，横跨在整个路面上，导致机动车道、非机动车道都不能正常通行。街道街巷物业工作人员发现后立即将情况发送到街道“吹哨报到”的工作群。与此同时，巡逻到此路段的交警也第一时间把这一情况上报，并与街道防汛人员一起维护秩序，防止事故发生。

靳海涛告诉记者，汛期每逢大雨暴雨，广内街巷物业120名防汛人员全部在岗，备战防汛。当天，由于防汛人员准备充分，及时处理倒塌的树，清理雨篦子，清扫杂物，避免了次生灾害的发生。

让靳海涛记忆犹新的是2018年7月的一场大雨。7月17日早上，下了一夜的雨刚停没多久，又开始了一轮更强的降雨。雨情就是命令，巡逻了一夜没合眼的靳海涛放下早饭，又开始了新一轮的巡查。

“定居胡同55号门前因雨水太大出现塌陷。”听着对讲机里传来的报告声，靳海涛心中一紧，忙问道：“有没有人员受伤？”

“没有人员受伤。”听着对讲机那边传来的报告，靳海涛心中略松，急忙赶往现场。

到达现场后，他发现定居胡同55号门前塌陷出一平方米左右的坑，塌陷处露出了三组不同的管道。靳海涛回忆说：“那是一条老街，住户众多，人口密集，一不小心很可能出现安全事故。”因此，他一方面调度人员设置警示标识、疏导居民绕行；另一方面上报街道，调度联系抢险部门进行抢修。街道负责人很快到达现场，经过近两个小时的抢修，道路恢复畅通。



靳海涛（右前三）在社区组织内勤人员进行防疫卡口值守

随后，靳海涛又急忙赶往宣武门西大街6号楼前，此处因雨篦子堵塞，造成路面大面积积水。路侧停放车辆均泡在水中，随着时间的推移，水位线不断上升，不仅影响车辆停放，漫出的雨水已经到达宣武大街主路。靳海涛跳进积水中，蹲下身去，拨开覆盖在雨篦子上的树叶、树枝、废纸、塑料袋等杂物，抓住同事递过来的铁钩，将雨篦子拉起，又拿来铁锹将雨篦子下的淤泥清理干净。

就这样，靳海涛和同事将4个雨篦子全部掀起，有效缓解了路面积水。虽然雨靴中灌满了脏水，脚丫子被泡得发白，裤管中已经满是泥沙，靳海涛依旧奔向了校场五条51号，因为对讲机里传出“校场五条51号家中雨水倒灌”的求援……

每逢汛期，平房区部分院落因地势低洼出现雨水倒灌，路面

井盖向上返水导致路面积水，树枝被吹断影响交通，甚至压住电线。这些安全问题之所以能被迅速处理，得益于靳海涛带领街巷物业总结防灾减灾经验，加强防灾减灾演练，打造出了一支能打硬仗的队伍。

2018年后，靳海涛完善应急车、沙袋、防雨棚、膨胀袋、水泵、铁钩、铁锹、手电筒等防汛物资储备，在汛期来临前对区域内雨篦子、井盖等情况进行摸底。他还制定了《广内街巷物业防汛应急预案》《广内街巷物业防火应急预案》《广内街巷物业交通事故应急预案》等12项防灾减灾应急预案，未雨绸缪，积极应对可能出现的各种突发灾害。

突发疫情主动出击 筑牢街巷第一道防疫线

在应对公共突发事件方面，



靳海涛（右二）接受槐南社区居委会送来锦旗

靳海涛主动作为。在新冠肺炎疫情发生后，他带领员工第一时间响应，筑起了背街小巷的一道防疫线。

2020年春节期间，人员流动大，防疫人手严重不足，靳海涛清醒认识到疫情的严重性，他提前动员员工在岗位上过年，既避免感染风险，又可以增加防疫人手。“防疫人员值守在防疫一线，必须做好防护措施。”靳海涛说。为此，他采购了充足的口罩、防护服，大小喷壶，橡胶手套，黑色垃圾袋和酒精、消毒液、消毒丸，香皂肥皂等物资，确保防疫物资充足。

面对新冠肺炎疫情，靳海涛强调科学防护。为了指导员工做好自我防护，他请专业医师为员工讲解防护要点，并印制《新型冠状病毒感染肺炎公众防护要点》电子文档，组织员工进行学习。

在得知新冠肺炎疫情存在“物传人”的可能后，靳海涛紧急组织员工全副武装后背起消毒桶，走进大街小巷对公共设施进行喷洒消毒，抑制病毒传播。同时发挥“兜底”作用，针对广安门内街道失管、托管小区等无物业管理小区楼道、垃圾桶和平房区36处有害垃圾桶点位进行消毒，对病毒防控物品进行集中回收清理和消毒工作，防止二次污染。

此外，靳海涛监测疫情动态，关注缺口，及时补位。因槐南社区周边有直达新发地公交，槐南部分居民6月去过新发地，其中包括不少社区志愿者，均需在家隔离观察。但恢复社区封闭式管理刻不容缓，社区志愿人员紧缺，调度困难使槐南社区防疫压力倍增。

得知此事，靳海涛迅速与槐南社区沟通，从停车管理员、内勤、外勤的工作人员中紧急抽调10人，在培训、排班、了解值守流程后迅速上岗，直到所有社区志愿者解除隔离。那段时间，槐南北口执勤的停车管理员在指挥居民停车的同时，开展体温检测，承担起临时防疫员责任，解决了槐南社区防疫难题。

在长达10个月的时间里，靳海涛带领街巷物业工作人员日平均值守时间达到12小时，累计出动22116人次，夜间值守总时长

超过228624小时；每天对公共区域、垃圾桶进行消毒，消毒面积超过13687.5万平方米。

突发事件快速反应 探索出网格安全管理模式

不管是面对突发安全事件、突发汛情，还是突发新冠肺炎疫情，靳海涛都能第一时间响应、积极应对、总结经验，形成管理指导模式。

2020年6月12日，广内街道两名工作人员在辖区内防疫卡口值守。一名醉酒男子骑电动三轮车外出，与正被检查出入证的另一名女士发生口角。该男子愤怒之下驾驶三轮车冲向女士，将其拖行10余米，随后加速左拐，企图逃离现场。

靳海涛接到消息后当机立断，向值班网格员发布保护现场、拦截逃逸的指令，并利用联动机制向派出所民警和片区交警汇报，同时安排监控值班人员调取监控录像，作为证据向民警提交。10分钟后，醉酒男子被成功拦截。靳海涛与工作人员将醉酒男子连同现场录像一起交予民警作进一步处理。

针对此类突发事件，靳海涛探索出了物业站点人员、外勤人员、固定点保安、巡逻队和延伸服务队等五支队伍为基础的背街小巷物业服务队伍。“以社区为网格单位的服务模式，一旦有突发事件发生，网格内消息可以快速响应。”靳海涛说。通过社区网格化，提升了突发事件的响应速度和能力，可以更好地保障居民的安全。

据统计，自2017年街巷物业入驻广安门内街道以来，共计应急处理突发事件173起。

靳海涛在背街小巷物业服务的探索中成长着，成为业界公认的背街小巷物业服务专业型人才。2019年，广安门内街道成立北京市第一个物业服务联盟，靳海涛被推荐为第一任理事长，他带领的广内街巷物业2019年被评为“红墙同心”4A级单位，2020年获得物业联盟授予的“最佳团队合作奖”荣誉。

“我觉得我就是做好了该做的本职工作而已，我们将会一如既往，为群众提供更加优质的服务。”面对荣誉，靳海涛微微一笑说到。