每日编发抗疫早报、及时发布辟谣新闻、微信群里点对点沟通

这些小区物管封控期间的做法获业主点赞

记者 解小溪 摄/视觉重庆

十一月二十一日，龙湖物业水晶郦城项目负责人周雨在手机里查看业主们的需求，帮助业主采购急需物资。

华润万象生活物业工作人员为业主到医院代开药。（受访者供图）

□本报记者 张莎 周松 黄乔 崔曜

疫情期间，作为离居民最近、与居民接触最频繁的服务平台——小区物业在疫情信息及时沟通上，有什么好的做法值得推广？记者进行了实地调查。

嘉和苑小区

每天将最新疫情信息和辟谣新闻发到业主群

“多宣传，多沟通，居民们还是会理解防疫措施的。”渝中嘉和苑小区物业负责人吴松告诉记者，他认为消除谣言最重要的方式就是及时沟通。

渝中嘉和苑小区有3栋居民楼，约600名住户，自11月12日被定为高风险区以来，一直封控至今。

“我在小区业主群里公布了我的手机号码，方便居民有事与我联系。”吴松说，他们物业共有7名工作人员，自小区被封控后充当起志愿者的角色，负责保障居民日常生活所需。

一天凌晨1点过，吴松已经睡下，一阵急促的电话铃声将他吵醒。原来是小区内有一户密接人员家中，小孩突然发烧，拨打120后却因是密接人员，120迟迟未能到场。

吴松立即与社区一起，向区卫健委反映了情况，在多方协调下，终于通过重医附属儿童医院的绿色通道及时就医。

“每天，我和我们工作人员，都会将相关部门发布的疫情信息，以及辟谣的新闻等，转发到自己的朋友圈、工作群、业主群。”吴松认为，畅通信息渠道很重要，因此他不但转发辟谣的新闻，还会在群里回应居民提出的疑问，与居民沟通。

有理有据，让人信服。吴松告诉记者，经过频繁与居民沟通，小区居民普遍能理解和认同防疫政策。

天邻风景小区

每天制作防疫早报在微信群推送，及时通报防疫信息

“我们每天都看防疫早报，上面的内容权威又全面，有助于大家掌握真实信息。”渝北区龙山街道冉家坝社区天邻风景小区业主杨小姐向记者推荐。

天邻风景小区是一个有25栋楼，住着4447户、1万多业主的大型小区。重庆中海都市物业管理有限公司天邻分公司相关负责人告诉记者，他们物业工作人员从11月10日起就住在办公室里，11月18日，小区被划为高风险区域，“居民们多少有些焦虑，都很渴望了解疫情相关信息。”

针对这一情况，物业指定专人每日编辑制作防疫早报，每天早上8点—9点在微信群里推送。

记者在该小区微信群中11月27日的防疫早报上见到，早报内容有一页，内容涵盖了小区的核酸检测时间、疫情情况、环境消杀、生活物资配送情况通报等，特别是小区阳性确诊楼栋、环境消杀次数、封控楼栋垃圾清运时间，以及4个点位的生活物资配送提示，都是居民关心的内容。

该负责人介绍，为畅通信息渠道，物业管家在每个楼栋建立了微信群，力求防疫早报让更多居民读到。对于不用智能手机的老人，则由管家、下沉干部、志愿者一对一通知。

“微信群有用！”业主杨小姐告诉记者，她11月27日在微信群里见到，下午3点过有业主“圈”管家，反映有几辆车堵住了消防通道。4点过，车已开走，问题解决。

“在就医方面，我们小区在街道社区的指导支持下，为需要紧急就医的业主开设绿色通道，绝不会因为疫情而耽误就医时间。”该负责人说。

华润二十四城小区

每天将业主想要了解的信息进行收纳汇总形成日报

“亲爱的各位业主，11月27日7:30起开始核酸检测，医护人员将依次敲门入户采集核酸！如果人员敲门声音过大，请您见谅。”11月26日晚上，九龙坡区谢家湾街道华润二十四城小区28栋管家李欣，便通过朋友圈、私信、业主群通知核酸检测安排。

重庆日报记者翻看了李欣的朋友圈，每天会更新数条，内容包括就医防疫服务日报、楼栋防疫播报、物资保供、资料打印服务等，条条与居家隔离中的生活需求相关。

据了解，华润二十四城有50栋1.2万多户业主，目前有400余名物业工作人员在岗服务。

“为了让业主安心居家、生活便利，我们会将业主关心的小区防疫信息及时告知业主。”李欣告诉记者，为此，该公司每天将业主想要了解的信息进行收纳汇总，形成日报，每天发送到业主群和各栋管家的朋友圈，让业主们提前了解小区疫情防控相关的门岗管控、小区消杀、体温检测、周边便民信息等情况。

“针对业主外出就医问题，我们还特别制定了标准化的应急预案和服务流程。”李欣介绍，首先，物业管家会通过微信业主群、私信或电话提前进行摸排，对有需要定期化疗、孕检、透析的家庭进行信息登记，并建立台账。

同时，内部还会联合社区结合情况及时为业主梳理有用的官方信息，也会将就医的信息提前告知业主，尽可能方便业主就医需要。

“虽然信息可能随时在变化，但业主都表示理解。”李欣说，只要做到尽可能提前告知，流程清晰，业主心里安稳，对物业工作也会配合。

此外，在买药、买菜方面，该公司还建立了买菜群和线上买菜小程序，并将这些信息做成海报，由管家通知到每一户业主。针对一些特殊情况，物业还会为业主提供买药、买菜、医院代开药等“宅急送”服务。

“昨天，我们把11月以来与业主们共同抗疫的点点滴滴做成了图文，并给业主们写了一封信，得到了不少业主的点赞。”在李欣看来，特殊时期，作为物业服务工作人员，只要尽可能做到急业主之所急、想业主之所想，尽可能做到及时沟通、及时服务，业主们还是能够理解支持的。

水晶郦城小区

在微信群里把点对点沟通工作做到位

水晶郦城项目部分楼栋被划为高风险区后，一些居民存在抵触情绪，时间久了邻里之间、居民与物业、社区之间难免有矛盾。龙湖物业服务集团有限公司重庆水晶郦城项目负责人周雨结合近段时间的工作，分享了一些经验。

“首先你的沟通要真诚，不能遮遮掩掩，要坦诚相待。”周雨介绍说，水晶郦城小区的每个楼栋都有管家，每一位业主都加了微信，不管是在微信群还是点对点沟通工作都要做到位。

“这段时间水晶郦城一组团有三栋楼宇出现感染病例被封控了，我们的物业管家会跟业主及时说明管控的原因，也会明确告知五天五检没有新增病例后会解封。”周雨提到，说清楚楼栋解封的具体条件和时间表，居民心里有底，才会更配合物业的工作。

“除了坦诚的沟通以外，还要当好居民生活的管家，照顾好特殊困难群体。”周雨介绍说，居民采购生活物资困难，商超的运力有时候也不足。“我们物业工作人员成立了生活物资采购团队，每天等业主在微信群里下单，我们当天就去附近的商超采购，保障每天居民都有蔬菜吃。”周雨说，对于一些不会使用微信的特殊群体，物业人员也接受电话订购。

预防劳动争议 稳定劳动关系 区政协委员建“线上咨询室”

解答疫情期间劳动用工问题800余条

本报讯 （记者 何春阳）“请问员工出院后不交病假条，也不交事假条，我该如何计算他的工资额？”11月23日，一名企业HR在名为“南岸区稳定劳动关系支持群”的微信群里发出求助。

“事假要看规章制度怎么规定的，不能乱用。日工资的计算方式是除以21.75。”南岸区人力社保局公职律师孙小培回答。

“工资要按出勤一天计发一天。”区劳动人事争议仲裁院长杨峰补充道。

“感谢这个群，让我们少走弯路，明确政策，做好企业和员工之间沟通的桥梁！”在获得指导后，这名企业HR发出由衷感慨。

这个微信群能建起来发挥作用，还得感谢两位区政协委员。

本轮疫情给企业生存和发展带来了不少压力。南岸区政协委员、区人力社保局党组书记、局长刘玲在重庆中心城区全域协同防控的第二天，就开始对疫情期间可能出现的劳动纠纷忧心忡忡。

“为预防劳动争议、稳定劳动关系，我们应建立专门的微信群，及时对职工和企业遇到的问题依法依规作出解答，让劳企双方都做到心中有数。”她与同是委员、分管劳动关系的南岸区人力社保局副局长张渝丽在电话中谈到这个问题时不谋而合。

11月17日，南岸区“稳定劳动关系支持群”应运而生。除刘玲、张渝丽外，劳动保障监察员、劳动仲裁员等业务骨干主动进群，市金牌劳动关系协调员、公职律师等纷纷被邀请入群，该微信群也变成了一间“线上咨询室”。

与此同时，张渝丽牵头组织编写了《疫情期间劳动关系有关问题解答》，普及管控期间企业和职工普遍关注的停工停产期间工资如何支付等13个问题，通过“南岸发布”微信公众号公开发布。从11月17日至今，“南岸区稳定劳动关系支持群”从最初的8个人发展到如今的近200人，已在线解答各类劳动用工问题800余条。

疫情期间劳动关系有关问题权威解答 扫一扫 就看到

酒店、房产中介纷纷提供场地

我市多方出力解决保供骑手住宿难

本报讯 （记者 申晓佳）保供骑手早出晚归住宿难问题受到社会关注。11月25日，记者获悉，我市各方正共同出力，解决保供骑手的住宿难。

“这几天住在爱心酒店，晚上能洗个热水澡。”美团外卖骑手郑仕东说，11月14日起，他在平台指引下入住一家名为“来渝酒店”的酒店，与另一名骑手免费分享一个标间。劳累一天后能好好休息，郑仕东觉得很不错。

郑仕东入住的酒店是美团爱心酒店之一。美团相关负责人介绍，在相关部门的指导下，美团外卖、美团酒店联合重庆多家爱心商家为骑手开放免费酒店住宿。目前，首批10家美团爱心酒店已覆盖了江北区、渝北区、九龙坡区、南岸区、渝中区、沙坪坝区等地，累计为600多人次骑手提供免费住宿服务。

“还要感谢社会力量的帮助。”该负责人表示，在相关部门的支持协调下，一批房地产机构服务门店、足浴连锁门店等也陆续开放，主动保障骑手住宿。

记者从团市委了解到，11月13日以来，在市委、市政府的指导下，市委统战部、市住房城乡建委、团市委积极发动重庆到家了、链家等公司，协调出中心城区1500余个门店作为“临时驿站”，为美团、饿了么、京东到家、淘菜菜等保供商家的骑手提供住宿、休憩、补给等服务，截至目前已累计服务保供骑手超过1万人次。

目前，重庆到家了、链家等公司除了为保供骑手提供休息场地、热水、充电等服务，还提供方便面、矿泉水等物资。美团、饿了么等平台采购了一批充气床垫，迪卡依等爱心商家主动提供睡袋，尽量让保供骑手睡个好觉。

团市委工作人员表示，如果保供骑手需要安排住宿，可向所在公司站点负责人提出，站点负责人将汇总本区域入住需求后上报，尽量就近安排。

与此同时，连日来，重庆保健服务行业协会也动员会员企业，想方设法解决保供骑手住宿难。会长单位重庆三十七度健康管理有限公司率先行动，免费开放中心城区20个门店的430张床位。

随即，金色印象、足乐有道、尚足养生、康多巴巴、元一时光、西悦足道、天恩小儿推拿、智加乐小儿推拿、道髓堂、碧云养生馆、格兰云天足浴、弘诚理疗店、天天盲人按摩等10余家足浴企业陆续加入。目前以上企业共开放30多家门店的600余张床位，保供骑手可免费入住。

精准施策 合力防控

涪陵区织密儿童青少年近视防控网

近年来，儿童青少年近视率不断攀升，近视低龄化、重度化日益严重，严重影响到学生的身心健康。去年，教育部等15部门印发《儿童青少年近视防控光明行动工作方案（2021—2025年）》，聚焦儿童青少年近视防控。

为贯彻落实中小学健康促进行动，降低儿童青少年近视率，涪陵区委、区政府高位统筹，迅速行动，把近视防控融入学生身心健康促进的大格局，不断推动教育等部门落实关于综合防控儿童青少年近视的部署要求，精准施策，用行动呵护好孩子的眼睛。

优机制建体系 统筹防控一盘棋

学生的眼睛问题谁来管、怎么管，怎样厘清职权、明确责任，这是长期以来制约儿童青少年近视防控工作开展的问题所在。

自2019年被教育部命名为“全国儿童青少年近视防控试点区”以来，涪陵区持续加大防控力度，根据近视防控工作的痛点、堵点，“搭班子”“明责任”“强考核”，全方位做好儿童青少年近视防控工作。

涪陵区成立儿童青少年近视防控工作领导小组，加强工作统筹协调。出台《涪陵区综合防控儿童青少年近视实施方案》《涪陵区综合防控儿童青少年近视工作评议考核办法》，建立完善以教育、卫生健康部门为主，相关乡镇卫生院、学校共同参与儿童青少年近视防控工作机制，持续推动近视防控各项工作落实落地。

此外，涪陵区还针对全区中小学生每年免费开展4次视力检测和1次健康体检，“一生一案”建立台账，精准掌握学校总体近视率、高度近视率、近视矫正率等视力动态变化情况，为学校、教育和卫健部门提供可靠的防控依据。

数据显示，去年涪陵区对全区13.3万名中小学生进行全覆盖视力检测，近视学生7.4万人，总体近视率为55.71%，较2020年相比下降1.7%。

近视防控知识讲座增强学生“爱眼护眼”意识

抓投入固基础 营造用眼好环境

近视防控工作是一个系统工程，更是一项长期的工作，为学生创造“视力保护”的学习环境是教育部门的应尽职责。

近三年，涪陵区累计更换中小学、幼儿园教学场所照明灯6600盏，升级改造教室照明600间，配备可调节课桌椅2.1万套，为学生提供良好视觉环境。

除了硬件上的提升，涪陵区在教育教学方面也紧扣近视防控。

减轻学业负担。强化作业数量、时间和内容管理，减少机械、重复作业和电子产品使用时间，严禁学生将个人手机、平板电脑等电子产品带入课堂。

加强体育课程建设。上下午各1次眼保健操，创新开展明目功能操、晶体操，大力推进“阳光体育活动”，学生每天校内锻炼不少于1小时，让青少年“目浴”阳光下，视界亮起来。

此外，全区各校也积极探寻科学有效方式，让儿童青少年在接受良好的近视防控指导，从源头上减少儿童青少年近视的发生、发展。

例如，涪陵巴蜀中学利用每周五的主题班会时间在全校组织开展“爱护眼睛，从我做起”主题班会，增加学生对近视眼的认知，自觉养成良好的书写和用眼习惯。

目前，全区已命名“涪陵区近视防控示范学校”40所、创建“重庆市近视防控特色学校”15所。

强宣传转意识 共筑近视防控线

要提高全民的青少年近视眼防控意识，离不开学校、家庭、医疗机构的支撑。在近视防控上同样要形成教育合力。

以涪陵第十四中学为例。学校与涪陵区儿童青少年近视防控中心密切合作，利用寒暑假课余时间参与“眼科小医生”社会实践活动，增加了学生爱眼护眼的意识。

除此之外，涪陵区利用多种渠道，加强近视防控知识宣传。近年来，在全区开展眼健康知识讲座1320场，帮助校医和教师了解掌握儿童青少年视力检测和近视防控知识，提升自身业务能力。采取线上线下方式，召开家长会2100校次，向全体家长普及近视眼形成的因素，改变“重治轻防”观念。开展近视防控演讲比赛，征集评选近视防控论文、手抄报、书画、摄影、歌曲等作品2800件，增强学生“爱眼护眼”意识和能力，使儿童青少年近视防控工作入脑、入心、入行。

发挥681名卫生副校长、驻校医生、兼职校医和10个眼健康指导组专业指导能力，通过“一对一、一对多”到校开展检查指导，双线“会诊”强联动，对视力异常学生早发现、早诊断、早干预、早治疗。通过电话家访、家校微信群等沟通渠道，提醒家长加强孩子使用电子产品监管。

通过教育部门有效引导、大力宣传，专业眼科机构参与指导，家长和学校密切配合，目前，涪陵区已经形成综合防控儿童青少年近视合力，让近视防控工作真切地落到每一个教育、学习与生活细节上，受到上级部门肯定及广大群众一致好评。

谭芟 陈锐

图片由涪陵区教委提供