

中国物业管理协会

中物协函〔2020〕6号

关于开展“新冠肺炎疫情对物业管理行业影响 专项调查”的通知

各会员单位：

自新冠肺炎疫情发生以来，全国物业服务企业第一时间投入到疫情防控工作去，展现了高度的政治自觉和强烈的责任担当，为筑牢疫情联防联控安全防线发挥了重要作用，赢得了各级政府和人民群众的充分肯定。与此同时，各项防疫成本支出也大幅增加，对物业服务企业的正常经营和稳岗复工带来诸多问题和巨大挑战。为准确掌握疫情对物业管理行业的影响，及时向政府有关部门反映行业诉求，研究制定行业扶持政策提供决策依据。经研究，中国物业管理协会联合中国经济信息社共同开展“新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专项调查”，现将有关事项通知如下：

一、组织机构

主办单位：中国物业管理协会、中国经济信息社

协办单位：中国经济信息社经济智库、各地方物业管理协会

北京中物研协信息科技有限公司

上海克而瑞信息技术有限公司

二、调查要求

1. 本次调查采用线上填报方式，物业服务企业和业主可通过网站链接或扫描二维码分别填写“新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专项调查”（企业问卷）和（业主问卷），问卷内容详见附件；

2. 请各地方物业管理协会积极转发通知，动员本地区物业服务企业填报专项调查企业问卷；

3. 请各物业服务企业在所管项目积极转发，动员业主填报专项调查业主问卷；

4. 专项调查问卷的填报截止时间为 3 月 6 日。

三、联系方式

联系人：刘寅坤、吴一帆

电 话：010-88083221、88083321

邮 箱：wuyifan@ecpmi.org.cn

附件：

1. 新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专题调查（企业问卷）

<https://www.wjx.cn/m/58821971.aspx>

2. 新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专题调查（业主问卷）

<https://www.wjx.cn/m/58810658.aspx>

3. 新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专题调查海报



附件 1

新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专题调查

（企业问卷）

新冠肺炎疫情突如其来。全国物业服务企业第一时间投入到疫情防控工作中去，展现了高度的政治自觉和强烈的责任担当，为筑牢疫情联防联控安全防线发挥了重要作用，赢得了各级政府部门和人民群众的充分肯定。为了解掌握新冠肺炎疫情对物业管理行业的影响，及时向政府有关部门反映行业诉求，为研究制定行业扶持政策提供决策依据。中国物业管理协会联合中国经济信息社共同开展“新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专项调查”。

我们诚邀广大物业服务企业填写专项调查问卷，真实准确地反映企业在疫情期间的实际情况，并提出意见和建议。让我们共同努力，为疫情防控和行业发展，聚集才智，贡献力量。

1. 企业名称： _____

2. 企业项目所在主要区域？（下拉选项）

全国，武汉市，各省、自治区、直辖市

3. 企业类型？

国有企业 民营企业 外资（合资）企业 其他

4. 企业员工总人数？

少于 100 人 100~300 人 300~1000 人 1000~5000 人

大于 5000 人

5. 企业年度营业收入？

小于 500 万元 500~1000 万元 1000~3000 万元

3000~10000 万元 大于 10000 万元

6. 企业管理的物业面积？

- 小于 20 万m² 20~50 万m² 50~300 万m² 300~1000 万m²
 1000~5000 万m² 大于 5000 万m²

7. 企业管理占比最高的业态类型为？

- 住宅 写字楼 工业园区 学校 医院 其他

8. 企业所管项目全面复工的时间？

- 春节假期至今未停工 春节后开工 2 月内开工 3 月以后开工

9. 疫情对企业经营总体影响程度如何？

- 目前没有影响，但未来有潜在影响
 影响较小，企业经营出现一些困难，但经营总体保持稳定
 影响较大，导致企业经营出现部分困难，经营勉强维持
 影响很大，导致企业经营面临严重困难，暂时停顿
 影响严重，导致企业无力经营，面临倒闭
 为企业未来发展带来新的机遇

10. 疫情对企业用工总体影响程度如何？

- 与去年同期持平 减少 5%以下 减少 5%~10% 减少 10%~20%
 减少大于 20% 与去年同期增长 其他_____

11. 企业承担了哪些部门委托的工作：（排序多选）

- 街道办事处 社区居委会 公安机关 业务主管部门
 城市管理部门 其他部门_____

12. 企业在社区联防联控中具体承担的工作？（多选）

- 小区实行封闭管理 体温测量 规劝佩戴口罩 人员信息登记
 车辆核查登记 协助上门排查 快递、外卖物品管理
 政府防疫通知张贴 疫情防控科普宣传 向政府报送信息表格
 公共区域消毒 垃圾处理 疑似病例隔离服务 重点人群关怀

代购生活必需品 其他服务内容 _____

13. 企业在面对复工复产时开展的防控措施？（多选）

- 建立“防疫通道”管理人员出入 制定具体详细的项目管控措施
 实行健康状况报告 制作业主防疫操作手册 发放防疫公约倡议书
 人员密集时段分流管理 加强集体用餐管理 施行“一米线”管控
 加强中央空调通风管控 公共空间消毒工作 给排水消毒工作
 规范垃圾收集处理 其他服务内容 _____

14. 企业防疫人工成本（包括外包）预估增加的费用？

- 少于 50 万元 50~100 万元 100~300 万元 300~500 万元
 500~1000 万元 大于 1000 万元

15. 企业防疫物资采购成本预估增加的费用？

- 少于 20 万元 20~50 万元 50~100 万元 100~300 万元
 300~500 万元 大于 500 万元

16. 疫情期间，企业增值服务、附属设施经营等收入，同比情况？

- 没有减少 减少 3%以下 减少 3%~5% 减少 5%~10%
 减少 10%~20% 减少大于 20%

17. 疫情期间，企业物业服务费收缴率，同比情况？

- 没有减少 减少 3%以下 减少 3%~5% 减少 5%~10%
 减少 10%~20% 减少大于 20%

18. 疫情期间，企业遇到的实际困难？（排序多选）

- 防控物资紧缺 承担任务过重 工作界限模糊 资金严重不足
 防控合法性遭质疑 岗位员工缺编 员工压力过大 业主不配合
 其他_____

19. 为应对疫情困难，企业采取了哪些应急保障措施？（排序多选）

- 员工加班值守
- 同城就地复工
- 合并工作岗位
- 降薪或裁员
- 开发线上服务内容
- 提升管理科技手段
- 改进业务工作流程
- 制定防控工作标准
- 实施远程线上办公
- 疏导员工心理压力
- 其他_____

20. 为应对疫情困难，企业应用了哪些数字化措施？（排序多选）

- 社区人员情况、动态的信息化管理
- 出入扫码登记/核销的电子化
- 每日健康在线打卡
- 智能监控云平台应用
- 数字巡更系统的应用
- 资讯和公告的线上传播
- “无接触服务”产品
- 其他_____

21. 企业防疫物资获取的途径？（排序多选）

- 企业自行购买
- 政府部分配发
- 协会援助
- 社会捐赠
- 业主捐赠
- 其他_____

22. 企业希望协会再开展哪些方面的工作？（排序多选）

- 争取行业扶持政策
- 宣传行业贡献和价值
- 研究疫情对行业影响
- 构建行业风险防控体系
- 输出防控工作标准
- 建立行业风险防控基金
- 企业/员工表彰鼓励
- 邀请专家指导防控工作
- 开展业内防控经验交流
- 提升设备智能化水平
- 提高行业数字化应用水平
- 其他_____

23. 企业希望享受到哪些方面的扶持政策？（排序多选）

- 减免企业增值税
- 企业所得税抵扣
- 物业费补贴
- 提供稳岗补贴
- 企业/员工表彰
- 降低社会保险缴纳基数
- 纳入社区疫情防控体系
- 其他政策_____

24. 如何提升企业在智慧社区建设和应对社区重大突发公共事件应急处置能力的建议_____

25. 其他方面的意见和建议_____

附件 2

新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专题调查

(业主问卷)

新冠肺炎疫情突如其来。为了解掌握新冠肺炎疫情期间物业服务企业参与社区联防联控的工作情况。中国物业管理协会联合中国经济信息社共同开展“新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专项调查”。

我们诚邀您填写业主专项调查问卷，说出您对物业服务企业社区防疫工作的感受，并提出您的意见和建议。

1. 您所在的城市：_____

2. 您所住的小区是否有物业管理？

是 否（跳转第 6 题）

3. 您认为小区物业管理的防疫措施如何？

措施严密 措施得当 措施薄弱 没有措施

4. 小区物业管理的防疫宣传途径（多选）

公共区域张贴防疫宣传材料

物业巡逻小喇叭广播

物业挨家挨户宣传告知

通过线上微信群、App、官微等发布防疫信息

其他 _____

5. 小区物业管理提供哪些便民服务（多选）

生活物资采买渠道信息整理和发布

物业集中为业主采购生活物资

提供代送上门服务（如生活用品、快递、外卖等）

对接线上问诊服务（如春雨医生等）

其他 _____

6. 您在疫情期间接触最多的社区防疫人员？（多选排序）

街道工作人员 社区居委会人员 警务人员 城管人员

物业员工 志愿服务者 其他人员 _____

7. 您认为物业管理在社区疫情联防联控体系中的重要性？

非常重要 比较重要 正常 不重要 无所谓

8. 经历此次疫情，物业服务品质是否有变化？

有非常大的提升 有所提升 没有改变 有所下降

9. 经历此次疫情，您是否会缴纳物业服务费？

积极缴纳 按时缴纳 缓些缴纳 不想缴纳

10. 您对物业服务的意见和建议 _____

新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专题调查海报

中国物业管理协会 CPMI **中国经济信息社** CEIS

新冠肺炎疫情

对物业管理行业影响专项调查

企业问卷

截止时间：2020年3月6日



扫码参与调查

主办单位：中国物业管理协会、中国经济信息社
协办单位：中经社经济智库、各地方物业管理协会
北京中物研协信息技术有限公司
上海克而瑞信息技术有限公司
注：调查结果将供相关部门决策参考，助力解决实际问题

中国物业管理协会 CPMI **中国经济信息社** CEIS

新冠肺炎疫情

对物业管理行业影响专项调查

业主问卷

截止时间：2020年3月6日



扫码参与调查

主办单位：中国物业管理协会、中国经济信息社
协办单位：中经社经济智库、各地方物业管理协会
北京中物研协信息技术有限公司
上海克而瑞信息技术有限公司
注：调查结果将供相关部门决策参考，助力解决实际问题