

# 基于急性呼吸道传染病疫情防控的物业管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了急性呼吸道传染病疫情流行期间物业服务企业参与疫情防控工作的基本要求、防控保障、员工防护、秩序维护、环境清洁与消毒、通风和给排水系统管理、客户服务、沟通协调、应急处置、服务评价与改进等。

本文件适用于在物业服务合同约定的物业管理区域内（定点医疗机构除外）开展疫情防控相关的物业管理服务工作的物业服务企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

WS 696-2020 新冠肺炎疫情期间办公场所和公共场所空调通风系统运行管理卫生规范

WS/T 698-2020 新冠肺炎疫情期间重点场所和单位卫生防护指南

WS/T 699-2020 人群聚集场所手卫生规范

DB32/T 3756-2020 新型冠状病毒肺炎疫情防控 公共场所消毒技术规范

DB32/T 3761.6-2020 新型冠状病毒肺炎疫情防控技术规范 第6部分：公共场所

DB32/T 3761.10-2020 新型冠状病毒肺炎疫情防控技术规范 第10部分：公共厕所

DB32/T 3763-2020 新型冠状病毒肺炎疫情防控居家隔离技术规范

## 3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

## 急性呼吸道传染病 Acute Respiratory Infectious Diseases

病原体从人体的鼻腔、咽喉、气管和支气管等呼吸道感染侵入而引起的有传染性的疾病，常见的呼吸道传染病有、新型冠状病毒肺炎、传染性非典型肺炎、流行性感冒、麻疹、水痘、风疹、流脑、流行性腮腺炎、肺结核等。

### 3.2

#### 疫情 Epidemic

国家有关部门认定和发布的社会出现具有强传染性、高发性的急性呼吸道传染病情况。

## 4 基本要求

### 4.1 组织管理

#### 4.1.1 总则

物业服务企业最高管理者应确保相关岗位的职责、权限得到分配、沟通和理解。

#### 4.1.2 要求

包括：

- a) 物业服务企业应成立以高层管理者为组长的疫情防控领导小组；
- b) 各物业服务企业应成立以项目负责人为组长的现场疫情防控工作小组；
- c) 应明确领导小组和工作小组的工作职责和分工；
- d) 应动员全员参与疫情防控工作。

#### 4.2 档案管理

4.2.1 疫情防控相关制度、文件、预案等资料，应及时编制、收集、整理、培训、宣贯。

4.2.2 疫情防控相关工作记录，应及时、准确、真实填写，字迹清晰。

4.2.3 按照项目档案管理制度，及时、准确、系统的把疫情防控工作相关文件、记录等资料进行归档。

4.2.4 疫情防控档案资料包括但不限于：

- a) 疫情防控不同阶段的工作方案；
- b) 疫情防控不同阶段突发情况的应急预案；
- c) 员工身体状况排查表；
- d) 体温测量登记表；
- e) 消毒记录表；
- f) 口罩领用记录表。

#### 4.3 标识管理

4.3.1 物业服务企业应根据疫情防控工作需要，制作、使用、管理、维护相应的警示、提示、名称等类别的标识，保持各类标识标志等清晰完整、内容准确、布置合理。

4.3.2 疫情防控工作所需标识包括但不限于：

- a) 管控警示标志；
- b) 防控宣传标语标志；
- c) 区域路线指示标志；
- d) 防控规范提示标志；
- e) 有害垃圾分类回收、存放（或暂存）、处置标志；
- f) 警戒、隔离标志；
- g) 清洁消毒标志；
- h) 防控设备仪器、消毒器具等设备标志；

- i) 设施设备使用状态标志;
- j) 其他防控工作标志。

4.3.3 标识式样、安装应符合疫情防控工作需要，规范清晰、简洁直观。

## 5 防控保障

### 5.1 组织保障

5.1.1 物业服务企业应成立以公司最高管理者为组长的疫情防控领导小组。物业管理区域内的物业服

务企业应成立工作小组，与业主对接，双方相关人员相互配合、共同参与做好疫情防控工作。

5.1.2 领导小组职责明确；根据属地疫情防控部门要求提供和保障各类资源；采取有效应对措施，落实疫情防控相关工作。

5.1.3 工作小组职责清晰；根据属地疫情防控部门要求，制定并实施防控方案和应急预案，加强培训，开展演练，做好疫情防控工作。

## 5.2 人员保障

5.2.1 合理做好员工工作安排，确保工作岗位人员充足。

5.2.2 遇到在岗员工不足时，应根据防控工作需要，适当调整各岗位员工工作时间。

5.2.3 物业服务企业宜建立应急支援小组，在物业管理区域出现员工集中性或群体性缺岗时，能应急调配支援，保障服务区域的基本运行。

5.2.4 应组织员工进行疫情防控相关知识、技能培训，合格后开展相关工作。

5.2.5 应加强对新进员工、返岗员工等身体状况、限定时间内的行程履历等情况进行摸排和登记，不符合要求的不宜录用、返岗。

5.2.6 在岗员工应加强日常管理，应提醒、劝解员工不要前往疫情中高风险区域、不要聚集、不要到人员密集场所等。

5.2.7 适当对员工进行心理疏导，稳定员工情绪，如服务区域内出现疑似人员，应采取科学有效措施应对，并正确引导员工，避免恐慌。

5.2.8 物业服务企业在疫情防控特殊时期，宜依据国家相关法律法规和政策要求，进行人员激励，制定实施防控激励措施，对坚守岗位、参与防控、在防控工作做出突出贡献的，宜加强宣传报道，并给予相应的精神、物质奖励和慰问。

## 5.3 物资保障

### 5.3.1 清单

防控应急物资包括但不限于：

- a) 一次性医用口罩、医用外科口罩和医用防护口罩；
- b) 测温仪；
- c) 消毒机、消毒用品、75%消毒酒精、消毒用喷壶和喷雾器；
- d) 医用护目镜；
- e) 医用防护服、隔离服；
- f) 医用防护面罩；
- g) 医用级橡胶手套。

### 5.3.2 采购

5.3.2.1 由领导小组授权采购部门负责防控物资的集中采购。

5.3.2.2 集中采购宜从现有合格供应商处进行采购，合格供应商无法提供的，可从市场上或通过其他渠道以适宜的价格采购合格的防控物资。

5.3.2.3 在特殊情况下，各项目也可以根据自身的实际情况，经同意后进行自采，自采数量、价格、供方等信息应提前向企业报备。

5.3.2.4 一般根据物业服务企业或项目实际使用情况提前进行物资储备，并根据防控工作需要，预留适当的储备量。

### 5.3.3 保管

- 5.3.3.1 集采物资宜集中存放到物业服务企业指定仓库，或直接从供应商派送到项目上。
- 5.3.3.2 部分需统筹调配的物资，应按计划调配，由领导小组专人负责统筹分配。
- 5.3.3.3 各项目领取或自采到货的物资，应安排专人负责保管，做好物资入库、管理、领用的相关记录。

#### 5.3.4 发放

- 5.3.4.1 在紧急情况下，可适当简化申请流程，及时将疫情防控物资发放到位。
- 5.3.4.2 各项目一般应指定专人负责物资的发放，做好发放记录。
- 5.3.4.3 各项目应每日统计物资使用量，预估需求量，提前申请采购。

#### 5.3.5 监督

- 5.3.5.1 条件允许的情况下，领导小组应安排人员对各项目防疫物资使用情况进行监督抽查。
- 5.3.5.2 各项目应安排人员，对领用的防疫物资的使用情况进行监督检查。
- 5.3.5.3 坚决防止、制止防疫物资挪移私用或浪费使用。

#### 5.4 经费保障

- 5.4.1 在发生疫情时，物业服务企业宜设置专项疫情防控经费，确保疫情防控相关经费专款专用，并建立专项资金使用记录台账。
- 5.4.2 疫情防控经费按照适度、合理、有效的使用原则。
- 5.4.3 如涉及现金管理，物业服务企业财务部门、项目现场应安排专人负责专项现金的管理和使用。

#### 5.5 专业知识保障

- 5.5.1 物业服务企业应安排专人密切关注、收集整理政府相关部门下发的各项政策、通知、指导文件、科普资料等权威信息，整理疫情防控知识。
- 5.5.2 采用海报、图文、动画、视频等形式，通过宣传栏、企业网站、微信公众号、QQ群、微信群等渠道进行疫情防控知识的推送、宣传、培训。
- 5.5.3 应采用线上、线下等方式，及时给员工、服务对象、业主进行疫情防控知识的宣传、培训，规范员工、业主、访客、相关方的自我防护行为，以及员工的防控作业。

### 6 员工防护

#### 6.1 佩戴口罩

- 6.1.1 员工在上下班途中、上岗前中后都应正确佩戴符合卫生要求的口罩。员工防护应符合 WS/T 698-2020 的要求。
- 6.1.2 口罩原则上一次性使用，并按要求进行更换。在口罩紧缺情况下，普通岗位可视清洁程度适当延长使用时间。

## 6.2 手卫生

6.2.1 作业前、作业后及受到污染后，使用洗手液或肥皂，在流动水下彻底清洗双手；洗手后，使用速干免洗手消毒剂进行手消毒。

6.2.2 采用七步洗手法洗手（见附录 B）。洗手方法应符合 WS/T 699-2020 的要求。

## 6.3 佩戴手套、护目镜和防护服等



6.3.1 承担体温监测、清洗消毒、垃圾收集清运和疫源地（点）处置等任务的工作人员，作业过程中应佩戴符合要求的手套、护目镜、防护服等防护用品。

6.3.2 特殊或高危区域、岗位的员工，应按照医护专业要求佩戴符合条件的手套、护目镜、防护服等专业防护装备。

6.3.3 离开特殊或高危区域、岗位时，应按照专业要求进行全面消毒，符合消毒要求后方可离开。

#### 6.4 安全距离

6.4.1 在物业管理区域内，员工与员工、员工与业主、访客之间，应保持一米以上的安全距离。

6.4.2 在必要的情况下，组织召开会议、培训、检测等活动时，员工之间应保持一米以上的安全距离。

#### 6.5 员工集宿管理

6.5.1 住宿员工每日早晚在宿舍内测量体温，并做好测温记录。

6.5.2 安排人员定期对集体宿舍进行清洁消毒，保持宿舍内环境整洁、空气流通。

6.5.3 住宿员工应避免近距离接触交流，若必须进行交流时，应各自做好佩戴口罩、保持一定安全距离等防护措施。

6.5.4 若外地返回员工若需隔离观察，企业应配合当地街道、社区做好必要的生活帮助。

6.5.5 如住宿员工中发现有发热、咳嗽、乏力等相关症状时，应在做好防护的情况下立即进行单独隔离，并及时上报。必要时做好个人防护自行（驾）前往就近指定医疗机构就诊。

#### 6.6 来（返）苏员工

来（返）苏员工，根据属地疫情防控部门的防控要求，落实相关管理措施。

#### 6.7 员工就餐

6.7.1 应采取错时就餐、分开就餐等方式，避免员工聚集就餐。

6.7.2 就餐区域空间、餐桌椅、微波炉等应定期进行清洁消毒。

#### 6.8 接种疫苗

6.8.1 根据属地疫情防控部门的要求和统一安排，组织员工接种疫苗。

6.8.2 在接种疫苗有计划性安排时，宜先组织安排接触人员频繁、人流密集等感染风险较大的岗位员工接种疫苗。

#### 6.9 疑似症状的处理

如发现感冒、咳嗽、发热等疑似症状的员工，应提醒其避免乘坐公共交通工具，并及时前往就近发热门诊排查；同时物业服务企业组织好密切接触者的排查，并配合做好后续工作。

### 7 秩序维护

## 7.1 出入控制

### 7.1.1 封闭式管理

在实施封闭式管理前，应提前做好相关通知、告知工作。封闭式管理包括但不限于以下内容：

- a) 关闭无人员值守的出入大门、楼宇大门、公共交通枢纽和旅游景区出入口等，如条件允许，仅开启一个出入口进行管控；

- b) 非本物业管理区域内人员，非保障民生、非公职或非紧急情况需要，禁止进入物业管理区域内；
- c) 关闭区域内泳池、游乐场、体育场等公共设施、场馆；
- d) 停止区域内一切非必要的装修施工及其他有关活动；
- e) 业主个人防护和进出物业管理区域的管控要求按照属地疫情防控指挥部门防控要求执行。

### 7.1.2 半封闭式管理

#### 7.1.2.1 人员管控

人员管控包括但不限于以下内容：

- a) 实施半封闭式管理期间，原则上拒绝非物业管理区域的业主及车辆进入物业管理区域（包括但不限于快递员、外卖员等）；
- b) 所有进入物业管理区域内的人员（包括但不限于员工、业主、物资供方、维保方等）必须佩戴口罩，人员保持安全距离，逐个测量体温，体温超过限定警戒值的一律不得进入；
- c) 对所有进入物业管理区域内的人员应进行健康码、行程轨迹等相关信息的查询、登记，必要时，须查验专业医疗机构出具的相关检测合格报告。特别要甄别有无从疫区、途径疫区或与确诊病例有密切接触史的人员，此类人员应按照属地疫情防控指挥部门的防控要求进行管控，禁止进入区域内；
- d) 对于经提前备案审批方可进入物业管理区域的人员，则应进行备案情况核查，有提前备案的方可登记信息后进入；
- e) 若发现准备进入或在物业管理区域内的人员有发热（体温超过限定警戒值）、咳嗽等疑似症状时，应在做好安全防护的情况下，立即将人员就地安排到临时设置的隔离室进行隔离观察，及时向业主报告，并根据情况及时报告当地政府相关部门、街道、社区。必要时，拨打 120 或联系就近指定医疗机构安排专用救护车安全转移疑似人员到指定医疗机构就医。

#### 7.1.2.2 车辆管控

车辆管控包括但不限于以下内容：

- a) 实施半封闭式管理期间，原则上拒绝非物业管理区域内的业主的车辆进入物业管理区域（警车、救护车、保障生活设施单位车辆等除外）；
- b) 对允许进入物业管理区域的车辆，必要时按要求对车辆表面（包括车轮）进行消毒。

#### 7.1.2.3 物资管控

物资管控包括但不限于以下内容：

- a) 快递、外卖等配送的物品，应送至指定存放区域进行临时存放，必要时对物品表面进行喷洒消毒；
- b) 其他保障性物资、防疫物资在进入物业管理区域时，应进行相关信息的登记、核查、记录，必要时对物资外包装进行喷洒消毒。

### 7.2 区域巡逻

7.2.1 秩序维护人员应在服务区域内加强巡逻，重点对区域内正在隔离人员的隔离状况进行巡逻检查，隔离人员如有需要，则在保证安全的前提下提供必要的帮助。

7.2.2 在区域内巡逻时，如发现疑似感冒、咳嗽、发热等症状的人员应进行询问，并劝其回到居住场所或办公场所；如有必要，应在做好防护的前提下，将人员带到临时隔离观察室进一步处理。

7.2.3 在区域内巡逻时，如发现有人聚集、未佩戴口罩、未保持安全距离等情况，应进行劝解，并

疏散人群、提示佩戴口罩和保持安全距离。

### 7.3 对居家隔离人员的配合管理

7.3.1 对政府相关部门确定的居家隔离区域张贴温馨提示，并配合做好对居家隔离区域的日常监督检查。

7.3.2 提示居家隔离人员及家属应按要求将垃圾正确袋装后投放到指定垃圾桶或区域；协助相关部门对垃圾日产日清和统一集中处理。

7.3.3 应增加对居家隔离区域及周边区域的清洁消毒频次。

7.3.4 对于居家隔离人员，物业服务企业应配合相关部门提供相应的服务和帮助。

## 8 环境清洁与消毒

### 8.1 普通区域

8.1.1 对物业管理区域内的道路、广场、楼梯、非主要通道等区域，根据政府相关部门、街道、社区、项目甲方、业委会等的相关要求，进行清洁消毒工作。

8.1.2 对人员途径、流动、停留较多的区域，适当增加消毒频次。

8.1.3 消毒剂种类、浓度、操作流程、要求和注意事项应符合相关规定要求。

### 8.2 重点区域

#### 8.2.1 公共大厅（堂）、通道

清洁与消毒要求如下：

- a) 大厅（堂）、通道区域每日进行清洁消毒，并符合 DB32/T 3756-2020、DB32/T 3761.6-2020 的要求；
- b) 大厅（堂）门把手、可视门禁系统面板、各楼层通道门把手等每日进行清洁消毒；
- c) 大厅（堂）不宜铺设地毯，确实需要铺设地毯或业已铺设地毯的，宜采用耐磨薄膜覆盖，便于清洗和消毒，同时每日进行清洁消毒；
- d) 通道走廊、楼梯等公共区域应每日进行清洁消毒，消毒频次疫应满足情防控需要。

#### 8.2.2 电梯厅及电梯轿厢

清洁与消毒要求如下：

- a) 电梯厅、门、轿厢、扶手，应每天进行清洁消毒；
- b) 电梯按钮、轿厢内扶手、扶梯扶手，应每天增加消毒频次，按钮可用薄膜粘贴或提供抽纸等隔离物供乘梯人使用，避免乘梯人直接皮肤接触按钮。薄膜、隔离物应及时更换或补充；
- c) 电梯换风系统应保持常开且运行正常；
- d) 对电梯按钮、触摸开关等功能器件进行消毒时，应做好防护，防止损坏器件。

### 8.2.3 区域内公共设施

清洁与消毒要求如下：

- a) 公共座椅、娱乐设施、健身器材、开水炉、开水间、淋浴房等公共设施应保持清洁卫生，每日进行清洁消毒；
- b) 排水沟渠、污水坑、化粪池、隔油池等，应每日进行清洁消毒；
- c) 室内外垃圾桶、区域内垃圾中转站等，应每日进行清洁消毒；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/258002136004007003>