

# 苏州市市级地方标准《急性呼吸道传染病流行期间物业管理服务规范》编制说明

## 一. 目的意义

“生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任”。新冠肺炎疫情发生以来，中共中央、国务院、各级地方政府把疫情防控作为当前压倒一切的重大政治任务，认真贯彻习近平总书记关于新冠肺炎疫情的重要指示精神，贯彻落实国务院防控工作有关会议决策部署，全国一盘棋，筑牢防疫防线。但面对此次疫情，物业服务行业，包括苏州地区的物业服务机构并没有完全有针对性的防控经验，疫情防范工作还没有统一的标准和规范，防控措施、防控做法多种多样，防控措施有效性、防控水平和质量也良莠不齐。

因此，亟需在苏州地区的物业服务行业形成符合行业自身特点的疫情防控，特别是急性呼吸道传染病流行期间物业服务机构所做的疫情防控相关的工作规范。便于指导行业内遇到此类疫情发生时能做出正确、科学、规范的疫情防范，有效配合政府、相关部门、服务对象开展疫情防范工作，提高疫情防范能力，降低疫情产生的不利影响。此外，本标准的发布还有以下效益：

**一是规范疫情防控工作。**今后遇到急性呼吸道传染病流行期间，物业服务机构在服务区域内能依据本标准要求，规范做好防控工作，有效应对疫情，少走弯路，降低疫情对工作、生活带来的影响。

**二是提高处理疫情突发情况的能力。**依据本标准的规范要求，能提前对员工组织培训、演练，掌握有效处理突发疫情情况的能力，保障服务区域的安全和稳定。

**三是降低时间和人财物成本。**本标准规定了应对突发疫情情况的处理流程，对人、财、物进行了较为明确的规定和要求，减少了处理疫情突发情况的磨合时间，提升了人员、物资、经费统筹利用的效率。

## 二. 任务来源

2020年6月，苏州市市场监督管理局发布《关于下达2020年度第一批苏州市地方标准项目计划的通知》（苏市监管标发〔2020〕3号）批准了苏州市地方标准《急性呼吸道传染病流行期间物业管理服务规范》的立项。

本标准由苏州市东吴物业管理有限公司为主要起草单位，广泛邀请苏州市相关主管部门、苏州市质标院、部分业主代表和行业代表等相关专家进行研讨与评审，最终完成本标准的编制工作。

### 三、编制过程

**起草工作阶段：**根据任务要求，于2020年6月成立苏州市市级地方标准领导小组和工作小组。工作小组制定了标准编制工作计划和实施方案，明确了任务分工和各阶段进度时间，并确定各自职责。

**编制初稿阶段：**工作小组从项目甲方、服务对象、业主、业委会、物业服务机构的角度，多方考虑，结合多方意见和现有的实践经验，经过调研、数据收集、数据分析、资料总结等，于2020年10月完成了标准的初稿。在与苏州市质量和标准化院专家老师的研讨过程中，发现初稿中按物业服务所涉及到的疫情防控工作流程顺序编写时，无法体现出物业服务各岗位所做疫情相关的防控工作的明确要求。

2021年4月10日，经过再次讨论研究后，把防控工作流程顺序调整为按物业服务条线岗位来编写涉及疫情相关的工作内容。

**征求意见稿阶段：**2021年6月22日，经过苏州市质量和标准化院、苏州市疾病预防控制中心等专家讨论后的修改，完成了征求意见稿。

**征求意见阶段：**2021年6-7月，通过将标准征求意见稿向相关主管部门、部分同行代表、项目甲方代表征求意见，以及通过公司官网等形式进行广泛征求意见。

**送审报批阶段：**2021年7月底，完成送审稿。

### 四、主要内容相关指标确定

#### （一）编制原则

本标准的制定工作遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性的原则，按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则编写，并结合《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生事件应急条例》、《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》、《新型冠状病毒感染的肺炎防控方案》、《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》等

相关法律法规的要求进行编制。

## （二）主要内容

本标准的主要内容包括：范围、规范性引用文件、术语与定义、基本要求、资源、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。

### 1. 基本要求

明确了物业服务机构的组织管理、档案管理、标识管理，以及其他物业服务相关的防控要求。

### 2. 资源

明确了对人员的要求，防控物资的清单、采购、保管、发放、监督等方面的要求，以及物业服务机构在应对疫情时的经费、专业知识方面的要求。

### 3. 员工防护

主要对佩戴口罩、手套、护目镜、防护服、洗手、安全距离、员工集宿管理、员工就餐等方面做出了明确要求和规范。

### 4. 秩序维护

通过对封闭式和半封闭式管理的区域人员出入控制、车辆管理、物资管理做出了明确管控要求。同时，对区域巡逻、对居家隔离人员的配合管理等进行了规范要求。

### 5. 环境清洁与消毒

明确了公共大厅（堂）、通道、电梯厅及电梯轿厢、公共设施、办公室、会议室、教室、自习室、卫生间等重点区域的清洁消毒要求，以及对普通区域和医疗机构、学校、大型交通枢纽、集中隔离点、室内、车辆、物品等特殊区域的清洁消毒要求。另外，对不同区域的垃圾处理进行了明确的清洁消毒要求。

### 6. 通风和给排水系统管理

主要对疫情防控工作中涉及到最易于发生传染或交叉感染的通风系统、给排水系统进行必要的管控要求。

### 7. 客户服务

主要是明确了项目在对服务对象、业主的接待、拜访、受理、其他方面的服务工作的规范要求。

## 8. 沟通协会

主要包含了企业内部各层级、各部门、各项目间的沟通协调，以及与政府部门、项目甲方、业委会、服务对象、业主、相关方（供货方、维保方）之间有关疫情防控工作内容和要求的沟通协同。

## 9. 应急处置

通过识别疫情风险、组织培训与演练，以有效处置在疫情防控过程中的突发情况。

## 10. 服务评价与改进

明确了评价方式、评价内容，以及通过结果分析、跟踪监督、效果验证，以实现疫情防控工作的持续改进。

## 五、与相关法律法规和国家、行业、省级标准的关系

### 1. 与我国法律法规、国内外相关标准的关系

本标准与我国相关法律、法规、规章及相关标准协调一致，没有冲突。

### 2. 作为推荐性标准的建议

建议本地方标准作为推荐性标准颁布实施。

### 3. 重大意见分歧的处理依据和理由

无。

### 4. 填补国家、行业、省级地方标准空白

是

## 六、实施推广意见

无

标准编制工作组

2021年6月23日