

DB 3205

苏州市地方标准

DB3205/T XXX-2021

急性呼吸道传染病流行期间

物业管理服务规范

During the epidemic of acute respiratory infectious diseases

Property management service specification

(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	III
引 言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 基本要求.....	1
4.1 组织管理.....	1
4.2 档案管理.....	2
4.3 标识管理.....	2
4.4 其他防控工作.....	2
5 资源.....	2
5.1 人员.....	2
5.2 物资.....	3
5.3 经费.....	3
5.4 专业知识.....	4
6 员工防护.....	4
6.1 佩戴口罩.....	4
6.2 洗手.....	4
6.3 佩戴手套、护目镜、防护服.....	4
6.4 安全距离.....	4
6.5 员工集宿管理.....	4
6.6 员工就餐.....	5
6.7 疑似症状的处理.....	5
7 秩序维护.....	5
7.1 出入控制.....	5
7.2 区域巡逻.....	6
7.3 对居家隔离人员的配合管理.....	6
8 环境清洁与消毒.....	6
8.1 重点区域.....	6
8.2 普通区域.....	7
8.3 特殊区域.....	7
8.4 终末消毒.....	8
8.5 垃圾管理.....	8
9 通风和给排水系统管理.....	8
9.1 给排水系统.....	8
9.2 空调通风系统.....	8
10 客户服务.....	9
10.1 接待.....	9
10.2 拜访.....	9

10.3	受理	9
10.4	其他服务	9
11	沟通协调	9
11.1	企业内部	9
11.2	政府部门	10
11.3	项目甲方、业委会	10
11.4	服务对象、业主	10
11.5	相关方（供货方、维保方）	10
12	应急处置	11
12.1	识别疫情风险	11
12.2	培训与演练	11
12.3	突发情况的处理	11
13	服务评价与改进	11
13.1	评价	11
13.2	改进	12
	参考文献	13

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。
本文件由苏州市住房和城乡建设局提出并归口管理。
本文件起草单位：待定。
本文件主要起草人：待定。
本文件为首次发布。

引 言

本文件的制定目的是通过在行业内形成疫情防控的通用规范，指导物业服务机构在遇到急性呼吸道传染病疫情发生时做出正确、科学、及时、规范的疫情防范工作，有效配合政府、相关部门、项目甲方、业委会开展疫情防范工作，提高疫情防范能力，降低疫情产生的不利影响。

本文件可作为物业服务机构在开展疫情防控工作的参考依据，同时作为规范物业服务疫情防控工作的指导文件，为疫情防控提供科学准确的指导，作为政府及相关部门在物业服务一线规范有效落实疫情防控工作的坚强辅助和支撑，更好地保护物业服务机构员工、服务对象、业主、相关方的身体健康和安全，维护社会和谐稳定发展大局。

物业服务项目防控的重点、难点，根据不同业态会有所区别，主要体现在：公共区域人员密集，来往人员信息难掌握，流动性大，人员防控压力大；员工来自多地，人员接触史不明，在岗率或复工到岗率受其影响大；内部交叉感染概率大；物业建筑空间相对封闭，容易受到空气污染和病毒传播影响等。针对这些特点，防控的主要内容在于对业主、服务对象的宣传和引导、项目出入管理、人员密集流动时段管理、人员密集场所的通风管理、重点区域部位的清洁消毒、垃圾处理等。

本文件内容主要是规范在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的相关工作，原有的物业服务内容不在此文件中赘述。

急性呼吸道传染病流行期间物业管理服务规范

1 范围

本文件规范了急性呼吸道传染病流行期间物业服务机构在提供与疫情防控工作相关的过程中的基本要求、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、服务评价与改进等方面工作。

本文件适用于苏州市行政区域内物业服务机构在急性呼吸道传染病流行期间提供的与疫情防控相关的物业管理服务工作。

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。

3 术语与定义

3.1

疫情

指急性呼吸道传染病的发生和发展情况。

3.2

物业服务区域

指物业服务机构所管理和服务项目的物理区域界线，也可称物业项目。

3.3

项目甲方

指单一物业项目的所有者或管理者。

3.4

服务对象

指单一物业项目的使用者。

4 基本要求

4.1 组织管理

4.1.1 总则

物业服务机构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

- a) 物业服务机构应成立以高层管理者为组长的疫情防控领导小组；
- b) 各物业项目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) 疫情防控工作方案；
 - b) 疫情突发情况应急预案；
 - c) 人员身体状况排查表；
 - d) 人员体温测量登记表；
 - e) 消毒记录表；
 - f) 口罩领用记录表。

4.3 标识管理

- 4.3.1 物业服务机构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、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。

4.4 其他防控工作

- 4.4.1 物业服务机构应根据当地政府相关部门、街道、社区等的要求，做好其他相关防控工作。
- 4.4.2 物业服务机构可根据项目甲方、服务对象、业委会、业主等提出的其他合理化建议或需求，做好其他相关的防控管理和服务工作。

5 资源

5.1 人员

- 5.1.1 合理做好员工工作安排，确保工作岗位人员充足。
- 5.1.2 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。
- 5.1.3 宜建立应急支援小组，在物业服务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。
- 5.1.4 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。
- 5.1.5 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，不符合要求的不予录用、返岗。

5.1.6 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。

5.1.7 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。

5.1.8 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。

5.2 物资

5.2.1 清单

防控医疗应急物资包括但不限于：

- a) 医用或民用防护口罩；
- b) 测温仪；
- c) 消毒机、消毒用品；
- d) 75%消毒酒精；
- e) 医用护目镜；
- f) 医用防护服、隔离服；
- g) 隔离面罩；
- h) 医用级橡胶手套；
- i) 消毒用喷壶、喷雾器。

5.2.2 采购

- a) 由领导小组授权采购部门负责防控物资的集中采购；
- b) 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；
- c) 在特殊情况下，各项目也可以根据物业服务机构自身的实际情况，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；
- d) 一般根据物业服务机构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。

5.2.3 保管

- a) 集采物资宜集中存放到物业服务机构指定仓库，或直接从供应商派送到项目上；
- b) 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；
- c) 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。

5.2.4 发放

- a) 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；
- b) 各项目一般应指定专人负责物资的发放，做好发放记录；
- c) 各项目应每日统计物资使用量，预估需求量，提前申请采购。

5.2.5 监督

- a) 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检查；
- b) 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；
- c) 坚决防止、制止防疫物资挪移私用或浪费使用。

5.3 经费

5.3.1 在发生疫情时，物业服务机构宜安排专项疫情防控经费。

5.3.2 按照特事特办、急事急办的原则，保障资金拨付使用，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。

5.3.3 疫情防控经费按照适度、合理、有效的使用原则。

5.3.4 如涉及到现金管理，物业服务机构财务部门、项目现场应安排专人负责专项现金的管理和使用。

5.4 专业知识

5.4.1 物业服务机构、物业服务项目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。

5.4.2 采用海报、图文、动画、视频等形式，通过宣传栏、公司网站、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。

5.4.3 宜采用线上、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、服务对象、业主的自我防护，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。

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 洗手

6.2.1 作业前、作业后及受到污染后，均需使用具有消毒功能的洗手液进行洗手。

6.2.2 采用正确的七步洗手法洗手。

6.3 佩戴手套、护目镜、防护服

6.3.1 检测温度、使用药剂、收集垃圾、应急处置疑似人员等作业过程中，应佩戴符合要求的手套、护目镜、防护服等。

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 在物业服务区域内，员工与员工、员工与服务对象、业主之间，应保持一定的安全距离。

6.4.2 在必要的情况下，组织召开会议、培训、检测等活动时，员工之间应保持一定的安全距离。

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 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，联系或自行前往就近指定医疗机构就诊。

6.5.3 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。

6.5.4 外地返回工作所在地并住集体宿舍的员工，应采取与现住宿员工分开住宿的措施，且不得同住在一套出租房内。期间，外地返回工作所在地的员工与现住宿员工应避免接触交流，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。外地返回的员工应按规定居家隔离观察规定的时间，并每天按时向居住街道、社区、公司上报身体状况等信息。

6.5.5 若外地返回员工在集体居住场所进行居家隔离观察期间，公司应配合当地街道、社区做好必要的生活帮助。

6.6 员工就餐

6.6.1 应采取错时就餐、分开就餐等方式，避免员工聚集就餐。

6.6.2 就餐区域空间、餐桌椅、微波炉等每日应进行清洁消毒。

6.7 疑似症状的处理

6.7.1 如发现感冒、咳嗽、发热等情况，应及时居家隔离。

6.7.2 如出现疑似症状的应及时到医院就诊，并通知物业服务机构组织好密切接触者的排查。

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，务必提前做好相关通知、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) 非本物业服务区域内人员，非保障民生、非公职或非紧急情况需要，一律不得入内；
- c) 区域内容易造成人员聚集的场所、公共设施、场馆等一律关闭；
- d) 停止区域内一切非必要的装修施工及其他有关活动；
- e) 对小区类项目业主进行严格管控，参加一线防疫工作、保障工作的人员需单位开证明并到社区盖章办理出门证，同时严格执行限时限户限人外出采购，最大限度减少小区人员流动，降低、避免人员交叉感染。

7.1.2 半封闭式管理

7.1.2.1 人员管控

- a) 实施半封闭式管理期间，原则上拒绝非物业服务区域的服务对象、业主及车辆进入物业服务区域（包括但不限于快递员、外卖员等）；
- b) 所有进入物业服务区域内的人员（包括但不限于员工、服务对象、业主、顾客、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) 对所有进入物业服务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，有上述情况的人员或疑似状况人员应按照当地政府部门的防控要求进行管控，禁止进入区域内；
- d) 若甲方有人员须提前备案审批后方可进入物业服务区域的，则应对进入人员进行备案情况核查，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服务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，及时向公司或甲方、业委会报告，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

- a) 实施半封闭式管理期间，原则上拒绝非物业服务区域内的服务对象、业主的车辆进入物业服务区域（警车、救护车、保障生活设施单位车辆等除外）；
- b) 对允许进入物业服务区域的车辆，应对车辆表面（包括车轮）进行喷洒消毒。

7.1.2.3 物资管控

- 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，宜对物品表面进行喷洒消毒，并提醒业主、服务对象及时领取，监督做到人员无接触接收物品；
- b) 其他保障性物资、防疫物资在进入物业服务区域时，应进行相关信息的登记、核查、记录，有条件的宜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，如发现有疑似感冒、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，如发现有人员聚集、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产生的垃圾袋装后投放到指定垃圾桶或区域，并协助相关部门将垃圾按规定日产日清、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，物业服务人员可在能力范围和条件允许情况下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 重点区域

8.1.1 公共大厅（堂）、通道

- a) 大厅（堂）、通道区域每日进行清洁消毒；
- 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，确实需要铺设地毯的，宜采用便于清洗和消毒的地毯，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。

8.1.2 电梯厅及电梯轿厢

- 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。

8.1.3 区域内公共设施

- 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；
- d) 室外公共建筑、亭院等门把手，应每天清洁消毒。

8.1.4 办公室\会议室\教室\自习室等

- a) 对办公、会议、教室的桌椅、多媒体设备、照明开关等经常触摸的物体表面应每日清洁消毒；
- b) 对进出办公室、会议室、教室、自习室等的门把手应每天清洁消毒；
- c) 疫情防控期间，不宜使用中央空调。

8.1.5 卫生间

- a) 利用通风设备、窗户等，每日进行通风，有条件的保持空气流通状态；
- b) 对卫生间应增加清洁和消毒频次；
- c) 对门把手、洁具按钮等每日应增加消毒频次。

8.2 普通区域

8.2.1 做好基础的环境保洁和清洁工作。

8.2.2 适当增加消毒频次。

8.3 特殊区域

8.3.1 医疗机构

8.3.1.1 医疗机构内的公共区域、半污染区域、污染区域、隔离区域，按照医疗机构消毒要求进行定期全面消毒或专项消毒。

8.3.1.2 消毒药剂、配比、流程和要求，符合《医疗机构消毒技术规范》等相关规定要求。

8.3.2 校园

8.3.2.1 物业服务机构应对校园内行政办公楼、教学楼、院系实验楼、图书馆、体育场馆、会议中心、文体活动中心、博物馆等人员密集场所进行定期全面消毒。

8.3.2.2 消毒药剂、配比、流程和要求，符合相关规定要求。

8.3.3 大型交通枢纽

8.3.3.1 物业服务机构应根据交通枢纽管理方的要求以及人流量情况，对枢纽人员密集区域进行定期全面消毒。

8.3.3.2 消毒药剂、配比、流程和要求，符合相关规定要求。

8.3.4 集中隔离点

8.3.4.1 物业服务机构应根据政府相关部门的要求，对集中隔离点进行定期全面消毒。

8.3.4.2 消毒药剂、配比、流程和要求，符合《医疗机构消毒技术规范》等相关规定要求。

8.3.5 室内

8.3.5.1 物业项目根据实际情况和自身能力为有需求的业主或服务对象提供室内预约消毒服务。

8.3.5.2 宜提示或告知业主或服务对象，定期进行室内通风和消毒。

8.3.5.3 消毒药剂、配比、流程和要求，符合相关规定要求。

8.3.6 车辆

8.3.6.1 问询、登记车辆途径信息，如途径过疫情中高风险地区或区域，则禁止进入物业服务区域。如确因工作或生活保障需要，应对车辆内外进行全面消毒后方可放行，并停放在区域内指定位置，做好隔离警戒，防止人员靠近或触碰车辆。

8.3.6.2 其他物业服务区域原有车辆、公务车辆、保障车辆、相关方车辆等，宜对进入车辆进行外表面消毒后登记放行。

8.3.6.3 医疗机构急救车辆、转运车辆、医疗垃圾运送车辆等应按照医疗机构消毒要求进行定期全面

消毒和专项消毒。

8.3.6.4 消毒药剂、配比、流程和要求，符合《医疗机构消毒技术规范》等相关规定要求。

8.3.7 物品

8.3.7.1 问询、登记物品来源地，如来自疫情中高风险地区或区域，则禁止进入物业服务区域。如因工作或生活保障需要，应对物品进行全面消毒后方可放行。

8.3.7.2 全封闭管理期间，其他进入区域的物品应进行外表面消毒。

8.3.7.3 消毒药剂、配比、流程和要求，符合相关规定要求。

8.4 终末消毒

8.4.1 疑似、确诊病例停留、经过的区域，应在政府相关专业部门、机构的指导下进行消毒处理，禁止人员进出，避免交叉感染风险。

8.4.2 继续增加对该区域的消毒频次，并做好相关记录。

8.4.3 在政府相关专业部门、机构的指导下，对疑似、确诊病例产生的垃圾进行科学规范的处理。

8.5 垃圾管理

8.5.1 在垃圾分类的基础上，加大疫情防控垃圾管理宣传，垃圾保持日产日清。

8.5.2 在醒目位置增设废弃口罩、废弃手套等特殊有害防疫垃圾定点带盖收集桶，可用红色或黄色等醒目颜色的带盖垃圾桶。暂不具备条件的，可用其他符合安全密闭要求的垃圾桶代替，并注明相关警示提醒字样。

8.5.3 对废弃口罩、废弃手套等特殊有害防疫垃圾实行集中收集和集中处理，原则上实行日产日清，并统一交当地政府相关部门或政府指定危废处理机构进行专门处置，并做好相关登记记录。

8.5.4 公共区域垃圾桶内的垃圾、卫生间垃圾、餐厨垃圾等，每日及时清理，对垃圾桶、垃圾中转站每日清洁消毒。

8.5.5 医院的医疗废弃物按照《医疗废物管理条例》等国家法律法规、条例及其他规定要求执行。

8.5.6 中高风险区域内产生的垃圾，应经过专业消毒后再按医疗废弃物处理流程执行。

9 通风和给排水系统管理

9.1 给排水系统

9.1.1 应按照物业服务机构规章制度对给排水系统进行日常管理和维护，保障设备的正常运行。

9.1.2 应加强对卫生间排水系统、垃圾房排水系统、空调冷凝水排水系统、外围污水坑道等排水设施的清洁消毒。

9.1.3 了解掌握建筑排水系统设置方式，根据项目实际情况，必要时，采用封闭地漏等措施防止病毒通过排水系统扩散。

9.1.4 医疗机构、疾控中心等排水系统的管理，按照医疗机构废水处置要求执行。

9.2 空调通风系统

9.2.1 了解掌握建筑物空调通风系统设置方式，制订合理的运行方案，提高建筑物通风换气能力，保证不同区域应能形成相对独立的气流组织，避免不同区域空气混流增加建筑物内部交叉感染风险。

9.2.2 卫生间、茶水间等大流量公共区域宜全天候排风。建筑物其他公共区域应加强有组织排风工作；如有必要，可开启消防防排烟设施，确保建筑物内通风效果；各区域排风不得影响建筑物内其他功能区域，不得影响建筑物新风入口，避免造成二次污染。

9.2.3 加强对重点区域空调通风设备的清洁消毒工作，包括但不限于厨房、空调机房、卫生间、垃圾

房等。

9.2.4 加强空调通风系统相关设备的清洗消毒工作，定期对空气处理设备的各部位部件进行消毒，包括但不限于空气过滤器、表面式冷却器、加热器、加湿器、凝结水积水盘等。

9.2.5 集中式空调系统（全空气系统）应采用全新风模式运行，严密关闭回风阀，检查确保空调机组和空调机房的密闭性，检查确保新风不受排风污染、不受不同区域回风污染。

9.2.6 分散式空调系统（风机盘管、多联机、分体空调）应检查确认其新风系统设置方式。设置独立新风管、新风口的系统，宜将新风系统与分散式空调系统同时开启，宜将新风系统与分散式空调系统的任一室内机开机同步，若不能实现，宜将新风系统的各新风风量调节阀严密关闭。

9.2.7 对于吊顶回风的空调设备，应检查吊顶与其他区域的联通情况，若存在混流风险的，应停用空调系统。

9.2.8 未设置新风系统的空调系统，应定期合理开启外窗等方式进行通风，保持室内空气流通。

9.2.9 设置热回收设备的空调系统，根据热回收设备结构和运行原理，合理制订运行方案。

9.2.10 发现疫情，及时停用空调系统，经专业机构消毒、评估后，方可再次投入使用。

10 客户服务

10.1 接待

10.1.1 如有条件，可在项目接待处或接待区域设置消毒区，提供免洗洗手液、口罩、酒精等消毒防护用品。

10.1.2 在接待处或接待区域应做好安全防护措施，与服务对象、业主进行交流沟通时，应保持一定的安全距离，双方应佩戴口罩等防护用品，避免近距离接触。

10.2 拜访

无特殊情况，物业服务人员应尽量减少出行、拜访业主和服务对象等。

10.3 受理

物业服务人员可通过服务电话、微信群、微信公众号、服务平台等渠道，接受服务对象、业主的咨询、诉求、投诉等信息，避免面对面的近距离服务。

10.4 其他服务

10.4.1 在物业项目区域内或项目管理处粘贴疫情防控相关通知、提示、文件、措施、方法等。

10.4.2 疫情防控期间，暂缓非必要的社区活动、共建活动等。

10.4.3 在保障自身安全前提下，对物业服务区域内的老、弱、病、残、孕、幼等需要帮助的特殊人群或业主、服务对象，提供安全的慰问或帮助，在职责范围和条件允许的情况下，帮助解决相关问题。

11 沟通协调

11.1 企业内部

11.1.1 物业项目应把政府相关部门、街道、社区、项目甲方、业委会、物业服务机构的相关疫情防控工作政策、通知、要求、措施告知员工，并进行必要的培训学习。

11.1.2 物业项目应把政府相关疫情信息、物业服务区域内的疫情防控情况、人员健康情况等信息告知员工。

11.1.3 根据企业疫情防控的总体方案，物业服务机构、职能部门、各项目按照职责分工配合协同，有

效落实执行方案措施。

11.1.4 企业职能部门贯彻落实领导小组的疫情防控措施,支撑、配合各项目现场疫情防控和服务保障。

11.1.5 物业项目按照本企业总体方案,制定执行项目疫情防控方案措施、应急预案、人员管理、物资管理等工作,按要求及时上报相关信息。

11.1.6 物业项目应把项目甲方、业委会的相关疫情防控要求、需求向本企业报告。

11.1.7 物业项目应把项目员工的相关信息情况、健康情况、近期途经履历承诺情况等信息向本企业报告。

11.1.8 物业项目应把项目疫情防控预案、防控措施、布置落实情况等信息向本企业报告。

11.1.9 物业项目应把项目所在地政府、街道、社区相关疫情防控要求向本企业报告。

11.2 政府部门

11.2.1 应保持与政府相关部门、街道、社区等的信息沟通渠道的畅通,安排专人对接并跟进政府相关部门下达的有关疫情防控指示和要求,及时上传下达,服从统一安排、统一调度、统一培训指导。

11.2.2 根据政府相关部门、街道、社区的要求,上报人员相关信息,以及公司、项目疫情防控相关方案措施、物资供给、人员培训、应急预案等方面的信息。

11.2.3 根据政府相关部门的要求,落实疫情防控措施,对项目区域的管控等级按照政府要求执行。

11.2.4 接受、配合政府相关部门、街道、社区对项目区域疫情防控相关要求落实情况的检查,发现不足及时按要求整改到位。

11.2.5 若在服务区域发现疑似病例等疫情突发情况,应积极配合政府相关部门第一时间采取有效措施,及时隔离、及时上报、及时联系安全转移至指定医疗机构就诊。

11.3 项目甲方、业委会

11.3.1 在政府相关部门总的疫情防控要求下,按照项目甲方、业委会的要求,再进一步落实相关疫情防控工作。

11.3.2 物业项目应及时与项目甲方、业委会进行沟通,了解掌握甲方、业委会对于疫情防控的相关需求和要求,在条件允许的情况下,配合做一些深入、延伸性的疫情防控工作,并把物业服务机构、项目的疫情防控方案、措施向项目甲方、业委会汇报沟通。

11.3.3 物业服务机构、物业项目应及时把与政府相关部门、街道、社区收集沟通的信息,及时向甲方、业委会进行汇报沟通。

11.3.4 物业项目应每天向甲方、业委会汇报有关疫情防控工作的落实执行情况、人员信息情况等。

11.3.5 必要时,可与项目甲方、业委会组建联合疫情防控工作小组,共同落实各项防控工作。

11.4 服务对象、业主

11.4.1 物业项目应向物业服务区域内来往的服务对象、业主公示、告知相关疫情信息,以及在区域内的疫情防控措施等。

11.4.2 物业项目应加强对服务对象、业主宣传有关疫情防控知识、个人安全防护、个人居家防护等,并及时公示、告知相关疫情信息。

11.4.3 物业项目对服务对象、业主的合理需求,在条件、能力允许的情况下,给予及时的反馈、帮助、解决。

11.5 相关方(供货方、维保方)

11.5.1 物业项目应向相关方告知服务区域的疫情防控工作要求、防控措施等相关信息。

11.5.2 与物业服务区域内水电气、垃圾清运、生活物资等生活保障服务方和相关设施设备外委方加强沟通,以保障服务区域的基本运转。

11.5.3 物业服务机构、物业项目应对相关方提出做好疫情防控的工作要求，并要求其遵守物业服务区域的防控措施和工作要求。

12 应急处置

12.1 识别疫情风险

12.1.1 物业服务机构应对服务区域、服务岗位等进行疫情风险的识别，列明疫情风险清单。

12.1.2 对应风险清单，制定应急预案。

12.1.3 必要时，及时修订和完善预案。

12.2 培训与演练

12.2.1 物业服务机构应组织员工进行预案的培训与演练。

12.2.2 必要时，应组织员工、服务对象进行联合演练。

12.3 突发情况的处理

12.3.1 根据应急预案流程，妥善处理突发情况，并做好相关处理记录。

12.3.2 处理情况应及时向项目甲方、业委会、物业服务机构上级进行汇报。必要时，及时向政府相关部门、街道、社区等进行汇报。

13 服务评价与改进

13.1 评价

13.1.1 评价方式

包括但不限于：

- a) 物业服务机构聘请业主、服务对象、顾客等进行暗访；
- b) 物业服务机构内部自查；
- c) 物业服务机构主动拜访项目甲方、服务对象、业主、业委会、相关部门等进行交流、沟通；
- d) 项目甲方、服务对象、业主、业委会、相关部门的投诉或反馈的意见、建议；
- e) 第三方机构满意度调查；
- f) 政府部门、行业组织的评先评优。

13.1.2 评价内容

13.1.2.1 内部评价内容包括但不限于：

- a) 资源保障情况；
- b) 个人防护落实情况；
- c) 人员进出管控情况；
- d) 清洁消毒情况；
- e) 通风、给排水运行情况；
- f) 应急预案制定及培训演练情况。

13.1.2.2 外部评价内容包括但不限于：

- a) 防疫物资储备情况；
- b) 员工到岗情况；
- c) 政府相关部门的疫情防控工作要求落实情况；
- d) 应急响应机制建立执行情况。

13.2 改进

13.2.1 结果分析

应对疫情防控服务评价结果进行分析，找出不合格项和改进项，并制定纠正和预防措施，整改并防止再次发生。

13.2.2 跟踪监督

对不合格项和改进项制定纠正、改进措施，并跟踪、督促整改情况。

13.2.3 效果验证

对纠正、改进的疫情防控工作进行效果验证，并通过跟踪和回访，获得纠正、改进效果达到预期效果的确认。

13.2.4 持续改进

通过全员参与、自我提升、项目甲方、服务对象反馈、第三方调查、政府部门监督等，持续提升服务水平。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令第 69 号 《中华人民共和国突发事件应对法》 2007 年
 - [2] 中华人民共和国主席令第 5 号 《中华人民共和国传染病防治法》 2013 年
 - [3] 中华人民共和国国务院令 588 号 《突发公共卫生事件应急条例》 2010 年
 - [4] 中华人民共和国国务院令 380 号 《医疗废物管理条例》 2003 年
 - [5] 国家卫生健康委员会 《新型冠状病毒感染的肺炎防控方案》 2020 年
 - [6] 国家卫生健康委员会 《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》 2020 年
 - [7] 中华人民共和国卫生部令 35 号 《传染性非典型肺炎防治管理办法》 2003 年
 - [8] 中华人民共和国卫生部（卫监督发[2006]53 号） 《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》
 - [9] 中国建设科技集团 《办公建筑运行管理和使用的应急措施指南》 2020 年
 - [10] 苏州市人民政府 《苏州市生活垃圾分类管理条例》 2020 年
-