

附件 2

上海市物业管理行业新冠疫情防控工作

操作指引

(商办物业管理部分)

上海市物业管理行业协会

2022 年 3 月

前 言

进入2022年以来，上海市出现的新冠病毒新型奥密克戎流行的情况。为应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控工作要求，依据中国物业管理协会发布的《物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引（试行）》，结合上海市商办物业管理的实际情况和上海市防疫工作特征情况，在有关疫情防控相关制度、规范的基础上，编写本操作指引。

目 录

一、总则.....	6
(一) 适用范围.....	6
(二) 编制依据.....	6
(三) 商办物业管理要求.....	7
(四) 商办物业防控特点.....	7
二、基本保障指引.....	8
(一) 组织保障.....	8
1. 成立领导小组	8
2. 总指挥部职责	8
3. 现场指挥部职责	8
(二) 物资保障.....	8
(三) 人员保障.....	9
(四) 沟通保障.....	10
(五) 经费保障.....	11
(六) 专业知识保障.....	11
三、员工上岗指引	11
(一) 基本要求.....	11
(二) 员工防护.....	12
1. 佩戴口罩	12
2. 洗手	12
(三) 特殊岗位防护要求.....	13
四、防控操作指引	13
(一) 应急预案关键要素.....	13
(二) 客户服务管理.....	14
1. 接待服务	14

2. 诉求处理	14
3. 商办楼文化活动	15
(三) 出入控制	15
1. 人员防控	15
2. 车辆防控	16
(四) 区域封闭管理预案	17
1. 商办楼宇内部分区域或者整体封闭的工作要求	17
2. 居住地隔离导致员工无法到岗情况	18
(五) 通风管控	19
1. 基本要求	19
2. 不同区域的通风要求	20
3. 其他管控	22
(六) 重点区域和部位清洁与消毒管理	22
1. 大堂	22
2. 停车场	22
3. 电梯	23
4. 楼层公共区域	23
5. 设备设施	24
6. 入室消毒	24
7. 物业服务中心	25
8. 物业企业员工就餐区域	25
9. 班车消毒	25
(七) 垃圾管理	25
1. 生活垃圾	26
2. 防控用品垃圾	26
3. 垃圾中转站	26
4. 不能及时清运的垃圾	26
(八) 宣传管理	26
1. 对内宣传	26
2. 对外宣传	27
(九) 供方管理	27

1. 人员管控措施.....	28
2. 人员储备管理.....	28
五、沟通与配合指引.....	28
(一)与政府及有关部门的沟通与配合.....	28
(二)与甲方及客户的配合指引	29
参 考 文 献.....	30

一、总则

（一）适用范围

本指引规定了商业、办公、商办综合体物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作的基本保障指引、员工上岗指引、防控操作指引、沟通与配合指引。

本指引适用于商业、办公、商办综合体物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。

（二）编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》（2007年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，中华人民共和国主席令第六十九号）、《中华人民共和国传染病防治法》（2013年6月29日第十二届全国人民代表大会常务委员会第三次会议修正，中华人民共和国主席令第五号）、国务院《突发公共卫生事件应急条例》（2010年12月29日国务院第138次常务会议修正，中华人民共和国国务院令第五八八号）、国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制《关于印发公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指引的通知》（肺炎机制发〔2020〕15号）、国家卫生健康委员会《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引》、卫生部《传染性非典型肺炎防治管理办法》（2003年5月12日颁发，卫生部令第三十五号）、卫生部《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》（卫监督发〔2006〕53号）、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引》等文件，上海市新冠疫情防控工作领

导小组办公室《上海市新型冠状病毒肺炎防控方案（2021版）》制定本操作指引。

（三）商办物业管理要求

疫情防控期间商办物业服务企业应提供正常水电气供应、客服、保洁、秩序维护等服务，在保障物业管理项目正常运行基础上，加强安全生产。在物业管理经营各层面各环节，全面执行落实政府有关部门疫情防控指令，结合商办楼物业服务特点最大程度防控疫情，最大限度减少服务区域疫情事件发生和交叉感染人数。

（四）商办物业防控特点

商办楼物业项目疫情防控的重点、难点主要体现在：商办楼物业项目多建于城市繁华地段，交通便利，上下班、就餐时段公共区域人员密集、流动性较大，人员防控压力大；一般商办楼建筑规模大，各类企业机构、商户集中，接待、会议、访客等人员较多，且来源地多样，内部交叉感染概率大；大多数商办楼配有中央空调设备和电梯，商办楼内空间相对封闭，空气污染后扩散较快。

针对这些特点，防控的主要内容在于客户宣传和引导、出入管理、人员密集流动时段管理、人员密集场所、通风管理、给排水消毒、垃圾管理等方面。

二、基本保障指引

(一)组织保障

1. 成立领导小组

公司总部成立以公司总经理为组长的防疫工作组。总指挥部由组长、副组长及有关部门负责人组成。各项目成立现场指挥部，现场指挥部应由物业项目经理和物业服务委托方（以下简称甲方）物业负责人总负责，双方相关人员共同参与配合。

2. 总指挥部职责

防疫工作组主要分为：疫情防控标准发布及宣传组、人员物资保障组、防控工作督察指导组。主要职责包含：研究制定、修订公司应对防控疫情防控事件的政策措施和指导意见；负责指导检查公司各部门和各项目疫情防控工作的开展情况，并指挥各项目针对疫情防控和防控突发事件的应对；设立疫情防控应急专项资金，监督管理各项目的物资采购、配送、员工安全防护等；配合政府主管部门、街道办事处、甲方等做好疫情防控工作。

3. 现场指挥部职责

现场指挥部职责包括：按本操作指引的要求，在项目原有管理服务组织架构的基础上，做好分工、协调，增加疫情防控宣传、解释、培训、保障、人员防护、现场管控、异常处置等工作；制定并实施防控方案及应急预案；按政府部门要求，及时定期通报本物业管理区域疫情防控情况，并与属地疫情防控工作小组和疾控中心建立紧密联系。保持与政府主管部门、街道办事处、甲方等单位信息沟通渠道的畅通。

(二)物资保障

1. 防控物资方面，分为两类，基本物资和其他物资，基本物资：一次性口罩、一次性手套、面罩、测温仪、免洗洗手液、常规消毒剂，至少按5-7天的用量提前储备，并多预留10%进行配备；其他物资：防控器具（包括喷壶等），必要时配置紫外线消毒灯，防护服、护目镜、防护胶鞋及应急医疗物资等；
2. 根据新型冠状病毒病株的流行病管控要求，疾控部门可能采取临时封闭商办场所配合流调的情况，商办物业管理单位应该配置合理数量的封围物资，以及配合隔离待转运期间所需必要物资，包括隔离带，铁马/水马，防护服，睡袋，防潮垫。
3. 防控物资须设专人负责管理，建立疫情防控物资台账，制定防疫物资岗位配置标准，每日统计管理区域内防护用品库存数量，按期补充，确保不少于5-7天的用量。
4. 生活物资方面，各项目建议储备一定量的饮用水和方便食品，供应急时使用。

(三)人员保障

1. 由专人负责确保一线工作岗位充足，关心和保护好一线工作人员，保障人员集体用餐安全等服务工作到位；
2. 依据疫情情况调整各岗位人员上下班时间，实行轮流值班制度，以确保项目正常运作；
3. 应建立由各相关专业人员构成的机动保障队伍，以备项目应急调配；
4. 因疫情防控不能休假的员工，根据国家相关规定安排补休，不能安排补休的，支付加班费；

5. 保持区域环境清洁，定期消毒。保持通风，通风时注意保暖。人与人之间保持1m以上距离。工作时佩戴口罩、手套；
6. 应进行员工情绪管理。如项目存在疑似人员，应向员工进行正确引导，避免恐慌；如员工内出现疑似症状，应及时上报，隔离疑似员工，落实各项防控措施，消除恐慌；
7. 应进行员工激励管理，设置激励机制，且制度可行；对优秀员工事迹及时上报宣传；对本次防疫工作做出特殊贡献的员工给予奖励。
8. 应加强员工宿舍管理，每日消毒；对于需要隔离而不能自行隔离的员工，依项目情况设立隔离观察区。观察区宜设置在适当位置并有独立出入口为宜；观察区应配置备用防护、消毒用品2套以上；隔离观察区工作人员按照特殊岗位人员进行个人防护；隔离观察区垃圾统一收集，并按有害垃圾处理；应及时通报被隔离观察区人员的情况，但不得泄露其个人信息；隔离观察区按重点区域消毒作业。
9. 应设置防控指导工作专员，及时准确为一线提供防疫作业标准和规范支持。

(四)沟通保障

1. 指定专门机构、专人负责防疫工作的信息收集、分析、报告、通报；
2. 公司总部应建立疫情应急沟通机制，开通24小时疫情上报通道，并确保有关疫情信息能直达总指挥部的各个主要负责人；
3. 宜与街道办事处、甲方及客户共同组成疫情防控工作小组，实时沟通并开展物业管理区域内的疫情防控协同工作；
4. 应统计、分析、观察员工体温及健康情况，如有异常立刻上报。同时，

应当密切关注客户微信群相关动态，对疑似感染病例或密接人员必须严格按流程及时上报，杜绝瞒报、漏报等违规行为。

(五) 经费保障

1. 落实所辖物业管理区域疫情防控经费保障工作。
2. 按照特事特办、急事急办的原则，加快资金拨付使用，确保疫情防控相关经费专款专用。
3. 建立资金使用台账，做好疫情防控的资金保障。

(六) 专业知识保障

1. 密切关注政府部门下发的疫情防控各项政策和科普资料；
2. 收集国家卫健委、中国疾病预防控制中心发布的权威信息，整理疫情防控相关知识；
3. 关注甲方对疫情防控制定的相关制度规定；
4. 采用海报、长图文、短视频、动画等多种形式，并通过公司网站、公众号等方式进行疫情防控知识的推送；
5. 针对疫情发展情况，不断更新应急预案，并加强员工疫情防控相关知识和作业规范的培训工作，有条件的情况下定期实施预案演练；
6. 正确引导客户认知，科学防控，增强自我防控信心。

三、员工上岗指引

(一) 基本要求

1. 身体状况良好、体温低于 37.3 度，无咳嗽、咽痛、流涕等呼吸道症

状。15 日内无疫区逗留、无接触疫区人员经历。同时应该根据各区域疾控管理部门要求，配合提供“随申码”，“行程码”绿码或者期限内的核酸报告，并做好记录。

2. 已接受过疫情防控相关知识培训，掌握新型冠状病毒的个人防护知识、卫生健康习惯及疫情防控应急处置方法。
3. 员工每日上班前测量体温，发现异常者立即联系疾控管理部门并按要求送至医院进行检查。
4. 对疫情发生地的员工、在疫情发生地停留过的员工、与疫情发生地人员有亲密接触的员工的信息应进行报备，按规定向政府相关部门上报，并须隔离观察，同时做好登记、追踪、观察等工作，确认无异常后方可上岗。对于疫情期间离开项目所在省市员工，可参照属地疫情防控等级要求的管控措施执行。

(二) 员工防护

1. 佩戴口罩

- ① 员工上岗前应正确佩戴符合卫生要求的口罩。
- ② 口罩原则上一次性使用，并按规定更换。物资紧缺情况下，普通岗位可视清洁程度适当延长使用时间。

2. 洗手

- ③ 工作人员应随时进行手部清洁。采用流动水源洗手或使用速干手消毒剂，有肉眼可见污染物时，应使用洗手液在流动水下洗手。作业前、作业后和污染时均需使用消毒洗手液；
- ④ 采用正确的洗手方法。

(三)特殊岗位防护要求

1. 高频次接触人流的岗位必须佩戴口罩和一次性橡胶手套，并与人尽量保持2米以上的安全距离，摘手套后及时洗手消毒；有条件的应佩戴护目镜。
2. 疫情区项目可依据具体条件、具体情况适当增加防护措施。
3. 接触隔离观察区的岗位防护要求
 - ① 防护物资配置标准包括防护服（如条件不具备可着雨衣）、护目镜、橡胶手套、口罩、防护胶鞋；
 - ② 作业完成后，对防护用品使用75%酒精进行喷洒或擦拭消毒；
 - ③ 对隔离观察区域工作人员进行岗前培训、考核，岗上监督、检查、指导。

四、防控操作指引

(一)应急预案关键要素

根据国家、地方、行业、合同相关应急要求，制订疫情防控应急预案，预案关键要素包括但不限于：

1. 疫情防控处置领导小组、执行小组成员、职责及分工；
2. 防控物资、经费保障方案及机制；
3. 公共区域消毒方案（包括消毒药品、消毒液浓度、消毒方法、配置方法、消毒频次等），给排水系统消毒方案，空调系统消毒方案；
4. 出入口人员、车辆管控、排查方案，含工作人员防疫管控；

5. 疑似病例隔离处置方案；
6. 紧急封闭部分区域或者全场处置方案；
7. 员工防护方案；
8. 疫情防控期间信息传递保障机制。

(二) 客户服务管理

1. 接待服务

- ① 如无特殊情况，物业管理服务人员应尽量避免出行、拜访等行为；
- ② 在客服中心门口、接待区域张贴疫情防范、佩戴口罩要求等宣传文。
如有条件，可在客服中心门口设置进入区域，并设计消毒区，消毒区放置免洗洗手液、酒精等消毒物品。客户未佩戴口罩时，指引其做好消毒工作再进入服务中心；
- ③ 客服前台接待椅摆放位置应离前台人员一米，并在地面标出安全线，做好温馨提示，如“为了您的安全，请保持一定距离”；
- ④ 如有条件，服务中心可在前台配置一次性口罩，提供给特殊情况下急需的人员使用。
- ⑤ 外来访客做好体温检测和登记，电话与业主确认访客预约后放行，避免闲杂人员进入本物业；
- ⑥ 通过公众号推送服务信息，如：疫情信息发布，健康防疫推送，客户需求征询，客户室内消毒预约等。

2. 诉求处理

- ① 客户的诉求可通过客服电话、物业服务人员微信、APP进行反馈，尽量

避免当面服务；

- ② 根据政府相关部门要求暂停租售工作，配合甲方做好客户的解释、告知工作。
- ③ 关注客户沟通平台有关疫情舆论内容，及时解答相关咨询和科学防控知识。

3. 商办楼文化活动

原则上停止在商办楼内开展文化活动，取消所有可能会引起人员交叉传染的聚集活动，有关疫情防控活动尽量在线上开展。客户如确实需要组织开展活动的，须提前申请，未经同意的一律不得组织开展。

(三) 出入控制

4. 1. 人员防控

- ① 所有进入物业管理区域的人员均须佩戴口罩，配合测量体温，同时应该根据属地疾控管理部门要求，配合提供防疫验证信息（包括“场所码”，“随申码”，“行程码”绿码或者期限内的核酸报告等，验证信息可能随着疫情发展而发生变化，均以属地疾控部门要求为执行依据），物业出入口管理人员须做好异常记录并及时报告；
- ② 在人员、车辆出入口设测温点，划出体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ 人员的复测隔离区，并做好人员信息和测温记录；经2次复测体温，对体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ 的人员，或者持黄码，红码人员等，拒绝入楼，并第一时间报告甲方和辖区疾控部门，做好相关区域消毒工作；
- ③ 对拒不配合测温和进行防疫措施查验工作的相关人员，应及时报告甲方或相关政府主管部门。

- ④ 大堂、前台、首层电梯厅等区域，应采取必要的措施，避免人员密集。建议在室外开阔区域进行排队，或安排错峰上下班。大堂内可分散设置人员入口，并设置出入口分流，避免人流交叉，鼓励设置绿码机和红外测温设备；
- ⑤ 疫情防控期间在电梯入口处设置提示牌，建议低区客户优先使用楼梯，尽量避免乘坐电梯，以分流部分人流；
- ⑥ 疫情防控期间建议禁止外卖、快递人员进入楼宇内部。有条件的单位可以设置无接触式外卖取送柜，或者在外围设置外卖取送点，并安排专人负责消杀工作。
- ⑦ 建立客户微信群，及时发布沟通各种文件、要求、措施和情况，及时得到业主和客户的理解和支持，包括但不限于：
- 1) 建议错峰上下班，了解客户复工上班人数；
 - 2) 物业门卫/大堂（建议设置唯一入口进出，封闭车库直达电梯）醒目处设立检查点，请各入驻企业配合通知每位员工戴好口罩，配合测温及扫码工作；
 - 3) 告知大楼入口所在位置以及检查要求，为配合有序测温造成的员工迟到达到谅解；
 - 4) 合理规划分配电梯及消防通道的使用；

2.车辆防控

- ① 停止外来车辆入楼服务，并在入口显著位置公告停止外来车辆入楼；
- ② 对驾车进入物业管理区域人员及同乘人员做好测温工作，同时应该根

据各区域疾控管理部门要求，配合提供“随申码”，“行程码”绿码或者期限内的核酸报告，并做好记录；

- ③ 如确属密切接触者，应立即报告甲方和政府主管部门。

3.物品防控

- ① 快递物品投递至投递柜中或放置指定区域，对物品存放区域实施防控管理并定期消毒；
- ② 拒绝来自疫区未经专业消毒的物品进入物业管理区域。

(四)区域封闭管理预案

1. 商办楼宇内部分区域或者整体封闭的工作要求

- ① 物业服务中心应该有应对部分区域封闭或者楼宇整体封闭的应急预案，并满足下述基本要求。
- ② 如接疾控管理部门通知因为疫情管控要求，需要对楼宇内部分区域或者整体进行封闭的通知情况下，物业服务企业项目负责人应当第一时间报备给业主方以及区域公司领导知悉。同时立即启动应急预案，防控工作小组到位；
- ③ 物业应该第一时间根据疾控要求封闭所有出入通道口，如有封闭单元内或者楼宇内有租户和顾客的，必须由客服人员做好疏导和安抚工作，立即引导租户到各自的单元内等待进一步消息，顾客建议设置专门的区域安排休息和等候；人员尽量减少聚集，隔离单元相对封闭。避免出现爆发性疫情。
- ④ 封闭时在楼内的物业服务人员也应该视同被隔离人员，在服从隔离管

理的同时需要做好本职工作。如无特殊情况不建议物业人员进入中高风险区域，必需要进入密接或者中高风险场所的物业服务人员，应当穿好防护服，并做好事后个人消毒工作；

- 6) 楼宇内应该设置有临时隔离点，临时隔离点要求相对独立（无空调系统或者通风管道，或者空调系统为独立空调系统），而且附近有较近的卫生间可供使用。当有确认密接人员，根据疾控要求需要临时就地隔离时投入使用。
- 6) 项目应对配置有部分睡袋、床垫等应急物资，以供隔离人员使用，各企业可以根据实际常驻人员数量，按照合适比例配置。同时物业公司需要有确认的可以在24小时内送货的物资供应商。
- 7) 物业应当配置合理的留守人员，确保大楼机电系统的基本运作。空调系统则应第一时间关闭。
- 8) 物业应该根据项目拟定的应急预案，启动消杀班组，对重点区域实施消杀作业。同时联系疾控部门给出专业指导意见；
- 9) 楼宇封闭后在外部应该有协助人员，对接内外协调事务，同时负责为隔离人员补充物资。
- 10) 接疾控正式通知隔离结束后，楼宇总体应该执行全面消杀，包括但不限于中高风险区域，公区区域，租区以及中央空调系统等。其中公共区域的卫生间为重点区域。建议物业服务企业委托专业消杀公司实施消杀。消杀完成后应当委托有资质的检测机构对环境进行采样，待检测报告为阴性后，才能恢复正常运行。

2.居住地隔离导致员工无法到岗情况

- ① 物业服务企业应该对员工无法及时到岗的情况做出应急预案，在日常工作中对关键岗位设置A、B岗角色，在发生一人因隔离无法到岗时，可以维持项目正常运作；
- ② 在非常时期，可以建议工程、保安、保洁员工驻场，项目现场应该提供应急的具备基本住宿条件的区域，以供保安、保洁、工程服务人员驻场。
- ③ 在疫情爆发期间，人员隔离导致人手不足的情况下，物业管理单位应该积极争取和业主方达成共识，适当降低服务标准，以保证现场的运营安全。
- ④ 如因为人员缺少而影响运营安全的，物业公司应当及时向业主方或者总公司寻求帮助。如确实有困难无法解决的，建议及时向政府部门反馈并寻求支持。

(五) 通风管控

1. 基本要求

- ① 疫情期间中央空调系统使用标准主要参考《TCPMI 009疫情期公共建筑空调通风系统运行管理技术指引》执行。物业管理单位应该根据空调的类别、供风范围、新风的取风口，结合建筑的特点做综合评估，制定疫情期间的运行方案。
- ② 疫情防控期间应加强空调通风系统中的空气处理设备的清洗消毒或更换工作。空气过滤器、表面式冷却器、加热器，加湿器、凝结水盘，空调末端风口滤网等易集聚灰尘和孳生细菌的部件应定期消毒或更换。厨房、卫生间、空调机房等关键区域排风设施应定期消毒；

- ③ 应根据建筑空调、通风系统配置情况及使用要求，通过开启送排风系统、提高空调系统新风量、合理开启外窗等手段，最大限度地增强建筑物的通风换气能力；
- ④ 对疫情期间实施装修改造的房屋单元，停用一切空调设施，并对室内出风口和回风口做封闭处理。
- ⑤ 根据客户使用特点，制定疫情防控期间专项运行方案，方案应细化到每台设备，落实专人负责。

2.不同区域的通风要求

- ① 人员密集区域，建议停止使用包括大型会议室、报告厅、职工餐厅、健身房、便利店等。有新风的集中空调通风系统，应关闭回风口，采用全新风方式运行，无新风的应暂停使用集中空调通风系统，安装风机盘管加新风系统的场所要保证各房间能独立通风，应定期由具有清洗消毒资质的专业机构对集中空调通风系统、风机盘管系统清洗消毒或部件更换一次；
- ② 员工餐厅使用期间应保证送排风系统正常运行，应适当加大加工区的排风量，避免有害空气扩散到就餐区。餐厅尽量以外卖形式进行，无法执行外卖政策的，餐前要对就餐区消毒清洗，有外窗的打开外窗进行通风，无外窗的可开启全新风模式，提高该区域空气质量。使用结束后新风与排风系统应继续运行 1 小时，并进行全面消毒处理。有条件时可设置紫外线消毒灯等临时消毒设施，利用非使用时间对区域进行消毒处理；

- ③ 大堂、前台、一楼电梯厅应采取必要的措施，避免人员密集。建议在室外开阔区域进行排队，大堂内可分散设置人员入口；
- ④ 有外窗的走廊或楼梯间应开启外窗，无外窗的公共区域走廊通风应关闭风机盘管，定时开启防排烟设施，以全新风模式进行通风。动用防排烟系统设备通风后要恢复到消防系统正常状态，确保消防安全。有条件的大楼可分开设置上行和下行楼梯，避免人员交叉；
- ⑤ 地下车库的通风系统应在上班 1-2 小时前开启，并保证工作期间连续运行，确保区域内空气流通。上下班人员密度较大时，可考虑启动排烟系统，以增加排风量，但同时冬季应注意区域内设备、管路的防冻。应注意排风口的位置，是否有串入其他区域、串入新风口的潜在风险。地下停车场直接进入电梯的入口处，可设置简易风淋室，动用防排烟系统设备通风后要恢复到消防系统正常状态，确保消防安全；
- ⑥ 卫生间、开水房等区域的排风系统应正常开启并保持全天连续运行。应注意排风口的位置，是否有串入其他区域、串入新风口的潜在风险。有条件时可设置紫外线消毒灯等临时消毒设施，利用非使用时间对区域进行消毒处理；
- ⑦ 对于无外窗、无新风、无排风、使用量较大的开水房等密闭房间，建议停用。对于无外窗、无新风、无排风、使用量较小的库房、档案室等密闭房间，可使用，每次使用后建议做消毒处理；
- ⑧ 物业管理服务人员密集的部门应分设休息区域，避免人员密集，休息区域应设有外窗，并保持外窗一定开度、使用独立分体空调，休息区域的面积应能确保较低的人员密度，并定期进行消毒处理；

- 9) 所有新风应直接从室外清洁处引入，并直接接入空调机组以防新风短路，定期检查。

3. 其他管控

- ① 生活水箱间、管道直饮水处理间等应加强通风；
- ② 核查空调新风取风口的设置位置是否符合要求，定期检查取风口附近是否存在杂物及污物积存的情况并及时处理；
- ③ 定期对建筑内的各区域（尤其是人员不经常停留区域）进行巡查，及时处理维护结构漏水、室内积水、污物积存、建筑或构件生霉等非正常情况；

(六) 重点区域和部位清洁与消毒管理

1. 大堂

- ① 中央空调出风口、大堂设施每日使用浓度为250-500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒3次；
- ② 出入口门把手、门禁系统面板、电梯按钮、闸机设备、各楼层通道门拉手、前台桌面每日使用75%医用酒精擦拭消毒不低于2次；
- ③ 出入口不宜设置地毯，确实需要铺设地毯的，宜采用可每天清洗的地毯，如塑料地垫，并每日使用清水冲洗后使用浓度为400-500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒；
- ④ 在商办楼入口、电梯等位置宜配置免洗的手部消毒液，张贴标识，提醒客户及员工积极进行手部消毒。

2. 停车场

停车场内人经常触摸的物体表面如岗亭门把手等部位保持清洁卫

生，每日消毒不低于 3 次，用有效氯浓度 400-500mg/L 的含氯消毒液进行擦拭；

3. 电梯

- ① 电梯厅、电梯内外按键、轿厢扶手等表面，保持清洁卫生，用含有效氯 250mg/L~500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾进行擦拭，每日不低于 3 次，视使用人数可增加频次，并做好消毒记录；
- ② 保持电梯通风系统处于常开状态，并正常使用，采用喷雾消杀方式对轿厢空间进行消毒，并做好消毒记录；轿厢空调建议将回风口封闭，改为电梯井道取风，并应24小时开启轿厢空调，最大风量模式运行。电梯机房风机应24小时运行。电梯机房如为排风机，建议改为送风机。避免电梯机房取风口与排风口短路。
- ③ 电梯维保维修后，应先对电梯轿厢内和相应的外呼部位进行消杀后再投入使用；维修现场有维修材料要处理的，应先消毒再清运；纸质维修维保单的填写与确认不紧急的可后补，必须签字确认的，双方都应佩戴手套填写、交接；
- ④ 电梯厅、电梯轿厢内外的控制面板宜进行贴膜并每日更换。

4. 楼层公共区域

- ① 做好物体表面清洁消毒。应当根据楼层人数及人员密集程度每天定期消毒 2-3 次，保持环境整洁卫生，并做好清洁消毒记录。对高频接触的物体表面（如电梯间按钮、扶手、门把手等），可用含有效氯 250mg/L~500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾

进行擦拭；

- ② 当出现人员呕吐时，应当立即用一次性吸水材料加足量消毒剂（如含氯消毒剂）或有效的消毒干巾对呕吐物进行覆盖消毒，清除呕吐物后，再使用季铵盐类消毒剂或含氯消毒剂进行物体表面消毒处理；
- ③ 制作“本区域已消毒”临时标识，张贴于客户及员工活动的区域，标识内容包括消毒时间、责任人签字等信息；对公共会议场地、家具、会议用品、垃圾桶等须进行日消毒 1 次，会议室使用后立即消毒，茶具用品开水（水温 $>56^{\circ}\text{C}$ ）浸泡 30min 以上消毒。

5. 设备设施

- ① 各设备用房应确保卫生、无杂物，应重点关注垃圾回收站、污水机房和中水机房的卫生情况，并做消毒处理；
- ② 定期检查下水的水封，并做消毒处理；
- ③ 在不影响大楼内用水需求的前提下，建议停用中水系统；
- ④ 对生活水箱间每日进行消毒，特别是排水沟消毒；
- ⑤ 每日对室内污水坑投放消毒药液；
- ⑥ 保持污水系统伸顶通气立管畅通，便于污浊气体向大气扩散；
- ⑦ 非密闭式的污水泵井周边应每日喷洒过氧乙酸或过氧化氢进行消毒，有条件的附加采用紫外线灯照射。

6. 入室消毒

- ① 物业管理项目根据实际能力提供客户室内消毒服务；
- ② 对有需要的客户执行提前预约室内消毒制度；
- ③ 提示或告知客户，定期进行室内消毒和通风。

7. 物业服务中心

- ① 保持办公区环境清洁，每日通风 3 次，每次 20-30min；
- ② 设置与客户服务距离，人与人之间保持 1m 以上距离；
- ③ 物业管理项目全员佩戴口罩；
- ④ 传递纸质文件前后均需洗手；座机电话每日75%酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至4次。

8. 物业企业员工就餐区域

- ① 采用分餐进食，避免人员密集；
- ② 餐厅就餐区域就餐前后各消毒 1 次；
- ③ 餐桌椅使用后进行消毒；
- ④ 如有操作间的企业，操作间保持清洁干燥，严禁生食和熟食用品混用，餐具用品须高温℃（>56℃）不少于 30min 的消毒。

9. 班车消毒

- ① 如商办楼提供或客户自备有班车服务的，疫情期间要求班车每天不少于 2 次消毒，将消毒及通风记录报备物业管理项目部；
- ② 要求班车服务人员监督乘坐班车的员工佩戴口罩，如不佩戴口罩拒绝乘坐；
- ③ 对每位上车人员进行体温测量，如有发热人员建议立即就医。
- ④ 设置专人管理：查验司机、乘车人员“健康码”、“行程码”绿码或者期限内的核酸报告、测量体温。

(七) 垃圾管理

垃圾实施分类管理，及时收集并清运。

1. 生活垃圾

每日对生活垃圾桶和生活垃圾桶周边 2 米的地面使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次。

2. 防控用品垃圾

- ① 在醒目位置设置废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾专用的定点收集桶，并注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；引导客户将使用过的口罩、手套等统一放在专用垃圾桶内，每日用浓度为 1000mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次；
- ② 对废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾进行单独收集、单独运输，尽量减少中转环节。收运的废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾原则上实行日产日清，并统一交当地生态环境主管部门或卫生健康主管部门指定的危险废物处置场所进行专门处置，并做好登记。

3. 垃圾中转站

- ① 每日全面冲洗 1 次；
- ② 每日对墙面、地面、站台、周围环境使用浓度为 500-1000mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2-3 次。

4. 不能及时清运的垃圾

因假期或疫情影响不能及时清运的生活垃圾，应设立临时放置区域，并对放置区域每日使用浓度为 500-1000mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2-3 次，及时通知清运机构进行垃圾转运。

(八) 宣传管理

1. 对内宣传

- ① 全面培训、演练防疫预案、作业指导规范；
- ② 发放新型冠状病毒肺炎知识（附件 4）、个人防护知识（附件 6）、居家防护知识（附件 7）宣传册，适当岗位张贴公示；
- ③ 工作人员严禁私自转播、散布疫情信息；落实物业服务企业、上级主管部门、甲方就疫情防控宣传的其他要求。

2. 对外宣传

- ① 通过邮件、微信群发、线上平台、公众号、宣传栏、海报等媒介宣传防疫知识，防控措施、疫情通报等，取得客户配合，每日不少于 1 次；
- ② 密切关注疫情防控动态，及时、准确、全面、客观通报客户，加强宣传、联络工作，加大安抚解释力度，但不造成恐慌；
- ③ 严格落实各级、各方疫情防控要求，定时向上级及甲方汇报、沟通；
- ④ 可将客户关心的问题，如办公消毒、口罩使用后处理措施等，制作成宣传文档进行分享；
- ⑤ 楼内可采用电子宣传屏幕、公告栏、电梯轿厢宣传屏等多种媒介载体宣传官方信息、防控常识、“不信谣、不传谣、不造谣”等正能量标语等；
- ⑥ 提醒客户提高自我防护意识，配合物业及政府相关部门做好疫情防控工作；
- ⑦ 指定专人负责撰写新闻稿或其他宣传材料，并定期向客户发布；
- ⑧ 落实上级、相关方的宣传通告其他要求。

(九) 供方管理

1. 人员管控措施

- ① 确保每日到岗人数满足当日运营要求；
- ② 上班期间饮食尽量自行携带，尽可能杜绝外卖。
- ③ 每天到岗人员须进行健康自查，并向物业服务中心报备。

2. 人员储备管理

- ① 供应商需配置一定的储备人员随时替班并统一接受防疫知识及作业知识培训；
- ② 对替班人员进行体温测量，检查健康码、行程码或有效期内的核酸报告；
- ③ 供应商需为替班人员配足相应防护物资。

3. 及时沟通

- ① 与供方沟通员工来源地及属地疫情管控情况，根据属地疾控指导管理现场供方员工；
- ② 被隔离观察员工班次须适当调整，供方须按照国家政策发放加班费；
- ③ 保持与当地相关疫情防控部门联系，如有发热人员及时上报并协助处理；
- ④ 在当地市场监督管理行政管理部门和质量技术监督行政管理部门的指导下结合电梯使用情况，疫情期间有条件的实施“按需维保”，拟定疫情期维保计划，实施维保、维修工作。

五、沟通与配合指引

(一) 与政府及有关部门的沟通与配合

1. 保障与街道办事处、防控站或中心等政府有关部门的信息沟通渠道畅通，指定专人对接并跟进政府有关部门对疫情的管控指示，服从统一安排、统一调度指挥和培训指导。
2. 协助政府部门对物业使用人情况进行排查，建立疫情台账，并按要求收集疫情人员信息，如个人基础信息、近期出行信息、车辆出入信息、体温监测数据、健康状况等，及时上报至政府有关部门。
3. 配合当地宣传部门进行疫情防范宣传，并通过微信推送、宣传栏张贴等方式及时向客户传达疫情防范知识、政府管控政策、疫区客户隔离等信息。
4. 发现与疫情相关的突发事件，应配合相关部门第一时间采取有效措施，及时抢救、有效隔离，严防疫情蔓延。

(二)与甲方及客户的配合指引

1. 与甲方建立疫情防控联动机制。实现防控方案、应急组织、物资保障、人员保障等工作同步，除落实政府部门的防疫要求外，积极配合甲方完成各项防疫工作。
2. 协助甲方做好客户、政府及其他对接部门的各类排查、信息收集报告工作。
3. 将物业服务防疫工作情况及重难点问题主动向甲方反馈，取得甲方的支持和理解。
4. 监督楼内租户/商户制定经营区域防控措施，并协助甲方监督其执行。

参 考 文 献

1. 中华人民共和国突发事件应对法
2. 中华人民共和国传染病防治法
3. 突发公共卫生事件应急条例
4. 新型冠状病毒感染的肺炎防控方案(国家卫生健康委员会)
5. 新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指引(国家卫生健康委员会)
6. 公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指引
7. 传染性非典型肺炎防治管理办法
8. 公共场所集中空调通风系统卫生管理办法
9. 新型冠状病毒肺炎防控方案（第八版）
10. 新冠肺炎疫情消毒技术指引
11. 重点场所、重点机构、重点人群和特定人群新冠肺炎疫情防控技术指引
12. 办公建筑运行管理和使用应急措施指引