

团 体 标 准

T/CPMI 005—2020

写字楼物业管理区域 新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引

Guidelines on prevention and control of COVID-19 in
office building property management area

2020 - 02 - 26 发布

2020- 02 - 26 实施

中国物业管理协会 发布

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 总则	1
3.1 物业管理要求	1
3.2 防控特点	1
4 基本保障指引	1
4.1 组织保障	1
4.2 物资保障	2
4.3 人员保障	2
4.4 沟通保障	3
4.5 经费保障	3
4.6 专业知识保障	3
5 员工上岗指引	3
5.1 基本要求	3
5.2 员工防护	3
5.3 特殊岗位防护要求	4
6 防控操作指引	4
6.1 应急预案关键要素	4
6.2 客户服务管理	4
6.3 出入控制	5
6.4 区域封闭管理	5
6.5 通风管理	5
6.6 重点区域和部位清洁与消毒管理	6
6.7 垃圾管理	8
6.8 宣传管理	9
6.9 供方管理	9
7 沟通与配合指引	9
7.1 与政府及有关部门的沟通配合管理	9
7.2 与甲方及客户的配合管理	10
7.3 确诊病例离开后的处理措施	10
附 录 A（资料性附录） 新型冠状病毒科普知识	11
附 录 B（资料性附录） 正确使用口罩防护的方法	13
附 录 C（资料性附录） 正确的洗手方法	15

附录 D (资料性附录) 适用表格	16
附录 E (资料性附录) 各类空调形式运行管理技术措施	20
附录 F (资料性附录) 消毒注意事项	23
附录 G (资料性附录) 常见消毒剂及配制使用	24
附录 H (资料性附录) 工作区域个人防护知识	25
参考文献	27

前 言

T/CPMI 005《写字楼物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引》是物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引系列标准之一，本系列标准结构如下：

- T/CPMI 004 住宅物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引；
- T/CPMI 005 写字楼物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引；
- T/CPMI 006 高校物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引；
- T/CPMI 007 产业园区物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引；
- T/CPMI 008 医院物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引；

……

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本标准起草单位：西安创业物业发展有限公司、北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京国基伟业物业管理有限公司、上海益中亘泰（集团）股份有限公司、中航物业管理有限公司、山东省诚信行物业管理有限公司、河南楷林物业管理有限公司、智达基业物业管理（北京）有限公司。

本标准主要起草人：王鹏、艾白露、王寿轩、王兆春、朱春堂、李远征、高文田、贾砺、张丽芳、黄轲、王鸿杰、李亚丽、祝智军、孙鹏、李元元。

本标准首次发布，将根据政府部门疫情防控相关要求适时修订。

引 言

为贯彻落实习近平总书记关于防控新型冠状病毒肺炎疫情的重要指示精神和党中央、国务院决策部署，根据应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作要求，中国物业管理协会在倡议全体会员单位全力做好物业管理区域疫情防控工作的同时，组织业界专家编写了物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引（以下简称“操作指引”）系列标准，旨在指导和帮助全国物业服务企业全力做好物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。

操作指引系列标准结合了相关疾控指导和各地物业服务企业实践中积累的有效经验和做法，在已有关于疫情防控相关制度、规范的基础上，结合物业管理行业实际，进一步完善细化形成，更加突出了实践指导性。由于对新型冠状病毒和所致疾病的认识目前仍然处于不断的深入研究之中，且由于编写时间仓促，如有不当之处，请予指正。

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任！我们相信，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，只要我们坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策、全面动员、全面部署，就一定能共同打赢这场疫情防控阻击战！

写字楼物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引

1 范围

本标准规定了写字楼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。

本标准适用于写字楼物业管理区域进行新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理规程
- GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范
- WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

3 总则

3.1 物业管理要求

在新型冠状病毒肺炎疫情发生时，应在提供正常水电气供应、设施设备维保、客服、保洁、秩序维护等服务和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防疫指令，结合写字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。

3.2 防控特点

写字楼物业项目疫情防控的重点、难点主要体现在：写字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；一般写字楼建筑规模大，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；大多数写字楼配有中央空调设备和电梯，写字楼内空间相对封闭，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。

4 基本保障指引

4.1 组织保障

4.1.1 成立领导小组

物业服务企业总部宜成立以公司高层管理者为组长的物业服务企业疫情防控总指挥部。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，结合物业服务委托方（以下简称甲方）甲方要求确定负责人，项目与甲方相关人员共同参与及配合。

4.1.2 总部指挥部职责

总指挥部职责包括：

- a) 按本操作指引的要求，研究制定、修订应对防控疫情、防控事件的政策措施和指导意见；
- b) 负责指导、检查疫情防控工作的开展情况，并指挥各项目针对防控疫情、防控突发事件开展应对；
- c) 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；
- d) 配合政府主管部门、街道办事处、甲方等做好防控工作。

4.1.3 现场指挥部职责

现场指挥部职责包括：

- a) 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；
- b) 制定并实施防控方案和应急预案；
- c) 按政府要求，及时定期通报本物业管理区域疫情；
- d) 保持与政府主管部门、街道办等单位信息沟通渠道的畅通；
- e) 与防控站或中心建立紧密联系。

4.2 物资保障

防控物资方面，项目应配备基本消毒用品（包括84消毒液、含氯消毒剂、75%酒精、免洗消毒洗手液）、防护器具（包括一次性医用外科口罩、N95/KN95口罩、手套），并按至少5-7天的用量提前储备，储备量多预留10%；项目还应配备防控器具（包括测温设备、喷壶等），必要时配置紫外线消毒灯、防护服、护目镜、防护胶鞋等；

防控物资应设专人负责管理，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；

生活物资方面，各项目宜储备一定量的食用水和速食，供应急时使用。

4.3 人员保障

物业服务企业人员保障应满足以下要求：

- a) 一线工作岗位充足；
- b) 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；
- c) 依据疫情情况调整各岗位人员上下班时间，实行24h轮流值班制度；
- d) 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；
- e) 应保持办公区环境清洁，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，办公时佩戴口罩等防护用品；应做好员工的健康监测和记录工作；
- f) 因疫情防控不能休假的员工，根据国家规定安排补休，不能安排补休的，支付加班费；
- g) 进行人员情绪管理，如项目存在疑似人员，应向员工进行正确引导；如员工内出现疑似症状，应隔离疑似员工，落实各项防控措施；
- h) 应进行人员激励管理，设置激励机制，制度可行；
- i) 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。隔离观察区宜设置在适当位置，并有独立出入口为宜；隔离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；隔离观察区按重点区域消毒作业。

j) 指定防控指导工作专员，及时准确为一线提供防疫作业标准和规范支持。

4.4 沟通保障

物业服务企业内部及各相关方的沟通保障应满足以下要求：

- a) 应建立疫情应急沟通机制，开通24h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；
- b) 宜与街道办、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；
- c) 项目应统计、分析、研判员工体温及健康情况，如有异常立刻上报。同时，应密切关注客户群动态，对疑似感染病例严格按流程及时上报。

4.5 经费保障

落实所辖物业管理区域防控经费以及企业专项经费。

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并建立资金使用台账。

4.6 专业知识保障

各物业服务企业在疫情防控期间专业知识保障应满足以下要求：

- a) 密切关注国家发布的各项政策和科普资料，部分新型冠状病毒科普知识参见附录A；
- b) 收集国家卫健委、中国疾病预防控制中心发布的权威信息，整理防控知识；
- c) 关注甲方对疫情防控制定的相关制度和规定；
- d) 宜采用海报、长图文、短视频、动画等形式，并通过公司网站、微信公众号等方式进行疫情防控知识的推送；
- e) 应加强员工疫情防控相关知识和作业规范的培训工作。

5 员工上岗指引

5.1 基本要求

员工基本上岗要求包括但不限于：

- a) 身体状况良好、体温低于37.3度，无咳嗽、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；
- b) 已接受过疫情及相关防控知识培训，掌握新型冠状病毒的个人防护知识、卫生健康习惯及疫情应急处置方法；
- c) 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进行处置；
- d) 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密切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，并隔离观察14日，同时做好登记、追踪、观察等工作，确认无异常后方可上岗。
- e) 疫情区员工上岗要求应按照当地政府主管部门相关要求组织上岗。

5.2 员工防护

5.2.1 佩戴口罩

员工上岗前应正确佩戴符合卫生要求的口罩。

口罩原则上一次性使用，并按要求进行更换，正确使用口罩防护的方法参见附录B。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。

5.2.2 洗手

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、作业后及污染时均需使用消毒洗手液。

采用正确的洗手方法，正确的洗手方法参见附录C。

5.3 特殊岗位防护要求

高频次接触人流的岗位应佩戴口罩和一次性橡胶手套，并与人尽量保持2m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；

疫情区项目可依据具体条件、具体情况适当增加防护措施。

6 防控操作指引

6.1 应急预案关键要素

根据国家、地方、行业、合同相关应急要求，制定防疫应急预案，预案关键要素包括但不限于：

- a) 专门的疫情防控部门/组织、成员、职责及分工；
- b) 防控物资、经费保障方案及机制；
- c) 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）；
- d) 出入口人员、车辆管控、排查方案，含工作人员防疫管控；
- e) 疑似患者隔离处置方案；
- f) 员工防护方案；
- g) 疫情期间信息传递保障机制。

6.2 客户服务管理

6.2.1 接待

接待服务应满足以下要求：

- a) 如无特殊情况，物业服务人员应尽量避免出行、拜访等行为；
- b) 在客服中心入口、接待区域张贴“疫情防范要求”、“口罩佩戴方法”等宣传海报。客户未佩戴口罩时，要求其佩戴口罩，在指引其做好消毒后再进入服务中心或接待区域；
- c) 客服前台接待椅摆放位置应离前台人员1m以上，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”；
- d) 宜在物业服务中心出入口设置消毒区，并放置免洗消毒洗手液、口罩、酒精等消毒物品，提供给特殊情况下急需的人员使用。

6.2.2 诉求处理

客户的诉求可通过客服电话、物业服务人员微信、物业服务企业APP进行反馈，宜避免当面服务；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。

6.2.3 写字楼文化活动

宜停止写字楼文化活动开展，取消所有可能会引起人员交叉传染的聚集活动，有关疫情防控活动宜在线上开展。客户如确实需要组织开展活动的，应提前申请并获得批准。

6.3 出入控制

6.3.1 人员防控

6.3.1.1 所有进入物业管理区域的人员应佩戴口罩。

6.3.1.2 测量体温的要求包括但不限于：

- a) 在人员、车辆出入口设测温点，并做好人员信息登记和测温记录，登记等适用表格参见附录D；
- b) 对体温 ≥ 37.3 度的人员，拒绝入楼，并第一时间报告甲方和辖区指定应急部门，做好相关区域消毒工作；
- c) 对拒不配合测温 and 登记工作的相关人员，应报告甲方或相关政府主管部门。

6.3.1.3 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。宜在室外开阔区域进行排队，或安排错峰上下班。

6.3.1.4 疫情防控期间在电梯入口处设置提示牌，提醒客户优先使用楼梯，尽量避免乘坐电梯；

6.3.1.5 疫情防控期间宜禁止外卖、快递人员进入物业管理区域。

6.3.2 车辆防控

车辆防控要求包括但不限于：

- a) 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；
- b) 排查楼内已停放疫区牌照车辆，询问核实车主健康情况和是否来自疫区；
- c) 如确属密切接触者，应立即报告甲方和政府主管部门。

6.3.3 物品防控

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。

拒绝来自疫区未经专业消毒的物品进入物业管理区域。

6.4 区域封闭管理

6.4.1 封闭基本要求

防疫期间关闭所有非必经通道，尽量减少人行与车行出入口。

疫情期间管理区域内应停止装修施工活动。

封闭区域应锁闭且粘贴封条并在显著位置张贴告示。

6.4.2 关停相关配套

建议甲方除食堂、超市外关闭其他配套服务场所，如健身房、瑜伽馆、理发室、洗车服务等。

食堂就餐、超市购物，要求经营者对客户进行体温测量，发现异常立即与物业管理项目部联系并限制其进入。

6.5 通风管理

6.5.1 基本要求

疫情防控期间的通风应满足以下基本要求：

- a) 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应定期消毒。各类空调形式运行管理技术措施参见附录E；

- b) 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;
- c) 在疫情防控期间空调通风系统宜按全新风工况运行,防止回风带来的交叉污染;
- d) 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。

6.5.2 不同区域的通风要求

疫情期间不同区域的通风要求包括但不限于:

- a) 人员密集区域,宜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;
- b) 员工食堂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。餐前要对就餐区消毒清洗,并开外窗或全新风,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1h,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;
- c) 大堂、前台、一楼电梯厅应采取必要的措施,避免人员密集。宜在室外开阔区域进行排队,大堂内可分散设置人员入口;
- d) 有外窗的楼梯间应开启外窗,无外窗的楼梯间应定期开启防排烟设备,确保楼梯间内的通风。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;
- e) 地下车库的通风系统应在上班1-2h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;
- f) 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;
- g) 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,宜停用。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,每次使用后宜做消毒处理;
- h) 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、空调系统相对独立,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;
- i) 新风吸入口区域应定期检查,确保新风吸入口直接从室外取风,周边无污染源。

6.5.3 其他管控

疫情期间其他通风要求包括但不限于:

- a) 生活水箱间、管道直饮水处理间等应加强通风;
- b) 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;
- c) 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。

6.6 重点区域和部位清洁与消毒管理

6.6.1 大堂

大堂清洁与消毒要求包括但不限于:

- a) 中央空调出风口、大堂设施每日使用浓度为250mg/L-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒3次;
- b) 出入口门把手、门禁系统面板、各楼层通道门拉手每日使用75%医用酒精擦拭消毒2次;

- c) 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 400mg/L-500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒；
- d) 在写字楼入口、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。消毒注意事项参见附录F，常见消毒剂及配置使用参见附录G。

6.6.2 停车场

停车场清洁与消毒要求包括但不限于：

- a) 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，每日消毒不少于3次，用有效氯浓度400mg/L-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每次30min；
- b) 地面用有效氯浓度250mg/L的含氯消毒液进行喷洒；
- c) 有排水沟的停车场，排水沟每日消毒1-2次，使用有效氯浓度500mg/L-800mg/L的含氯消毒液进行喷洒。

6.6.3 电梯

电梯的清洁与消毒要求包括但不限于：

- a) 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，每日不少于4次，视使用人数可增加频次，并做好消毒记录；
- b) 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；
- c) 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。

6.6.4 楼层公共区域

楼层公共区域的清洁与消毒要求包括但不限于：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 对公共会议场地、家具应进行日消毒1次，会议室使用后立即消毒，茶具用品开水（水温>56度）浸泡30min以上消毒。

6.6.5 设备设施

设备设施的清洁与消毒要求包括但不限于：

- a) 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；
- b) 定期检查下水的水封，并做消毒处理；
- c) 在不影响大楼内用水需求的前提下，宜停用中水系统；
- d) 对生活水箱间每日进行消毒，特别是排水沟消毒；
- e) 每日对室内污水坑投放消毒药液；
- f) 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；

- g) 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。

6.6.6 入室消毒

如需提供入室消毒的服务，应满足以下要求：

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

6.6.7 物业服务中心

物业服务中心的清洁与消毒要求包括但不限于：

- a) 保持办公区环境清洁，每日通风3次，每次20-30min；
- b) 设置与客户服务距离，人与人之间保持1m以上距离；
- c) 物业管理项目部全员佩戴口罩；
- d) 传递纸质文件前后均需洗手；
- e) 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。工作区域个人防护知识参见附录H。

6.6.8 物业服务企业员工就餐区域

物业服务企业员工就餐区域的清洁和消毒要求包括但不限于：

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

6.6.9 班车消毒

如有班车服务的，清洁和消毒要求包括但不限于：

- a) 如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；
- b) 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；
- c) 对每位上车人员进行体温测量，如有发热人员宜立即就医。

6.7 垃圾管理

6.7.1 生活垃圾

垃圾实施分类管理，及时收集并清运。每日对生活垃圾桶和生活垃圾桶周边2m的地面使用浓度为500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次。

6.7.2 防控用品垃圾

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；

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宜日产日清，应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。

6.7.3 垃圾中转站

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

6.7.4 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500mg/L-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。

6.8 宣传管理

6.8.1 对内宣传

对内宣传包括但不限于：

- a) 演练防疫预案和作业指导规范；
- b) 新型冠状病毒肺炎知识、个人防护知识、居家防护知识宣传册；
- c) 物业服务企业、上级主管部门、甲方疫情防控宣传的其他要求。

6.8.2 对外宣传

对外宣传包括但不限于：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 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；
- g) 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；
- h) 落实上级、相关方的宣传通告其他要求。

6.9 供方管理

供方管理要求包括但不限于：

- a) 与供方协商一致执行统一的人员管控、车辆管控、消毒方案等，并确保每日到岗人数以满足当日运营要求；
- b) 与供方现场负责人沟通疫情期间所需的工作支持及协调等有关事项；其中，供方员工防护要求、隔离要求应与物业自有员工一致；
- c) 如供方确有困难无法及时采购防护物资，可协助供方进行资源协调。

7 沟通与配合指引

7.1 与政府及有关部门的沟通配合管理

与政府及有关部门的沟通与配合要求包括但不限于：

- a) 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，宜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；

- b) 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；
- c) 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；
- d) 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。

7.2 与甲方及客户的配合管理

与甲方及客户的配合要求包括但不限于：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 监督楼内商户制定经营区域防控措施，并协助甲方监督其执行。

7.3 确诊病例离开后的处理措施

确诊病例离开住所后的处理措施包括但不限于：

- a) 对确诊病例所在楼层在疾控专业人员的指导下进行消毒处理工作，禁止非本区域人员进出该区域，通过多种方式提示毗邻客户尽量绕行；
- b) 增加该区域消毒频次，并定期通过微信群、朋友圈等多种方式告知客户消毒措施和疫情最新动态；
- c) 协助政府防控部门对确诊病例所产生的垃圾依规处理。

附 录 A
（资料性附录）
新型冠状病毒科普知识

A.1 什么是新型冠状病毒？

从疫情区不明原因肺炎患者下呼吸道分离出的冠状病毒为一种新型冠状病毒，WHO命名COVID-19。

A.2 哪些人容易感染新型冠状病毒？

人群普遍易感。新型冠状病毒感染的肺炎在免疫功能低下和免疫功能正常人群均可发生，与接触病毒的量有一定关系。对于免疫功能较差的人群，例如老年人、孕产妇或存在肝肾功能异常，有慢性病人群，感染后病情更重。

A.3 新型冠状病毒的传播途径有哪些？

主要传播方式是经飞沫传播、接触传播（包括手污染导致的自我接种）以及不同大小的呼吸道气溶胶近距离传播。目前近距离飞沫传播应该是主要途径。

A.4 新型冠状病毒会人传人吗？

会。从一些聚集性病例的发病关联次序判断，人传人的特征十分明显，且存在一定范围的社区传播。

A.5 什么是飞沫传播？

飞沫：一般认为直径 $>5\mu\text{m}$ 的含水颗粒，飞沫可以通过一定的距离（一般为1m）进入易感的粘膜表面。

飞沫的产生：

1. 咳嗽、打喷嚏或说话；
2. 实施呼吸道侵入性操作，如：吸痰或气管插管、翻身、拍背等刺激咳嗽的过程中和心肺复苏等。

A.6 什么是接触传播？

直接接触：病原体通过粘膜或皮肤的直接接触传播

1. 血液或带血体液经粘膜或破损的皮肤进入人体
2. 直接接触含某种病原体的分泌物引起传播

A.7 什么是密切接触者？

指14天内曾与病毒的确诊或高度疑似病例有过共同生活或工作的人。包括办公室的同事,同一教室、宿舍的同事、同学,同机的乘客等。以及其它形式的直接接触者包括病毒感染病人的陪护、乘出租车、乘电梯等。

A. 8 对密切接触者注意事项

所有跟疑似感染病人可能有接触的人(包括医护人员)都应该有14天的健康观察期。观察期从和病人接触的最后一天算起。一旦出现任何症状,特别是发热、呼吸道症状如咳嗽、呼吸短促或腹泻,马上就医。

A. 9 密切接触者监控建议

1. 如果接触者出现症状,要提前通知医院,将前往医院。
2. 前往医院的路上,病人应该佩戴医用口罩。
3. 避免搭乘公共交通,应该呼叫救护车或者使用私人车辆运送病人,如果可以,路上打开车窗。
4. 生病的密切接触者应时刻保持呼吸道卫生和进行双手清洁。在路上和医院站着或坐着时,尽可能远离其他人(至少1m)。
5. 任何被呼吸道分泌物或体液污染的物体表面都应该用含有稀释漂白剂的消毒剂清洁、消毒。

A. 10 新型冠状病毒感染的肺炎患者有什么临床表现?

新型冠状病毒感染的肺炎起病以发热为主要表现,可合并轻度干咳、乏力、呼吸不畅、腹泻等症状,流涕、咳痰等症状少见。部分患者起病症状轻微,可无发热,仅表现为头痛、心慌、胸闷、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛。部分患者在一周后出现呼吸困难,严重者病情进展迅速。多数患者预后良好,少数患者病情危重,甚至死亡。

A. 11 在临床上怎样识别观察新型冠状病毒感染的肺炎病例

1. 流行病学史: (1) 发病前14天内有疫情区或其他有本地病例持续传播地区的旅行史或居住史; (2) 发病前14天内曾接触过来自疫情区或其他有本地病例持续传播地区的发热或有呼吸道症状的患者; (3) 有聚集性发病或与新型冠状病毒感染者有流行病学关联。
 2. 临床表现: (1) 发热; (2) 具有病毒性肺炎影像学特征; (3) 发病早期白细胞总数正常或降低,或淋巴细胞计数减少。
- 有上述流行病学史中的任意1条,以及符合临床表现中任意2条,为疑似病例。

附录 B
(资料性附录)
正确使用口罩防护的方法

B.1 口罩该怎么选？

选择一：一次性医用口罩，连续佩戴4h更换，如有明显污染、沾湿应立即更换；

选择二：N95医用防护口罩，应根据使用者所处的环境和粉尘浓度等不同进行更换，如长时间在户外或人员密集区，应在4至6h后（不应超过6h）进行更换，如发现防颗粒物口罩的任何部件出现破损，以及明显感觉呼吸阻力增加时，应立即废弃。

棉布口罩、海绵口罩均不推荐。



B.2 正确使用口罩

医用口罩的使用方法：

1. 鼻夹侧朝上, 深色面朝外(或褶皱朝下)。
2. 上下拉开褶皱, 使口罩覆盖口、鼻、下颌。
3. 将双手指尖沿着鼻梁金属条, 由中间至两边, 慢慢向内按压, 直至紧贴鼻梁。
4. 适当调整口罩, 使口罩周边充分贴合面部。



B.3 特殊人群如何佩戴口罩？

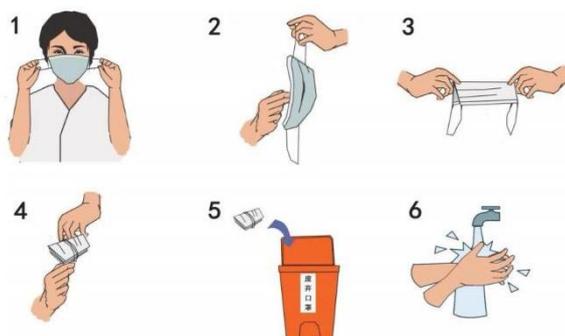
1. 孕妇佩戴防护口罩，应注意结合自身条件，选择舒适性比较好的产品。
2. 老年人及有心肺疾病慢性病患者佩戴后会造成不适感，甚至会加重原有病情，应寻求医生的专业指导。
3. 儿童处在生长发育阶段，其脸型小，选择儿童防护口罩。

B.4 多长时间更换一次口罩？

无论是哪种类型的口罩，使用时效都是有限的，一定要定期更换。口罩被分泌物弄湿或弄脏，防护性能降低，建议立即更换。

B.5 废弃口罩处理如何做？

防疫期间，摘口罩前后做好手卫生。废弃口罩丢弃之前，应折叠成长条形后用挂耳绳捆绑成型，将口罩折叠时应将口鼻接触面朝外，有条件的应进行酒精消毒。废弃口罩放入垃圾桶内，每天两次使用 75%酒精或含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理。居家隔离者用过的口罩，请在弃置前用水煮沸 10-15min 后再投放至“其他垃圾”的收集容器中。



附录 C

(资料性附录)

正确的洗手方法

正确的洗手方法是个人良好卫生习惯重要内容之一，能有效的防止新型冠状病毒的传播。在与患者接触后，触摸眼、口、鼻前，打喷嚏或咳嗽后，如厕后，戴口罩前及摘口罩后，接触公共设施如扶手、门柄、电梯按钮、公共电话后、从外面回家后等均应及时洗手。正确的洗手方法主要流程为：

- C.1 在流动水下，使双手充分淋湿。
- C.2 取适量肥皂(皂液)，均匀涂抹至整个手掌、手背、手指和指缝。
- C.3 认真揉搓双手 40-60 s，应注意清洗双手所有皮肤，包括指背、指尖和指缝，具体揉搓步骤为：
- (1) 掌心相对，手指并拢，相互揉搓；
 - (2) 手心相对，双手交叉指缝相互揉搓，交换进行；
 - (3) 掌心相对，双手交叉指缝相互揉搓；
 - (4) 弯曲手指使关节在另一手掌心旋转揉搓，交换进行；
 - (5) 右手握住左手大拇指旋转揉搓，交换进行；
 - (6) 将五个手指尖并拢放在另一手掌心旋转揉搓，交换进行；
 - (7) 左手握住右手手腕部并螺旋式擦洗，交换进行。
- C.4 在流动水下彻底冲净双手，擦干，取适量护手液护肤。

注 1：洗完手不可直接用手关水龙头，可使用干净擦手纸辅助关闭。

注 2：使用免洗手消毒液的手消毒方法与洗手法的步骤一致。



表 D.3 防控物资清单

项目：

序号：

序号	物品	数量	单位	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

负责人：

审核：

表 D. 4 员工体温登记表

项目:

序号:

序号	项目/部门	姓名	岗位	xx 月 (度数)						其他情况	有无外出	备注
				xx 日	xx 日	xx 日	xx 日	xx 日	xx 日			
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												

填表单位:

填表人:

填表日期: 年 月 日

附 录 E

（资料性附录）

各类空调形式运行管理技术措施

E.1 定（整体可变）风量全空气空调系统

建筑大厅、报告厅、会议室等区域采用定（整体可变）风量空调系统的，建议按以下要求运行：

（一）使用前1-2h（视情况调整），开启空调系统，对该区域进行预热/预冷：

1. 空调箱全回风运行，新风阀门关闭，回风阀全开，风机工频运行；
2. 冬季适当提高、夏季适当降低空调机组的设定送风温度和室内设定温度。

（二）使用期间，空调机组宜按全新风工况运行：

1. 空调系统全新风运行，单风机系统关闭回风阀、双风机系统关闭混风阀，保持新风阀和排风阀全开，风机设置变频装置的可根据人员数量调整运行频率，保证人均新风量不低于30 m³/h；
2. 疫情期间适当降低室内舒适需求，一般情形下，应关闭回风阀。特殊情况应开启回风运行时，应保持较大新风比运行，并加强对回风过滤器的清洗和更换，更换高效低阻空气过滤器或增设通风净化装置等必要的净化消毒设施；
3. 严寒和寒冷地区，开启新风系统或全新风工况运行之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。

（三）使用后：

使用后新风与排风系统应继续运行1h，对该区域进行全面通风换气，以保证室内空气清新。并对空调机组内部空气过滤器、表面式冷却器等关键设备进行全面消毒。

E.2 变风量(VAV)空调系统

对于采用变风量(VAV)空调系统办公建筑，建议按以下要求运行：

（一）使用前1-2h（视情况调整），开启全楼空调系统，对办公楼进行预热/预冷：

1. 空调箱全回风运行，新风阀门关闭，回风阀全开，风机工频运行；
2. 冬季适当提高、夏季适当降低变风量空调机组的设定送风温度和室内设定温度；
3. 冬季工况下，集中设定为内区VAVBOX一次风阀保持最小开度、外区VAVBOX一次风阀保持最大开度运行，外区再热盘管全开；
4. 夏季工况下，所有VAVBOX处于正常运行状态。

（二）使用期间，空调机组宜按全新风工况运行：

1. 空调箱全新风运行，单风机系统关闭回风阀、双风机系统关闭混风阀，保持新风阀和排风阀全开；
2. 空调箱变频运行，集中设置的新风机组工频运行。或根据需求新风量进行变频调整（保证空调箱正常运行的新风量），排风机与新风机组对应运行；
3. 疫情期间适当降低室内舒适需求，当必须开启回风运行时，应保持较大新风比运行，并加强对回风过滤器的清洗和更换，更换高效低阻空气过滤器或增设通风净化装置等必要的净化消毒设施；
4. 采用吊顶回风变风量空调系统，疫情期间不宜使用回风；
5. 严寒和寒冷地区，开启新风系统或全新风工况运行之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。

（三）使用之后：

新风与排风系统应继续运行1h，对建筑物进行全面通风换气，以保证室内空气清新。并对空调机组内部过滤器、表面式冷却器等关键设备进行全面消毒。

E.3 风机盘管加新风系统

采用风机盘管加新风系统的，可正常使用，但应注意以下问题：

1. 新风系统应能正常运行，保证人均新风量应不低于30m³/h，对于设有外窗的房间，应定期开启外窗进行通风换气；
2. 对于未设置新风系统，且不能开窗通风换气的房间，宜停止使用；
3. 确保风机盘管回风过滤网清洁，并定期进行消毒处理；
4. 设置多台风机盘管的大房间运行时应加大新风量，并定期开窗通风换气；
5. 下班后，应采取开窗或者新风系统持续运行进行全面通风换气，并对新风机组内部过滤器、表面式冷却器等关键设备进行全面消毒；
6. 严寒和寒冷地区，开启新风系统之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。

E.4 多联机和分体空调

采用多联机和分体空调的，可正常使用，但应注意以下问题：

1. 对于设置新风系统的应保证新风系统正常运行，对于未设置新风系统，应定期开启外窗通风换气；
2. 严寒和寒冷地区，冬季开启新风系统之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠；
3. 对于未设置新风系统，且不能开窗通风换气的房间，宜停止使用；
4. 确保室内机回风过滤网清洁，并定期进行消毒处理；
5. 下班后，应采取开窗或者新风系统持续运行进行全面通风换气。

E.5 突发事件的应对措施

1. 对出现疫情的高危区域，空调通风系统应独立运行或停止运行，并注意防止向其他区域的扩散。出现疫情的高危区域应做消毒处理，必要时停用并封闭。
2. 突发事件中的安全区和其他未污染区域，应全新风运行，并应防止其他污染区域的回风污染。

E.6 空调系统运行注意事项

1. 空调系统运行前应对过滤器与过滤网进行清洗或更换。运行中，有突发病案的建筑，空调系统的所有过滤器，应先消毒，后更换。空调系统的所有过滤器，在疫情期内，宜每周清洗或更换一次。
2. 严寒和寒冷地区，开启新风系统和按全新风工况运行之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。
3. 空调运行时，应保证新风系统正常运行并通过合理开窗，保证室内空气的通风换气；如果未设新风系统且不可能开窗，应在外墙（窗）的适当位置增设进风口、排风口，加装排风扇，否则应停止使用。
4. 设置热回收装置的新风系统应根据热回收装置配置情况采取相应的措施：对于设置转轮式热回收装置的，转轮停止运行，新排风系统独立运行；对于设置板式、板翅式换热器装置的，不宜使用，

通过开启旁通阀实现新排风独立运行；对于未设置旁通阀的，只开启新风机，排风机停止运行，利用开窗或其他排风系统维持压力平衡；对于采用热管式等无交叉污染的换热器可正常使用。

附 录 F
(资料性附录)
消毒注意事项

F.1 实施消毒前，应先做好清洁卫生。

F.2 消毒剂具有一定的刺激性，配制和使用时应注意个人防护，佩戴口罩和手套等，并注意防止喷溅到眼睛。部分消毒液具有一定的腐蚀性，应正确选择。表面消毒后至少保持 15min后才可用清水擦拭。

F.3 所使用的消毒剂应在有效期内，现用现配，没使用完的剩余液体不得存放使用。应使用清洁冷水配制消毒液。

F.4 消毒液请遵照消毒剂使用说明书进行配置。

F.5 消毒用抹布、拖布、容器等清洁工具要分区域使用。卫生间的清洁工具应与其他区域场所分开。用后的清洁工具应清洁、消毒后晾干备用。

F.6 工作人员消毒完毕后，应及时洗手，并做好消毒记录。

附 录 G
(资料性附录)
常见消毒剂及配制使用

G.1 日常清洁及预防性消毒以清洁为主，预防性消毒为辅，应避免过度消毒，受污染时随时清洁消毒。考虑到疫情的防范，一般消毒方法如下：

- a) 表面：可使用含氯消毒剂(有效氯含量250 mg/L-500mg/L)擦拭，作用30min，再用清水擦净。
- b) 地面：可使用含氯消毒剂(有效氯含量250 mg/L-500mg/L)用拖布湿式拖拭，作用30min，再用清水洗净；

G.2 含氯消毒剂有皮肤黏膜刺激性，配置和使用时建议佩戴口罩和手套，儿童请勿触碰。乙醇消毒液使用应远离火源。有效氯浓度 500mg/L的含氯消毒剂配制方法：

- a) 84消毒液(有效氯含量5%)：按消毒液：水为100比例稀释；
- b) 消毒粉(有效氯含量12-13%, 20克/包)：1包消毒粉加4.8升水；
- c) 含氯泡腾片(有效氯含量480mg/片-580mg/片)：1片溶于1升水（具体配置应按使用说明操作）；

G.3 75%乙醇消毒液可直接使用。其他消毒剂（如：威露士、滴露、蓝月亮等品牌日常家居类消毒剂）按产品标签标识以杀灭肠道致病菌的浓度进行配制和使用。

附录 H

（资料性附录）

工作区域个人防护知识

H.1 上班途中如何做

正确佩戴一次性医用口罩。尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐私家车、班车上班。如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩。途中尽量避免用手触摸车上物品。

H.2 入楼工作如何做

进入办公楼前自觉接受体温检测，体温正常可入楼工作，并到卫生间洗手。若体温超过37.3度，请勿入楼工作，并回家观察休息，必要时到医院就诊。

H.3 入室办公如何做

保持办公区环境清洁，建议每日通风3次，每次20-30min，通风时注意保暖。人与人之间保持1m以上距离，多人办公时佩戴口罩。保持勤洗手、多饮水，坚持在进食前、如厕后按照七步法严格洗手。接待外来人员双方佩戴口罩。

H.4 参加会议如何做

建议佩戴口罩，进入会议室前洗手消毒。开会人员间隔1m以上。减少集中开会，控制会议时间，会议时间过长时，开窗通风1次。会议结束后场地、家具须进行消毒。茶具用品建议开水浸泡消毒。

H.5 食堂进餐如何做

采用分餐进食，避免人员密集。餐厅每日消毒1次，餐桌椅使用后进行消毒。餐具用品须高温消毒。操作间保持清洁干燥，严禁生食和熟食品混用，避免肉类生食。建议营养配餐，清淡适口。

H.6 下班路上如何做

洗手后佩戴一次性医用口罩外出，回到家中摘掉口罩后首先洗手消毒。手机和钥匙使用消毒湿巾或75%酒精擦拭。居室保持通风和卫生清洁，避免多人聚会。

H.7 公务采购如何做

须佩戴口罩出行，避开密集人群。与人接触保持1m以上距离，避免在公共场所长时间停留。

H.8 工间运动如何做

建议适当、适度活动，保证身体状况良好。避免过度、过量运动，造成身体免疫能力下降。

H.9 公共区域如何做

每日须对门厅、楼道、会议室、电梯、楼梯、卫生间等公共部位进行消毒，尽量使用喷雾消毒。每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。

H.10 公务出行如何做

专车内部及门把手建议每日用75%酒精擦拭1次。乘坐班车须佩戴口罩，建议班车在使用后用75%酒精对车内及门把手擦拭消毒。

H.11 后勤人员如何做

服务人员、安保人员、清洁人员工作时须佩戴口罩，并与人保持安全距离。食堂采购人员或供货人员须佩戴口罩和手套，避免直接手触肉禽类生鲜材料，摘手套后及时洗手消毒。保洁人员工作时须佩戴手套，工作结束后洗手消毒。安保人员须佩戴口罩工作，并认真询问和登记外来人员状况，发现异常情况及时报告。

H.12 公务来访如何做

须佩戴口罩。进入办公楼前首先进行体温检测，并介绍有无疫情区接触史和发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。无上述情况，且体温在37.3度以下，方可入楼公干。

H.13 传阅文件如何做

传递纸质文件前后均需洗手，传阅文件时佩戴口罩。

H.14 电话消毒如何做

建议座机电话每日75%酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至四次。

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南(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南(国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制)
 - [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] 办公建筑运行管理和使用的应急措施指南(中国建设科技集团)
-