附件：

浙江省物业服务企业防控疫情工作规程

（试行）

为了认真贯彻落实国家和省关于防控新冠病毒肺炎疫情一系列部署和要求，指导全省物业服务企业做好物业服务区域内防控疫情具体工作，浙江省住房和城乡建设厅组织有关物业服务企业编制了《浙江省物业服务企业防控疫情工作规程（试行）》。

物业服务业是生活性服务业的重要组成部分，关系居民日常生活，关系基层社会治理。本《工作规程（试行）》从前期响应、公示与宣传、物业区域防控、人员管控、数据与智慧化应用、保障措施、与相关部门单位沟通协调及政府支持等八个方面提出了物业服务企业开展疫情防控的操作性要求。各相关单位在实施过程中，可结合本地疫情防控现状及需求，制定具体实施细则。

本《工作规程（试行）》参编单位：浙江省房地产业协会物业管理专业委员会、绿城服务集团有限公司、南都服务集团有限公司。浙江省房地产业协会物业管理专业委员会其他成员单位提供了建议意见。

目 录

1 前期响应

1.0.1 建立组织体系

1.0.2 掌握信息与动态

1.0.3 任务执行与实施

2 公示与宣传

2.0.1公示

2.0.2宣传管理

3 物业区域防控

3.0.1住宅小区防控

3.0.2 写字楼防控

4 人员管控

4.01住宅小区管控

4.0.2 写字楼管控

5 数据与智慧化应用

5.0.1数据应用

5.0.2工具应用

6 保障措施

6.0.1人员保障

6.0.2物资保障

6.0.3沟通保障

6.0.4经费保障

7 与相关部门单位沟通协调

7.0.1交警、城管部门

7.0.2街道、社区、医院

7.0.3电力、水力、通信、邮政等部门

8 政策支持

8.0.1纳入联防联控体系

8.0.2纳入物资调度保障序列

8.0.3参与基层社会治理

8.0.4物业行业支持政策

1前期响应

1.0.1建立组织体系

发生公共卫生事件，按照市、县（市、区）政府公告和街道办事处（乡、镇人民政府）关于采取疫情防控措施的具体要求，物业服务企业立即开展物业服务区域内疫情防控应急响应工作。物业服务企业应协同业主委员会，配合街道、社区及时建立联防联控组织体系，并明确各方在疫情防控时期的定位与职责。

1.物业服务企业

物业服务企业应成立以公司负责人为组长的疫情防控总指挥部，进行防疫工作应急响应。总指挥部由组长、副组长及有关部门负责人组成，职责包括：

（1）研究制定及修订公司应对疫情防控事件的政策措施和指导意见，落实组织保障、物资保障、人员保障、经费保障、专业知识保障；

（2）负责指导、检查公司各部门、各物业管理区域疫情防控工作的开展情况，并指挥各项目就疫情防控、防控突发事件等开展有效应对；

（3）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；

（4）配合政府主管部门、街道办事处、社区、物业管理协会等做好防控工作。

各物业管理区域应成立以项目负责人为组长，邀请社区和业主委员会参加的现场指挥部，职责包括：

（1）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、异常处置等工作内容；

（2）根据街道及社区的相关要求，业主委员会的相关建议，制定并实施防控方案及应急预案，并按计划开展;

（3）服从街道、社区统一安排、统一调度指挥和培训指导，执行疫情管控类的各项措施，如封闭式管理、业主健康信息调研、隔离人员/确诊人员的安置工作等；

（4）提供水电气供应、客服、保洁、秩序维护等基本物业服务和保障小区正常运行。

2.街道及社区

（1）根据政府制定的防疫措施，结合当地实际情况，对小区防疫管控工作出台底线原则和要求。

（2）督促、指导小区物业服务企业及业主委员会按照要求做好各项防疫工作。

（3）协助小区物业服务企业与业主委员会申请并调配相关防疫物资及相关人员的保障工作。

3.业主委员会

（1）会同物业服务企业根据街道及社区制定的要求完成小区防疫措施的细化与梳理。

（2）配合社区、物业服务企业向业主对小区防疫工作进行解释和宣传，避免不必要的矛盾纠纷。

（3）从防疫物资、资金和人员上保障物业服务企业对小区各项防疫工作的开展，协助物业进行防疫宣传、物资采买、安全巡查等。

1.0.2掌握信息与动态

物业服务企业身处疫情防控工作一线，应及时知悉并掌握各级政府及有关部门、街道、社区、行业协会等发布的政策措施和相关动态信息。包括：

1.国务院及各部委发布的疫情相关各项政策和工作通知;

2.中国疾病防控中心等权威部门发布的科普资料、疫情信息;

3.省、市（县、市、区）党委、政府下发的各项防疫类法规、公告及管理条例；

4.街道及社区颁发的各项管控要求与措施；

5.当地辖区交通、综合行政执法（城管）、水电、电信、邮政、医院等部门机构发布的临时公告、通知；

6.物业主管部门下发的各项物业扶持政策及相关评比活动等；

7.国家、省、市物业管理行业协会下发的各项操作指引、风险手册或亮点案例等。

1.0.3任务执行与实施

1.物业服务企业应保持与街道、社区及业主委员会等有关部门间沟通渠道的畅通，指定专人对接跟进，实现服从政府安排、统一调度指挥、沟通密切顺畅及培训贯彻落实，确保各项防疫任务及时完成；

2.明确企业各责任主体的工作任务与分工，物业服务企业制定小区防疫工作实施方案，应征得街道、社区及业主委员会等认可后及时组织实施；

3.根据所属区域及小区内的疫情状况，及时调整小区防疫实施方案，并向街道、社区及业主委员会报备。对于街道、社区及业主委员会发布的最新消息，及时通过各类渠道告知业主，维护小区安全和平稳。

2公示与宣传

2.0.1公示

物业服务企业应针对所属地区的疫情情况，配合有关部门做好信息公示和宣传，确保各项政府要求、管控措施能够及时得到落实。

向业主公示的内容包括：

1.省、市及县（市、区）政府、物业主管部门下发的最新疫情公告、动态和相关文件；

2.国家卫健委发布的防疫知识、技巧、辟谣信息等，如口罩的正确使用方法、洗手小窍门等；

3.交通、综合行政执法（城管）、水电、卫生防疫等部门下发的最新公告；

4.根据各地政府要求，园区实施封闭式管理的通知；

5.物业服务企业应对突发疫情制定的各项小区防疫管控措施；

6. 小区防疫管控日报、周报，报告内容可包括项目内当前居家隔离观察户数及人数，当日新增及解除隔离观察情况，有无新增及疑似病例，街道社区及物业联系方式、疾控中心咨询电话、当地心理危机干预咨询电话等；

7.小区消毒消杀、设施设备临时维护维修的通知。

2.0.2宣传管理

物业服务企业应加强信息宣传管理，丰富沟通渠道，有效提升业主个人防疫意识。

1.对内宣传

（1）全面培训、演练防疫预案和作业指导规范；

（2）测温规范、正确佩戴口罩、消毒喷洒作业规范等要求；

（3）新型冠状病毒肺炎知识、个人防护知识、居家防护知识等；

（4）工作人员严禁私自转播、散布疫情信息；

（5）落实政府主管部门、公司及客户关于防疫宣传的其他要求。

2.对外宣传

（1）通过电话、短信、微信、邮件、朋友圈、公告栏、宣传栏等方式向业主发布管理区域范围内的疫情防控安排和服务更改通知；

（2）通过纸质资料、电子文档等形式，采用业主（客户）群、朋友圈、公众号、电子宣传屏幕、横幅、公告栏、宣传栏等渠道向业主推送管理区域范围内的防控要求、疫情通报、疫情防控知识等信息。其中，疫情通报包括确诊感染病例数、疑似感染病例数、疫情区往来人员数等；

（3）指定专人负责撰写新闻稿或其他宣传材料，并定期向业主（客户）发布。

3物业区域防控

物业区域防控按照物业主要类型区分可为住宅小区防控及写字楼防控。

3.0.1住宅小区防控

1.物业管理要求

疫情防控期间，应在保障住宅小区水电气设施设备、保洁、秩序维护、客服等基本物业服务正常运行的基础上，同时开展防疫管控工作，在物业服务过程中的各层面、各环节，全面执行落实政府相关指令，对住宅物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情进行最大程度的防控，最大限度地减少住宅物业管理区域的疫情事件和交叉感染人员数量。

2.防控重点

住宅小区疫情防控的难点主要体现在：居住人员复杂，居住群体个性强、差异性大，人员对疫情的认知与意识、防控知识和自我防护能力参差不齐；人员出入流动大，项目封闭管理有困难；同时，集中生活区每日产生大量生活垃圾，极易交叉传染造成大面积疫情暴发等。

针对这些难点，防控的重点应在于对居住人员的宣传和引导、人员出入管控、日常垃圾管理、消毒管理等。

3.应急预案

根据国家、地方、行业相关应急要求，制定并启动防疫应急预案，预案关键要素包括但不限于：

（1）专门的疫情防控部门、成员、职责及分工；

（2）防控物资、经费保障方案及机制；

（3）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）；

（4）出入口人员、车辆管控、排查方案（含工作人员防疫管控）；

（5）疑似患者隔离处置方案；

（6）居家隔离管理方案；

（7）员工防护方案；

（8）疫情期间信息传递保障机制。

4.客户服务

（1）物业服务人员应尽量避免面对面拜访等行为，特殊情况除外；

（2）张贴疫情防范、佩戴口罩等要求和方法。如有条件，可在物业管理处或接待区出入口处设置消毒区，并放置免洗洗手液、口罩、酒精等消毒物品；

（3）物业管理处或接待区的接待椅摆放位置应离物业服务人员1米，并在地面标出安全线，做好温馨提示；

（4）有条件的物业管理处或接待区可配置一次性无菌口罩，提供给特殊情况下急需人员使用；

（5）居住人员的诉求可通过客服电话、物业服务人员微信、企业APP进行反馈，尽量避免当面服务；

（6）停止开展常规社区文化活动，取消所有可能会引起人员聚集的社区文化活动，防止疫情扩散、传播；

（7）在防护安全保障前提下，对独居老人、行动不便的居住人员或其他有特殊需求的客户进行定期慰问，及时了解客户需求，并在职责范围内帮助客户解决问题。

5.安全管理

根据疫情状况，在征询街道、社区及业主委员会意见的情况下，对于疫情严重区可实施园区封闭式管理。

（1）人车合一的小区建议保留一个出入口（人车独立园区保留人进一个、车进一个），敞开式园区可通过自行围合的形式实现封闭；

（2）实行小区通行证或使用政府认可的健康码，限制业主进出频次（以当地政府对业主进出实际管控频次要求为主）；

（3）征得当地街道、社区认可，可开展限制夜间出行管理；

（4）联合街道及社区志愿者、物业从业人员，对发现有在公共区域长时间停留、聚众聊天情况的，进行“劝归”提醒；

（5）建立24小时疫情紧急处理机制，当接到业主身体异样症状时，第一时间上报社区；

（6）对隔离区实行重点疫区管理，配合街道、社区开展人防监督，并提高环境消毒频次。同时出入隔离区的员工必须戴口罩、护目镜、手套、防护服；

（7）配合街道、社区做好房屋居住状态的识别，对于尚未返家的业主、出租户，需配合街道、社区进行电话沟通，告知疫情进展，对于严重的区域建议其暂不返家；

（8）对于在疫情期间有特殊岗位出入需求的人员，可协助其向社区上报，建立小区特殊岗位出入清单，凭证通行；

（9）实行外卖快递零接触管理，在小区出入口设置临时外卖、快递摆放区，当快递或外卖通知业主后，需自行将物品放入其中，经物业消毒后提醒业主自行领取；

（10）关闭儿童区域、会所、老人活动场所等人员聚集的场所，所有的装修施工活动一律停止。

6.工程管理

（1）空调系统管理

疫情期间宜停止集中式中央空调的使用，并封闭内循环的风口。尽量采用直接开窗通风。因结构原因无法直接自然通风的，宜在做好有效措施情况下，采用直接室外采风的独立新风系统，并加装高密度过滤器。空调机房内空气处理设备的新风进气口应采用风管与新风竖井或新风百叶窗相连接，不得间接从机房内、楼道内和吊顶内吸取新风。

在疫情防控期间，空调通风系统新风口、空调机房及其周围环境应保持清洁，新风与排风不应短路，不得污染新风。室内采暖，建议使用无需风管的暖气片或独立的取暖器。

疫情期间应对空调系统进行清洗消毒，并定期对风口进行喷雾消毒。

（2）重点区域通风

带门禁系统的单元大堂、消防楼梯在确保安全的前提下，可保持常开；电梯厅、卫生间、停车场、物业办公室、员工宿舍以开窗通风为主，保持室内空气流通。每日通风2-3次，每次不少于30分钟。

7.清洁与消毒管理

（1）电梯按钮、轿厢按钮可用保鲜膜（塑料薄膜）贴住并每日更换1次，或提供一次性纸巾，避免手部直接接触按钮。若提供纸巾，需在电梯内设置纸巾收集筒并定期收集，同时张贴温馨提示，提醒勿随手乱扔；

（2）电梯按键、轿厢扶手等表面，保持清洁卫生，应用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每日至少2次；

（3）中央空调出风口、大堂及电梯每日使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒1-2次；

（4）出入口门把手、可视门禁系统面板、各楼层通道门拉手每日使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒1-2次；

（5）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250-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒；

（6）走廊、楼梯、电梯间等公共区域每日使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒至少1-2次；楼梯扶手每日使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒1-2次；

（7）户外座椅、儿童娱乐设施、健身器材等户外设施保持清洁卫生，每日至少消毒1-2次，使用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每次作用30分钟。地面用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒；

（8）排水沟每日至少消毒1-2次，用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒；

（9）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，每日至少消毒1-2次，用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每次作用30分钟；地面用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒；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250-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒；

（10）对物业服务企业办公区域经常触摸的物体表面如电脑键盘、鼠标、复印机按键、桌椅、门把手等应保持清洁卫生，每日至少消毒1-2次，用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭；

（11）卫生间每日至少消毒1-2次，用有效氯浓度500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每次作用30分钟；

（12）对重点区域与部位清洁与消毒管理，如发现有疑似或确诊情况，应加大消毒剂的剂量和消毒频次；

8.垃圾管理

（1）在垃圾分类的基础上，加大防控工作宣传，尤其是医用品的使用及回收，设置指定回收站；

（2）垃圾清理站每日至少消毒2次，使用有效氯浓度500mg/L的含氯消毒液对距垃圾池周边2米的地面（含垃圾桶、垃圾池等）进行喷洒；

（3）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，该专用的定点收集桶应为红色。暂不具备条件的，可用其他符合安全密闭要求的垃圾桶替代，并注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；

（4）对废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾，以及隔离人员生活垃圾进行单独收集、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，以及隔离人员生活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。

9.供方管理

（1）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，并应确保每日到岗人数以满足当日运营要求；

（2）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；

（3）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。

3.0.2 写字楼防控

1.物业管理要求

疫情防控期间，物业服务企业应在保障水电气设施设备、保洁、秩序维护、客服等基本物业服务正常运行的基础上，同时开展防疫管控工作。在物业服务过程中的各层面各环节，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。

2.防控重点

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、社会服务类等人员较多，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。

3.应急预案

根据国家、地方及行业相关应急要求，制订并启动疫情防控应急预案，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）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）；

（4）出入口人员、车辆管控、排查方案（含工作人员防疫管控）；

（5）疑似患者隔离处置方案；

（6）员工防护方案；

（7）疫情防控期间信息传递保障机制。

4.客户服务

（1）如无特殊情况，物业管理服务人员应尽量避免面对面拜访等行为；

（2）张贴疫情防范、佩戴口罩要求等宣传文。如有条件，可在大堂门口设置进入区域，并设计消毒区，消毒区放置免洗洗手液、口罩、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1米，并在地面标出安全线，做好温馨提示；

（4）如有条件，物业管理项目部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）在靠近出入口处应设置一处应急区域，当出现疑似或确诊病例时，及时到该区域进行暂时隔离；

（6）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；

（7）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；

（8）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；

（9）原则上停止在写字楼内开展文化活动，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。

5.安全管理

（1）所有进入物业管理区域的人员均须佩戴口罩；

（2）进入办公建筑前首先应采用红外体温检测仪进行体温检测；在人员、车辆出入口设测温点, 并做好人员信息和测温记录；对进入物业管理区域的人员做好测温工作；对驾车进入物业管理区域人员及同乘人员做好测温工作；对体温≥37.2摄氏度的人员，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；对拒不配合测温和登记工作的相关人员，应及时报告甲方或相关政府主管部门；

（3）详细了解员工或访客14天内有无武汉市或其他有当地病例持续传播地区旅行史和居住史、14天内有无接触过来自武汉市或其他有当地病例持续传播地区的发热或者呼吸道症状的患者，以及有无发热、乏力、干咳、呼吸不畅等症状；

（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；

（5）疫情防控期间在电梯入口处设置提示牌，引导低楼层客户优先使用楼梯，尽量避免乘坐电梯；

（6）疫情防控期间建议禁止外卖、快递人员进入物业管理区域；

（7）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；

（8）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；

（9）如确属密切接触者，应立即报告甲方和政府主管部门；

（10）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；

（11）拒绝来自疫区未经专业消毒的物品进入物业管理区域；

（12）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。食堂应落实以下措施：采用分餐进食、避免人员密集，餐厅就餐区域就餐前后各消毒1次；餐桌椅使用后进行消毒；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30分钟的消毒。

6.工程管理

（1）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；

（2）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；

（3）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；

（4）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；

（5）采用全空气空调系统的大开间办公室应符合下列要求：

空调送风口设置在办公区上方、集中回风口设于办公区内时，系统无新风，适当开启外窗，使室内空气从窗口排出，防止回风造成的交叉感染；

条件允许时可进行改造，临时把回风口接至室外，改为全新风运行；

若天气转暖则空调系统的耗热减小，在不严重影响室内温度的前提下（建议室温不低于16℃，可通过短时间的实验后实测），空调系统可开窗运行，防止室内循环回风造成的交叉感染；

（6）采用风机盘管或VRF多联机的单独小开间办公室，可正常使用风机盘管空调系统；

（7）下列空调系统宜停止使用，严重时应停止使用：

既不能全新风运行，又没有对回风或送风采取消毒措施的全空气空调系统；

既不设新风，又不能开窗通风换气的水—空气空调系统（即风机盘管空调系统）；

既不能开启外窗，又不设排风系统的房间内空调器（机）；

（8）一拖一的风管式分体空调系统的中小型会议室应符合：

空调送风口设置在会议室上方、回风口设于会议室内，系统无新风时，应适当开启外窗，使室内空气从窗口排出，防止回风造成的交叉感染；

条件许可时可进行改造，临时把回风口接至室外，改为全新风运行；

（9）多联机VRF空调系统的大型会议室或多功能厅应符合：

通常多台室内机装于吊顶上的会议室，一旦发现楼内有“确诊病例或疑似病例”，应立即停止多联机空调系统的运行；并开启排风系统，打开门窗进行通风，以防止交叉感染；

若设有独立的新风机、会议室还需要供暖时，新风机组的出风温度设定值尽可能提高；夏季需要供冷时则将新风机组的出风温度设定值尽可能降低；

（10）对于一些餐厅中没有设置机械通风措施、或没有可开启外窗的小包间，若无法改造，则应停止使用；

（11）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；

（12）采用多台立柜式分体空调或多联机空调（无新风及无排风系统）的餐厅，一旦发现有“确诊病例或疑似病例”，应立即停止立柜式分体空调或多联机空调系统的运行；同时应开启外窗，进行自然通风，保持室内空气新鲜，防止交叉感染；

（13）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；

（14）应确保电梯和封闭前室的通风，并符合下列要求：

轿厢内安装有通风风扇的电梯，应保持通风风扇长期开启；

轿厢内没有安装通风风扇的电梯，每隔2小时应消毒一次，同时打开轿厢门进行通风换气，每次通风换气时间不少于5分钟；

电梯在等候期间宜调整控制程序保持电梯门常开状态；

（15）地下车库的通风系统应在上班1-2小时前开启，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；

（16）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；

（17）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，每次使用后做消毒处理；

（18）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；

（19）生活水箱间、管道直饮水处理间等应加强通风；

（20）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；

（21）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；

（22）有条件的办公建筑可将上行和下行楼梯分开设置，形成单向行走流线，避免人员交叉；

（23）楼梯间应采用自然通风方式通风换气，否则应采用机械通风方式进行全时段通风换气；

（24）应每天对生活水泵房进行巡检，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。生活水泵房及直饮水处理间应加强通风。应定期清洗生活水箱、空调系统开式膨胀水箱等；

（25）非密闭式的污水泵井周边应定期喷洒过氧乙酸或过氧化氢进行消毒，有条件的可附加紫外线灯照射消毒；

（26）生活饮用水、管道直饮水、生活集中热水、游泳池池水，应严格按照国家相关标准的规定进行水质检测。疫情期内各项供水应至少做一次水质检测；

（27）应加强冷却塔与冷却水水系统的清洗消毒，改善冷却水水质，并符合下列要求：

使用喷淋式冷却水塔的建筑物在疫情期内，应通过提高排污量与增加补水量的方法，改善冷却水的水质，降低含菌量；

宜对喷淋式冷却水塔水中的含菌量进行不定期的抽检；

（28）室外景观用水等在疫情期内应排放干净，保持干燥。对于采用非传统水源的办公建筑，疫情期内宜关闭非传统水源的使用。

7.清洁与消毒管理

应保持环境卫生清洁，采用湿式作业，避免引起扬尘的清洁方式。

（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、各楼层通道门拉手每日使用75%医用酒精擦拭消毒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；

（5）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，每日至少消毒3次，用有效氯浓度400-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每次30分钟；

（6）地面用有效氯浓度250mg/L的含氯消毒液进行喷洒；

（7）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500-800mg/L的含氯消毒液进行喷洒；

（8）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3次，视使用人数可增加频次，并做好消毒记录；

（9）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；

（10）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；

（11）电梯厅、电梯轿厢内外的控制面板宜进行贴膜并每日更换；

（12）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；

（13）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；

（14）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；

（15）对公共会议场地、家具须日消毒1次，会议室使用后立即消毒，茶具用品开水（水温＞56℃）浸泡30分钟以上消毒；

（16）对于多人共同使用的办公室，应合理布置办公桌椅，尽量按同向布置，并确保办公人员间隔1.2米以上。同时办公室的门、窗及办公家具在使用前、后均应使用含氯消毒剂消毒；

（17）对于大会议室或多功能厅，应合理布置桌椅，确保人员座位间隔1.0米以上，并应尽量避免人员面对面的布置方式。同时会议室或多功能厅应在使用前提前半小时使用含氯消毒剂消毒，使用后再进行一次消毒；

（18）为避免员工同时集中就餐，就餐员工较多的食堂应采取错时就餐措施，确保就餐人员间隔1米以上；有条件的食堂可采用配送方式供员工就餐；

（19）售餐窗口内外之间，应采取局部隔断措施（例如透明板等），将餐厅内就餐人员与厨房加工人员（及售餐区内部）适当隔开，隔离高度应不小于2米；

（20）食堂的餐（饮）具应严格按《公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南》相关要求进行消毒，餐厅内的家具在使用前、后均应使用含氯消毒剂消毒；

（21）洗手盆采用手动龙头时，洗手盆附近宜放置免洗消毒液；

（22）坐便器坐圈配置一次性垫纸，坐便器不使用时盖上盖子；

（23）楼内保洁应每隔不超过2小时对卫生间及其卫生洁具的清洁情况（包括排泄物的残留情况）进行检查，并及时处理；

（24）卫生间应配备足够的洗手液和擦手纸，并保证水龙头等供水设施正常工作；

（25）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；

（26）确认卫生器具排水是否有水封，检查洗手盆（台面）下部排水管、挂式小便器下部排水管、上层卫生间蹲便器排水管（通常在吊顶内）、上层立式小便器排水管、拖布池排水管、空调凝结水排水管等水封状况，对于没有水封或水封不完整的、有漏水现象的应作登记，并更换上带有完整水封的排水管或将排水器具封闭，漏水的应及时修理；

（27） 在不影响大楼用水需求的前提下，建议停用中水系统；

（28）对生活水箱间每日进行消毒，特别是排水沟消毒；

（29）每日对室内污水坑投放消毒药液；

（30）检查卫生间污水系统伸顶通气立管是否畅通，并应有防止非物业管理人员靠近伸顶通气管的措施；

（31）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；

（32）物业管理项目部根据实际能力提供客户室内消毒服务；

（33）对有需要的客户执行提前预约室内消毒制度；

（34）提示或告知客户，定期进行室内消毒和通风；

（35）如写字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；

（36）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；

（37）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。

8.垃圾管理

严格执行垃圾管理制度、垃圾分类收集管理制度，及时建立和完善各项工作记录，垃圾站（间）等暂存场所应指定专人进行定期冲洗、消毒杀菌，临时存放的垃圾需应及时清运，运输时垃圾不散落、不污染环境。

（1）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）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、手套等特殊有害垃圾使用”字样；引导客户将使用过的口罩、卫生用纸、手套等统一放在专用垃圾桶内，每日用浓度为1000mg/L的含氯消毒液或75%酒精喷洒消毒2次；

（3）对废弃口罩、卫生用纸、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、卫生用纸、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；

确诊病例或疑似病例使用过的废物均应按医疗废物处理、双层包装；

（4）对垃圾中转站每日全面冲洗1次；每日对墙面、地面、站台、周围环境使用浓度为500-1000mg/L的含氯消毒液或75%酒精喷洒消毒2-3次；

（5）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的含氯消毒液或75%酒精喷洒消毒2-3次，及时通知清运机构进行垃圾转运。

9.供方管理

（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）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；

（4）对替班人员进行体温测量，了解近期活动线路；

（5）供应商需为替班人员配足相应防护物资；

（6）与供方沟通员工返城地点、时间及人数，杜绝疫区复工员工；

（7）被隔离观察员工班次须适当调整，加班费供方须按照国家政策发放；

（8）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；

（9）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。

4人员管控

4.0.1住宅小区管控

1.外来人员管控

疫情防控期间，如无特殊情况，小区应实行封闭式管理，物业服务企业应避免外部人员与小区业主的接触。

（1）可在小区出入口建立外卖、快递临时收发站，外卖、快递人员不进入小区，并由业主自行领取；

（2）根据当地街道、社区的管控要求进行出入管理，尽量避免其他访客的进出，疫情严重区域需严控访客进入。人员进出须检测体温（不超过37.2℃），查看访客有效身份证明及其他出入所需资料（如，杭州市需同时查看健康码）。

2.隔离业主管控

物业服务企业应根据当地政府管理要求及管控需要，在征得街道社区、业主委员会（如有）同意的前提下，对隔离人员可做好如下服务：

（1）建立《居家隔离人员信息表》，统计园区隔离人员信息，指定责任人，专人跟进；

（2）建立居家医学观察标识，张贴告示，以社区名义或联合社区一起在隔离业主门上张贴，包括隔离时间、注意事项等；

（3）建立门禁管控机制，将隔离业户的门禁卡、车牌识别系统暂时收回或取消权限，并告知隔离人员，解除隔离后及时归还或恢复权限；

（4）建立远程技术防控系统，可在隔离人员门口安装临时摄像头，一但发现隔离人员有出门情况，第一时间反馈给社区。同时，定期对接联系隔离人员是否有生活需求，提醒请继续在家隔离，如不听劝阻及时反馈社区共同处理；

（5）给已有确诊或疑似病例隔离人员按户增设垃圾桶，放置于户门口，张贴警示标识，由隔离人员自行将垃圾封袋，投放于垃圾桶，由指定人员或社区安排社区医生收取（只收取易腐垃圾及“感染性”的生活垃圾），统一按规范要求清运，切勿入户收取；

（6）开展日常人性化服务服务，关注隔离人员生活需求，在做好自我防护的同时为隔离人员提供服务与便利；

（7）对有隔离人员的楼道、门厅、电梯增加消毒频次，并做好公示。

3.确诊业主管控

（1）物业服务企业应及时对发现疫情风险的业户向街道社区及相关医院上报，配合相关部门做好转移隔离、消毒消杀工作；

（2）配合向街道、社区等部门提供确诊人员的相关信息，必要时在征得街道社区及业主委员会（如有）同意后，针对确诊人员所居住的单元进行隔离；

（3）物业服务企业需及时了解所在物业管理区域内确诊人员的健康状况。

4.志愿者业主管控

（1）物业服务企业可与相应主管部门及属地街道、社区联防联动，共同发起防疫共治倡议与志愿服务活动，招募志愿者（重点党/团员志愿者）参与各类宣传、一线管控等防控共治工作，工作内容包括但不限于：园区安全巡查、消杀消毒排查、防疫宣传、出入口执勤管控等；

（2）物业服务企业可开展业主间的互帮友邻行动，并适时开展物业管理区域内的线上活动，如，空巢、独居长者邻里照护行动、邻里互助购置生活用品等；如，居家生活趣味抖音赛、线上美食/厨艺比拼、线上猜谜、线上运动项目（跳绳、乒乓运球等）等。

4.0.2写字楼管控

1.外来人员管控

（1）疫区人员、外卖送餐、送货、快递人员一律严禁进入园区及各楼宇内部。；

（2）对需要进入楼宇的所有人员要求佩戴口罩，进行登记、身份核实（来访人姓名、身份证号、联系方式、前往楼层及单位等）并检测体温，体温正常者做好记录后方可进入楼宇；

（3）对乘车进入主入口及地下车库的人员测温，逐一登记（车牌、驾驶员姓名、乘车人姓名、联系方式、前往楼层及单位等），有条件的项目可在地下车库通往办公区域电梯厅安排保安和司梯员进行管控、检测、记录；

（4）发现体温超过 37.2℃的人员应当场明确告知其已发热，谢绝进入楼宇，建议其尽快前往项目附近的医院进行就诊，并做好记录；

（5）每日2次对当日访客签出情况进行核查，由保安更新信息报至客服；客服部门需及时与企业对接人确认当日访客签出情况；

（6）每日在企业下班时进行所有复工企业员工办公现场和公共区域的清场核查，确保无人逗留，保证安全。

2. 企业复工员工管控

（1）物业服务企业应加强已返工企业员工的信息收集与管理，对复工前的行程进行跟进，经审核认证、健康监测后，方可进入；

（2）根据疫情区域情况，物业服务企业应制定复工人流管控方案以及复工期间人流管控措施。

5数据与信息化应用

5.0.1数据应用

鼓励物业服务企业利用信息化工具进行数据信息的采集与应用。

利用线上信息调查工具，开展对园区业主于疫情期间健康信息的采集，有力提高重要疫情区域的住户健康信息的筛查，并与街道和社区形成数据共享，及时掌握园区业主健康情况。

5.0.2工具应用

鼓励物业服务企业利用信息化、智能化工具，提高小区的管理效率，包括：

1.APP应用

（1）鼓励物业服务企业开发或使用物业相关APP，通过APP模式定期推送防疫知识与通知，提高宣传效率；

（2）鼓励物业服务企业通过联通医疗资源，建立线上义诊平台，实现足不出户的健康咨询。

2.出入口远程防控

鼓励物业服务企业通过物联网智能硬件系统的建立或改造升级，构建出入口远程监控系统，帮助政府、物业从业人员开展高效的防疫监督措施。

3.“热成像”物联网终端

鼓励物业服务企业通过架设“热成像”物联网终端系统，对进出人员进行智能化体温监控。出现异常体温人员时，系统实时报警，降低传统人工测温的风险，提高测温的准确度和效率。

4.EBA设备远程监控

鼓励物业服务企业对硬件设施开展远程管理，代替传统的人员“抄表”管理模式，节省精力投入更为重要的防疫工作上，提高人员防疫效率。

5.智慧“机器人”服务

鼓励物业服务企业使用智慧“机器人”，代替人工，实现与业主的零接触服务，增强小区物业服务科技感，降低人工成本，提高服务效率。

6保障措施

6.0.1人员保障

1.确保一线工作岗位充足，保障服务工作到位；

2.依据疫情情况调整各岗位人员上下班时间，实行24小时轮流值班制度；

3.宜建立机动保障队伍，以备项目应急调配；

4.公用机电设备系统应由专职管理人员操作、维护；

5.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1米以上距离，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；

6.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；

7.应进行人员情绪管理，如项目存在疑似人员，应向员工进行正确引导，避免恐慌；如员工内出现疑似症状，应及时研判，隔离疑似员工，落实各项防控措施，消除恐慌；

8.应进行人员激励管理，设置激励机制，制度可行；对假期值守人员发放慰问品；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；

9.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；隔离区工作人员按照特殊岗位人员进行个人防护；隔离区垃圾统一收集，并按有害垃圾处理；应及时通报被隔离区人员的情况，但不得泄露其个人信息；隔离区按重点区域消毒作业。

6.0.2物资保障

根据实际工作配置必要的防护及检测物资。一般物资包括:N95口罩（符合《医用防护口罩技术要求》）、一次性医用口罩（符合《医用防护口罩技术要求》）、医用酒精（医用75%浓度）、医用一次性手套（一次性医用橡胶乳胶检查手套）、额温枪（符合医用标准）、医用防护服（符合《医用一次性防护服基数要求》）、医用护目镜（视野开阔，具有防溅功能）、84消毒液等。

1.物资储备机制

物业服务企业应设有专职管理人员有序开展物资的保管、维护工作，确保防疫物资充足。酒精和84消毒液应分开储存于通风良好的背阴处。

2.物资日报机制

物业服务企业可由专人收集各项物资库存情况，每日跟进做好物资的及时调配工作。

3.防疫物资管理机制

对于各界捐赠的相关物资，物业服务企业需公开透明，建立物资专项管理小组，统筹、协调和处理各类捐赠资金和物资的使用，并向业主、居委会公示。

6.0.3沟通保障

1.物业服务企业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；

2.宜与居委会和业主委员会共同组成疫情防控小组，实时沟通并开展物业管理区域内的疫情防控协同工作；

3.各项目应每日统计管理区域内防护用品库存数量，确保不少于5-7天的用量，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，须密切关注业主群动态，对疑似感染病例必须严格按流程及时上报，杜绝瞒报、漏报等违规行为。

6.0.4经费保障

1.落实所辖物业管理区域防控经费以及企业专项经费；

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并建立资金使用台账。

7与相关部门单位沟通协调

7.0.1交警、综合行政执法（城管）部门

物业服务企业应配合交警、综合行政执法（城管）等部门，针对出入口管理、区域封闭管理、安全预防等方面进行密切沟通，建立防疫安全联防机制。

1.物业服务企业应与所属地区的交警、综合行政执法（城管）部门等保持信息沟通的顺畅，及时了解管辖区域的交通管制及辖区交通卡口卫生防疫检查工作的位置与状况，及时向业主进行公示与提醒；

2.由于封闭式管理，园区出入口数量减少，特别是在复工之后早晚高峰时期，可能存在交通堵塞的风险。因此，物业服务企业应提前与交警部门针对复工后园区车辆的出入进行协调沟通，连同综合行政执法（城管）制定临时交通应急预案；

3. 如属地社区有疫情发生，物业服务企业与交警、综合行政执法（城管）部门按“守土有责、守土尽责、守土担责”原则，协同抓好辖区交通卡口卫生防疫检查工作；

4.物业服务企业应密切关注所管项目周边是否有流动商贩、人员密集聚众等现象，并及时与所属综合行政执法（城管）部门进行沟通；

5.物业服务企业应严格按照当地政府下发的相关要求开展商务写字楼的管控工作，对于违规开业或强制复工的企业应及时向有关部门沟融；

7.0.2街道、社区、医院

物业服务企业应与街道社区、医院等机构针对卫生预防、健康检测、隔离管理等方面开展密切沟通，建立防疫健康联防机制。

1.物业服务企业应与街道社区、防疫站及医院进行防疫知识的沟通，开展对园区疫情防控健康知识培训与宣贯；

2.及时与街道社区部门针对目前园区防疫工作开展的情况进行反馈，针对门岗等关键岗位人员的相关疫情防控物资匮乏的需剔除资源补给需求；

3.物业服务企业应与社区、街道及医院等卫生防疫部门做好监督管理工作，建立重大事件报告制度，一旦发现疑似病例或疫情发生的要及时上报，并配合做好隔离、消杀、调查等相关工作；

4.及时了解街道社区的最新防疫要求，并及时通过各类形式告知小区业主。针对小区疫情情况，需和街道、社区进行事先沟通，确定与业主的反馈机制和统一说辞，避免引起恐慌；

5.及时与医院针对现有医疗资源情况进沟通，了解目前医院的床位、医护及相关物资是否充足，并及时对有意向就医的业主提供信息。

7.0.3电力、水力、通信、邮政等部门

物业服务企业应及时关注当地电力、水力、通信、邮政等有关居民日常生活保障部门的情况。

1.通过政府官网、公众号、辖区街道社区等途径，了解近期可能出现的停电、停水等通知。并提前与相关部门制定临时停电、停水应急预案，确保业主的正常生活所需；

2.对业主相应的故障维修需求，及时与属地水电部门沟通，形成应急维修机制；

3.疫情重点区域的，物业服务企业应上报通信部门，加强重点地区网络基础设施安全防护；

4.物业服务企业应与通信部门及时沟通，加大对业主互联网信息的安全宣传，对伪装成疫情信息传播网络病毒或相关钓鱼网站、恶意邮件、恶意程序等发布风险提示，维护业主利益。

5.需保障园区线路安全，疫情期间电话用户入网服务保障，如有问题，及时联系有关部门；

6.物业服务企业应及时与邮政、快递等相关部门、企业记进行沟通，明确复工时间和派送范围，及时与业主进行公示。

8政策支持

8.0.1纳入联防联控体系

疫情防控时期，有效管控外来人员来访，严控病毒传播途径是社区疫情防控重点工作之一，而物业服务企业身处社区防疫工作的第一线，是有效隔断病毒传播的最后屏障，各市、县（市、区）住房城乡建设部门要及时报告当地政府，争取将物业服务企业纳入属地联防联控体系，积极保障物业企业于社区防疫管控工作中的物资需求、人员需求，强化物业企业在社区疫情防控工作中的能动性。并报告当地政府，建议建立完善卫生防疫部门、民政、建设、公安等部门参加的组织体系，推动建立以街道为指导、社区居委会、物业服务企业、全体业主等共同参与的社区防疫共同体，及时、高效地落实社区疫情防控工作。厘清防疫管控工作中各方权责。

对于无物业服务企业管理的安置房小区、老旧小区存在的疫情防控工作人手不足等情况，建议增加社区防控力量，探索发挥“居民自治”方式，实行群防群治。

8.0.2纳入物资调度保障序列

各地住房城乡建设部门要及时报告当地政府，建议将物业服务重点岗位人员所需疫情防控物资纳入政府统一调度保障范围。街道（乡镇）应当摸清社区疫情防控物资供给和需求情况，优化防疫物资配置。对于小区门岗、有害垃圾清理等感染风险较大的物业从业人员，以及有确诊、疑似隔离病例的小区，应优先保障物资供应，配备防护、消杀等物资。建议将物业服务人员复工返岗纳入地方政府和有关部门人员返岗对接服务范围。为返程困难的物业从业人员开通绿色通道，采取物业企业及员工补助或奖励政策。

8.0.3参与基层社会治理

物业服务企业在社区疫情防控工作中所发挥的作用，充分彰显了物业服务在基层社会治理体系中的重要性。增强向物业服务企业有偿购买服务、居民自我服务及志愿公共服务的意识。将物业服务和社区管理纳入智慧网络化城市管理总体规划部署，在小区层面实现政府治理与居民共治的良性互动，以小区的平安有序促进社会的和谐稳定，加快推进社会治理现代化。

8.0.4物业行业支持政策

各地住房城乡建设部门要积极向当地政府报告物业服务企业在防疫情防控中的作用和作出的贡献，为参与疫情防控的物业服务企业争取相应政策性补助，争取按照生活服务类标准享受增值税减免政策。