**家电维修服务单位新冠肺炎疫情常态化防控技术指南**

（第二版 2021年2月）

 一、适用范围

根据国务院关于进一步科学精准做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的决策部署，制定本指南。本指南适用于冬春季新型冠状病毒肺炎流行期间，家电维修服务机构(包括家电生产和流通及服务企业总部，区域分支机构，专业服务商)和从业人员疫情防控。家电维修服务机构要按照当地人民政府的要求做好疫情防控工作，严格落实各项防控措施。

二、企业内部管理

 （一）家电维修服务机构是疫情防控的责任主体，机构负责人是疫情防控第一责任人。家电维修服务机构必须成立防控工作小组，由负责人或指定专人全面负责，制定疫情防控工作方案和应急方案，根据当地疫情情况及时调整各区域工作方案。

 （二）建立从业人员每日健康登记制度，要全面了解上岗从业人员动态（从业人员是否去过中高风险地区、是否有发热、乏力、干咳等疑似新冠肺炎典型症状）。动态信息良好的从业人员每天上岗前，检查从业人员情况，包括体温状况，工装及工具清洁消毒，防护用品佩戴及其他个人卫生要求。有疫情发生地区生活史、旅行史以及与确诊病例有密切接触这三个方面情况的员工严格按当地疫情防控有关规定执行。

 （三）家电服务业各级机构应准备好防护物资，包括但不限于：具备防控功能的口罩（比如N95口罩、医用外科口罩等）、消毒水/酒精、手套、护目镜、防护服、洗手液等防护用品，配备红外线测温仪等。

 （四）做好从业人员疫情防护知识培训，加强安全防控教育和提示工作，组织进行应急预案演练。

 （五）在中高风险地区，各级服务组织要有专人轮流值班，及时按时报告情况，保持与有关部门和行业协会的沟通。

 （六）减少或者避免聚集性会议，尽量通过非接触方式进行沟通。

 （七）加强个人卫生。从业人员上班期间应时刻佩戴口罩，保持1米以上的距离交流，保持勤洗手，坚持在工作前、操作后、进食前、如厕后及时做好手卫生。

 （八）要求所有从业人员上下班、工作期间应正确佩戴口罩，尽量避免人群聚集。短途尽量不乘坐公共交通工具，如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩。

 （九）做好员工关爱。为在岗从业人员提供必要的防护用品、饮食、上下班交通等基本生活保障，就餐时应分散，避免聚集。负责人应时刻关注在岗从业人员的情绪，适当调整工作时间，帮助从业人员纾解压力。鼓励服务机构结合当前疫情适当调整考核要求，对在岗从业人员采取适当管理方法，避免产生负面影响。

 （十）倡导从业人员在条件允许情况下留在务工地过年，家电维修服务机构依法依规做好加班工资支付和调休等工作，引导务工人员错峰返乡返岗。有疫情发生地区生活史、旅行史以及与确诊病例有密切接触这三个方面情况的员工严格按当地疫情防控有关规定执行。

三、场所管理

 （十一）应根据经营场所的实际情况，进行人员、物品的流向设计，尽量保证人员和物品相互隔离。

 （十二）配备测温仪，对所有进入单位的人员测量体温，做好登记，体温正常方可进入。

 （十三）加强门店卫生管理。保持门店环境清洁，加强公用设施的消毒，频繁接触部位要及时消毒。要通风换气促进空气流通，保证室内空气卫生质量符合《公共场所卫生指标及限值要求》（GB 37488-2019）；如使用集中空调，保证空调运行正常，加大新风量。在中高风险地区正常经营的服务单位要增加环境设施消毒和通风频次，延长通风时间。

 （十四）在显著位置处张贴病毒防控宣传材料，提示人员佩戴口罩。

 （十五）对口罩、手套等常用防疫用品进行集中回收处置管理。

 （十六）呼叫中心应采取轮岗制或开通呼叫转移业务，减少当值人员，避免人群聚集。上岗人员，工作桌面、电话机、呼叫中心话务设备等每天要进行清洁消毒。

 （十七）提供服务人员集体宿舍的，要加强住宿场所的疫情防控措施，指定负责人，建立登记备案制度。

四、服务管理

 （十八）服务个人家庭用户时，上门前应与用户确认上门时间及地点，确认居住地是否处于封闭管控，保证能够正常出入。企业呼叫中心要提示用户做好自身防护措施。

 （十九）对于发现用户已是疑似/密接人员或现场拒绝佩戴口罩的用户，上门服务人员可拒绝提供服务，并将情况反馈给上级单位。中高风险地区接到用户报修后，对于非紧急情况，可采用电话沟通或视频通话等方式，指导用户远程解决问题。

 （二十）出入封闭管控的服务场所时，严格执行当地政府有关防控要求。

 （二十一）前往医院等特殊环境服务场所的上门服务人员，要按医院等特殊服务部门的要求进行维修人员的个人防护，听从指挥安排。

 （二十二）上门途中和服务期间，服务人员须全程佩戴口罩和手套，视情佩戴护目镜，穿着防护服；应加强手部卫生措施，随时进行手部清洁消毒。工具设备要在上门前和上门后分别进行清洁消毒。一次性物品不可重复使用，其他非一次性物品需每天清洗消毒；所穿工作服要及时洗涤、消毒。

 （二十三）服务人员上门服务时，应携带工作证件。如用户要求，服务人员应提供国家政务服务平台防疫健康信息码或当地健康码，或当地政府出具的有效纸质通行证明。上门期间与用户沟通时，尽量保持1米以上社交距离。

 （二十四）提供给用户的备用机要进行严格消毒处理。对从用户处拉回的家电要进行消毒处理后再进行维修。

 （二十五）对于上门服务车辆、电动车等交通工具要进行定期消毒。

五、用户要求

 （二十六）疫情防控常态化情况下，倡导家电替代品、远程、可视化等服务，尽量减少非必要上门服务请求。

 （二十七）用户应根据所在社区要求保证上门服务人员可以正常进出社区。

 （二十八）服务人员上门服务期间，用户应全程佩戴口罩及采取相应的防护措施，用户不佩戴口罩的，可以拒绝服务。

 （二十九）上门服务过程中，用户应保持与服务人员1米以上距离进行交流。

 （三十）上门需求的用户要配合如实告知自身及家庭成员是否存在新冠肺炎疫情疑似症状或中高风险地区生活史等必要防疫健康信息。

1. 出现疫情后防控措施

 （三十一）如服务人员出现发热（＞37.3℃）、干咳、乏力等疑似新冠肺炎典型症状，要及时告知所在服务机构和所服务的用户，及时前往定点医疗机构就医。尽量避免乘坐公交、地铁等公共交通工具，前往医院的路上和在医院内应当全程佩戴口罩。经医院排查不属于新冠肺炎后方能返岗。

（三十二）当服务机构出现新冠肺炎疑似病例或确诊病例时，应当配合相关部门做好密切接触者的追踪和流行病学调查，立即采取暂停营业、封闭管理、全员核酸检测等处置措施，在当地疾病预防控制中心的指导下对场所进行终末消毒，同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

中国家用电器服务维修协会

2021年2月1日