**1.目的**

为了有效预防、及时控制和消除各种突发传染病疫情的发生和流行，规范和指导传染病应急处理工作，保护项目员工和客户的身体健康与生命安全，最大程度减少疫情的扩散，降低和消除因传染病疫情给项目和公司品牌造成的负面影响。

**2.适用范围**

适用于万科金润华府物业服务中心

**3.应急领导小组**

**3.1应急领导小组成员**

组长：项目负责人

副组长：管家专业经理

组员：南充金润华府全体员工

**3.2应急领导小组工作职责：**

3.2.1组长：统筹组织应对公共疫情的宣传、预防和控制工作；检查、指导各项防控措施的落实情况。

3.2.2 副组长：组织疫情信息的传递、报送工作，确保信息传递及时、准确。

3.2.3 各部门负责人：负责本部门员工及在管项目客户的防控工作的具体执行和协调工作。

3.2.4 项目行政：负责信息收集、传递，与公司本部、政府相关机构、媒体的联络等工作。

3.2.5 应急领导小组应密切关注、收集媒体及卫生主管部门发布的信息，收集当地卫生行政主管部门、防疫部门、定点医院紧急联系方式，与相关部门保持沟通。

3.2.6 配合当地政府开展卫生知识、防疫知识宣传及疑似、确诊病例的隔离、治疗等工作，按照政府主管部门的要求落实相关措施。当地最新疫情信息及时知会社区，与居委会、卫生行政主管部门等沟通后，以短信、邮件或书面通知等有效形式及时向客户、内部员工确保信息传递及时、准确。

**3.3启动运作条件及要求**

3.3.1当国家或市卫生行政主管部门通报，在本市发现疑似或确诊的严重流行性传染病等公共疫情时，应急领导小组即时启动。

3.3.2应急领导小组启动运作期间，小组成员必须保持手机24小时畅通，随时保持联络及接受工作安排。

3.3.3应急领导小组启动后，各部门负责人必须亲自组织相关预防控制工作，并向公司应急领导小组及时通报相关信息。

**4．工作原则**

**4.1 提前预防：**

在项目宣传普及防治知识，提高全体员工及业主自我防护意识和保持现场公共环境卫生，加强日常监测，发现病例及时采取有效的预防与控制措施，迅速切断传播途径，控制疫情传播和蔓延。

**4.2 部门负责：**

各部门对管理服务区域内的疫情防治工作负责。

**4.3 分级控制：**

根据疫情发展情况，将疫情分为三个等级进行预警，并实施分级控制。发生不同等级预警时，启动相应级别的应急响应措施。

**4.4 快速反应：**

建立预警和快速反应机制，强化人力、物力、财力储备，增强应急处理能力。按照“三早”要求，保证发现、报告、隔离等环节紧密衔接，一旦出现预警，快速反应，及时准确处理。

**5．疫情分级**

依据疫情播散速度、范围、对象、人数及流行趋势，将疫情划分为三个预警等级：

**5.1三级预警：**本市或相邻地区出现公共疫情确诊或疑似病例，且有增加趋势。

**5.2二级预警：**员工家属、所服务的小区业主、密切合作单位/供方出现公共疫情确诊或疑似病例，且有增加趋势。

**5.3一级预警：**本公司员工出现公共疫情确诊或疑似病例。

**6．预警响应**

**6.1 三级响应：**

6.1.1本市经证实发现确诊或疑似病例，各部门应立即进入备战状态，小区出入口、单元大堂、垃圾房等加强预防、消毒措施，同时加强小区外来人员的控制，尽量减少接待参观来访，取消集中式会议及培训。

6.1.2南充金润华府物业服务中心立即建立应急物料仓库，紧急采购口罩、消毒药液等应急物料，预警响应期间保持一定的库存量以备使用。服务中心应拓宽应急物料的采购渠道，保证应急物料的供应畅通。

6.1.3 各部门应确保办公室内空气流通，定时开窗换气，办公区域、员工宿舍、洗手间、幸福驿站等公共部位，应用0.3～0.6%的氯消毒液对门把手等经常接触的部位每天进行消毒两次，每周对办公室进行喷雾消毒一次。引导员工养成良好的个人卫生习惯，保持双手清洁，掌握正确的洗手方法；避免用手接触眼、鼻、口；打喷嚏或咳嗽时应用手遮掩口鼻，后立即用洗手液洗手；不要随地吐痰，如要吐痰应将分泌物包好，弃置于有盖垃圾箱内。

6.1.4各部门应控制请、休假比例，要求员工避免到人多场所及外出就餐，对家住疫区(或出现疫情的地区)的员工，应做好员工思想工作，尽量规劝员工不要前往疫区及出现疫情的地区。

6.1.5 物业服务中心

6.1.5.1各服务中心应立即成立“南充金润华府物业服务中心××疫情防控小组”，组员由部门负责人指定(防控小组名单于成立之日报备案)，与居委会、卫生行政主管部门等沟通后，防控小组应及时将疫情最新进展信息向员工和客户做好有效传递，并做好在管项目内各项预防工作的有序开展。

6.1.5.2 各服务中心应停止所有社区文化及社团组织的集体活动，并关注经常出差及从有疫情发生国外或市外返回的客户群，对业主经常接触的公共设施或部位，如休闲娱乐设施、门把手、扶手、电梯、大堂、公共洗手间以及幸福驿站等应加大消毒频次(每天至少消毒两次)，并制作“已消毒，请放心使用”、“电梯内尽量少说话。”等提醒标识摆放在显眼位置。各门岗及幸福驿站前台，如发现有疑似人群的信息，及时向部门负责人报告。

6.1.5.3各服务中心加强外来人员的盘查、登记，发现有正在流行的疫情症状时要劝其立即去医院检查。

6.1.5.4 建立信息每日上报机制

各物业服务中心每天下午5点必须向驻场经理上报员工(含员工家属、服务供方员工)、客户异常情况，没有异常也应报“无”，抄送公司管理层、成都第四分公司总经理办公室等。具体格式：

**物业服务中心疫情日报表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 客户异常  情况描述 | 已采取的  措施 | 客户异常  情况描述 | 已采取的  措施 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：如无异常情况，则反馈“无”

如员工有异常情况，则需清楚反馈人员姓名、岗位、具体病状；

如客户有异常情况，则需清楚反馈客户姓名、房号、家庭情况、具体病状；

**6.2 二级响应：**

6.2.1 各部门应配备体温计，每天上岗前务必做好体温测量工作并做好相关记录。

6.2.2各部门应进入高度备战状态，应立即对疑似患者曾停留区域进行消毒，并加大关键区域消毒的频次，对与其密切接触的相关人员进行隔离，严格控制外来人员，发生预警的部门，应及时向公司上报疫情信息。

6.2.3如有员工家属或密切接触者被确诊或确认为疑似病例的，须立刻上报项目合伙人，由公司安排检查，根据情况决定是否休假。

6.2.4 如有被医院确诊或确认为疑似病例的客户，所在部门应立即将相关情况上报属地政府主管部门与公司，组织对相应公共区域进行杀毒处理，并安排可能接触此客户的员工前往医院检查。

6.2.5 各部门应密切关注员工、客户关健康状况，及时向公司上报疫情防控信息，直至疫情解除。

**6.3 一级响应：**

6.3.1 一旦有员工出现确诊或疑似病例，应及时隔离疑似人员及密切接触人员，并对附近接触区域进行消毒处理，发生预警的部门，应及时向公司上报疫情信息。

6.3.2 凡有疫情症状的员工，须立刻停止工作前往医院就诊并告知公司，就诊结果应及时上报项目合伙人，部门应立即隔离与其密切接触的员工。

6.3.3 主要管理人员后备人员的安排

6.3.3.1公司管理层隔离期间，各部门日常工作由各部门负责人负责处理，重要事务电话请示。

**7．信息报送与传递**

疫情信息主要分为员工类和客户类两种，报送要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **事件** | **30分钟内电话报送**  **联系人** | **1小时内邮件报送** |
| 员工本人、家属，有密切接触的单位、供方、客户、其他人员出现疑似症状、疑似病例或确诊时。 | 第一联系人：  第二联系人： | 主送：项目合伙人  抄送：公共疫情应急领导小组全体、突发事件处理组、H10第四分公司总经理、服务中心服务全体 |
| 客户出现疑似或确诊病例时。 | 第一联系人：  第二联系人： | 主送：项目合伙人  抄送：公共疫情应急领导小组全体、突发事件处理组、服务中心全体、H10第四分公司总经理 |

**7.1 电话沟通**

发生员工类和客户类符合疫情症状的事件后，所在部门负责人应在30分钟内以电话的形式联系公司指定联系人。

**7.2 邮件报送**

事件发生后的1小时内，事件发生所在项目负责人在规定范围内完成邮件上报，具体内容包括：

1）发现的时间、地点、当事人的近况；

2）密切接触者名单，尽可能详细；

3）已产生和未来可能产生的影响；

4）处理的负责人员、工作人员的姓名、联系方式。

**7.3 信息汇总之后，由公司信息员向集团上报。**

7.3.1信息报送详细要求见下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 事件类别 | 电话沟通第一联系人 | 电话沟通第二联系人 | 邮件上报主送对象 | 邮件上报抄送对象 | 后继信息报送要求 |
| 所在城市发现疑似或确认病例 | 项目合伙人 | H10成都第四分公司总经理 | 服务中心全体 | 应急领导小组、项目合伙人、H10成都第四分公司总经理 |  |
| 在管项目的客户中发现疑似或确诊病例 | 项目合伙人 | H10成都第四分公司总经理 | 服务中心全体 | 应急领导小组、项目合伙人、H10成都第四分公司总经理 | 首次报送书面信息后，需每天报送后继信息，内容包括：   * 事态进展情况 * 采取的主要措施 * 对未来情况的判断 |
| 项目内部员工（含服务供方员工）中发现疑似或确诊病例 | 规划发展部负责人 | H10成都第四分公司总经理 | 规划发展部 | 应急领导小组、项目合伙人、H10成都第四分公司总经理 |

7.3.2当本市发现疑似或确诊病例时，应在3小时内电话通知项目合伙人小时内报送书面文字信息。

7.3.3当项目的客户中发现疑似或确诊病例时，应在1小时内电话通知项目合伙人，24小时内报送书面文字信息，并每天书面报送后续处理情况。

7.3.4当项目员工（含服务供方员工）中发现疑似或确诊病例时，应在1小时内电话通知项目合伙人，24小时内报送书面文字信息，并每天书面报送后续处理情况。

7.3.5建立信息沟通机制，确保相关信息及时共享，以便共同应对。

**8.公共关系**

由H10成都第四分公司总经理或品牌组负责对外统一口径和媒体接待。