**家电服务业在新型冠状病毒流行期间**

**经营服务防控指南**

（中国商业联合会、中国家用电器服务维修协会）

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，习近平总书记非常关心疫情的进展、防控和救治。目前，新型冠状病毒肺炎已经被纳《中华人民共和国传染病防治法》规定的乙类传染病，并采取甲类传染病的预防控制措施。为防止新型冠状病毒肺炎疫情的继续传播和扩散，保障消费者和家电服务组织及服务人员的健康安全，维护正常的社会生活秩序，确保全国家电服务业的服务和经营，中国商业联合会和中国家用电器服务维修协会联合省市行业协会和家电会员企业起草了《家电服务业在新型冠状病毒流行期间经营服务防控指南》，本指南适用于家电服务业各家电服务组织（包括家电企业总部、家电企业驻省市办事机构、家电服务商）和从业人员。

一、关于新型冠状病毒的病原学特点

1.1 新型冠状病毒属于β属的冠状病毒，有包膜，颗粒呈圆形或椭圆形，常为多形性，直径60～140nm。其基因特征与SARSr-CoV和MERSr-CoV有明显区别。目前研究显示与蝙蝠SARS样冠状病毒（bat-SL-CoVZC45）同源性达85%以上。体外分离培养时，2019-nCoV 96个小时左右即可在人呼吸道上皮细胞内发现，而在Vero E6和Huh-7细胞系中分离培养需约6天。

对冠状病毒理化特性的认识多来自对SARS-CoV和MERS-CoV的研究。病毒对紫外线和热敏感，56℃30分钟、乙醚、75%乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸和氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒，氯己定不能有效灭活病毒。

1.2 目前所见传染源主要是新型冠状病毒感染的患者。无症状感染者也可能成为传染源。

1.3 经呼吸道飞沫和接触传播是主要的传播途径。气溶胶和消化道等传播途径尚待明确。

二、基本要求

2.1 各家电企业总部、家电驻省市办事机构、家电服务商，自觉践行防疫防控主体责任，成立防控工作小组，制定应急方案，做好信息采集工作，建立报备和可追溯制度。

2.1.1 防控工作小组应由第一负责人或指定专人全面负责，设计有效的应对疫情特点的工作流程。

2.1.2 要全面采集了解上岗从业人员假期动态（从业人员去过哪里、是否有发热、呼吸道感染等症状），并登记汇总。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从业人员不应返程返岗。

2.1.3 要求所有从业人员对待疫情，不得隐瞒，如有出现发热、咳嗽等不适症状以及来自新型冠状病毒感染的肺炎流行地区的人员有接触等潜在风险人员要及时报备，并要求从业人员应当按照要求居家观察14日，暂不返岗。

2.2 家电企业总部、家电驻省市办事机构、家电服务商应在开展工作前，准备好防护物资，特别是前往医院（已收治病人、正在建设）等特殊环境的，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。

2.3 在疫情防控解除前，暂缓非紧急情况的个人家庭上门服务业务，对顾客提出上门服务的项目，应仔细登记，在恢复正常经营时，先行上门服务。待疫情防控解除后，应及时恢复正常上门服务业务。

2.4 凡在疫情严重地区，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。

2.5 做好从业人员防护知识培训，加强安全防控教育和提示工作。要求所有从业人员上下班、工作期间应正确佩戴口罩，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、手套，途中尽量避免用手触摸车上物品。

2.6 工作时间可根据所在地区的实际情况灵活调整。

2.7 积极配合有关部门对本单位确诊或疑似病例的追踪调查，详细了解、提供所涉及经营区域及人员情况，并采取必要措施。

2.8 在疫情防控解除前，避免人群聚集。

2.9 疫情期间使用消毒液体的，工作人员要严格按照使用方法执行。

2.10 在未来的经营服务活动中，根据行业特点，识别病毒的传播途径，采取必要的措施减少、控制传播，是家电服务业未来一段时间服务消费者的前提。

三、人员管理

3.1 每日采集从业人员疫情控制期间的动态信息并登记汇总。有武汉生活史、旅行史以及与确诊或疑似病例有密切接触的从业人员应严格进行14日集中隔离观察。

3.2 动态信息良好的从业人员每天上岗前，应检测体温，并进行洗手消毒。在超过 37.3℃的情况下，应询问是否有相关接触史，观察是否有发热、咳嗽、呼吸不畅等疑似症状，视情况严重性引导其自我隔离观察或就医检查并做好必要的登记，以利于溯源。

3.3 建立从业人员每日健康登记制度，每日上岗前进行检查登记汇总，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。

3.4 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、如厕后按照“六步法”严格洗手。

3.5减少或者避免聚集性会议，尽量通过非接触方式进行沟通。

3.6 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。

3.7 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。

**3.8 上门服务人员特殊要求**

在疫情防控期间，必要的上门服务，应符合以下要求：

3.8.1 上门服务时应佩戴医用外科口罩（或其他更高级别的口罩）和手套；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。

3.8.2 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。工具设备要在上门前和上门后分别进行清洁消毒。

3.8.3 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。

3.8.4 服务个人家庭消费者时，上门前应与消费者确认上门时间及地点；要事先了解消费者健康情况，与消费者确认居住地是否处于封闭管控，保证能够正常出入。

3.8.5 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。

3.8.6 上门服务人员应加强手部卫生措施，随时进行手部清洁消毒。

3.8.7 对于发现消费者已是疑似/密接人员或现场拒绝佩戴口罩的消费者，上门服务人员可拒绝提供服务，并将情况反馈给上级单位。

四、场所管理

4.1 配备测温仪，对所有进入单位的人员测量体温，体温正常方可进入。

4.2 加强工作场所的通风、消毒和清洁卫生。

4.2.1 工作场所每日至少开窗自然通风2次，每次30分钟以上；不能开窗通风或通风不良的，可使用电风扇、排风扇等机械通风方式；必要时使用循环风空气消毒机消毒，应持续开机消毒。

4.2.2。对各个出入口、工作区、会议区、休息区、库房等进行清洁消毒。

4.2.3 在显著位置处张贴病毒防控宣传材料，提示人员佩戴口罩。

4.3 对口罩、手套等常用防疫用品进行集中回收处置管理。

五、服务管理

**5.1 家电企业总部、驻省市办事机构**

5.1.1 接到消费者报修后，对于非紧急情况，可采用电话沟通或视频通话等方式，指导消费者远程解决问题。呼叫中心人员要主动向消费者说明根据国家有关防控要求，尽量避免上门服务，积极争取消费者理解。

5.1.2 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。

5.1.3 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。

5.1.4 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。

5.1.5 企业呼叫中心要对需要上门的消费者进行健康状况的了解，提示消费者做好自身防护措施，上门期间与上门服务人员保持2米以上距离。

5.1.6 对隐瞒健康情况、不佩戴口罩、居住地属封闭管控的消费者，企业可拒绝提供服务，由此产生的投诉，企业应视为无效投诉。

**5.2 家电服务商**

5.2.1 为在岗从业人员提供必要的防护和消毒用品，并对从业人员进行安全防护培训和提示。

5.2.2 提供给消费者的备用机要进行严格消毒处理。对从消费者处拉回的家电要进行消毒处理后再进行维修。

5.2.3 对于上门服务车辆、电动车等交通工具要进行定期消毒。

5.2.4 提供服务人员集体宿舍的，要加强住宿场所的消毒和疫情防控措施，指定负责人，建立登记备案制度。

5.2.5 保障在岗从业人员和上门服务人员的饮食供应。

六、消费者要求

6.1 政府宣布疫情解除前，个人家庭用户与家电服务企业、服务工程师应相互理解，非紧急情况，尽量避免、减少上门服务请求。疫情防控期间或疫情解除之前，尽量减少或停止使用中央空调系统。

6.2 暂缓上门服务的，消费者可接受企业提供的家电替代品、远程、可视化等服务。

6.3 确需上门服务，消费者应如实反映身体状况，家人如有发烧及疑似症状的，不应要求服务经营企业安排服务人员上门。

6.4 上门服务人员因社区封闭管理，不允许进入的，暂缓上门；可以进入的，报备社区居委会、物业等相关上门服务信息，保证服务人员可以正常进出社区。

6.5 服务人员上门服务期间，消费者应全程佩戴口罩及采取相应的防护措施，消费者不佩戴口罩的，可以拒绝服务。

6.6 上门服务过程中，消费者应保持与服务人员2米以上距离进行交流。

6.7 上门需求的消费者要配合企业呼叫中心对家庭健康情况的了解，如实告知家庭成员身体健康状况。

6.8 疫情期间，按照政府有关规定的要求，确实不能上门服务而发生的消费者投诉，或者不利上门服务人员身体健康而发生的投诉，极端个别消费者不合理、不理智的投诉等，中国家用电器服务维修协会受理帮助解决，并向中国消费者协会反映。

中国商业联合会 中国家用电器服务维修协会

2020年2月12日