

ICS 03.080

CCS A 10

备案号：

# DB 3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T XXX-2020

## 急性呼吸道传染病流行期间 保安管理服务规范

(征求意见稿)

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局 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 保安服务要求 .....	1
3.2 保安服务特点 .....	1
4 术语和定义 .....	1
4.1 疫情 .....	1
4.2 防疫物资 .....	1
4.3 甲方 .....	2
4.4 服务对象 .....	2
4.5 管理服务区域 .....	2
5 防疫战略部署 .....	2
5.1 防疫战略信息获取 .....	2
5.2 战略部署 .....	2
6 组织领导 .....	2
6.1 成立防疫专项领导小组 .....	2
6.2 领导小组职责 .....	2
6.3 工作小组职责 .....	3
7 防疫工作要求 .....	3
7.1 国家政府要求 .....	3
7.2 甲方要求 .....	3
7.3 服务对象要求 .....	3
8 内部防控 .....	3
9 基础保障 .....	4
9.1 人员保障 .....	4
9.2 物资保障 .....	4
9.3 经费保障 .....	5
10 现场防控管理 .....	5
10.1 员工防控 .....	5
10.2 出入控制 .....	6
10.3 安全巡逻 .....	7
10.4 消监控室防控 .....	7
10.5 收费管理 .....	7
10.6 安检 .....	7
10.7 武装押运 .....	8
10.8 消毒及通风 .....	8
10.9 交接班 .....	8

11 相关方沟通.....	8
11.1 政府部门沟通.....	8
11.2 甲方沟通.....	8
11.3 服务对象沟通.....	9
11.4 供方沟通.....	9
11.5 员工沟通.....	9
12 预案及演练.....	9
12.1 预案.....	9
12.2 演练.....	9
13 服务质量评价与改进.....	9
13.1 服务质量评价.....	9
13.2 改进.....	10
参 考 文 献.....	11

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件由 XXX 提出并归口管理。

本文件起草单位：待定

本文件主要起草人：待定

本文件为首次发布。

## 引言

疫情期间，保安服务行业身处防控工作的前沿一线，关系重大。为切实做好疫情期间的防控和安全工作，更好地保护保安员、服务对象、相关方的身体健康和安全，为社会总体防疫工作做出积极贡献。根据有关部门发布的应对疫情联防联控的工作要求和指导意见，结合了保安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，结合保安服务行业实际，制定了《急性呼吸道传染病流行期间保安管理服务规范》（简称防疫规范）。

# 急性呼吸道传染病流行期间保安管理服务规范

## 1 范围

本标准规定了疫情防控工作的总则、基本保障指南、员工上岗指南、防控操作指南、沟通与配合指南等要求。

本标准适用于保安服务行业的新冠肺炎疫情防控工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

国家卫生健康委员会《新型冠状病毒感染的肺炎防控方案》、《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》

《公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南》

《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》

## 3 总则

### 3.1 保安服务要求

在疫情发生时，保安服务企业能正常开展门卫巡逻、守护、技术防范、安全检查等服务，在保障项目各项安全工作正常运行的基础上，加强内部安全管理和防控。保安服务组织和项目部全面落实政府有关部门疫情防控指令，结合项目现场的服务特点执行防控疫情工作，最大限度减少服务区域疫情事件和交叉感染人数。

### 3.2 保安服务特点

保安服务在疫情期间身处防控的前沿一线，特别是在人员防控方面压力较大，一方面要对进出人员进行管控流程减少区域内的交叉感染，另一方面还要做好个人防护。此外，保安员来自全国各地、流动性大也是一大特点和难点。

针对这些特点，防控主要内容在于严格执行出入口管控、人员密集流动时段管理，加强保安员的排查和防护，并合甲方做好宣传和引导工作等。

## 4 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 4.1 疫情

指国家有关部门认定和发布的社会出现具有强传染性、高发性的疾病情况。

### 4.2 防疫物资

指为保护人员自身安全，清洁现场环境，避免交叉感染，降低传染风险，维护人体基本机能，防止疫情无法控制而蔓延所需的相关用具、机械、设备、资料等。

#### 4.3 甲方

指聘请保安服务组织为其提供保安服务的所有人和使用人。

#### 4.4 服务对象

指进入保安服务项目区域内，获得保安服务人员提供的相关服务的人员。

#### 4.5 管理服务区域

指保安服务组织与甲方约定提供保安服务的服务区域范围。

### 5 防疫战略部署

#### 5.1 防疫战略信息获取

保安服务组织应及时关注、收集、获取国家、政府部门发布的有关疫情防控工作的重要指示精神和要求，深刻理解当前疫情防控形势，增强责任意识、风险意识、担当意识，全面贯彻落实疫情防控工作的重要部署要求。

#### 5.2 战略部署

疫情来临时，保安服务组织应积极响应国家及各级政府的相关规定和要求，重视并主动承担疫情相关疫情防控工作。立即成立疫情专项小组，提升全员安全防范意识，组织和推动内防外控的疫情管控措施。积极筹措防护消毒物资，对内部员工开展疫情排查和统计确保员工身体正常，对管理服务区域的空间和设备进行消毒、严格出入口防控、保持间隔，严防死守阻断疫情传播。

### 6 组织领导

#### 6.1 成立防疫专项领导小组

6.1.1 保安服务组织成立以组织高层管理者为组长的疫情防控领导小组。疫情防控领导小组由组长、副组长及相关职能部门负责人组成。

6.1.2 各保安服务项目成立项目防疫工作小组，项目防疫工作小组应由项目负责人和与甲方的主要对接人或甲方指定人员分别任组长、副组长，加上项目骨干人员组成。

#### 6.2 领导小组职责

6.2.1 按本防疫规范的要求，研究制定、修订保安服务组织应对防控疫情、防控事件的政策措施、相关制度规定和指导意见。

6.2.2 负责指导和检查项目防疫工作小组和保安服务组织各部门、各项目部疫情防控工作的开展情况，指导各项目针对疫情防控和突发事件情况采取有效的应对措施。

6.2.3 设立和划拨疫情防控应急专项资金，组织落实防疫物资的集中采购、发放、配送，指导监督各项目自采防疫物资的采购、使用。

6.2.4 组织建立防疫机动队，为疫情重点项目（医院、公共交通等）可能出现的增岗需求和项目减员情况做好准备。

6.2.5 加强与政府相关部门、街道、社区、甲方等之间的信息沟通，并配合做好疫情防控相关工作。

### 6.3 工作小组职责

6.3.1 按本防疫规范的要求，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、应急处置等工作职责。

6.3.2 结合政府疫情防控规定、甲方相关要求和本防疫规范的要求，制定并实施疫情防控方案及应急处置预案。

6.3.3 按政府相关部门要求，及时定期通报本保安管理区域疫情防控情况，包括但不限于人员信息、健康状况、防疫物资供给、疫情防控措施制定执行情况等。

6.3.4 设定专门人员，进行防疫物资领取或自采、保管、发放等工作，保障防疫物资供给。

6.3.5 组织项目员工开展疫情防控知识宣传培训、自我防护、防疫物资使用、疫情防控工作要点等。

6.3.6 根据甲方需求，配合为甲方、服务对象提供相关疫情防控知识宣传培训，有条件的可为甲方提供适量的防疫物资。

6.3.7 与政府相关部门、街道、社区、甲方等单位建立紧密联系，保持信息沟通渠道的畅通，加强信息沟通。

6.3.8 指导项目现场防控工作，处置项目疫情防控相关的突发事件。

## 7 防疫工作要求

### 7.1 国家政府要求

7.1.1 保持与政府相关部门、街道、社区等的信息沟通渠道的畅通，安排专人对接并跟进政府相关部门下达的有关疫情管控指示和要求，及时上传下达，服从统一安排、统一调度、统一培训指导。

7.1.2 根据政府相关部门、街道、社区的要求，上报人员相关信息，以及保安服务组织、项目疫情防控相关措施、物资供给、人员培训、应急预案等方面的信息。

7.1.3 若发现疑似病例等疫情突发情况，应按要求及时上报政府相关部门，积极协助进行处置工作。

### 7.2 甲方要求

7.2.1 发生疫情突发情况时，项目应及时与甲方进行沟通，了解掌握甲方对于疫情防控的相关需求和要求，并把保安服务组织、项目的疫情防控方案、措施向甲方汇报沟通。

7.2.2 疫情期间，保安服务组织、项目应及时把与政府相关部门、街道、社区收集沟通的信息，及时向甲方进行汇报沟通。

7.2.3 疫情防控期间，项目应每天向甲方汇报有关疫情防控工作的落实执行情况、人员信息情况等。

### 7.3 服务对象要求

7.3.1 疫情发生时，应向管理服务区域内来往的服务对象公示、告知相关疫情信息，以及在区域内的疫情防控措施等。

7.3.2 疫情期间，应加强对服务对象宣传有关疫情防控知识、个人安全防护、个人居家防护等。

7.3.3 对服务对象的合理需求，在条件允许的情况下，给予及时的反馈和最大程度的帮助解决。

## 8 内部防控

保安服务组织、项目部坚持“内防外控”的防疫工作原则，开展内部防控措施，避免内部原因导致服务性扩散传染。应满足：

- 对保安员的防疫信息进行摸排、登记，防疫信息包括但不限于是否到访疫情重点区域、与确诊或疑似病例人员接触史、身体状况、家属情况等。
- 根据收集的防疫信息和相关知识对保安员进行研判，对有异常接触史或发热等症状的保安员，安排和督促其进行居家隔离、送医就诊等处置措施。
- 有集体宿舍应每天清洁消毒，每天通风2次以上（每次不少于30分钟），居家隔离未满14天的员工不与他人同间，隔离员工所住房间应配置备用防护、消毒用品和必要的生活用品。
- 员工就餐时，应采取错时就餐、分开就餐等方式，对微波炉、餐桌椅每日进行清洁消毒。
- 采用线上、线下等方式，及时给员工进行疫情防控知识的宣传、培训，规范员工的自我防护，以及员工进行的疫情防控作业。
- 疫情期间，宜采用视频会议、视频面试、视频培训等线上办公形式。
- 疫情防控领导小组、项目防疫工作小组应密切关注、收集整理政府相关部门、卫健部门和疾病预防控制中心发布的各项政策、通知、权威信息、指导文件、疫情防控知识、科普资料等，并及时向员工进行宣导。
- 督促引导各级部门、员工不组织不参加群体性活动。

## 9 基础保障

### 9.1 人员保障

- 9.1.1 统筹考虑假期、员工隔离期等因素，合理排班，确保工作岗位人员充足。
- 9.1.2 对受疫情影响到岗困难的员工宜采取开具证明、专车接送等方式协助员工归岗。
- 9.1.3 宜建立由管理人员、保安员或专业岗位（安检员、押运员等）构成的机动保障队伍，以备项目应急调配。
- 9.1.4 应进行员工情绪管理。如管理服务区域存在疑似人员，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；
- 9.1.5 应进行员工激励管理，设置激励机制，对假期值守保安员发放慰问品，对优秀员工事迹应加强宣传并给予奖励。
- 9.1.6 应对项目岗位性质进行研判，对于高危岗位员工，公司应购买相应保险，保障员工人身安全。

### 9.2 物资保障

- 9.2.1 根据项目实际情况，应配备消毒物品包括84消毒液、其他含氯消毒剂、75%酒精、医用消毒湿巾、免洗消毒洗手液、喷壶、消毒抹布。
- 9.2.2 根据项目实际情况，应配备防护器具包括一次性医用外科口罩、N95口罩、隔离衣、防护服、护目镜、防护罩、防护鞋套、医院乳胶手套、测温设备。
- 9.2.3 主要防控物资数量应至少保证2~5日的用量，保安一般项目配备建议：防护口罩按3只/24小时/岗、护目镜按总员工数120%、防护手套3只/24小时/岗、测温设备按出入通道数150%，医院、公共场所类项目应在此基数上进行增加。
- 9.2.4 防护口罩、护目镜、防护手套、测温设备、消毒液是保安员常用防疫物资，应重点保障、优先保障。医院、公共场所类项目应在此基础上进一步加强防护物资的配备和保障。
- 9.2.5 防控物资须设专人管理，同时应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疫物资库存数量并按需定期补充，确保满足管理区域内疫情防控需要。

9.2.6 生活物资方面，项目须储备一定量的饮用水和速食，供应急时使用。

9.2.7 疫情防护物资在非疫情期间宜按2-5日的量进行储备。

### 9.3 经费保障

9.3.1 在发生突发性公共卫生疫情时，保安服务组织应落实专项疫情防控经费，主要用于防护物资采购、员工激励、紧急保障等。

9.3.2 按照特事特办、急事急办的原则，保障资金拨付使用，确保疫情防控相关经费专款专用，并建立专项资金使用记录台账。

9.3.3 疫情防控经费按照适度、合理、有效的使用原则，根据企业和项目实际进行合理规划。

9.3.4 疫情期间宜采用银行转账、线上支付等形式，应设置专人进行专项管理。

## 10 现场防控管理

### 10.1 员工防控

#### 基本要求

应包括：

——疫情防控期间，应对员工每日上、下岗前进行两次体温测量，体温超过 37.3℃不得上岗。

——如有发热、咳嗽等疑似不适症状，不得上岗。

——有疫情发生地旅居史、停留、途径的，或与疑似、确诊病例有过密切接触史的员工，原则上应隔离满 14 天后，确认无异常后方可上岗。

——员工须接受疫情管控规程、自我防护、疫情特性、防疫物资使用等知识的培训，培训合格后方可上岗。

#### 个人防护

##### 佩戴口罩

应满足：

——员工在上下班途中、上岗前后都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。在口罩紧缺情况下，普通岗位可视清洁程度适当延长使用时间。

——在更换或使用口罩过程中，不接触口罩正面。

##### 穿戴手套、护目镜、防护服

门岗队员宜佩戴护目镜进行查验，负责测温的保安员应佩戴防护手套。接触人流大、医院急诊等重点岗位的保安员宜穿戴防护服。

##### 洗手

应满足：

——员工应随时进行手部清洁，采用正确的七步洗手法洗手。

——执勤作业前后及受到污染后，均需使用具有消毒功能的洗手液进行洗手。

——工作连贯性高的岗位可使用免洗消毒洗手液。

##### 安全距离

应满足：

- 在项目各工作岗位，员工之间、与服务对象之间保持 1 米左右的安全距离。
- 保安人员不裸手接触他人证件、物品、现金，必须接触的应戴好防护手套。
- 特殊岗位（医院、隔离区）应尽量加大与人之间的间隔距离或增强防护措施。

## 10.2 出入控制

### 区域封闭管理

应满足：

- 根据政府疫情响应机制、甲方相关要求，结合区域环境、设施等因素，采取相关措施设置成封闭可控区域。
- 关闭区域内所有非必经通道，尽量减少人行与车行出入口。
- 封闭区域应锁闭且粘贴封条并在显著位置张贴告示
- 在集中管控的出入口，设置测温区和提示牌。
- 结合政府相关管控规定，项目防疫工作小组与甲方沟通、制定管理服务区域的人员、车辆、物品的进出管控制度和方案，并按国家实时发布的疫情动态从严管控，减少不必要的访客、施工作业。
- 宜在管理服务区域内或周边设置临时隔离区。
- 确保紧急情况下消防通道的畅通。

### 人员进出防控

应满足：

- 与甲方沟通确认可通行人员名单，确定临时访客管控流程，确定政府防疫工作单位、政府执法部门的接待防控流程。
- 在疫情防控的特殊时期，原则上应拒绝非必要人员（除甲方安排的值班人员、甲方、服务对象外）进入管理服务区域，对政府防疫工作单位、政府执法部门应予以配合。
- 所有进入管理服务区域的人员均须佩戴口罩，并及时提醒相关人员正确佩戴口罩的注意事项，有条件的可为其提供备用口罩。
- 对所有进入管理服务区域的人员测量体温，包括但不限于员工、甲方、服务对象、物资供方、维保方等，体温两次均超过 37.3℃ 一律不得进入。
- 对进入管理服务区域的人员应进行逐一登记，登记信息包括但不限于姓名、有效证件号、体温、进入事由、进出时间。如公共场所或进出人员多的区域，可仅对外来访客、特殊人员进行登记。
- 如遇有明显咳嗽、乏力等疑似症状时，应在做好安全防护的情况下，立即将人员就近安排到临时设置的隔离室进行隔离观察，并及时向保安服务组织或甲方报告，同时根据情况及时报告当地政府相关部门、街道、社区等。必要时拨打 120 或联系就近指定医疗机构安排专用救护车安全转移疑似人员到指定定点医疗机构就医。
- 如进出人流大的区域，应设置错时进出，或增加测温检测点或智能测温检控设备等措施，以避免人员聚集。出现排队时，应控制排队间隔距离 1 米以上，维持现场秩序。
- 对拒不配合测温 and 登记工作的相关人员，应拒绝放入且及时报告甲方或相关政府主管部门。

### 车辆进出防控

应满足：

- 与甲方沟通确认可通行车辆名单，在疫情防控的特殊时期，原则上应拒绝非必要车辆进入管理服务区域，疫情重点区域牌照车辆应及时报告项目防疫工作小组以及甲方处理。

- 排查管理服务区域内已停放疫情重点区域牌照车辆，询问核实车主健康情况和是否往返疫情重点区域。
- 对进入车辆内的所有人员测量体温，体温两次均超过 37.3℃一律不得进入。对车内有体温超标的人员，应提示打开车窗，待空气流通后再测温。
- 对进入管理服务区域的车辆信息应进行逐一登记，登记信息包括但不限于车牌号、姓名、有效证件号、体温、进入事由、进出时间。如公共场所或进出车辆多的区域，可仅对外来访客、特殊人员进行登记。
- 甲方有特殊需要的，可对进出车辆的车身和车轮进行喷洒消毒作业。
- 疫情特殊时期，可要求打开车辆后备箱、货箱进行检查，禁止后备箱载人、活禽等行为。

### 物品进出防控

应满足：

- 快递外卖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。
- 拒绝来自疫情重点区域未经专业消毒的物品进入管理服务区域。

### 10.3 安全巡逻

- 10.3.1 加强对区域外围和封闭隔离区域的巡视，及时发现并修补漏洞，严查和禁止翻越隔离、围墙人员。
- 10.3.2 对管理区域内聚集人员未戴口罩的，应及时制止，并进行安全教育。
- 10.3.3 巡视发现的随意丢弃的防护用品，应妥善收集至指定处置点。
- 10.3.4 有条件的宜采用无人机、智能机器人等方式开展巡逻。

### 10.4 消防监控室防控

- 10.4.1 加强对消防报警主机的值守，特别关注可能因酒精消毒引发的火灾，出现警报及时处置。
- 10.4.2 利用监控设备对区域外围、出入口进行监控，发现未佩戴口罩、翻越围墙逃避检测、人员集聚的情况，及时联系现场处置。
- 10.4.3 定时对消防监控室进行消毒和通风，每日不少于2次，时间不少于30分钟。
- 10.4.4 双人值守应佩戴口罩并保持一定距离间隔，一般不少于1米。
- 10.4.5 不得对准消防、监控设备进行喷洒消毒。

### 10.5 收费管理

- 10.5.1 在疫情防控期间，有停车收费的管理服务区域，宜取消自动抬杆设置或在闸杆前设置隔离，以配合门岗进行车辆防控管理。
- 10.5.2 宜采取线上收费或自助收费的形式，尽量避免现金收费。
- 10.5.3 可为收费岗提供免洗洗手液，收费完成后宜进行消毒洗手。
- 10.5.4 收费岗亭一般比较密闭，应在无收费车辆时进行通风透气，每日通风次数应适当增加。

### 10.6 安检

- 10.6.1 在疫情防控期间，应重点加强对包含酒精消毒液、消毒泡腾片在内的防护用品的安检力度，一经发现应按规定及时处置。
- 10.6.2 按照规范对安检门、金属探测器、安检机、安检通道进行消毒，避免交叉传染。
- 10.6.3 公共交通运输部门的保安服务组织应与甲方管理部门确定相关防护用品的携带标准和安检管控措施。

## 10.7 武装押运

- 10.7.1 疫情期间，根据服务对象的营业时间的变化，合理调整路线和时间。
- 10.7.2 出发前、归来后应对个人装备和押运车辆进行消毒处置。
- 10.7.3 在押运和转押过程中，避免与不必要人员和物品的接触，确保押运过程零污染、零传染。

## 10.8 消毒及通风

- 10.8.1 对保安执勤岗位的室内外、执勤用具（对讲机、测温设备、巡更棒、电话机、手电筒、遥控器、闸杆、鼠标、键盘、矩阵、巡逻车辆等）等定期进行消毒，每天不少于2次。
- 10.8.2 保安各执勤岗位每天通风不少于2次，每次不少于30分钟。特殊岗位可以增加频次、减少每次通风时间。
- 10.8.3 如管理服务区域内出现疑似或确诊病例的，禁止使用中央空调。

## 10.9 交接班

- 10.9.1 交接班时，交接班队员都应测量体温并登记，体温不超过37.3℃方可上岗。
- 10.9.2 应对防控物资进行逐一清点、交接和登记，对交班队员应将未完成、待办防疫工作如实告知接班队员并做好登记。
- 10.9.3 交接班时，应对值班岗位、执勤用具进行消毒。
- 10.9.4 尽量避免集体交接班，如必需集体交接的应逐一保持1米以上间距。
- 10.9.5 交班人员用完的防护用具应妥善放置集中处理点。
- 10.9.6 交接班后，接班负责人应对各岗位的防护情况进行检查、确保安全。

## 11 相关方沟通

### 11.1 政府部门沟通

- 11.1.1 通过官微、微信公众号平台等渠道密切关注各级政府关于疫情防控的通知和政策，安排专人对接并跟进政府相关部门下达的有关疫情管控指示和要求，保证与相关政府部门、街道、社区等的信息沟通畅通，及时上传下达，服从统一安排、统一调度、统一培训指导。
- 11.1.2 严格按照当地政府相关部门、街道、社区等要求上报保安服务组织内部疫情的防控等措施和进展，对于返工的员工名单、联系方式、往返时间及路线、居住地、健康状况做好登记工作并向政府相关部门、街道、社区等报备。
- 11.1.3 有条件的企业，宜积极参加政府部门组织的社会公益疫情防控工作。
- 11.1.4 若发现疑似病例等疫情突发情况，应按要求及时上报政府相关部门，并配合做好员工的隔离、治疗工作。

### 11.2 甲方沟通

- 11.2.1 疫情期间，保安服务组织、项目应保持与甲方信息沟通畅通，了解掌握甲方对于疫情防控的相关需求和要求，并把保安服务组织、项目的疫情防控方案和措施向甲方汇报沟通。与甲方沟通确定、调整疫情发展各阶段，管理服务区域的管控方案和措施。
- 11.2.2 疫情期间，保安服务组织、项目应及时把与政府相关部门、街道、社区收集沟通的信息，及时向甲方进行汇报沟通。
- 11.2.3 疫情防控期间，项目应每日向甲方汇报有关疫情防控工作的落实执行情况、人员信息情况。
- 11.2.4 及时与甲方进行防疫物资准备的双向沟通，争取物资的统筹协调，确保防疫工作的高效开展。

### 11.3 服务对象沟通

11.3.1 疫情发生时，应向保安服务区域内来往的服务对象公示、告知相关疫情信息以及在区域内的疫情防控措施等。

11.3.2 疫情期间，应加强对服务对象宣传有关疫情防控知识、个人安全防护等。

11.3.3 对服务对象的合理需求，在条件允许的情况下，给予及时的反馈和最大程度的帮助解决。

### 11.4 供方沟通

11.4.1 疫情期间，应尽早与供方沟通确认技术维修保障（含消防、监控、技防、进出设备等）、物资供给（含防疫物资、保安执勤用具、生活物资等）、服务（外包服务等）的正常供应，确保保安服务的正常开展。

11.4.2 告知供方防控相关要求，确保供方的人员、车辆和装备的安全和可靠性，必要时要求供方出具相关证明文件。

11.4.3 供方人员、车辆进入管理服务区域时，应以外来人员要求进行管控。

### 11.5 员工沟通

11.5.1 疫情期间，应向员工宣导有关疫情防控知识、个人安全防护等。

11.5.2 应做好员工心理疏导，对员工进行人文化的指导关怀。

## 12 预案及演练

### 12.1 预案

12.1.1 疫情防控期间，出现拒不配合防控检测的人员不得放行并积极劝阻，同时及时上报项目防疫工作小组和甲方，必要时报政府主管部门处置。

12.1.2 疫情防控期间，出现高温或疑似人员时应及时隔离至空旷区域或应急隔离观察室，同时及时上报项目防疫工作小组和甲方、社区、防情况较严重者及时拨打120或联系就近医疗机构送医治疗。

12.1.3 疫情防控期间，如管理区域内人员出现疑似或确诊病例，积极配合防疫部门的工作，如实告知相关接触情况，加强对对应区域的消毒工作，禁止外来人员进入，指引临近人员绕行。通过微信、朋友圈将相关信息告知甲方、服务对象、员工，不传谣、不隐瞒，积极沟通消除疑虑。如是项目员工出现疑似或确诊，应第一时间上报保安服务组织，同时协助做好人员预案。

### 12.2 演练

12.2.1 非疫情期间，结合保安服务组织和项目实际，制定疫情预案、经常开展有关疫情防护管控的培训和桌面演练。

12.2.2 非疫情期间，应结合保安服务组织和项目实际配备传染病疫情的应急物资，并设专人管理。

## 13 服务质量评价与改进

### 13.1 服务质量评价

#### 外部评价

包括但不限于以下内容：

——定期发放征集意见表。

- 公布保安服务质量监督电话。
- 定期向甲方、服务对象征求意见和建议。
- 做好投诉接待工作。
- 以上方式的评价，均应有详细的记录。

### 内部评价

包括但不限于以下内容：

- 疫情防控方案制定落实情况。
- 组织机构搭建、责任分工与执行情况。
- 人员储备、责任分工、培训学习、落实执行、信息排查、个人防护情况。
- 物资采购、储备、供给、发放、管理情况。
- 资金使用、管理情况。
- 现场出入管控、安全巡逻、个人防护、空间环境管理、空间宣传等情况。

### 13.2 改进

- a) 保安服务组织在防控工作会议、项目现场管理等工作环节中发现问题或需要改进的方面，应及时安排进行改进，并跟踪验证改进效果。
- b) 保安服务组织通过各级监督检查发现的问题，应及时要求相应部门、项目进行整改，监督人员要负责整改情况的跟踪验证。
- c) 保安服务组织、项目应根据项目现场内部、外部周边疫情发展情况，以及政府项目部门、社区、甲方相关要求，适时调整和改进疫情防控工作方案、流程、规范。

### 参 考 文 献

- [1] 国家卫生健康委员会《新型冠状病毒感染的肺炎防控方案》
  - [2] 《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》
  - [3] 《公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南》
  - [4] 《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》
-