**附件：**

# 陕西省金融机构复工复产

# 疫情防控工作指导方案

为指导落实好新冠肺炎疫情防控各项工作要求，推动全省金融机构稳步有序复工复产，特制定本指导方案。

一、总体要求

深入贯彻落实习近平总书记关于坚决打赢新冠肺炎疫情防控阻击战的重要讲话和批示指示精神，全面落实党中央国务院和省委省政府的决策部署，加强疫情科学防控，防止因复工复产引起的疫情及扩散，确保金融机构复工平稳过渡、逐步恢复正常工作秩序，保证金融服务的有效供给，确保业务连续性，全力保障企业复工复产，推动全省经济平稳健康发展。

二、工作机制

（一）落实金融机构主体责任

复工金融机构对营业场所复工后的防疫监管负主体责任，各级复工银行业金融机构主要负责人为本机构疫情防控第一责任人。各级复工金融机构要成立由主要负责人牵头的疫情防控工作组，要制定完备的复工疫情防控方案，自复工之日起至全省一级响应解除前，每日须向所在地疫情防控指挥部报告疫情防控情况。严格落实佩戴口罩、定时消毒等防控措施。加强公共卫生管理，做好交通解决方案，形成防控管理闭环。

（二）建立健全疫情防控协调联动机制

各级金融机构必须服从属地管理，要自觉融入疫情防控网格，与属地政府（社区）、地方联防联控机构、专业防疫部门建立畅通的联系沟通渠道和协同工作机制，确保一旦发生问题能够及时采取有效措施，第一时间妥善应对处置。

（三）切实强化日常监管

各地要加大对辖区复工复产金融机构疫情防护的监管，加强对主体责任落实、员工防护措施等关键环节的监督，必要时可联合辖区卫生健康部门或邀请疾控专家开展联合检查，提高检查专业化水平，切实发现存在问题，帮助整改落实。要建立派驻联络员制度，全面掌握金融机构复工复产情况，认真做好分类指导和服务保障工作。

三、复工前准备

（一）复工营业场所

复工的对外营业网点应具备良好的通风和安全防护措施，应当保持空气流通、清新，严格执行通风和消毒制度。复工金融机构的空调设备应当保证供风安全，定期对运行的空调设备通风系统进行清洗、消毒或更换。若金融机构的空调无消毒装置，需关闭回风系统。

（二）营业人员安排

复工的营业场所要按照营业场所员工最少化原则，在保证日常业务办理的前提下，最大限度减少工作人员。实行轮班制度，合理安排从业人员的轮流休息。对特殊员工群体予以重点关照和考虑，对孕期、哺乳期女员工，身体状况欠佳的员工，尽量不安排上岗。

（三）安全防护措施

营业场所要结合实际制定疫情防控方案，细化工作措施、明确责任分工、加强督导检查，张贴防护公示、强化防护教育，营业前对营业场所的设施设备开展通风消毒，并按规定加强安全、消防和环保管理。利用营业场所宣传栏等方式开展新型冠状病毒防护知识健康教育，落实复工人员日常监测等措施，确保防控方案各环节落实落地、不出任何纰漏。

（四）营业信息公示

营业场所要在门前显示屏或醒目位置通告复工地址、营业时间等信息。提前在网上银行、手机银行等系统中维护营业场所营业时间信息，确保线上渠道展示同实际一致。医院附近的营业场所要提前张贴告示，强化防护措施。营业场所未恢复营业或临时停业、调整营业时间的，应利用线上线下多渠道对外通告。对营业信息及变动情况要及时向所在地疫情防控部和行业监管部门报备。

（五）设置应急区域

营业场所要根据实际情况设置备用的应急处置区域，张贴明显标识、配置专人管理，当员工或客户出现疑似症状或身体不适时，应到应急区域进行暂时隔离，并按照相关规定及时进行处理。

四、人员健康防护

（一）工作人员防护

**防护措施。**营业期间员工要全员佩戴防护口罩上岗，与客户交流时不得摘下口罩。柜台、大堂经理、保洁员、保安等与客户接触较多的工作人员，要注意加强防护措施。在办公场所入口设置测温点，通过健康陕西二维码和APP对有关数据进行管理。发现异常人员将健康二维码推送所在社区。发现异常人员，将健康二维码推送所在社区。

**工作距离。**合理设置员工工作岗位距离，确保人与人之间保持1米以上距离。

**工作防护。**员工在上岗期间应当保持手部清洁，可用有效的含醇速干手消毒剂，吃饭前和下班后必须洗手或用酒精棉球擦拭。遇到特殊情况，可使用含氯或过氧化氢手消毒剂。有肉眼可见污染物时，应当使用洗手液在流动水下洗手。在工作中避免用手或手套触碰自己的眼睛。员工乘电梯时应保持适当距离，低楼层推荐走安全通道，较高楼层避免用手直接接触按键，并快进快出。

**就餐防护。**员工应采取错峰、打包的方式就餐；有餐厅的复工金融机构要在餐厅放置消毒洗手液、肥皂及酒精棉球或消毒纸巾，加强对厨房的日常消毒，厨师要健康上岗并做好日常防护，餐厅服务人员每日岗前必须开展健康检查，体温测量并保留检测记录，作业中必须统一佩戴手套、口罩等。没有餐厅的机构提倡集中订餐制或员工带餐制。避免聚集食堂用餐或集中用餐，尽量减少员工聚集交谈。

**会议防护。**金融机构疫情期间不得安排论坛、研讨、仪式、庆典等需要人员聚集的活动；确需要召开的各类会议、培训，原则上使用电视电话会议系统举办。内部工作沟通尽量采取电话、邮件、传真等方式进行。

**交通防护。**鼓励复工人员采取自驾方式上下班，乘坐公共交通工具上下班员工必须佩戴防护口罩，下车后应及时做好个人消毒处理。

（二）客户安全防护

**体温检测。**复工营业场所入口处应安排专人值守，并在入口处做好客户体温测量等安全防护工作，未佩戴口罩或体温高于37.3℃的客户不得进入营业场所。从保护每位客户安全的角度出发，对未戴口罩的客户进行提示与解释，引导客户通过线上渠道办理业务。有条件的营业场所可以为此类客户提供一次性口罩。

**客户疏导。**在客户办理业务时做好“一米线”的服务提示和管理。在回答客户咨询时，应始终保持必要的安全距离。同时向客户做好必要的引导解释。营业大厅服务人员在进行客户分流和疏导时，要注意避免厅堂人群聚集。如与客户需较长时间沟通，应尽快将其引导至相对隔离区域。对于没有实际业务需求、长时间在营业场所逗留的客户，应及时劝离营业场所。

**业务办理。**所有业务办理实行叫号，如果出现排队等待的情况，应至少保持人与人间距1米以上。营业场所要在业务办理窗口为客户提供含醇速干手消毒剂等必要的防护设施或用品，使客户办理业务时安全、安心。除在身份核实等依法依规确需客户摘除口罩办理业务的环节外，不得要求客户摘除口罩，应尽量减少客户暴露口鼻的次数和时间。

五、加强清洁消毒

（一）外来物品消毒

营业场所应在大厅入口设置洗消专区，对外来的包裹、箱柜等物品用含氯消毒剂进行喷洒或擦拭。

（二）营业场所消毒

每日用消毒水对营业场所（办公室设备、门把手和电梯按钮等）、生活区（含食堂、宿舍）等进行全面消毒（每天上下午各至少两次，每次30分钟），不留死角。对大厅内高频接触的物体表面（柜台、门把手、柜台、自助设备、坐椅、笔、花镜、评价器、填单台、密码键盘等客户能接触到的地方），用含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾进行擦拭，可根据客流量增加情况适当增加消毒次数。应当保持环境整洁卫生，并做好清洁消毒记录。

（三）营业资料消毒

营业场所对于疫情期间要将客户提交的所有营业资料进行消毒，其它流通纸质资料也要每天定期进行消毒。

（四）现金消毒

各营业场所要每天对回笼的现金采取有效方式进行消毒处理；对于发热门诊等重点单位回笼的现金，务必进行消毒后再单独装包签封并暂停投放。现金业务服务外包的银行业金融机构要督促社会化现金处理企业，严格按照要求做好现金实物和机具设备的防控工作。疫情结束前尽量优先投放原封新券，之后再按照先进先出原则投放回笼完整券，确保群众用上安全卫生的“放心钱”。

（五）工作服消毒

员工要定期更换工作服，更换后的工作服可用流通蒸汽或煮沸消毒30分钟，或先用含氯消毒液浸泡30分钟，然后常规清洗。

（六）垃圾处理

一次性防护用品须集中扔弃，重复性防护用品须集中消毒处理，禁止未经消毒反复使用。在员工营业场所、餐厅等地方设置口罩等防护废弃物的专用收集桶，实行专人管理。每天产生的其它垃圾应当在专门垃圾处理区域内分类管理、定点暂放、及时清理。存放垃圾时，应当在垃圾桶内套垃圾袋，并加盖密闭，防止污染。垃圾暂存地周围应当保持清洁，每天至少进行一次消毒。

六、完善应急处置

（一）制定应急预案

各级复工金融机构要根据复工疫情防控的相关要求和本单位的实际情况，制定应急处置预案，明确疫情防控应急流程、具体人员和工作职责，要对应急处置预案进行模拟演练，确保各级复工金融机构的疫情防控主体责任落实到位。

（二）员工应急处置

各级复工金融机构要每日监测员工身体状况变化情况，若员工出现发热、乏力、干咳及胸闷等疑似新型冠状病毒感染症状，应立即戴上口罩暂时隔离至应急区域，及时由复工金融机构专人送至就近的发热门诊就诊，向属地疫情防控指挥部行业监管部门和上级部门报告，并协助开展相关调查处置工作。

（三）客户应急处置

对拒绝接受体温检测的客户予以劝阻不得进入营业区域。若客户出现体温异常情况，应将其暂时隔离至应急区域，及时送至社区发热门诊检查，并及时疏散营业场所其他人员，避免与其他人员接触，立即向所在地疫情指挥部报告并按照所在地疫情指挥部的相关疫情防控要求做好配合工作。若客户被诊断为新型冠状病毒肺炎患者，当日营业场所与其密切接触者应接受14天医学观察，密切接触者的密切接触者居家留观14天，并按照所在地疫情指挥部要求做好营业场所防护消毒处置等工作。

陕西省应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组办公室 2020年2月24日印发