

ICS 03.060

A 11

团 体 标 准

T/XJJRXH 01-2021

银行营业网点新冠肺炎疫情防控技术指导

Technical guidelines for COVID-19 prevention and control in bank branches

2021-2-1 发布

2021-2-1 实施

新 疆 金 融 学 会 发 布

目次

前言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 人员管理.....	3
6 环境设施管理.....	4
7 日常业务.....	5
8 运营管理.....	6
9 应急处置.....	6
10 物资管理.....	6

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国人民银行乌鲁木齐中心支行提出。

本文件起草单位：中国人民银行乌鲁木齐中心支行、中国人民银行昌吉州中心支行。

本文件起草人：许健、郇志坚、张嘉威、靳燕、王倍倍、李荣。

银行营业网点新冠肺炎疫情防控技术指南

1 范围

本文件规定了银行营业网点新冠肺炎疫情防控的基本要求、人员管理、环境设施管理、日常业务、运营管理、应急处置、物资管理等要求。

本文件适用于银行营业网点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。

- GB 1588 玻璃体温计
- GB 10213 一次性使用医用橡胶检查手套
- GB 14866 个人用眼护具技术要求
- GB 19082 医用一次性防护服技术要求
- GB 19083 医用防护口罩技术要求
- GB 27950 手消毒剂卫生要求
- GB 27952 普通物体表面消毒剂的卫生要求
- GB 27953 疫源地消毒剂卫生要求
- GB 19193 疫源地消毒总则
- GB/T 21417.1 医用红外体温计 第1部分：耳腔式
- GB/T 26366 二氧化氯消毒剂卫生标准
- GB/T 26368 含碘消毒剂卫生标准
- GB/T 26369 季铵盐类消毒剂卫生标准
- GB/T 26370 含溴消毒剂卫生标准
- GB/T 26371 过氧化物类消毒剂卫生标准
- GB/T 26373 乙醇消毒剂卫生标准
- GB/T 27947 酚类消毒剂卫生要求
- GB/T 34855 洗手液
- GB/T 36758 含氯消毒剂卫生要求
- YY 0469 医用外科口罩
- YY/T 0616.1 一次性使用医用手套
- YY/T 0969 一次性使用医用口罩

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

低、中、高风险地区 low-, medium-, high-risk regions

以县（市、区、旗）为单位，依据人口、发病情况综合研判，科学划分的不同疫情风险等级地区。

3.2

清洁 cleaning

除去物品上的污染，使之达到预定用途或进一步处理所需的程度。

3.3

消毒 disinfection

杀灭或清除传播媒介上病原微生物，使其达到无害化的处理。

4 基本要求

4.1 组织保障

4.1.1 应成立疫情防控小组，银行营业网点负责人为第一责任人，小组成员包括并不限于员工、安检、保洁等人员。

4.1.2 应指定专人负责疫情防控工作，做到责任到人。

4.2 方案制定

4.2.1 应制定疫情期间网点防疫实施方案，内容包括但不限于信息报告制度、返岗人员管理办法、防疫物资储备方案、对可疑发热或咳嗽等人员的应急处置、消毒及通风等相关内容。

4.2.2 应编制疫情防控工作流程图、应急预案，包括应急管理组织架构图、操作规程与应急处置措施等。

4.3 宣传与教育

4.3.1 应通过网点 LED 屏、厅堂沙龙、张贴海报挂图等方式开展防疫宣传，强化对员工教育培训，增强公众防护意识。

4.3.2 应教育引导员工注意个人卫生，加强锻炼，科学膳食，使员工全面了解疫情防护知识、掌握防护要点，应做到戴口罩、勤洗手、不聚集，支持配合防控工作。倡导员工合理安排业余生活，减少 8 小时之外不必要外出，避免前往人群密集尤其是空气流动性差的场所。

4.3.3 应及时关注员工受疫情影响而引发的思想波动，做到早发现、早关爱、早处置，避免发生极端行为。

5 人员管理

5.1 员工管理

5.1.1 监测登记制度

5.1.1.1 应建立员工健康档案，发现近 14 天内异常情况应及时按规定处置。健康档案包括但不限于以下内容：

- a) 是否离开常住地及具有常住地外旅居史（应具体到门牌号），尤其关注是否有疫情中、高风险地区旅居史或者是国外旅居史；
- b) 返回时间（应具体到某日某时）；
- c) 身体状况是否良好；
- d) 是否与发热或呼吸道病人有过密切接触史；
- e) 是否接触过野生动物；
- f) 返程交通工具及行程。

5.1.1.2 对离开常住地返回员工，应按照所在地政府规定做好健康管理，配合做好核酸检测及流行病学调查。

5.1.1.3 员工返岗前应询问、核实员工旅居史，14 天内若去过中、高风险地区，应按照相关要求居家或集中隔离。

5.1.1.4 应在正常上班期间每日对工作人员健康状况进行登记，如出现可疑症状应立即脱离工作岗位，及时就医。

5.1.1.5 宜停用指纹考勤机等接触式考勤登记设备，改用其他方式做好员工登记管理。

5.1.1.6 对保安、保洁等服务人员的管理要求应与员工管理要求等同。

5.1.2 个人防护

5.1.2.1 员工、保安、保洁等人员进入办公区域前应洗手、消毒，佩戴口罩。

5.1.2.2 员工、保安、保洁等人员上班时应佩戴一次性使用医用口罩（YY/T 0969）或医用外科口罩（YY 0469），口罩宜定期更换，打喷嚏时应用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡。

5.1.2.3 与客户有现金、单据、抵质押物等物品交接环节的临柜员工宜佩戴一次性使用医用手套（YY/T

0616. 1), 必要时可增配护目镜。

5.1.2.4 人与人之间应保持 1 米以上距离。

5.1.2.5 工作人员应使用有效的手消毒剂保持个人手部卫生, 应避免用手或手套触碰口、眼、鼻等粘膜及皮肤。

5.1.2.6 员工、保安、保洁等人员在岗期间应随时监测身体状况, 若出现发热(体温超过 37.3° C)、干咳、乏力、嗅觉及味觉障碍、呼吸困难、鼻塞、流涕、咽痛、结膜炎、肌痛和腹泻等新冠肺炎的可疑症状时, 应立即离开工作岗位, 及时报告负责人, 立即按规定到医院就医。尽量避免乘坐公交、地铁等公共交通工具, 前往医院路上、在医院内应全程佩戴防护能力不低于医用外科口罩(Y Y 0469)防护能力的口罩。

5.1.2.7 应减少员工聚集性和集体性活动。

5.1.2.8 应合理安排员工就餐, 确保分时段、分批次就餐, 采取分餐、错峰用餐等措施。

5.2 客户管理

5.2.1 网点入口应安排专人值守, 对客户进行体温检测, 登记、核实身份信息。客户应佩戴口罩, 体温监测结果显示为低于 37.3° C 的客户, 方可允许其进入营业网点办理业务。除在网点入口安检或业务受理环节确需客户摘除口罩进行身份核实的情况外, 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

5.2.2 网点大厅应设置“一米线”, 应控制网点大厅内办理业务的客户数量, 采用叫号方式办理业务, 人与人之间应保持安全距离, 休息等待区域应安排隔位、分散就坐。

5.2.3 应提醒客户在使用 ATM 等自助设备时保持安全距离。

6 环境设施管理

6.1 清洁卫生

6.1.1 应做好工作环境及网点大厅的清洁和环境治理, 确保室内空气流通, 地面无污水。

6.1.2 公共卫生间应及时清洁、消毒, 下水道口应当每天清洁、除垢、消毒, 做到无积污、无蝇蛆、无异味。

6.1.3 应保持网点大厅、电梯口和咨询台等区域环境整洁。

6.1.4 应在服务台或柜台配备含醇速干手消毒剂, 提醒顾客加强手卫生。

6.2 垃圾处置

6.2.1 垃圾桶宜选用脚踏翻盖式，并粘贴专用标签。在网点出入口还应设置医用口罩等防疫物资专用垃圾桶，应距离网点出入口检测点工作人员 1.5m 以上。

6.2.2 每天产生的垃圾应在专门垃圾处理区域内分类管理、定点暂放、及时清理。垃圾应存放在垃圾桶内，垃圾桶应内套垃圾袋，并加盖密闭。

6.2.3 废弃的口罩等防疫用品，应单独装袋密封，并丢弃指定专用垃圾桶内。

6.2.4 垃圾桶及垃圾存放点周围无垃圾散落，垃圾应及时清理，不应出现垃圾超时超量堆放现象。垃圾暂存地周围应保持清洁，每天至少消毒一次。

6.3 日常消毒

6.3.1 空气消毒应以通风换气为主。网点大厅应每日至少开窗通风 2-3 次，每次至少 15 分钟，冬季通风换气时必须注意室内温度。

6.3.2 不宜开窗通风或无法形成对流风的区域，应安装机械通风设备或空气消毒机或在无人状态下用紫外线杀菌灯进行空气消毒。

6.3.3 网点大厅公共区域门厅、楼道、会议室、电梯、楼梯、卫生间等公共部位应每日进行消毒，电梯按键及门把手等频繁接触部位应进行局部重点消毒，并适当增加消毒频次。

6.3.4 银行营业网点日常清洁消毒应至少包括：网点出入口、分流引导区、取号机、ATM 机、自动柜员机、填单台、柜台柜面、便民服务台及客户等候区桌椅以及其他客户服务区域及设施，对以上区域及设施每日应至少消毒 1 次。对大厅内自助设备触屏、刷卡器、签字笔、花镜、评价器、密码键盘等客户高频接触，以及现金清分设备、点钞机、钞箱（袋）、指纹仪、话筒等员工高频接触的物体表面应在使用后及时重点消毒。营业高峰时段，应相应增加消毒频次。

6.3.5 由外部进入网点的物品(含办公用品、防疫物品、快递等)应在入口处进行消毒后方可进入。

6.3.6 应建立消毒登记簿，对消毒操作、频次、时间等关键信息进行详细登记、备案。

7 日常业务

7.1 银行营业网点大厅应安排专人进行引导，鼓励客户优先使用自助设备或采用线上方式办理业务，强化客户分流，通过预约办理、线上服务等措施分类分流业务受理，减少网点大厅人员堆积，缓解临柜压力。

7.2 受理临柜业务时，临柜员工和客户双方应先使用含醇速干手消毒剂进行消毒后，再开展相关业务。业务办理后应立即再次进行手消毒。

7.3 与客户交流或办理业务时，应做好“一米线”间距的有效管理与服务提示。如需较长时间沟通，应将客户引导至相对独立的隔离区域进行交流，避免人员聚集。

7.4 应加强现金使用安全，回笼现金应采取紫外线照射消毒后，在干燥环境下存放7天以上再行投放。如存量现金周转不足以保证存放时间要求的，应对纸币进行高温消毒再进行投放。

8 运营管理

8.1 安全生产

8.1.1 应严格落实所在地政府疫情防控安全生产有关要求，扎实做好相关工作，确保生产安全。

8.1.2 医院附近的网点应在醒目位置张贴告示，提醒强化防护措施。

8.2 医务服务

网点应选取相对独立的隔离空间设置临时医学观察场所。

9 应急处置

9.1 发现疫情后应立即启动应急预案，按照疫情防控流程有序开展应急处置。

9.2 发现疑似新冠症状者，应第一时间向所在社区、本级和上级管理机构报告情况，立即启动应急处置措施，并及时采取就地隔离、安排送医等措施。

9.3 对出现疑似新冠症状者的网点，要立即对有接触员工进行登记，实行暂时隔离管理，应按所在地社区相关隔离管理要求做好接触者管理。

9.4 发现确诊病例，应密切配合有关部门做好核酸检测及流行病学调查、密切接触者追踪管理、疫点消毒等工作。

10 物资管理

10.1 应按照网点员工数量及客流量进行统计、购置、储备所需的口罩、消毒剂、手套、体温计、洗手液、速干手消毒剂等防疫物资，且应按照全员到岗情况下至少保障一个月用量的标准进行物资储备。可根据需求，采购和使用包含但不限于以下疫情防控物资：

- a) 医用口罩：应符合 GB 19083、YY 0469、YY/T 0969 的规定；
- b) 护目镜：应符合 GB 14866 的规定；
- c) 防护服：应符合 GB 19082 的规定；
- d) 手套：应符合 YY/T 0616.1、GB 10213 的规定；
- e) 体温计：
 - 1) 医用红外体温计：应符合 GB/T 21417.1 的规定；
 - 2) 玻璃体温计：应符合 GB 1588 的规定；
- f) 消毒剂：
 - 1) 乙醇消毒剂：应符合 GB/T 26373 的规定；
 - 2) 含氯消毒剂：应符合 GB/T 36758 的规定；
 - 3) 二氧化氯消毒剂：应符合 GB/T 26366 规定；
 - 4) 过氧化物类消毒剂：应符合 GB/T 26371 的规定；
 - 5) 含碘消毒剂：应符合 GB/T 26368 的规定；
 - 6) 含溴消毒剂：应符合 GB/T 26370 的规定；
 - 7) 酚类消毒剂：应符合 GB/T 27947 的规定；
 - 8) 季铵盐类消毒剂：应符合 GB/T 26369 的规定；
 - 9) 疫源地消毒剂：应符合 GB 27953 的规定；
 - 10) 普通物体表面消毒剂：应符合 GB 27952 的规定；
 - 11) 速干手消毒剂：应符合 GB 27950 的规定；
- g) 洗手液：应符合 GB/T 34855 的规定。

10.2 应建立防疫物资台账，指派专人管理，定期统计库存量，核查有效期，超过使用期限的物资应予以报废，对出现缺口的物资及时采购补足。重点加强酒精、消毒液等具有潜在风险因素的防疫物资的储存、管理和使用，避免发生安全事故。

10.3 应设置废弃防护用品专用回收装置，并安排专人负责处置。
