

浙江省银行业协会关于印发《浙江银行业营业网点 疫情防控期间应急响应工作指引》的通知

各会员单位：

为配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控，坚决贯彻落实中国银保监会、浙江省委省政府和浙江银保监局关于加强疫情防控工作的重要部署，保障银行网点一线员工和金融消费者健康安全，浙江省银行业协会特制定《浙江银行业营业网点疫情防控期间应急响应工作指引》（以下简称《指引》）。现将《指引》印发给你们，希望各会员单位组织辖内从业人员认真学习，以对人民群众生命安全和身体健康高度负责的态度，严格防控措施，规范处置流程，严守银行网点这一疫情防控的重要关口，全力以赴、科学有效做好疫情防控工作，彰显浙江银行业使命担当。

附件：《浙江银行业营业网点疫情防控期间应急响应工作指引》

浙江省银行业协会

2020年1月31日

附件：

浙江银行业营业网点 疫情防控期间应急响应工作指引

为坚决贯彻落实中国银保监会、浙江省委省政府和浙江银保监局关于加强金融服务配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的重要部署，辖内银行业机构在提供优质高效金融服务的同时，全力落实营业网点疫情防控要求，确保金融消费者和一线员工的健康安全。浙江省银行业协会特制定《浙江银行业营业网点疫情防控期间应急响应工作指引》，供各会员单位参考。

一、保障客户金融服务需求

各会员单位需深刻认识做好疫情防控的重要性和紧迫性，坚持以人为本，注重员工关爱，全力做好金融支持服务工作。

（一）合理安排营业网点运营。根据疫情防控工作需要，在符合监管部门要求、保障基本金融服务和关键基础设施稳定运行情况下，科学安排营业网点开放时间，并及时予以公告。针对多地疫情防控升级情况，合理做好网点应急运行，做好轮班值守，强化激励保障。

（二）加大线上金融产品和服务渠道推广力度。引导客户优先通过互联网、手机等电子渠道办理金融业务。开辟金

融服务绿色通道，依托“浙江省金融综合服务平台”引导有信贷服务需求的、特别是首贷客户，通过“浙里掌上贷”在线提交融资申请，让企业贷款更容易、流程更便捷。发挥客服电话、智能客服等作用，做好答疑释问、宣传解释及投诉受理等客户服务工作。

（三）做好营业网点疫情防护物资保障。确保营业网点供员工和客户使用的医用口罩、洗手液、消毒液等符合防疫要求的安全防护用品以及红外线体温测试仪配备到位。

二、加强营业环境安全管理

积极落实“三管理三询问三引导”应急管理机制，科学有序地做好疫情防控工作，尽最大努力做好员工和客户的安全防护，宣传疫情防控知识，增强员工及广大客户的防护意识，提升社会信心。

（一）三管理。

1. 做好员工自我防护管理。营业网点员工班前、班后必须进行体温检测，由专人统计汇总，体温异常或有疑似症状应及时报告、安排代班，疫情严重地区可适当增加检测频次。建议员工步行、骑行或乘坐私家车上班，鼓励金融机构提供接送班车，乘公交、地铁等公共交通工具时做好个人防护，佩戴符合要求的医用外科口罩。员工必须佩戴口罩上班，条件允许的金融机构可为员工配备手套或安排其进入高柜办公，增强物理隔离。在不佩戴手套的情况下，员工与客户传

递现金、凭证等资料接触后，应用免洗消毒液消毒或酒精棉擦拭，切实做好个人卫生防护。建议金融机构暂停举办大型现场会议、大型营销活动和客户活动等，确需召开会议的，尽量采取视频、电话会议形式。鼓励员工适度活动，增强体质，但要避免过度、过量运动，造成身体免疫能力下降。

2. 做好来访客户登记管理。疫情防控期间，各营业网点除保留必要的消防通道外，关闭除正门外的其他出入口，引导客户从正门出入。正门入口处，须安排专门员工负责检测客户体温和做好客户信息登记。营业网点须设立客户服务登记簿，主要登记包括：客户姓名、住址、联系方式、体温、疫情接触史、办理业务内容等。

3. 做好后勤保障支持管理。营业网点应统一配备医用口罩、免洗消毒液等防护用品。旧口罩统一放入专用垃圾袋，每日营业结束后，统一收集口罩并用含氯消毒剂消毒后封包投入垃圾箱。营业网点须确保厅堂内至少每2小时消毒喷洒清洁1次，营业网点内自助设备每小时消毒1次，其他设备不少于每天1次。办公室应确保每天消毒喷洒清洁1次，垃圾桶每天消毒处理2次。保持营业网点空气流通，建议关闭中央空调，加强通风换气。营业网点应为员工配备工作牌或易识别的网点工作人员标牌，以防不法分子利用当前盲区侵害消费者和银行利益。

(二) 三询问。

1. **询问来访客户基本情况。**对于网点来访客户应耐心询问客户姓名、住址、联系方式等基本情况，以便因疫情防控工作需要取得及时有效联系，同时要**认真向客户做好解释工作。**

2. **询问来访客户身体情况及疫情接触史。**实施疫情接触史三必问：“您近期有无去过武汉？”、“有无与去过武汉的人接触？”、“您身体有无异样？”，并依次进行登记。

3. **询问来访客户业务办理情况。**安排专人对来访客户及时做好分流，提示客户提前准备好业务办理所需资料，提高业务办理效率，避免营业网点内客户大量聚集。

（三）三引导。

1. **引导客户通过线上渠道或自助机具办理业务。**营业网点要以电话、微信、短信、电子屏滚动播放、大堂人工指导等渠道引导客户通过线上渠道办理业务，减少网点客流量。同时，加强与当地监管部门沟通，按照监管要求合规操作，做好客户身份识别、双录等工作。对依法依规确需客户摘除口罩办理业务的环节，网点应注意耐心做好解释说明，避免客户误解或投诉。

2. **引导客户积极配合疫情防控。**对来访客户应做好对疫情防控和健康知识的宣传教育，引导客户增强自我保护意识，自觉接受体温测量，科学佩戴口罩，重视疫情防控。如客户出现不听劝阻、不予配合等情形，可与公安防疫等有关部门

联系，商请支持和协助。对于因疫情防控措施引发的客户投诉，网点大堂经理和网点负责人应及时安抚客户，妥善处理；对于可能升级的投诉，及时报告。

3. 引导客户有序等候业务办理。客户进入营业场所办理业务时，大堂经理要提醒客户保持安全距离；客户等候办理业务时，建议客户尽量在等候区等待，减少走动；客户业务办理结束后，提醒客户尽快离开，减少逗留时间；遇到客户集中办理业务时，要做好解释、疏导工作，引导客户错峰办理业务。

三、持续做好疫情报告工作

网点应高度重视疫情信息每日统计报告工作，根据有关部门、地方政府统一指挥安排，做好疫情监测、排查、预警等工作，严格落实疫情防控“日报告、零报告”制度，报告事项包括但不限于以下三方面内容：

（一）来访客户体温异常或存在其他疑似症状，应立即劝阻其办理业务，建议其前往医院就诊。如客户确要进入，需提供医院出具的诊断证明。对拒不配合的客户要尽快安排至独立区域或观察室，进行隔离观察，并立即将相关情况向营业网点负责人、上级机构和当地防疫部门报告。

（二）工作人员体温异常或存在其他疑似症状，应立即引导其进行自我隔离或自行至医院就诊。相关情况及时向营业网点负责人、上级机构、防疫部门及当地监管部门或协

会报告。

（三）各营业网点要加强对体温异常或存在其他疑似症状的来访客户（条件许可）及工作人员的追踪和管理，对于已确诊或疑似感染新型冠状病毒的，网点要立即采取暂停营业、消毒清洁等措施，并按照规定对密切接触者严格落实医学观察、隔离等措施。相关情况应第一时间向上级机构、防疫部门及当地监管部门或协会报告。

网点须针对本次疫情事件，密切关注当地政府机构发布的预报、预警信息。同时，保障与当地医院、疾控中心、公安的通信网络畅通，坚决防止疫情防控期间发生重大安全责任事故，做好营业网点各重要部位和环节的安全管理工作，完善应急处置预案，提高应急处置能力，确保营业网点安全运营，促进社会和谐。

附件：1.注意事项

2.消毒方法

2020年1月31日

附件 1:

注意事项

一、出现症状要及时就医。新型冠状病毒感染的可疑症状包括：发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、轻度纳差、乏力、精神稍差、恶心呕吐、腹泻、头痛、心慌、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛等。如发现以上症状应引起重视并及时就医。

二、客户防疫要做好说明。如遇需隔离观察的客户应做好解释说明避免客户产生恐慌情绪。建议其进行居家医学观察，不用恐慌，不要随便外出，做好自我身体状况观察，定期接受社区医生的随访，如果出现发热、咳嗽等异常临床表现，及时向当地疾病预防控制机构报告，在其指导下到指定医疗机构进行排查、诊治等。

三、营业网点要保持清洁。营业网点每日进行“无死角”卫生清理及消毒，尤其对门把手、门帘、自助设备、柜台、座椅、评价器、免播直通电话等客户能接触到的地方及物品要进行重点消毒。保持空气清新，在网点门口、业务等待区等区域公示防疫措施。对客户进行温馨提示，提醒客户戴口罩进门，对所有客户进行体温检测。做好双录专区的日常通风和消毒工作，对于客户需要接触的签字笔、老花镜、密码小键盘等做到“一人一消毒”。

四、办公场所要消毒通风。保持办公环境清洁，建议每日通风 3 次，每次不少于 30 分钟。人与人之间保持 1 米以上距离，多人办公时佩戴口罩。勤洗手、勤漱口、多饮水，按照六步法严格洗手。每日须对门厅、过道、电梯、楼梯、办公室、会议室、卫生间等部位进行消毒。每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。新型冠状病毒对热敏感，56℃ 热水浸泡 30 分钟、75%酒精、含氯消毒剂、氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒。

附件 2:

消毒方法

一、地面、墙壁、门窗、桌面等物体表面。可用有效氯为 500 毫克/升~700 毫克/升的含氯消毒剂溶液或 0.2%-0.5% 过氧乙酸溶液喷洒消毒，作用 30 分钟，喷洒剂量 100 毫升/平方米-300 毫升/平方米，以喷湿为度。不耐腐蚀的表面消毒后用清水擦拭。每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。

二、电话及空调消毒。建议座机电话每日 75%酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至四次。中央空调系统风机盘管正常使用时，定期对送风口、回风口进行消毒。中央空调新风系统正常使用时，若出现疫情，不要停止风机运行，应在人员撤离后，对排风支管封闭，运行一段时间后关断新风排风系统，同时进行消毒。带回风的全空气系统，应把回风完全封闭，保证系统全新风运行。

三、衣物。可用有效氯 250 毫克/升~500 毫克/升的含氯消毒剂浸泡 30 分钟，含氯消毒剂对衣物有漂白的作用，消毒后用清水清洗。

四、六步洗手法。第一步，双手手心相互搓洗（双手合十搓五下）；第二步，双手交叉搓洗手指缝（手心对手背，双手交叉相叠，左右手交换各搓洗五下）；第三步，手心对

手心搓洗手指缝（手心相对十指交错，搓洗五下）；第四步，指尖搓洗手心，左右手相同（指尖放于手心相互搓洗搓五下）；第五步：一只手握住另一只手的拇指搓洗，左右手相同搓五下；第六步：弯曲手指使关节在另一手掌心旋转揉搓，交换进行各搓五下。

五、食堂餐厅。建议采用分时、分餐制，避免人员密集。餐厅每日至少消毒1次，餐桌椅使用后进行消毒。餐具用品须高温消毒。操作间保持清洁干燥，严禁生食和熟食品混用，避免肉类生食。