

国家邮政局办公室关于印发《疫情防控期间邮政快递生产作业场所操作规范建议  
(第四版)》的通知

---

2020年05月28日来源：国家邮政局

国家邮政局办公室关于印发《疫情防控期间邮政快递生产作业场所操作规范建议  
(第四版)》的通知

(国邮办传〔2020〕14号)

中国邮政集团有限公司，各主要快递企业总部：

为适应新冠肺炎疫情常态化防控工作形势和任务需要，有针对性做好当前行业疫情防控工作，我局拟定了《疫情防控期间邮政快递生产作业场所操作规范建议（第四版）》，现予印发，请参照执行，可以根据企业实际加以充实、细化。

国家邮政局办公室

2020年5月28日

疫情防控期间邮政快递生产作业场所操作规范建议（第四版）

一、坚持预防为主

1.提高思想认识。在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，经过全国上下艰苦努力，我国新冠肺炎疫情防控向好态势进一步巩固，防控工作已从应急状

态转为常态化。全行业要按照党中央关于抓紧抓实抓细常态化疫情防控工作的决策部署，全面落实“外防输入、内防反弹”总体防控策略，以邮政快递企业对外营业场所、邮件快件处理场所、内部办公场所等生产作业场所为重点，进一步优化防控措施，有效控制风险，有力保障从业人员生命安全和身体健康，有力保障行业高质量发展和安全稳定运行，有力保障经济社会秩序全面恢复。

2.科学佩戴口罩。建议从业人员随身备用一次性使用医用口罩或医用外科口罩。在营业大厅、客服中心、信息机房以及其他人员密集、相对封闭、通风不良的生产作业场所内的从业人员要佩戴口罩。企业前台、食堂、出入口等场所工作人员，邮件快件揽投人员，以及直接承担测温、登记、应急处置等疫情防控工作任务人员要戴口罩。邮件快件运输车辆驾驶员在单独驾驶时无需戴口罩；驾驶室内人员为2人以上时，均应戴口罩。其他生产经营及社交场所相互距离1米以内的需戴口罩。

3.安全使用口罩。口罩佩戴前、脱除后应做好手部卫生。需重复使用的口罩，使用后悬挂于清洁、干燥的通风处。如佩戴口罩感觉胸闷、气短等不适时，应立即前往户外开放场所，摘除口罩。废弃口罩归为其他垃圾进行处理。

4.减少人员聚集。减少非必要聚集性活动，减少参加聚集性活动人员，减少在密闭式场所举行的活动。对于必要的活动，邮政快递企业从业人员要注意保持1米以上的社交安全距离。

5.安全使用空调。生产作业场所夏季如需使用空调，应按照国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制《夏季空调运行管理与使用指引（修订版）》相关要求，做好空调清洗、消毒、维护等工作。当生产作业场所发现新冠肺炎确诊病例和疑似病例时，应立即关停确诊病例和疑似病例活动区域对应的集中空调通风系统，并在当地疾控部门指导下，立即对上述区域内的集中空调通风系统进行强制消毒、清洗，经卫生学检验、评价合格后方可重新启用。

6.提高健康素养。从业人员要养成“一米线”、勤洗手、戴口罩、公筷制等卫生习惯和生活方式。咳嗽、打喷嚏时注意遮挡。

7.落实“四早”措施。配合相关部门落实早发现、早报告、早隔离、早治疗“四早”措施。

## 二、突出重点环节

8.加强场地管理。生产作业场所应当有专人负责管理疫情防控工作。要对场所和各类用品用具进行消毒，特别是对不易通风的区域、多人接触使用的物品勤于消毒，并在明显位置张贴“已消毒”标识，注明消毒日期和时间。要经常通风换气，提供流动水洗手设施和洗手液等洗涤用品。从业人员要熟悉当地政府对外公布的发热门诊地点及路线。消毒过程中应当注意安全操作，防止发生火灾和化学品伤人事故。各类消毒用品应当在安全、阴凉、通风处分类单独储存，并且远离电源或火源。消毒用品应当避免混合使用和储存。

9.严防境外输入。边境国际邮件互换局（交换站）、边境快件处理场所要做好防控境外疫情输入工作。对边境口岸邮件快件交换、运输等直接与境外人员接触的一线人员继续实行备案管理，做好一线从业人员疫情防护装备的采购、配置、使用、储备等工作。对重点岗位、新录用人员要进行疫情预防教育培训。企业要做好海外仓、海外处理场所的疫情防控工作，保障生产运行和从业人员安全。

10.优化寄递服务。邮件快件揽投人员在揽收、投递邮件快件前要与收件人电话联系，确定交接方式。投递过程中应当与收件人尽量保持一定距离，减少身体直接接触。提倡使用智能快件箱（信包箱）投递邮件快件。邮件快件揽投人员要主动向用户提示、解释邮件快件在时限及外包装等方面可能受到的影响，争取用户理解，维护合法权益。邮政快递企业要认真做好客服工作，及时处理用户服务质量投诉和邮政管理部门转办的用户申诉问题，妥善化解消费矛盾纠纷，切实保障用户合法权益。

11.管好外来人员。对于进入应当佩戴口罩的密闭式生产作业场所的用户等外来人员，应当提示其正确佩戴口罩。对外营业场所应当提示用户等外来人员在店内注意保持1米以上距离，减少交谈和接触。可以使用栏杆、标线、告示牌等器材帮助维持秩序。

12.遵守防控要求。积极适应疫情防控常态化工作要求，调整经营管理和生产操作方式，保障生产操作正常进行。按照地方政府具体规定，做好从业人员从外地返回后登记管理、隔离观察等疫情防控具体工作。

### 三、加强安全管理

13.保障生产安全。严格执行安全生产法律法规，强化落实企业安全生产主体责任，降低安全事故风险。

14.维护寄递安全。严格执行寄递渠道安全管理收寄验视、实名收寄、过机安检“三项制度”，严防禁寄物品进入寄递渠道。

15.维护行业稳定。深入研究分析疫情对企业造成的困难和影响，及时调整生产经营管理措施，维护企业网络稳定运行，维护用户、从业人员和加盟网点合法权益。

### 四、强化支撑保障

16.落实主体责任。落实疫情防控企业主体责任，严格执行疫情防控规定，健全防控工作责任制和管理制度，强化落实执行。

17.加强防疫保障。保持疫情防控工作机制持续运作，认真执行人员管控、健康监测、场所消杀等措施，为从业人员配备口罩必要防护用品，严防发生聚集性感染事件。

18.完善应急预案。不断完善疫情防控应急预案和配套工作方案，根据当地分区分级管理要求，动态调整疫情防控应急响应级别，确保一旦发生疫情能够及时有效应对处置。