

# 中国教育后勤协会

---

## 关于发布《高等学校疫情防控常态化下校园快递服务工作指南》的通知

各会员单位：

为贯彻落实教育部《高等学校新型冠状病毒肺炎防控指南》、国家卫健委《大专院校新冠肺炎疫情防控技术方案》、国家邮政局《关于做好疫情防控常态化下校园邮政快递服务工作的通知》等文件精神，进一步做好疫情防控常态化下校园快递服务工作，中国教育后勤协会新业态及快递工作委员会组织力量，编制了《高等学校疫情防控常态化下校园快递服务工作指南》，现予以发布，请参照执行。

附件：《高等学校疫情防控常态化下校园快递服务工作指南》



附件:

## 高等学校疫情防控常态化下校园快递服务工作指南

### 目 录

前 言.....	1
一、总 则 .....	1
(一) 编制依据.....	1
(二) 编制原则.....	1
(三) 防疫特点.....	2
(四) 防控要点.....	2
二、校园快递服务与疫情防控紧密结合 .....	2
(一) 将疫情防控纳入日常管理体系 .....	2
(二) 将疫情防控纳入日常宣传策略 .....	3
(三) 疫情防控设备物资储备常态化 .....	3
三、快递服务运营防控关键环节管理 .....	4
(一) 人员管理.....	4
(二) 交通管理.....	5
(三) 消毒管理.....	5
(四) 场地管理.....	6
(五) 运营服务.....	6
(六) 平台管理.....	7
四、附 录 .....	8
附表 1: 待返校员工备案表 .....	8
附表 2: 员工体温登记表 .....	9
附表 3: 来访人员体温登记表 .....	10
附表 4: 送货车辆备案表 .....	11
附表 5: 消毒记录表 .....	12
附表 6: 工作日报表 .....	13

## 前 言

当前，新冠疫情防控工作已进入常态化阶段。根据教育部发布的《高等学校新型冠状病毒肺炎防控指南》、国家卫健委发布的《大专院校新冠肺炎疫情防控技术方案》、国家邮政局发布的《关于做好疫情防控常态化下校园邮政快递服务工作的通知》等文件精神，结合高等学校校园快递服务工作的特点，中国教育后勤协会新业态及快递工作委员会组织力量，重点对校园快递服务与疫情防控工作紧密结合、校园快递服务运营防控关键环节管理等提出规范要求，编制了《高等学校疫情防控常态化下校园快递服务工作指南》（以下简称《工作指南》）。

本《工作指南》由邓庆元、高志东、徐敬华、刘晓东、李冬主笔。

## 一、总 则

### （一）编制依据

本《工作指南》依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国传染病防治法》、国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制《公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南》和《关于加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情社区防控工作的通知》、国家卫健委《大专院校新冠肺炎疫情防控技术方案》和《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》、教育部《关于引导高校学生有序返校的通知》和《高等学校新型冠状病毒肺炎防控指南》、国家邮政局《关于做好疫情防控常态化下校园邮政快递服务工作的通知》等文件编制。

### （二）编制原则

统一领导、明确职责，落实任务、分工协作。

关口前移、科学防控，精准施策、规范操作。

师生为重、服务为本，信息共享、强化监管。

### **（三）防疫特点**

高等学校的校园快递服务，一般是通过隶属于学校后勤保障系统的“校园快递服务中心（站）”或类似机构来实施的。

“校园快递服务中心（站）”（以下简称“快递中心”）是校内外快递包裹进出的主要窗口，是运送师生学习生活物资的主要通道，也是师生日常需要频繁交互的场所。

校园快递业务具有进出流量大、取件、寄件时间集中、包裹来源地域分散、参与人员覆盖面广的特点，由此造成疫情防控难度大，工作强度高等一系列问题。

### **（四）防控要点**

1. 落实上级有关部门和学校各项防疫工作要求，包括组织学习、交流分享、问题反馈、落实整改等。

2. 构建与完善疫情防控工作体系，包括建立领导体系、沟通机制、执行体系、监察体系等。

3. 做好疫情防控管理工作，包括人员管理、交通管理、消毒管理、场地布局、运营服务、平台管理。

4. 做好快递中心防控工作现场检查、日常监督、工作指导。

## **二、校园快递服务与疫情防控紧密结合**

### **（一）将疫情防控纳入日常管理体系**

1. 组建疫情防控工作小组。由学校相关部门负责人担任组长，快递中心负责人为小组主要执行人，快递中心全体工作人员为小组成员，保障疫情防控常态化下快递服务工作安全、有序开展。

2. 建立人员管理的长效机制。建立工作人员健康档案，包括一个月内的出行轨迹、有无发热、呼吸道疾病等状况。外地返校工作人员，须符合所在学校相关规定，并填写《待返校员工备案表》（见附表1）。工作人员的防控知识培训，应参照《高等学校新型冠状病毒肺炎防控指南》以及《高等学校疫情防控常态化下校园快递服务工作指南》的内容进行。

## **(二) 将疫情防控纳入日常宣传策略**

1. 应申请利用学校官网、官微、学生社团及后勤系统微信公众号等平台，向全校师生介绍快递中心最新的防疫措施，做好服务宣传。

2. 应提前建立舆情观察、反馈机制，做好舆情监测，防止舆情炒作，确保稳定。一旦发现异常，应第一时间向上级部门汇报，并针对异常情况，及时启动相关应急预案，有效处置。

3. 要及时掌握师生用户对快递中心疫情防控措施的意见，并根据需要，及时做好解释疏导工作。并针对问题提出改进方法，将隐患消解于萌芽状态。

4. 疫情防控工作小组应加强与主管部门沟通，落实疫情防控责任，服从上级管理与工作要求。

## **(三) 疫情防控设备物资储备常态化**

1. 科学计划各类防护、消毒设备物资的储备，包括但不限于：医用外科口罩、含氯消毒液/医用酒精、紫外线空气消毒灯、空调系统专用消毒剂、洗手液等防护用品。妥善保管消毒药品并进行明确标识，避免误食或灼伤。

2. 科学配备温度计、手持红外体温测试仪等测温设备。要做好测温设备的检测维护，确保计量精准。对测温工作人员要进行严格培训，确保做到有效测温。

3. 配备必要的隔离设施和隔离线画线设备。对快递中心场地进行分区功能规划，不同功能区之间设立隔离设施或画隔离线标识。

4. 应设立专门的废弃口罩、手套收纳箱。手套收纳箱要与包裹包装物绿色收纳箱、普通垃圾箱区分管理与处置。

5. 应配备应急隔离设备，例如隔离帐篷、隔离服等，一旦发生异常情况，可迅速部署应急消毒和隔离。

6. 应加强空调及新风系统的消毒、维护和管理。在保证设备良好运行的基础上，加强对送风口、回风口进行消毒并及时更换滤网。在营业现场发现疑似病例时，空调新风系统应正常使用，不要停止风机运行，应在人员撤离后对空调系统封闭消毒。带回风的全空调系统，

应把回风完全封闭，保证系统全新风运行。

7. 防疫设备物资应作为校园快递中心必不可少的日常运营物资。

### 三、快递服务运营防控关键环节管理

#### （一）人员管理

1. 严格执行工作人员健康状况监控与记录制度，如实填写《员工体温登记表》（见附表2），形成健康台账，并按规定报送学校主管部门。工作人员每天进入快递中心工作区域前，须进行体温检测，体温正常方可工作。若工作人员体温超过37.3℃，应要求其回家休息观察；若发现有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染等疑似症状，应立即停止其工作并第一时间向防疫工作小组汇报并按规定将其送至医疗机构就诊。

2. 严格落实工作人员卫生防疫措施，上岗期间必须佩戴口罩、手套（如非一次性口罩，每隔2-4小时使用酒精消毒一次，确保防护效果）；保持勤洗手、多饮水，坚持在餐前、工作前、操作后、入厕后、接触垃圾、外出归来后按照六步法严格洗手，避免手部触摸眼睛、口鼻等“易感”部位。

3. 主动引导工作人员上下班途中正确佩戴口罩，尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐私家车上下班。工作人员的交通工具应按照相关标准进行定时消毒。

4. 工作人员应避免与有呼吸道疾病症状的人员接触，加强集体宿舍安全管理，做好室内外的保洁和消毒措施。

5. 工作人员应积极配合学校防控要求，未经允许不得擅自进入管控楼宇、区域等。

6. 加强舆情信息管控，引导工作人员做好自媒体平台信息维护，严防传播不实信息和谣言的行为，自觉做到不信谣、不传谣、不造谣。

7. 所有进入快递中心的用户需全程佩戴口罩；快递公司送货人员进入快递中心，必须接受测量体温，并填写《来访人员体温登记表》（见

附表3)，形成来访人员台账，按规定报送主管部门；如在快递中心区域内出现发热（体温超过37.3℃）、咳嗽、腹泻、乏力等症状，应当第一时间报告主管部门处置，确保早发现、早报告、早隔离、早治疗。

## （二）交通管理

1. 制定快递车辆登记备案管理办法，对进入校园快递运送车辆进行有效管理。对必须进入的送货车辆进行登记备案，发放校园通行证，并按规定将《送货车辆备案表》（见附表4）上报主管部门。快递企业应安排专人专车接送快件，及时登记备案，取得进校通行证。

2. 制定快递车辆行驶管理办法，对快递运送车辆行驶、停放等行为进行有效管控。通过学校管理部门备案并取得通行许可的快递车辆方可进入校园，进入校园的快递车辆要严格按照学校指定的快递运送路线行驶，严禁超出规定路线行驶、停泊。快递车辆应直接到达快递接驳地点，待货物交接完毕后应即刻离校，不得长时间在校内逗留。

3. 严格遵守校园交通管理制度。车辆要严格按照校园限速行驶，不得鸣笛，装卸货物尽量降噪操作。车辆行驶时间段应尽量避免师生上下课、用餐等活动高峰期。

## （三）消毒管理

1. 保持快递中心内通风良好，并对各个出入口、服务台、休息区、座椅进行定时定点清洁和消毒。

2. 对智能快件箱、货架、自动分拣设备、笼车、把枪、电子秤、高拍仪等设备设施，应增加清洁和消毒频次，张贴消毒标识，并做消毒记录。

3. 快递中心应在营业前和营业后，对经营服务区域进行全面的卫生清洁和消毒。

4. 做好公共区域如走廊、地面和休息区等的清洁和消毒，并每日公示消毒情况。有独立卫生间的，应加强卫生间的清洁、消毒，并张贴洗手步骤示意图；卫生间内应配备酒精消毒剂或免洗手消毒凝胶，供入厕者消毒使用。

5. 加强垃圾分类管理，及时收集与清运；做好垃圾桶的清洁和消

毒，使用含氯消毒液定时进行消毒处理。

6. 按照相关消毒要求，防控工作小组应每日填报《消毒记录表》（见附表5），形成消毒记录台账，并按规定报送主管部门。

#### （四）场地管理

1. 学校应设立专用的快递服务场地，并根据内部与外部相隔离、操作与服务相隔离的原则对场地进行功能划分，包括快递接驳区、人工服务区、自助取件区、智能快件箱取件区等。

2. 快递接驳区原则上应与其他区域物理隔离，避免外部快递企业人员与校内人员交叉接触。

3. 取件区域应科学设置进、出口通道，单进单出，避免同一通道师生过多造成拥挤，避免因为近距离接触发生人员感染现象；在师生取件高峰期须安排工作人员维持、疏导现场取件秩序，避免人员密集取件情况发生。如遇人员过于密集的情况，可采取分流、限流、疏导等相关措施。

4. 在显著位置应张贴病毒防控宣传材料；张贴佩戴口罩、间隔排队、无接触取件等警示标识。

#### （五）运营服务

1. 快递企业应将快件包裹按照约定时间、地点、路线送达快递中心。送货时间、路线应严格按第三条‘交通管理’条款中所规定要求进行。

2. 快递包裹投递前，工作人员要对快递包裹进行全面化学消毒或自然停放消毒；消毒后停放时间不得低于半小时。

3. 工作人员在做取、寄件服务时，尽量做到无接触服务，如需面对面服务，应与顾客应保持1.5米的距离；如有排队，应设置排队1米隔离标识。

4. 以智能快件箱为主要寄、派件工具的快递中心应尽量做到最大数量快件入柜派送；智能快件箱触屏和键盘应定时清洁消毒；引导更多用户通过手机遥控开箱或人脸识别取件，做到无接触取件服务。

5. 智能快件箱可开通柜体寄件功能，引导客户自助寄件，做到无

接触寄件服务。快递中心工作人员在每天固定时间点统一收取柜体寄件，收取快件时应严格执行三个百分百，做到完全实名、完全验视、完全安检。对不符合标准的快件，应第一时间通知寄件客户处理。

6. 以货架为主的快递中心，应积极配备智能投递设备。为避免排队无序，建议快递中心配备自动取号机，工作人员按师生所领号码顺序叫号服务；取号种类应分为寄件、取件、咨询三种，工作人员应针对三种业务采取不同处理方式，以最大程度提升处理效率。

7. 以货架为主的快递中心，应积极配备高拍仪等无人取件设备，并设置多个取件通道，满足师生自助取件，减少接触；做好仓库、货架管理，严格控制清洁消毒、快件运输、分类摆放的作业过程，杜绝污染事故发生。

8. 收寄物品类快件时要做到“三个百分百”，全面开箱检查，严格验视内件，全面执行实名收寄。

9. 根据快件日常量和高峰量的情况，合理控制快递中心人员聚集数量，采取分批次取件，以减少师生感染暴露风险。快件到达快递中心后，通过多种途径向用户实时展示快递中心内的出库人流高峰、低谷，推荐用户选择空闲时间取件，避免人员聚集。针对每日的运营服务情况，防控工作小组应向上级主管部门上报《工作日报表》（见附表6）。

10. 鼓励室友、同学、师生互相代取，支持使用微信取件代取功能，减少人员接触。

## （六）平台管理

1. 制定平台服务流程、服务质量控制方案，推行“无接触”的操作规范。

2. 建立与完善快递中心服务质量控制体系，进行工作人员健康情况监控、每日收发件完成情况监控、突发异常数据处理情况监控和风险处理措施监控等规范化管理。

3. 建立与完善快递服务中心的视频监控设备体系，通过远程查看监控视频的方式抽查服务情况，加大对快递中心的监管力度。











附表 6:

## 工作日报表

项目: 校园快递服务中心 序号: 4			
日期	2020年9月1日	营业时间	2020年9月1日
在岗人数	5	来访人员数量	136
收件情况	3300		
发件情况	56		
快递中心消毒情况	全面消毒		
有无	无		
异常情况			
备注			
负责人签字			