

中华人民共和国住房和城乡建设部办公厅

建办房函〔2020〕142号

住房和城乡建设部办公厅关于印发 房地产企业复工复产指南的通知

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市住房和城乡建设（管）委，新疆生产建设兵团住房和城乡建设局：

为贯彻落实习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神，在做好疫情防控的同时积极推动房地产企业复工复产，我部制定了《房地产企业复工复产指南》，现印发给你们，请指导企业参照执行。



（此件主动公开）

房地产企业复工复产指南

1 总 则

1.1 为统筹做好新冠肺炎疫情防控 and 房地产企业（含开发、租赁、中介、物业）复工复产工作，根据国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制《企事业单位复工复产疫情防控措施指南》，结合房地产业实际，制定本指南。

1.2 本指南适用于疫情防控期间房地产企业复工复产的运营和管理，企业可根据地方防疫工作具体要求相应调整。

1.3 各房地产企业负责人是本企业疫情防控和复工复产的第一责任人，按照“谁用工、谁管理、谁负责”要求，严格落实疫情防控措施，积极推动企业复工复产。

1.4 地方各级住房和城乡建设主管部门应当在党委和政府统一领导下，坚持分区分级精准防控，指导企业有序复工复产，及时妥善处置突发事件，坚决防止发生聚集性传染事件。

2 加快复工准备

2.1 熟悉复工政策。全面、及时掌握国家及所在地疫情防控

政策和复工复产要求，做好复工复产准备。

2.2 建立防控机制。组建疫情防控工作组，并按总公司、分公司、经营门店、售楼处、物业小区等逐级设立。工作组设立可疑症状报告电话，指定专人负责对接属地政府、街道、社区及定点医院，按照属地管理要求定期报送有关信息，保证信息渠道畅通。

2.3 编制工作方案。编制疫情防控和复工复产工作方案，制定员工健康日报、防疫物资使用、疫情期间业务办理流程、重点场所防疫、疫情应急处置等管理制度，明确各项工作要求和措施。

2.4 保障防疫物资。配备与疫情防控工作相适应的口罩、体温探测仪、消毒水等防疫物品，防疫物资储备原则上应不少于复工复产期间员工一周用量。疫情防控物资应组织专人采购、管理与发放，购买确有困难的，可请求属地政府相关部门协助解决。

2.5 办理复工备案。当地要求复工复产企业办理备案手续的，应办理手续后方可正式复工。

3 规范现场管理

3.1 基础工作

3.1.1 防疫宣传教育。采用多种形式加强疫情防治宣传，使员工增强防护意识、了解防治知识、配合防控工作；了解属地发

热门诊医院地址、联系方式；在经营场所等醒目位置张贴疫情防控宣传画册。

3.1.2 办公场所防控。暂停使用指纹考勤机，改用其他方式对员工进行考勤；加强办公场所的通风换气、清洁消毒，暂停使用中央空调；根据实际情况采取错时上下班、弹性工作制或居家办公方式，限制办公场所人员密度，确保员工保持安全距离；提倡召开视频或电话会议，确需召开的会议要缩短时间、控制规模，保持会议室空气流通。

3.1.3 废弃用品管理。在公共区域设置废弃口罩、废弃手套等防疫用品专用回收桶，对防疫用品垃圾进行单独收集、单独转运，统一交有关部门进行集中处置，并做好登记。

3.1.4 员工防控要求。为员工提供足够的防疫物资，要求员工在工作中佩戴口罩；进入经营场所时，应在入口处对员工检测体温，体温超过 37.3 度的，要求其自我隔离观察或及时就诊；就餐餐食打包并独立用餐，用弃餐盒统一处理。

3.1.5 客户安全保障。经营场所应设置专门客户接待区，并实行客户接待预约制；客户来访应检测体温，并询问来源地、联系方式、接触疫情发生地区人员等情况，符合要求方可进入；与客户沟通时保持 1 米以上距离；客户离开后及时对客户接待区进行消毒。

3.1.6 稳定劳动关系。疫情期间应与员工通过平等协商妥善

解决劳动报酬、工作时间、休息休假等问题；对因疫情影响导致经营困难的，通过采取调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时等方式稳定劳动关系。

3.2 现场管理

3.2.1 售楼处管理

售楼处出入口处设置客户到访服务台，做好客户信息登记，要求访客佩戴口罩测体温后进入，尽量提供免冲水洗手液。

做好线上预约和导流，妥善控制售楼处现场室内和样板间参观人员流量，导购人员使用麦克扩音方式解说，积极拓展视频看房、网上交易等方式。

每日定时对售楼处公共区域、办公区域进行消毒，大厅、电梯、走廊、卫生间等公共区域每天进行不少于2次消杀作业，并进行不少于2次通风，每次通风半小时以上。电梯按钮、门把手等频繁接触部位应适当增加消毒次数。通畅室内空气，提倡不开中央空调，不开非独立新风系统。

3.2.2 经纪场所管理

房地产经纪人员进行房源推广、带看等业务活动尽量通过VR、微信视频等线上方式进行，减少与客户线下接触的频次和时长。

房地产经纪人员本人或带领客户出入房源所在小区、房地产开发项目要遵守属地社区、开发企业疫情防控管理规定，做好人

员登记。带看新房项目时，提前了解开发企业是否复工及带看要求。带看人数原则上不超过1人，每天带看同一套房源次数原则上不超过2次，并尽量缩短每次带看的时间。

房地产经纪机构要为到店、带看、签约等活动中的客户提供口罩、消毒用品等必要的防疫物品，房地产经纪人员要与客户保持适当距离。

房地产经纪人员协助客户办理抵押贷款、不动产登记手续，要提前了解相关政府部门、银行等单位疫情防控要求及业务办理流程，及时通知客户做好相应准备；需要预约办理的，与客户协商办理时间，及时与有关单位进行预约。

3.2.3 租赁房屋管理

3.2.3.1 集中式租赁住房

单套租赁住房最多居住人数、人均最低居住面积应当符合属地规定。

大厅、电梯、走廊、卫生间等公共区域每天进行不少于2次消杀作业，并进行不少于2次通风，每次通风半小时以上。电梯按钮、门把手等频繁接触部位应适当增加消毒次数。暂停使用中央空调以及餐厅、娱乐、健身等配套设施。

租客房间每天进行1次消杀作业，并通风半小时以上。租客返程入住前对房间进行全面消毒。更换租客的，第一时间更换所有床品并对房间全面消毒。

严格出入口管理，不得允许除企业员工、已签约租客以外的其他人员进入租客居住区域。划定专门区域和房间供拟承租客户验看。

3.2.3.2 分散式租赁住房

单套租赁住房最多居住人数、人均最低居住面积应当符合属地规定。

采取分租方式的，对起居室（客厅）、厨房、卫生间等公共区域每周不少于2次消杀作业，对租客房间每周不少于1次消杀作业。采取整租方式的，对整套住房每周不少于1次消杀作业。更换租客的，第一时间更换所有床品并对房间全面消毒。

执行房屋保洁、防疫消杀工作的维护保养人员应当全程佩戴口罩，并主动告知租客身体健康情况，近期是否从外地返回等。

3.2.3.3 租客服务

根据属地疫情防控相关要求，协助租客办理返城入住手续，配合租客确定返程时间，做好相关人员隔离安排，指导督促返城入住人员及时到社区等相关部门报备。

主动询问返城入住租客健康状况、旅居史、接触史，每日登记全部租客体温等健康情况，并按要求及时向有关部门报备。

协助居家隔离租客采购必要生活物资。有条件的集中式租赁住房，可根据租客需求，统一提供餐食制作、配送服务，并确保食品安全。

拓展新租客以视频看房、网上交流等线上方式为主；实地带看房屋的，需严格遵守属地疫情防控要求，配合社区、物业做好带看员工和客户测温、信息登记等。

倡导住房租赁企业通过网站、App 等实行租赁合同网上签约，到经营场所签订租赁合同的，要做好相关卫生防护，减少现场签约办理人数；签订租赁合同后应及时办理租赁合同备案。

妥善处理租客因疫情影响提出的退租、换租、减免租金等诉求，在企业能力承受范围内尽量满足租客合理需求。

3.2.3.4 业主服务

倡导通过网站、App 等实现租赁房源线上委托、线上签约。根据各地疫情严重程度等，在平等协商基础上合理确定免租期、租金支付周期等。

接受房源委托后，及时向业主（房东）通报房屋装修改造进度，房屋出租，租客身体健康等情况。

3.2.4 物业现场管理

3.2.4.1 出入管理

检查是否佩戴口罩，未佩戴者拒绝其出入。检查体温，体温超过 37.3 度者或不配合测温者，禁止其进入物业管理区域（如为车辆，同乘人员均不得进入），并及时上报。

检查证件（如身份证、通行证等）和疫情防控报备登记信息，未持证或借用他人证件者拒绝其出入，未登记者引导其登

记。推荐使用小程序、App、二维码等进行登记，提升登记效率，并建议采用分级分区红黄码等方式，实现精准追溯和管理。

尽量减少非本物业管理区域内人员进入，如确有必要，应按规定检查和登记，符合要求后方可准予进入。除运送生产物资等必需品外，其他外来车辆按要求检查和登记，符合要求后放行；对于执行任务的警车、消防车辆、救护车等直接放行，并及时上报、做好记录。按要求引导快递、外卖等人员将物品投递至投递柜或放置暂存区域，并进行日常防控管理。

3.2.4.2 清洁与消毒管理

对大堂设施、地面（包括可清洗地毯）每日消毒2~3次。对公共会议场地每日消毒1次，会议室使用后立即对场地及茶具等用品消毒。对卫生间进行清洁，地面、洗手盆、小便池、坐便器等区域每日消毒2~3次。保持设备房清洁卫生，并对员工直接接触的设备进行每日消毒。应保持户外公共设施设备的清洁卫生，每日至少消毒1次。对排水沟每日消毒1~2次。对直接接触的物体表面进行清洁，每日消毒2~3次，并做好清洁和消毒记录；电梯间按钮、扶手、门把手等高频接触部位应增加频次，每日3~4次。

每日对生活垃圾桶及其周边2米范围的地面消毒2次。每日对垃圾中转站进行1次全面清洗，对墙面、地面、站台、周围环境等消毒2~3次。不能及时清运的垃圾，应设立临时放置区域，

每日消毒2~3次。

当出现人员呕吐时，应立即用一次性吸水材料加足量消毒剂（如含氯消毒剂）或有效的消毒干巾对呕吐物进行覆盖消毒，清除呕吐物后，再使用季铵盐类消毒剂或含氯消毒剂进行物体表面消毒。

4 完善应急管理

4.1 制定应急预案。制定疫情应急处置预案，组建应急队伍，配齐配足应急物资，并接受当地卫生健康、疾控等部门专业指导。

4.2 设立隔离区域。根据自身条件设置隔离观察区域，当出现人员可疑症状时，及时到该区域进行暂时隔离，并报告当地疾控部门，按照相关规范要求安排就近就医。做好隔离区域服务人员安全防护。

4.3 疑似应急处置。发现疑似病例后，按照应急处置预案和相关规定进行先期处置，安排涉疫人员至隔离观察区域，在专业人员指导下对其活动场所及使用物品进行消毒，根据医学观察情况进一步封闭相关场所，严禁无关人员进入。配合有关方面做好密切接触者防控措施。

4.4 确诊应急处置。发现确诊病例后，要实施内防扩散、外防输出的防控策略，配合有关部门加强病例流行病学调查、密切

接触者追踪管理等工作，并暂时关闭办公、经营场所。

5 加强监督检查

5.1 各地住房和城乡建设主管部门要加强对企业复工复产期间疫情防控的监督检查，发现防控工作不到位的，严格督促相关责任单位和责任人立即改正。

5.2 各地住房和城乡建设主管部门对监督检查中发现复工条件达不到要求，可能造成疫情传播的，应当责令企业停工整改；对造成疫情扩散的，依法追究有关单位、人员责任。

6 落实保障措施

6.1 对因疫情不可抗力导致工期延误的，房地产开发企业应当依法与施工单位协商，合理顺延合同工期；停工期间或工期延误增加的费用，双方按合同约定处理，无合同约定的由双方协商合理分摊。

6.2 各地住房和城乡建设主管部门要提高复工复产服务便利度，协调解决房地产企业日常物资需求，对企业自行解决防疫物资有困难的，及时向当地政府报告，为企业复工复产提供口罩、体温探测仪、消毒水等必备防疫物资；对企业招工有困难的，主动与劳动就业部门做好用工对接；对企业员工因交通等原因不能按时返岗的，及时帮助协调解决。

6.3 各地住房和城乡建设主管部门要积极研究、主动作为，加强对复工复产保障政策的解读、细化和落实，向企业宣传好、解释好、落实好政策，支持企业依法享受税收、金融等优惠政策，真正让企业得到实惠、受到激励，切实提升企业惠及面和获得感，坚定复工复产信心。