经济日报 ECONOMIC DAILY

专家答疑解惑

复工复产后如何防控疫情

经济日报·中国经济网记者 吴佳佳

近期企业陆续复工复产，工作场所疫情防控相关问题受到关注。不同行业的工种该如何选择口罩？中央空调该如何使用？就餐时该如何避免病毒传播？坐地铁和打车，哪个风险更高？空气中是否会有新型冠状病毒？现在还能开窗通风吗？经济日报记者就这些问题采访了相关专家。

疫情面前，企业生产环境中该如何做好疫情防控？对于这一问题，公众十分关注。

中国疾控中心研究员李涛表示，单位应全面了解复工人员的流动性，对来自疫区的员工实施特别“跟踪”；对企业内员工开展体温检测，同时建立一个可疑症状报告电话——一旦员工出现发热、乏力、干咳等症状，可以通过电话向用人单位报告。此外，工作场所要保持环境整洁卫生，室内空气流通；要求员工在企业人员密集的地方戴口罩，勤洗手；对垃圾分类管理，及时收集清运，并对收集垃圾的器具定时消毒。

防护、消毒有讲究

那么，针对不同行业的工种如何选择合适的口罩？李涛回应，这要根据呼吸防护用品的类型，以及工作场所危害因素的类别来判断。如果工作场所内只有粉尘、颗粒物等，员工可佩戴防颗粒口罩，半面或全面口罩。防颗粒物带滤棉的口罩具有防病毒作用，从密合性等方面考虑，其优于一般医用口罩。工作场所如果含有毒有害气体，员工应佩戴防毒口罩，带有滤毒盒或滤毒罐，但这些口罩不具有防病毒作用，应该在滤毒罐内加一层滤棉才可防病毒；如果工作场所既有粉尘又有毒，需佩戴可更换式的防毒防尘口罩。

此外，在单位如何使用中央空调也是公众关注的问题。中国疾控中心环境所研究员张流波表示，大部分中央空调是可以使用的，在使用之前，大家应先了解出风口卫生状况以及供风范围。对于配有消毒或者净化装置的中央空调，在疫情期间应该打开运行。此外，每周要对出风口、回风口的滤器部位实行清洗，这也是很关键的。

“当然，如果在供风的范围内发现了确诊或者疑似的新冠肺炎患者，应该及时关闭中央空调，待消毒评估合格以后再使用。”张流波说。

随着新冠肺炎疫情防控工作不断深入，一些地方在交通要道布置了“消毒通道”，向过往车辆、人员喷洒酒精、消毒水。“这种做法不仅无法阻挡病毒传播，反而可能对身体造成伤害。”张流波表示，新型冠状肺炎病毒对紫外线和热敏感，乙醚、75%乙醇（酒精）、含氯消毒剂、过氧乙酸等脂溶剂均可有效灭活病毒。消毒是切断传播途径、控制传染病流行的一个重要手段，但不宜过度。特别是使用酒精消毒时，最好用于手消，因为这样能最快发挥消毒的作用。同时，由于酒精燃点较低，应该用在面积较小的物体表面，如果用于空气的喷雾消毒、大面积擦拭消毒，存在安全隐患，应该杜绝。

就餐、交通需注意

有人担心，企业员工在食堂就餐时，不得不摘下口罩，这样会不会传播病毒？

中国疾病预防控制中心研究员冯录召指出，新型冠状肺炎病毒在温度56℃状态下30分钟即可杀灭，而炒菜等温度能达到100℃甚至更高，因此，一般的烹饪手段基本可以杀灭病毒。目前，新型冠状肺炎病毒是否经消化道传播尚待进一步明确，但通过将食物洗净煮熟，“饭前便后”洗手等方法，可预防病毒经消化道传播。

不过，食堂是人员密集的场所，建议各个单位可以错峰吃饭。“在单位食堂吃饭时，要尽量与其他人保持一定距离。如果条件允许，单位可以提供盒饭让员工拿回办公室就餐，减少风险。”中国疾控中心流行病学首席专家吴尊友建议。

复工之后，一些人每天都需要乘坐地铁或打车上下班。那么，同样是戴口罩，坐地铁和打车，哪个风险更高？

吴尊友表示，没有必要区分哪个风险更高，只要在有人员集中的地方都会有风险，所以一定要坚持戴口罩。与此同时，大家在这些公共场所会接触一些物体表面，因此回家务必先洗手。特别需要指出的是，对于普通人来说，一般的一次性医用口罩每次使用一个即可，并且口罩不需要在打电话、喝水之后马上扔掉，可以重复使用。此外，外出之后无论在哪里，最好的防护方法就是戴口罩，并保持通风流畅。

科学认知很重要

有人还问，空气中是否会有新型冠状病毒？现在还能开窗通风吗？冯录召介绍，新型冠状病毒目前主要通过飞沫和接触传播，在某些特定条件下才可能发生气溶胶传播。而飞沫传播距离很短，一般在1米至2米内，不会在空气中长期漂浮。

“因此，我们强调咳嗽、打喷嚏要转身、扭脸躲开别人，并用纸巾或肘部护住口鼻，强调与其他人保持至少1米的安全距离。”冯录召介绍，从这个角度讲，在日常通风环境下，空气中一般不会有新冠病毒。因此建议每天至少两次开窗通风，这是降低感染风险的有效措施，但需要注意保暖。一般的工作生活条件下，大家正确佩戴口罩，足以应付日常防护需求。

还有人认为，新冠肺炎是自限性疾病，得病之后可以居家自愈。对此，北京大学第一医院主任医师王贵强表示，自限性疾病是感染疾病和一些疾病共用的一种表述——指不需要特殊干预、不需要特殊的病因治疗，最终病人可以自愈。新冠肺炎病毒从病毒学角度不需要强化抗病毒治疗，有一部分患者通过自身较强的免疫力确实可以把病毒有效清除。“但是，我们要强调自限性疾病不等于不需要治疗。”王贵强说，对于新型冠状病毒感染，部分轻症患者通过一般的支持对症治疗和中药清热解毒治疗就可以痊愈。但鉴于新冠肺炎传染性很强，少数轻症病例会突然发展成重型、危重型甚至危及生命，因此所有确诊病例都需要在医疗机构观察照护。这一方面有利于隔离阻断传播风险，另一方面也便于及时观察病情，避免病情恶化。

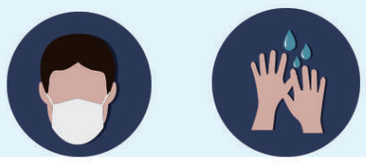
在银行办理业务需要人脸验证，有半分钟摘掉口罩，空气中会有病毒，会感染吗？

答：一般情况下，不会感染

在取下口罩时，建议与周围人保持一定距离，比如1米以上，避免与他人正面相对。面部识别结束后，应立即带上口罩

新型冠状病毒可通过呼吸道飞沫传播，传播距离较短，一般在1米至2米内

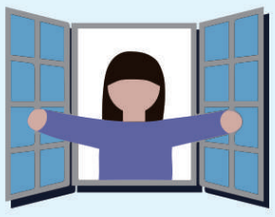
因此，要注意呼吸道礼仪：咳嗽、打喷嚏要转身、扭脸避开其他人，并用纸巾或肘部挡住口鼻，与其他人保持一米以上安全距离



空气净化器能过滤掉病毒吗？

答：空气净化器不一定能过滤掉病毒

市场上比较常见的空气净化器由风机和过滤装置组成 ▶ 其中，风机将家中的空气吸入，通过过滤装置吸附过滤各种污染物后，再把过滤后的空气排出，其主要适用于去除空气中一种或多种污染物，其标准中没有对病毒等病原微生物的杀灭率要求 ▶ 因此，空气净化器不一定能过滤掉病毒，建议一般家庭，每日对室内通风换气，自然通风或机械通风。值得注意的是，冬天开窗通风时，要小心室内外温差大引发感冒



科谱

有望发展成为新型生产作业体系——

远程办公 走近你我

本报记者 钱箐旎

受疫情影响，不少公司都在复工后采用远程办公方式。那么，要实现远程办公，哪些技术是关键呢？未来还有哪些空间？

两种方式是主流

在不少业内人士看来，远程办公是适应技术发展、企业变革并增强企业竞争力的新型组织管理模式，不仅可满足当前防控疫情下各企业的切实办公需求，更是企业未来不可或缺的办公作业形态之一。

先来看一个案例。2月3日是国家规定的“企业开工日”，为保证公司业务运转正常，保护员工疫情期间的安全，马上消费金融公司在开工前首次启动“云呼叫中心”办公机制——即坐席人员通过PC端、WEB应用白名单等登录呼叫中心管理平台，随时随地在系统监控下移动办公，实现公司客服及贷后管理人员在家实时为客户提供服务。

具体而言，“云呼叫中心”可精准识别客户，基于SCRM客户画像。客户来电时，接线客服能第一时间掌握客户信息，在服务过程中标注、转接、派单，实现坐席高效通话。对于马上金融这样的大型企业来说，客户群体庞大，接线坐席人员众多，“云呼叫中心”在同时接到多名用户来电时，能够自动分配空闲坐席的人员接听以及处理；在所有坐席都繁忙的情况下，还能实现自动排队功能，提高了呼叫接听效率。

在这一过程中，“云呼叫中心”还能实时记录客户反馈的信息，并通过企业内部数据库快速检索；录音功能还可让企业管理人员随时抽查坐席人员的服务质量，保证客服的服务质量与接待标准化，既不耽误工作进程，还提高了工作效率，节约了大量人力成本。

中国金融认证中心（CFCA）无纸化产品总监李达告诉经济日报记者，“自有办公环境+VPN内网登录”与“远程桌面登录办公环境”，是现有远程办公模式使用最多的两种方式。其中，“自有办公环境+VPN”的方式解决了接入内网，并可以根据对账号赋予的权限实行有效操作，而远程桌面机制是远程内网中的主机桌面（抑或SAAS办公云）开展相关工作。“但对于真正的远程办公而言，要解决的不仅是远程登录、账号核验等暂时办公需求。”李达说。

工作产出是评判标准

未来的远程办公到底需要哪些需求呢？李达表示，长远来看，真正的远程办公还会包含员工真实身份确认、办公状态监测、办公过程中的工时确认、员工位置管理、办公环境信息安全等环节，以真正实现员工在确定的位置、安全的环境、有效的考勤中，实现富有成效的工作产出。

以马上金融的“云呼叫中心”为例，马上金融运营部负责人罗宁表示，“云呼叫中心”上线后，仅2月4日一天累计提供人工服务3690宗，客户整体满意度为98%，已受理解决率超过84%；累计为客户服务时长达12300分钟，员工每天的人均产能达到110到130宗，而这一数据与公司集中办公模式持平。

值得注意的是，远程办公如何才能做到网络安全？客户信息会否泄露？针对这些问题，马上金融的方法主要集中在两个方面：一是将员工所能接触到的客户信息做了有效屏蔽处理，防止用户信息泄露，保证信息安全；二是通过智能质检识别员工可疑行为，做到实时监控员工行为，兼顾客户服务与疫情防控。“信息安全是智慧办公很重要很关键的技术，也是消费者权益保护和我们可提供有品质、合规服务的关键环节。”马上金融CTO蒋宁说。

而CFCA推出的远程无纸化办公整体解决方案中，也对远程办公信息安全问题有具体要求。具体来看，在其方案中，将信息安全放在办公首位，方案针对服务端使用零信任安全手段（VPN+SDP）方式，保证服务器的端口不被外部扫描利用；针对客户端则通过加密通道、数据签名加密、办公沙箱等技术，充分保障远程办公过程中，办公环境、办公网络、工作成果及办公中间成果的安全性、完整性和不可否认性。

或带来积极连锁反应

疫情期间，远程无纸化办公模式能解决集中办公带来的隐患，员工可在家中随时随地办公，防护自己，也安全了他人。“从企业长远发展来看，这种办公模式还能引导员工向兴趣化、高科技化转变，增加了因办公方式改变带来的连锁反应。”李达表示，通过技术革新，业务简化等方式，可以改善企业的收益性指标、流动性指标、安全性指标及成长和生产性等指标，做到及时统计分析企业的整体业务情况，人员办公及资产重点占用情况，对实时作出战略决策具有重大意义。

数字认证有关负责人表示，疫情期间，数字认证已通过全流程闭环交付的电子合同服务，助力各行各业客户在不同场景、不同地点实现远程线上签署。比如对金融行业，在充分保障安全合规的基础上，能够及时、快速满足金融业务对于各项资料、文件、合同的签署要求；缩短业务办理周期、提升风险管控能力、加快业务拓展效率、提高客户服务体验、降低管理和仓储成本。又如，对于物流行业，可实现发货方、物流平台等各方之间远程更快捷安全完成相关文件签署，信息流转高效，可随时调阅、核验。对于教育行业，可为在线教育平台提供远程签约服务，包括与远程签约教师聘用合同签署、在线课程购买协议等文件的签署。

不难看到，当前，远程办公在业务、合法合规、技术等方面均已经逐步趋于成熟。在不少业内人士看来，劳动资源优化、生产效率提升、工作多态化等也将伴随远程无纸化办公凸显出来，甚至以后将发展为新型生产作业体系。

在北京大学网络教学指挥调度中心，教务人员利用“监课管理系统”，查看一名老师在家中为学生在线远程授课时学生的出勤情况。（新华社发）

社址：北京市西城区白纸坊东街2号 读者服务：13911270606（同微信号） 查号台：58392088 邮编：100054 传真：58392840 零售每份：1.00元 广告许可证：京西工商广登字20170090号 广告热线：58392178 发行热线：58392172 昨日（北京）开印时间：3:50 印完时间：5:00 印刷：