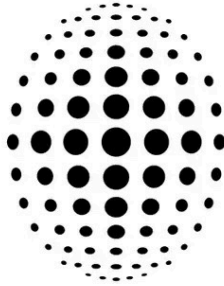




# 新冠病毒肺炎防控期间 企业法律实务操作指引汇编

(公益版)



律登人工智能法律研究院

成都市锦江区国际化营商环境法律服务联盟

人工智能法律服务专业团队

四川高鼎律师事务所

2020.02

## 大 纲

企业劳动用工法律实务指引

文化旅游餐饮法律实务指引

物业服务管理法律实务指引

商业合同履行法律实务指引

## （一）企业劳动用工法律实务指引

引言：2019年12月，武汉新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生后，中共中央总书记习近平多次作出重要指示，多地启动重大突发公共卫生事件一级响应机制。律登携手律师事务所在积极响应政府政策指令抗击疫情的同时，也在利用自身的专业优势全面做好疫情引发的一系列法律问题的在线咨询回复及法律纠纷解决工作。针对疫情，律登携手律师事务所在积极响应政府政策指令抗击疫情的同时，也在利用自身的专业优势全面做好疫情引发的一系列法律问题的在线咨询回复及法律纠纷解决工作。

### 一、随着国家关于延长春节假期通知及各地发布的延迟复工的通告，各地企业复工时间均被推迟，则此期间工资应当如何支付？

依据2020年1月27日国务院办公厅发布关于延长2020年春节假期的通知》及各地政府关于延迟复工的通知规定，对于2020年春节法定假期、国家延长的假期及各地政府规定的延迟复工期限的性质及该期间工资支付标准应分段而论。

1、根据《全国年节及纪念日放假办法（2013修订）》第二条规定，我国的法定节假日共11天。其中春节放假3天(农历正月初一、初二、初三)，故2020年1月25日至2020年1月27日是国家法定节假日，根据《工资支付暂行规定》和《劳动法》规定，在此期间上班的应当发放300%的日工资，不上班的正常支付工资；

2、2020年1月28日至1月30日（初四至初六）为休息日，在此期间上班的应当支付200%的日工资，不上班的不支付工资；

3、2020年1月31日以及2月1日是国家规定的延长假期期间，属于特殊的“隔离期”，实务中有两种意见：其一为多数认定为“休息日”，则在这两日内上班的应当支付200%的日工资，根据《工资支付暂行规定》和《劳动法》规定休息日不上班的不支付工资；其二为隔离期并非法定节假日、休息日，在此期间工作属于正常劳动，应发放正常工资，并非2倍工资。小编同意后者，认为隔离期并非法定节假日、休息日。隔离期内工作应该按正常工资发放，更符合劳动法等相关法律规定，但实务操作中还需结合各地政府部门及司法机关认定。

4、2020年2月2日是正常休息日，上班的应当支付200%的日工资，不上班的不支付工资；

5、2020年2月3日至企业实际复工期间，小编认为，对于非因劳动者原因造成停工的属于“不可抗力”，此时为公平保障员工及企业的合法权益，“停工期”应不认定为“带薪休假”、也不宜认定为“休息日”，企业在停工期间，员工付出正常的劳动属于履行其应有的职责，则不应获得额外的工资待遇。因此，对于“停工期”在家工作的员工，企业也仅需按照正常工资标准支付，并非2倍工资，但是否应当向在此期间不上班的员工发放工资报酬及发放的具体标准，目前存在争议，需要看各地规定。

6、新型冠状病毒感染的肺炎疑似病人、密切接触者在其隔离治疗期间或医学观察期间以及因政府实施隔离措施或采取其他紧急措施导致不能提供正常劳动的企业职工，企业应当支付职工在此期间的工资。

7、对新型冠状病毒感染的肺炎确诊病人或其他疾病需要停工治疗的企业职工，应当享有医疗期，企业应按医疗期有关规定发放职工在此期间的病假工资。

## 二、疫情期间如何处理与职工之间的劳动关系？

### 1、患新型冠状病毒感染的肺炎治疗和被隔离职工劳动关系的处理

对新型冠状病毒感染的肺炎患者、疑似病人、密切接触者在其隔离治疗期间或医学观察期间以及因政府实施隔离措施或采取其他紧急措施导致不能提供正常劳动的企业职工，企业不得依据《劳动合同法》第四十条、四十一条与职工解除劳动合同。在此期间，劳动合同到期的，分别顺延至职工医疗期期满、医学观察期期满、隔离期期满或者政府采取的紧急措施结束。

### 2、受疫情影响导致生产经营困难的企业劳动关系的处理

企业可以通过与职工协商一致采取调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时等方式稳定工作岗位，尽量不裁员或者少裁员。符合条件的企业，可向政府申请，并按规定享受稳岗补贴，具体以各地政府政策规定为准。

### 3、受疫情影响返岗复工困难的职工劳动关系的处理

#### (1) 带薪年休假。

对于因疫情未及时返岗复工的职工，企业经与职工协商一致后，优先考虑安排职工带薪年休假。

#### (2) 协商待岗

对于因疫情未返岗复工时间较长的职工，企业经与职工协商一致后，安排待岗。待岗期间，企业发放生活费。

### 4、劳动者因感染、疑似感染或密切接触新型冠状病毒隔离治疗期间或医学

观察期间、政府实施隔离措施或采取其他紧急措施期间劳动合同到期如何处理劳动关系？

根据《人力资源社会保障部办公厅关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》(人社厅明电〔2020〕5号)的规定,在劳动者因感染、疑似感染或密切接触新型冠状病毒隔离治疗期间或医学观察期间、政府实施隔离措施或采取其他紧急措施期间劳动合同到期的,劳动合同分别顺延至医学观察期期满、隔离期期满或者政府采取的紧急措施结束。

5、劳动者拒绝接受与传染病有关的预防控制措施,或故意传播病毒的,企业能否解除劳动合同？

若劳动者的行为构成以危险方法危害公共安全罪、妨害公务罪等刑事犯罪,并被依法追究刑事责任的,用人单位可依据《劳动合同法》第三十九条第六项“劳动者被依法追究刑事责任的,用人单位可以解除劳动合同”的规定,依法解除劳动合同,且不必支付经济补偿。

6、假期结束,劳动者未及时返回单位上班,用人单位是否可以单方解除劳动合同？

劳动者未及时返回单位上班的,用人单位应首先核实劳动者未及时提供劳动的原因,若确因采取预防控制措施,或因政府采取其他紧急措施导致无法提供正常劳动的,用人单位不得单方解除劳动合同。若非因上述原因导致旷工的,则按照双方签订的劳动合同及用人单位合法有效的规章制度执行。

### 三、如果员工因履行工作职责而感染新型肺炎甚至死亡的,是否属于工伤？

《关于因履行工作职责感染新型冠状病毒肺炎的医护及相关工作人员有关保障问题的通知》(人社部函〔2020〕11号)中明确在新冠肺炎预防和救治工作中,医护及相关工作人员因履行工作职责,感染新冠肺炎或因新冠肺炎死亡的,应认定为工伤,依法享受工伤保险待遇。这是在抗击疫情期间,对于新型冠状病毒职业暴露风险高的从事预防和救治的医护及相关工作人员的特殊政策,体现了党和国家对医护和相关工作人员的关爱。如果不是从事新冠肺炎预防和工作人员,感染新冠肺炎是不能认定为工伤的。

### 四、很多单位都为员工提供口罩和护目镜,如果我们公司不提供,员工是否可以拒绝上班？

一般不可以，除非法律法规及政府政策明确规定该类企业必须佩戴口罩。虽然《安全生产法》第四十二条规定，生产经营单位必须为从业人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，并监督、教育从业人员按照使用规则佩戴、使用。但是无论是现行《劳动合同法》还是其他法律行政法规，均没有强制要求所有企业必须为员工发放口罩。

所以，员工不能以单位不提供口罩为由拒绝上班。但是，小编认为，在特殊时期为员工提供口罩，不仅能够体现企业对员工的关怀，而且对员工做好安全防护措施，还有利于减少企业因疫情感染而遭受的经济损失。故，小编建议，企业在能够提供口罩及护目镜且成本允许的情况下，还是以为员工准备口罩及护目镜为宜。

#### 五、疫情期间，单位安排员工在家工作，单位是否可以与员工协商适度降薪吗？

可以。首先需要提醒单位的是，员工在家办公，也是办公，劳动者也提供了劳动，单位原则上应该依据公司的薪酬制度发放相应的工资（对于计件核发薪酬或需要依据绩效完成情况核发工资的企业，若员工确实工作内容减少、绩效降低的可以依据制度降薪，但应保留降薪的依据）。但是因为疫情影响，很多企业均面临一些困境，有的甚至无法负担员工的工资，此时，从保护企业及员工共同利益角度出发，企业可以向员工说明情况，并在协商一致的基础上调岗调薪。

另外，近日，人社部办公厅印发《关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》，明确企业因受疫情影响导致生产经营困难的，可以通过与职工协商一致采取调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时等方式稳定工作岗位，尽量不裁员或者少裁员，同时，为扶持企业，也规定符合条件的企业，可按规定享受稳岗补贴。

#### 六、如果员工在疫情期间复工前约定的试用期到期该如何处理？用人单位是否可以因为疫情单方延长试用期限？

答：用人单位不可以因为疫情而延长试用期限。如果用人单位与劳动者签订劳动合同同时约定了试用期，应当按照《劳动合同法》的相关规定执行。《劳动合同法》是由全国人大常委会制定并通过的法律，疫情期间任何部门的规章制度不能与其相抵触。为了确保企业正确运用试用期来考核判断新员工职业能力，建议可以与劳动者协商暂停试用期，待恢复工作后继续履行剩余的试用期。

### 七、用人单位要求员工返岗，员工拒绝返岗，是否构成违纪？

需要依据具体情况而定。对于在本次疫情防控工作中的公务员、企业事业以及涉及保障城乡运行必需（供水、供电、油气、通讯、公共交通、环保、市政环卫等行业）、疫情防控必需（医疗器械、药品、防护用品生产运输和销售等行业）、群众生活必需（超市卖场、食品生产、物流配送等行业）和其他涉及重要国计民生急需复工的相关企业，可以要求员工提前复工，若员工拒绝的，企业可以按照规章制度作出违纪处理。

上述企业之外的各类企业，不得早于当地政府规定的延迟复工时间提前复工，企业违反规定要求员工提前复工的，员工有权拒绝，且不得作出违纪处理。

对符合规定的复工企业，对不愿复工的员工，经劝导无效或以其他非正当理由拒绝返岗的，构成违纪，企业依法予以处理。

### 八、员工拒绝接受医学观察、检验、检查的，用人单位能解除劳动合同吗？

当情节严重构成刑事犯罪或严重违反公司制定的规章制度的，可以依据法律规定及制度规定单方解除劳动合同。

首先，根据《传染病防治法》第三十一条的规定，用人单位应立即向附近的疾病预防控制机构或者医疗机构报告；同时向公安、社区相关部门进行及时上报。其次，根据《劳动合同法》第三十九条的规定，如果员工被依法追究刑事责任的，用人单位可以立即解除劳动合同，且不必支付经济补偿金。最后，如果虽未被依法追究刑事责任，但在有关机构采取医学措施时不予以配合，或阻碍应急处理工作人员执行职务，情节严重或出现其他严重违反单位规章制度情形的，用人单位也可立即解除劳动合同，不必支付经济补偿金。

### 九、因疫情防控导致生产经营困难，用人单位可以进行经济性裁员吗？

可以，但依据《劳动合同法》规定，经济性裁员需要符合一定的条件，并且需要履行严格的裁员程序。另外，四川省人力资源保障厅于2020年1月28日发布的《人力资源社会保障部办公厅关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》要求“企业因疫情影响导致生产经营困难的，可以通过与职工协商一致采取调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时等方式稳定工

作岗位，尽量不裁员或者少裁员”。所以建议尽量不裁员，可以与职工协商一致采取调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时等方式稳定工作岗位。

#### 十、未复工期间，用人单位应如何处理到期的劳动合同？

答：劳动合同期限在未复工期间届满的，若用人单位拟继续用工，且与劳动者达成续订合意，可通过电子邮件或其他便于取证的形式进行合同续签，或先对合同续订通过电子邮件、微信、短信等方式进行书面确认，待复工后及时补签书面劳动合同，补签应尽量注意在复工之日起一个月内完成，规避劳动者要求用人单位支付二倍工资的风险。

#### 十一、因受疫情影响，劳动仲裁时效如何确认？

根据《关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》（人社厅明电【2020】5号）规定，因受疫情影响造成当事人不能在法定仲裁时效期间申请劳动人事争议仲裁的，仲裁时效中止。从中止时效的原因消除之日起，仲裁时效期间继续计算。因受疫情影响导致劳动人事争议仲裁机构难以按法定时限审理案件的，可相应顺延审理期限。

## （二）文化旅游餐饮法律实务指引

引言：为全力做好文化和旅游系统新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，有效切断病毒传播途径，2020年1月24日，国家文旅部下发了《文化和旅游部办公厅关于全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动的紧急通知》，要求全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。且自2019年12月以来，全国各地为应对新冠肺炎疫情，陆续采取一系列疫情防控措施，对演艺、餐饮、运输行业也均产生了较大的冲击，出现了大量的合同不能履行纠纷，比如婚宴聚会取消、汽车火车停运、飞机停飞等。鉴于上述情形，本所律师迅速组成了抗击疫情工作小组，积极开展各项抗击疫情工作。律登携手律师事务所在积极响应政府政策指令抗击疫情的同时，也在利用自身的专业优势全面做好疫情引发的一系列法律问题的在线咨询回复及法律纠纷解决工作。针对疫情，律登携手律师事务所在积极响应政府政策指令抗击疫情的同时，也在利用自身的专业优势全面做好疫情引发的一系列法律问题的在线咨询回复及法律纠纷解决工作。



## 一、旅行社目前出现大量无法履行合同的情况，则旅行社和旅游者可以如何处理？

双方应依据公平原则，参照《旅游法》第六十七条规定妥善处理，具体如下：

1、合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同，旅游者不同意变更的，可以解除合同。

2、合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。如旅行社没有全额退款，旅游者有权要求组团社说明发生了哪些不可退还费用。

3、造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。因而在旅行社向旅游者收取增加费用时，旅游者有权要求旅行社说明发生了哪些增加费用。

## 二、疫情期间，旅游者或旅行社如果取消旅游订单或变更旅游行程，产生的经济损失如何承担？

原则上应由旅行社与旅游者共同承担。为更好控制疫情，国家出台了一系列的政策，直接导致很多旅游订单无法继续履行，因此，本次疫情很大程度上构成《中华人民共和国旅游法》第六十七条中的“不可抗力”情形，根据该条规定，因不可抗力影响旅游行程导致合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者；危及旅游者人身、财产安全的，旅行社应当采取相应的安全措施，因此支出的费用，由旅行社与旅游者分担；造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。

## 三、消费者如果取消预订的境外旅游各景点能否免责？取消后损失如何分担？

能否免责取决于境外的旅游地政府是否将新冠肺炎疫情确定为不可抗力事件。如果该地没有将本次疫情认定为可以免责的不可抗力事件，且是旅行者个人决定放弃出行，则需按照合同中解除条款的约定，向旅行社提出解除合同的意思

表示，并按合同约定承担相应违约责任。若旅游地国将新冠肺炎疫情确定为不可抗力事件，则旅游者个人与境内组团社、旅行地国的地接旅行社均有权解除合同，在合同解除后，境内组团社应当按照《中华人民共和国旅游法》第六十七条之规定，在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者个人，而对于旅行地国的地接旅行社则应当按照相关协议中所确定的准据法来确定解除后的相关责任分担。

#### 四、疫情发生前预订的宴会，可以解除合同并退还定金吗？

首先，若消费者愿意择日再举行，酒店也愿意继续提供服务，可以协商宴会改期。如无法协商一致，则需分析具体情形。根据《中华人民共和国合同法》第九十四条规定，因不可抗力致使合同目的不能实现的可以解除合同。如预订的婚宴时间恰遇政府禁止聚会、宴席，则可解除合同退还定金。如婚礼不在封城期间且当时疫情并不妨碍婚礼进行，则不影响合同订立的根本目的，此时酒店有权不同意延期的请求，且定金无法返还。

#### 五、消费者如果在疫情发生之前预订外地酒店，疫情发生后可以免费退吗？

建议最好先核实签订的合同内容，如双方在合同中明确约定了解除合同及退款条款，则首先适用约定条款，如果没有明确约定，则依据法律规定处理。由于本次疫情属于突发公共事件，对消费者相关行程的影响，需要结合具体情况进行判断，如因疫情影响确实无法继续履行合同或者履行合同将无法实现合同目的，可以依据《合同法》规定的“不可抗力”或者“情势变更”原则，向酒店预订平台或酒店主张解除或者变更合同。

#### 六、关于列车及飞机票免费退票的政策，是否所有情形均适用？

不是所有情形均适用。近日国家铁路部门（12306）和民航部门相继出台退票政策，要求各代售点和铁路部门办理免费退票，不得收取任何费用，但未出台相应实施细则。根据政策文义理解，上述退票政策只适用于正班航班或者正班火车，对包机和专列票则不适用该政策。如果是包机的，应当按照包机单位或者专列承包商与承运单位签订的包机或者专列合同的约定进行处理，而不是也按照国家出台的退票政策一律免费处理。

## 七、在疫情防控期间，消费者应当如何维护自己合法权益？

第一，核实合同中是否存在不可抗力的条款及退费约定，若有，依据合同约定处理，若无约定，则适用法律规定的“不可抗力”或“情势变更”条款（具体可结合本所前期的《合同履行篇》分析）。

第二，依据合同约定或国家及政府的政策及时办理退改手续。

第三，若因行程退改而产生争议，建议积极与商家沟通，若沟通无果，可依据法律规定争取第三方调解或请求法院或仲裁机构裁决。

## 八、疫情发生后，企业应当如何最大限度减少损失？

第一，如果客户欲变更或解除合同或者企业本身欲解除与供应商之间的合同，首先应核实合同中是否存在不可抗力的条款及退费约定，若有，依据合同约定处理，若无约定，则适用法律规定的“不可抗力”或“情势变更”条款（具体可结合本所前期的《合同履行篇》分析）。

第二，解除或变更一方应及时通知，并采取补救措施，防止损失进一步扩大，同时保留相关证据，包括但不限于本次疫情发生期间的各类文件、本次履行合同过程中产生的相关费用清单及发票、催告对方履行合同等书面通知，以免产生争议。

第三，若双方就合同变更、解除协商达成一致意见，应尽量签订书面协议，如果无法面签协议，可以先通过微信、短信、邮件等方式予以确认。

第四，审查是否购买相关商业保险及限额，以尽量通过保险理赔的方式减少自身的损失。

第五，积极关注新出台的政策，及时利用政策便利及优惠降低损失或增加资金来源。比如人民银行、银保监会等金融监管部门已出台多项政策措施，对受疫情影响导致部分金融合同履行困难的当事人提供政策支持；税务部门出台了多项税收优惠政策，以让企业在税收方面获取优惠；各地政府也相继出台了关于支持中小企业复工方面的优惠政策，比如符合一定条件的企业可以减免租金、某些行业企业可以获取相应的政府补贴、企业不裁员或少裁员的可以申请一定的稳岗补贴等。

最后，需要注意，依据《合同法》规定，疫情期间对于新签订的合同，由于双方已经预见到了疫情带来的影响并且愿意承担相应的风险，则不适用不可抗力、情势变更等情形，若单方随意变更或解除合同的，将承担违约责任，所以需要谨慎处理疫情期间的合同签订及履行事宜。

### （三）物业服务管理法律实务指引

疫情肆虐，国家自启动疫情防控重大公共突发卫生事件一级响应以来，各地均陆续出台了关于乡、镇、村、社区（小区）封闭式管理的政策，于是十几亿的人员被居家隔离。但疫情无情人有情，因为除了医护人员，还有一群可爱的人奋战在这场没有硝烟的战争一线，那就是与我们形影不离的物业服务人员，那么在疫情期间，物业服务企业（以下简称“物业”）可能面临哪些法律纠纷问题？如何依法处理？针对疫情，律登携手律师事务所在积极响应政府政策指令抗击疫情的同时，也在利用自身的专业优势全面做好疫情引发的一系列法律问题的在线咨询回复及法律纠纷解决工作。

#### 一、物业在本次疫情防控中应该履行哪些职责？

严格执行政府疫情防控政策，接受政府委托，与政府、社区或街道办事处人员并肩作战。依据《中华人民共和国突发事件应对法》第四十八条、四十九条规定，公共卫生事件发生后，政府有权组织相关部门或人员积极采取一定的紧急措施。而依据《物业管理条例》第二条：“本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”规定可知，物业应履行小区的环境卫生、秩序维护及业主人身、财产安全保障职责。故疫情发生后，物业服务企业应根据各级政府主管部门的通知要求，积极协助政府做好管控防治工作。

#### 二、本次疫情防控中，物业可以采取哪些防控措施？

物业服务企业应当根据《中华人民共和国突发事件应对法》第四十九条、五十条的规定及《中华人民共和国传染病防治法》的相关规定、传染病防治操作要求及行业协会发布的相关操作指引（中国物业管理协会已发布《写字楼物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引（试行）》和《住宅物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引（试行）》，可参照执行。）对物业服务区域及自身工作人员进行管理，比如：对小区某些出入口进行限制、安排特定人员在物业出入口处对进入人员进行体温检测并观察其健康状况、对进出人员做好登记备案、对出现的可疑症状人员进行劝返、定期对物业区域进行消毒、快递外卖实行无接触配送等。

### 三、若业主或其他人员在询问登记、体温检测及申领通行卡的过程中，不如实登记信息或拒不配合的，物业怎么处理？

根据《四川省〈突发公共卫生事件应急条例〉实施办法》规定，拒绝、阻碍、干扰突发公共卫生事件应急处理工作人员执行任务，构成违反治安管理行为的，处警告或者二百元以下罚款；情节严重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款，构成犯罪的，依法追究刑事责任。但需要注意，在疫情防控过程中尽量以劝解、说服的方式执行政府的指令，尤其对于部分业主暴力抗拒执行政府防疫政策的，可以及时向公安部门报警而不是直接以暴制暴，以免引起不良的社会影响及经济损失。

### 四、物业是否可以拒绝业主出入小区或封闭小区出入道路？

依据《物权法》规定，业主拥有小区内专有面积及分摊公共面积的所有权及支配权，物业仅仅是受业主委托管理相关物业，故除非政府公告明确要求执行的相关措施，物业无权阻止业主出入，如对小区实行封闭化管理的，应当保留必要的出入口，且必须保证消防安全通道的畅通。

### 五、疫情期间小区物业费是否应当缴纳？如何缴纳？

应当缴纳，因为疫情期间居民小区的物业仍在持续提供服务，则依据合同约定就应该缴纳服务费，业主应当及时通过线上缴费等方便、安全的方式缴纳物业服务费。若部分业主确实因疫情影响无法及时缴纳物业费，建议与业主沟通，让其提供证据并协商延期支付。

### 六、为疫情防控产生的费用谁承担？

为相应政府疫情防控政策，在疫情期间，物业对公共区域、公共设备设施增加消毒频率，增加人员管理，都会增加大量的物业管理费用，有的小区还会有大量的成本投入，比如重庆一小区“5米消毒长廊”，则对于该等费用谁承担应具体而论。若业主与物业约定的酬金支付方式为业主依据建筑面积比例共同承担则应由业主共同承担，若酬金约定的是包干制的，则该类成本将由物业公司自行承担。但出于公平原则及风险共担，也为保证物业服务质量及维持物业公司运转的考量，建议对于此类费用，由物业与业主委员会或业主代表大会协商，并依据协商结果承担，同时，也建议对于此类费用的开支，应及时向业主公示，以保障业主的知情权。

## 七、因疫情导致商铺长期停止营业，商铺是否应该缴纳物业费？缴纳多少？

由于本次疫情系突发的公共卫生事件，并非商铺业主或物业某一方自身原因导致商铺关闭，则无法营业期间的物业费用缴纳首先应当根据物业服务协议约定执行。若无约定，可由业主和物业企业协商确定，由双方合理分担这期间的物业费用。

## 八、物业工作人员劳动关系处理问题？

根据人社厅发明电【2020】5号文件《人力资源社会保障部办公厅关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》，对新型冠状病毒感染的肺炎患者、疑似病人、密切接触者在其隔离治疗期间或医学观察期间以及因政府实施隔离措施或采取其他紧急措施导致不能提供正常劳动的企业职工，企业应当支付职工在此期间的工作报酬，并不得依据《劳动合同法》第四十条、四十一条与职工解除劳动合同。在此期间，劳动合同到期的，分别顺延至职工医疗期期满、医学观察期期满、隔离期期满或者政府采取的紧急措施结束。另外，对于物业服务企业其他用工问题，可以参照本所此前发布的疫情防控用工篇文章中的意见。

## （四）商业合同履行法律实务指引

引言：鉴于本次疫情影响程度较为严重、影响范围较为宽泛，很多企业被停业停产、交通方式被管制、公共场所被封停等，让企业及其他相关市场主体无法正常履行已经签订的商业合同，针对此情况，本所律师迅速组成了抗击疫情工作小组，积极开展各项抗击疫情工作。律登携手律师事务所在积极响应政府政策指令抗击疫情的同时，也在利用自身的专业优势全面做好疫情引发的一系列法律问题的在线咨询回复及法律纠纷解决工作。

### 一、是否所有合同不能履行的情形均可因为疫情免责？

否，需要具体情况具体分析。虽然结合法律规定及实务情况综合分析，本次疫情属于法律意义上的“不可抗力”（不能预见、不能避免且不能克服的客观情况），但对于每一份合同而言，只有在因为疫情影响（非疫情导致不能履行合同不得主张免责），且疫情真正影响到合同目的实现，导致合同不能履行的情况下，方构成“不可抗力”情形，不得一概而论，并且当事人迟延履行之后发生的，

依据《合同法》的规定是不能免除责任的。

## 二、合同中未约定不可抗力条款或者免责事由并未包括不可抗力，是否可以直接引用“不可抗力”免责？

可以。由于“不可抗力”属于法定免责条款，当事人即使未在合同中约定不可抗力条款或者免责事由并未包括不可抗力，在符合条件的情况下，均不影响直接援用法律规定，主张不可抗力免责。

## 三、由于此次疫情导致的合同不能履行，应当如何处理？

首先需要区分因疫情影响是否合同全部不能履行、部分不能履行还是暂时不能履行。

其次，依据不能履行的类型提出不同的解决方案，即不履行、部分履行或者延期履行，故而可以与合同相对方协商好变更合同或者解除。

最后，为保留足够有利的协商证据及减少损失，建议在此次疫情发生后，应当及时履行书面通知义务以及证明义务，并同时采取措施防止损失进一步扩大。尽量将此次疫情情况、此次疫情对企业生产经营的影响及其导致无法按约履行的情况明确告知客户，希望按照不可抗力条款和规定变更（顺延或部分履行）或中止合同，并附上政府部门的延长春节假期和延迟复工通知作为免责或止损凭证；通知应当采用双方约定的通知方式，尽量采用书面、邮件、短信等多种形式发送通知，并保留通知发出以及合同相对方收到通知的证据。

## 四、如果合同可以继续履行，但继续履行会造成明显不公平应当如何处理？

可以援用《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释(二)》（情势变更）第二十六条：“合同成立以后客观情况发生了当事人在订立合同时无法预见的、非不可抗力造成的不属于商业风险的重大变化，继续履行合同对于一方当事人明显不公平或者不能实现合同目的，当事人请求人民法院变更或者解除合同的，人民法院应当根据公平原则，并结合案件的实际情况确定是否变更或者解除。”规定的情势变更、公平原则请求法院予以变更或者解除合同。