

**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)**

前 言

为贯彻落实习近平总书记关于防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的重要指示精神和党中央、国务院决策部署，根据应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控工作要求，中国物业管理协会在倡议全体会员单位全力做好物业管理区域疫情防控工作的同时，迅速组织业界专家编写了《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）》（简称操作指引），现予以发布。本操作指引共分为住宅、写字楼、产业园区、高校、医院五类物业业态。旨在指导和帮助全国物业服务企业全力做好物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。

系列操作指引结合了相关疾控指导和各地及有关物业服务企业实践中积累的有效经验和做法，在已有关于疫情防控相关制度、规范的基础上，结合物业管理行业实际，进一步完善细化形成，更加突出了实践指导性。由于对新型冠状病毒和所致疾病的认识目前仍然处于不断的深入研究之中，且由于编写时间仓促，如有不当之处，请予指正。在使用过程中，各物业服务企业可结合实际补充完善相关内容，并注意总结有效经验做法，落实中遇到的问题和建议及时报中国物业管理协会秘书处（邮箱：support@ecpmi.org.cn），以便进一步更新完善。生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任！我们相信，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，只要我们坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策、全面动员、全面部署，就一定能共同打赢这场疫情防控阻击战！

编写委员会

2020年2月1日

目 录

一、 总则.....	4
(一) 编制依据.....	4
(二) 物业管理要求.....	4
(三) 防控特点.....	5
二、 基本保障指引.....	5
(一) 组织保障.....	5
(二) 物资保障.....	6
(三) 人员保障.....	6
(四) 沟通保障.....	7
(五) 经费保障.....	8
(六) 专业知识保障.....	8
三、 员工上岗指引.....	8
(一) 基本要求.....	8
(二) 员工防护.....	9
(三) 特殊岗位工作要求.....	9
四、 防控操作指引.....	9
(一) 应急预案关键要素.....	9
(二) 客户服务管理.....	10
(三) 出入控制.....	11
(四) 区域封闭管理.....	11
(五) 通风管理.....	11
(六) 重点区域与部位清洁与消毒管理.....	12

(七) 垃圾管理.....	14
(八) 宣传管理.....	15
(九) 供方管理.....	15
五、 沟通与配合指引.....	16
(一) 与政府及有关部门的沟通与配合指引.....	16
(二) 对居家隔离人员的配合管理指引.....	16
(三) 确诊病例离开住所后的处理措施.....	17
六、 附录.....	17
附录 1 新型冠状病毒科普知识.....	18
附录 2 正确使用口罩防护的方法.....	21
附录 3 正确的洗手方法.....	24
附录 4 工作区域个人防护知识.....	27
附录 5 消毒注意事项.....	30
附录 6 常见消毒剂及配制使用.....	31
附录 7 适用表格.....	32

《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）》主要编制人员：冯欣、陈亚兰、杨亚会、傅启铭、朱寿明、周洪斌、邹莉莉、吴微、李进、潘丽丽

主要审定人员：艾白露、王寿轩、王兆春、朱春堂、李远征、高文田

本《操作指引》版权归中国物业管理协会所有，任何单位和个人不得用于商业用途。

一、总则

(一) 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》（2007年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，中华人民共和国主席令第69号）、《中华人民共和国传染病防治法》（2013年6月29日第十二届全国人民代表大会常务委员会第3次会议修正，中华人民共和国主席令第5号）、《医疗废物管理条例》（2010年12月29日国务院第138次常务会议通过，中华人民共和国国务院令 第588号）、国家卫生健康委员会《新型冠状病毒感染的肺炎防控方案》、《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》、卫生部WS/T367-2012《医疗机构消毒技术规范》、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》等文件，制定本操作指引。

(二) 物业管理要求

在新型冠状病毒肺炎疫情发生时，应在提供水电气供应、客服、保洁、秩序维护等服务和保障物业管理项目正常运行的基础上，加强安全生产。针对疫情，在物业管理经营的各层面、各环节，全面执行落实政府相关指令，对住宅物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情进行最大程度的防控，最大限度地减少住宅物业管理区域的疫情事件和交叉感染人员数量。

(三) 防控特点

住宅物业项目疫情防控的重点、难点主要体现在：居住人员复杂，居住群体个性强、差异性大，人员对疫情的认知与意识、防控知识和自我防护能力参差不齐；项目人员出入流动大，尤其是节假日期间，项目封闭管理难度大；同时，集中生活区每日产生大量生活垃圾，极易交叉传染造成大面积疫情暴发等。

针对这些特点，防控的主要内容在于客户宣传和引导、人员出入管控、日常垃圾管理、消毒管理等。

二、基本保障指引

(一) 组织保障

物业服务企业总部成立以公司高层管理者为组长的物业服务企业疫情防控总指挥部。总指挥部由组长、副组长及有关部门负责人组成。

总指挥部职责包括：按本操作指引的要求，研究制定、修订公司应对防控疫情事件的政策措施和指导意见；负责指导、检查公司各部门、各项目部防控疫情及防控工作的开展情况，并指挥各项目针对防控疫情、防控突发事件开展应对；设立疫情防控应急专项资金，监督管理各项目的物资采购、配送、员工安全防护等；并配合政府主管部门、物业管理协会、街道办事处、居委会等做好防控工作。

各住宅物业项目部成立现场指挥部。现场指挥部由项目经理总负责，按本操作指引的要求，在项目原有管理服务组织架构的基础上，

做好分工、协调，增加疫情防控宣传、解释、培训、保障、人员防护、现场管控、异常处置等工作；制定并实施防控方案及应急预案；制定并实施防控方案及应急预案；服从社区统一安排、统一调度指挥和培训指导，配合社区做好疫情防控各项工作。

(二)物资保障

防控物资方面，基本消毒药品（包括84消毒液、含氯消毒剂、75%酒精、免洗洗手液），防护器具（包括一次性医用外科口罩、手套），至少按5-7天的量提前储备，并多预留10%进行配备；防控器具（包括测温设备、喷壶），必要时配置紫外线消毒灯，防护服、护目镜、防护胶鞋等。

生活物资方面，各项目须储备一定量的食用水和速食，供应急时使用。

(三)人员保障

1. 确保一线工作岗位充足，保障服务工作到位；
2. 依据疫情情况调整各岗位人员上下班时间，实行24小时轮流值班制度；
3. 宜建立机动保障队伍，以备项目应急调配；
4. 应保持办公区环境清洁，定期消毒；保持通风，通风时注意保暖；人与人之间保持1米以上距离，办公时佩戴口罩等防护用品；应做好员工的健康监测和记录工作；
5. 因疫情防控不能休假的员工，根据国家规定安排补休，不能安

排补休的，支付加班费；

6. 应进行人员情绪管理，如项目存在疑似人员，应向员工进行正确引导，避免恐慌；如员工内出现疑似症状，应及时研判，隔离疑似员工，落实各项防控措施，消除恐慌；

7. 应进行人员激励管理，设置激励机制，制度可行；对假期值守人员发放慰问品；对优秀员工事迹及时上报宣传；对本次防疫工作做出特殊贡献的员工给予奖励；

8. 应加强员工宿舍管理，每日消毒；对于需要隔离而不能自行隔离的员工，依项目情况设立隔离观察区。观察区宜设置在适当位置，并有独立出入口为宜；观察区应配置备用防护、消毒用品2套以上；隔离区工作人员按照特殊岗位人员进行个人防护；隔离区垃圾统一收集，并按有害垃圾处理；应及时通报被隔离区人员的情况，但不得泄露其个人信息；隔离区按重点区域消毒作业。

(四) 沟通保障

1. 公司总部应建立疫情应急沟通机制，开通24小时疫情上报通道，并确保有关疫情信息能直达总指挥部的各个主要负责人；

2. 宜与居委会和业委会共同组成疫情防控小组，实时沟通并开展物业管理区域内的疫情防控协同工作；

3. 各项目应每日统计管理区域内防护用品库存数量，确保不少于5-7天的用量，应统计、分析、研判员工体温及健康情况，如有异常立刻上报。同时，须密切关注业主群动态，对疑似感染病例必须严格按流程及时上报，杜绝瞒报、漏报等违规行为。

(五) 经费保障

1. 落实所辖物业管理区域防控经费以及企业专项经费；
2. 按照特事特办、急事急办的原则，加快资金拨付使用，确保疫情防控相关经费专款专用并建立资金使用台账。

(六) 专业知识保障

1. 密切关注国家下发的各项政策和科普资料；
2. 收集国家卫健委、中国疾病预防控制中心发布的权威信息，整理防控知识；
3. 采用海报、长图文、短视频、动画等多种形式，并通过公司网站、公众号等方式进行防疫知识推送；
4. 推出系列线上、线下防疫知识培训课程，及时准确的进行员工作业规范培训；
5. 正确引导客户认识，实施科学防控，增强自我防控信心。

三、 员工上岗指引

(一) 基本要求

1. 员工体温超过37.3度不得上岗；
2. 对在疫情发生地停留过的员工、与疫情发生地人员有亲密接触的员工的信息应进行报备，并须隔离观察14天，同时做好登记、追踪、观察等工作，确认无异常后方可上岗；
3. 针对疫情的特性、药剂及工具的使用、自我防护等知识，给予物业管理相应培训，培训后方可上岗。

(二) 员工防护

1. 佩戴口罩

(1) 员工上岗前应正确佩戴符合卫生要求的口罩；

(2) 口罩原则上一次性使用，并按要求进行更换（附录2）。物资紧缺情况下，普通岗位可视清洁程度适当延长使用时间。

2. 洗手

(1) 作业前、作业后及污染时均需使用消毒洗手液；

(2) 采用正确的洗手方法（附录3）。

(三) 特殊岗位工作要求

垃圾清运和处置人员必须按要求戴口罩以及佩戴手套。

四、 防控操作指引

(一) 应急预案关键要素

根据国家、地方、行业、合同相关应急要求，制定防疫应急预案，预案关键要素包括但不限于：

1. 专门的疫情防控部门/组织、成员、职责及分工；
2. 防控物资、经费保障方案及机制；
3. 消毒方案（包括消毒药品、消毒液浓度、消毒方法、配置方法、消毒频次等）；
4. 出入口人员、车辆管控、排查方案，含工作人员防疫管控；
5. 疑似患者隔离处置方案；
6. 员工防护方案；

7. 疫情期间信息传递保障机制。

(二) 客户服务管理

1. 接待

(1) 如无特殊情况，物业管理服务人员应尽量避免出行、拜访等行为；

(2) 在管理处或接待区张贴疫情防范、佩戴口罩等要求和方法。如有条件，可在管理处或接待区出入口处设置消毒区，并放置免洗洗手液、口罩、酒精等消毒物品；

(3) 管理处或接待区的接待椅摆放位置应离物业服务人员1米，并在地面标出安全线，做好温馨提示，如“为了您的安全，请保持一定距离”；

(4) 有条件的管理处或接待区配置一次性无菌口罩，提供给特殊情况下急需的人员使用。

2. 诉求处理

客户的诉求可通过客服电话、物业服务人员微信、APP进行反馈，尽量避免当面服务。

3. 社区活动

停止开展常规社区文化活动，取消所有可能会引起人员聚集的社区文化活动，防止疫情扩散、传播。

4. 特殊群体服务

在防护安全保障前提下，对独居老人、行动不便的客户或其他有特殊需求的客户进行定期慰问，及时了解客户需求，并在职责范围内

帮助客户解决问题。

(三) 出入控制

1. 原则上拒绝非本小区业主或使用人及车辆进入物业管理区域（包括但不限于快递员、外卖员等），项目务必提前做好相关通知工作。快递公司、外卖等所配送的物品应送至指定存放区域进行临时存放，并通知客户自行领取；

2. 所有进入区域范围内的人员必须测量体温，超37.3度拒绝进入，并报告当地政府主管部门及居委会处理；

3. 需仔细监控出入门岗的客户往来车辆和人员，并登记其外出行程、去向，同时重点提醒客户减少外出、戴口罩、不去疫区、不接触疫区人员等防控要求。

(四) 区域封闭管理

1. 关闭无秩序维护员值守的出入大门，如条件允许，仅开启一个出入口；

2. 关闭儿童区域、会所、老人活动场所等人员聚集的场所；

3. 疫情期间管理区域内所有的装修施工活动一律停止。

(五) 通风管理

1. 空调系统管理

疫情期间宜停止集中式中央空调的使用，并封闭内循环的风口。尽量采用直接开窗通风。因结构原因无法直接自然通风的，宜在做好有效措施情况下，可采用直接室外采风的独立新风系统，并加装高密

度过滤器。空调机房内空气处理设备的新风进气口应采用风管与新风竖井或新风百叶窗相连接，不得间接从机房内、楼道内和吊顶内吸取新风。

在传染病流行期间，空调通风系统新风口、空调机房及其周围环境应保持清洁，新风与排风不应短路，不得污染新风。室内采暖，建议使用无需风管的暖气片或独立的取暖器。

疫情期间应对空调系统进行清洗消毒，并定期对风口进行喷雾消毒。

2. 重点区域通风

电梯厅、消防楼梯、卫生间、停车场、员工宿舍以开窗通风为主，保持室内空气流通。每日通风2~3次，每次不少于30min。

(六) 重点区域与部位清洁与消毒管理

1. 电梯厅及电梯轿厢

(1) 电梯按钮、轿厢按钮可用保鲜膜（塑料薄膜）贴住并每日更换1次；

(2) 电梯按键、轿厢扶手等表面，保持清洁卫生，应用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每日至少2次。

2. 大堂、消防通道

(1) 中央空调出风口、大堂及电梯每日使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒1-2次；

(2) 出入口门把手、可视门禁系统面板、各楼层通道门拉手每日使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒1-2次；

(3) 出入口不宜设置地毯，确实需要铺设地毯的，宜采用可每天清洗的地毯，如塑料地垫，并每日使用清水冲洗后使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒；

(4) 走廊、楼梯、电梯间等公共区域每日使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒至少1-2次；楼梯扶手每日使用浓度为250-500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒1-2次；

3. 户外设施

(1) 户外座椅、儿童娱乐设施、健身器材等户外设施保持清洁卫生，每日至少消毒1-2次，使用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每次作用30min。地面用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒；

(2) 排水沟每日至少消毒1-2次，用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒。

4. 停车场

停车场内人经常触摸的物体表面如岗亭门把手等部位保持清洁卫生，每日至少消毒1-2次，用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每次作用30min。地面用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒。有排水沟的停车场，排水沟每日消毒1-2次，使用有效氯浓度250-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒。

5. 办公室

对办公区域经常触摸的物体表面如电脑键盘、鼠标、复印机按键、桌椅、门把手等应保持清洁卫生，每日至少消毒1-2次，用有效氯浓

度 250-500mg/L 的含氯消毒液进行擦拭。

6. 卫生间

每日至少消毒 1-2 次，用有效氯浓度 500mg/L 的含氯消毒液进行擦拭，每次作用 30min。

7. 特殊要求

对于重点区域与部位清洁与消毒管理，如发现有疑似或确诊情况，应加大消毒剂的剂量和消毒频次。

(七) 垃圾管理

1. 在垃圾分类的基础上，加大防控工作宣传，尤其是医用品的使用及回收，设置指定回收站；

2. 垃圾清理站每日至少消毒2次，使用有效氯浓度500mg/L的含氯消毒液对距垃圾池周边2米的地面（含垃圾桶、垃圾池等）进行喷洒；

3. 在醒目位置设置废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾专用的定点收集桶，该专用的定点收集桶应为红色。暂不具备条件的，可用其他符合安全密闭要求的垃圾桶替代，并注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；

4. 对废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾进行单独收集、单独运输，尽量减少中转环节。收运的废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾原则上实行日产日清，并统一交当地生态环境主管部门或卫生健康主管部门指定的危险废物处置场所进行专门处置，并做好登记。

(八) 宣传管理

应加强对内、对外的宣传管理，并丰富沟通形式（应尽量避免面对面沟通）。

1. 对内宣传

- (1) 全面培训、演练防疫预案和作业指导规范；
- (2) 宣传测温规范、正确佩戴口罩、消毒喷洒作业规范等要求；
- (3) 宣传新型冠状病毒肺炎知识、个人防护知识、居家防护知识等；
- (4) 工作人员严禁私自转播、散布疫情信息；
- (5) 落实政府主管部门、公司及客户方关于防疫宣传的其他要求。

2. 对外宣传

- (1) 通过电话、短信、微信、邮件、朋友圈、公告栏、宣传栏等方式向客户发布管理区域范围内的疫情防控安排和服务更改通知；
- (2) 通过纸质资料、电子文档等形式，采用客户群、朋友圈、公众号、电子宣传屏幕、横幅、公告栏、宣传栏等渠道向客户推送管理区域范围内的防控要求、疫情通报、疫情防控知识等信息。其中，疫情通报包括确诊感染病例数、疑似感染病例数、疫情区往来人员数等。

(九) 供方管理

- 1. 与供方协商一致执行统一的人员管控、车辆管控、消毒方案等，

并确保每日到岗人数以满足当日运营要求；

2. 与供方现场负责人沟通疫情期间所需的工作支持及协调等有关事项；其中，供方员工防护要求、隔离要求应与物业自有员工一致；

3. 如供方确有困难无法及时采购防护物资，可协助供方进行资源协调。

五、沟通与配合指引

(一)与政府及有关部门的沟通与配合指引

1. 保障与街道办事处、居委会、防控站或中心等政府有关部门的信息沟通渠道畅通，指定专人对接并跟进政府有关部门对疫情的管控指示，服从统一安排、统一调度指挥和培训指导；

2. 协助政府部门对物业使用人情况进行排查，建立疫情台账，并按要求收集疫情人员信息，如个人基础信息、近期出行信息、车辆出入信息、体温监测数据、健康状况等，及时上报至政府有关部门；

3. 配合当地宣传部门进行疫情防范宣传，并通过微信推送、宣传栏张贴等方式及时向客户传达疫情防范知识、政府管控政策、疫区客户隔离等信息；

4. 发现与疫情相关的突发事件，应配合相关部门第一时间采取有效措施，及时抢救、有效隔离，严防疫情蔓延。

(二)对居家隔离人员的配合管理指引

1. 对政府主管部门确定的隔离区域张贴温馨提示；

2. 加大被隔离人员所涉相关区域的消毒浓度（1000-2000mg/L 的

含氯消毒液) 和消毒频次;

3. 被隔离人员如有需要, 物业管理服务人员可在能力范围内协助相关部门或提供相应帮助;

4. 提示居家隔离人员及家属应按要求将居家隔离人员产生的垃圾投放至定点垃圾桶, 并协助相关部门将垃圾按规定进行统一处理。

(三) 确诊病例离开住所后的处理措施

1. 确诊病例所在楼栋, 在疾控专业人员的指导下进行消杀处理工作, 禁止非本楼栋人员进出该楼栋, 通过多种方式提示本楼栋客户尽量少进出;

2. 增加该楼栋消毒频次, 并定期通过微信群、朋友圈等多种方式告知客户;

3. 协助疾控部门对确诊病例所产生的垃圾进行科学处理。

六、附录

附录 1 新型冠状病毒知识

附录 2 正确使用口罩防护的方法

附录 3 正确洗手方法

附录 4 工作区域个人防护知识

附录 5 消毒注意事项

附录 6 常见消毒剂及配制使用

附录 7 适用表格

附录 1 新型冠状病毒科普知识

一、什么是新型冠状病毒？

从疫情区不明原因肺炎患者下呼吸道分离出的冠状病毒为一种新型冠状病毒，WHO 命名 2019-nCoV。

二、哪些人容易感染新型冠状病毒？

人群普遍易感。新型冠状病毒感染的肺炎在免疫功能低下和免疫功能正常人群均可发生，与接触病毒的量有一定关系。对于免疫功能较差的人群，例如老年人、孕产妇或存在肝肾功能异常，有慢性病人群，感染后病情更重。

三、新型冠状病毒的传播途径有哪些？

主要传播方式是经飞沫传播、接触传播（包括手污染导致的自我接种）以及不同大小的呼吸道气溶胶近距离传播。目前近距离飞沫传播应该是主要途径。

四、新型冠状病毒会人传人吗？

会。从一些聚集性病例的发病关联次序判断，人传人的特征十分明显，且存在一定范围的社区传播。

五、什么是飞沫传播？

飞沫：一般认为直径 $>5\mu\text{m}$ 的含水颗粒，飞沫可以通过一定的距离（一般为 1 米）进入易感的粘膜表面。

飞沫的产生：

1. 咳嗽、打喷嚏或说话；

2. 实施呼吸道侵入性操作,如:吸痰或气管插管、翻身、拍背等刺激咳嗽的过程中和心肺复苏等。

六、什么是接触传播?

直接接触:病原体通过粘膜或皮肤的直接接触传播

1. 血液或带血体液经粘膜或破损的皮肤进入人体
2. 直接接触含某种病原体的分泌物引起传播

七、什么是密切接触者?

指 14 天内曾与病毒的确诊或高度疑似病例有过共同生活或工作的人。包括办公室的同事,同一教室、宿舍的同事、同学,同机的乘客等。以及其它形式的直接接触者包括病毒感染病人的陪护、乘出租车、乘电梯等。

八、对密切接触者注意事项

所有跟疑似感染病人可能有接触的人(包括医护人员)都应该有 14 天的健康观察期。观察期从和病人接触的最后一天算起。一旦出现任何症状,特别是发热、呼吸道症状如咳嗽、呼吸短促或腹泻,马上就医!

九、密切接触者监控建议

1. 如果接触者出现症状,要提前通知医院,将前往医院。
2. 前往医院的路上,病人应该佩戴医用口罩。
3. 避免搭乘公共交通,应该呼叫救护车或者使用私人车辆运送病人,如果可以,路上打开车窗。
4. 生病的密切接触者应时刻保持呼吸道卫生和进行双手清洁。在

路上和医院站着或坐着时，尽可能远离其他人（至少 1 米）。

5. 任何被呼吸道分泌物或体液污染的物体表面都应该用含有稀释漂白剂的消毒剂清洁、消毒。

十、新型冠状病毒感染的肺炎患者有什么临床表现？

新型冠状病毒感染的肺炎起病以发热为主要表现，可合并轻度干咳、乏力、呼吸不畅、腹泻等症状，流涕、咳痰等症状少见。部分患者起病症状轻微，可无发热，仅表现为头痛、心慌、胸闷、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛。部分患者在一周后出现呼吸困难，严重者病情进展迅速。多数患者预后良好，少数患者病情危重，甚至死亡。

十一、在临床上怎样识别观察新型冠状病毒感染的肺炎病例

1. 流行病学史：（1）发病前 14 天内有疫情区或其他有本地病例持续传播地区的旅行史或居住史；（2）发病前 14 天内曾接触过来自疫情区或其他有本地病例持续传播地区的发热或有呼吸道症状的患者；（3）有聚集性发病或与新型冠状病毒感染者有流行病学关联。

2. 临床表现：（1）发热；（2）具有病毒性肺炎影像学特征；（3）发病早期白细胞总数正常或降低，或淋巴细胞计数减少。

有上述流行病学史中的任意 1 条，以及符合临床表现中任意 2 条，为疑似病例。

附录 2 正确使用口罩防护的方法

一、口罩该怎么选？

选择一：一次性医用口罩，连续佩戴 4 小时更换，如有明显污染、沾湿应立即更换；

选择二：N95 医用防护口罩，应根据使用者所处的环境和粉尘浓度等不同进行更换，如长时间在户外或人员密集区，应在 4 至 6 小时后（不应超过 6 小时）进行更换，如发现防颗粒物口罩的任何部件出现破损，以及明显感觉呼吸阻力增加时，应立即废弃。

棉布口罩、海绵口罩均不推荐。



二、正确使用口罩

医用口罩的使用方法：

1. 鼻夹侧朝上，深色面朝外(或褶皱朝下)。
2. 上下拉开褶皱，使口罩覆盖口、鼻、下颌。
3. 将双手指尖沿着鼻梁金属条，由中间至两边，慢慢向内按压，直至紧贴鼻梁。

4. 适当调整口罩,使口罩周边充分贴合面部。



三、特殊人群如何佩戴口罩？

1. 孕妇佩戴防护口罩,应注意结合自身条件,选择舒适性比较好的产品。

2. 老年人及有心肺疾病慢性病患者佩戴后会造成不适感,甚至会加重原有病情,应寻求医生的专业指导。

3. 儿童处在生长发育阶段,其脸型小,选择儿童防护口罩。

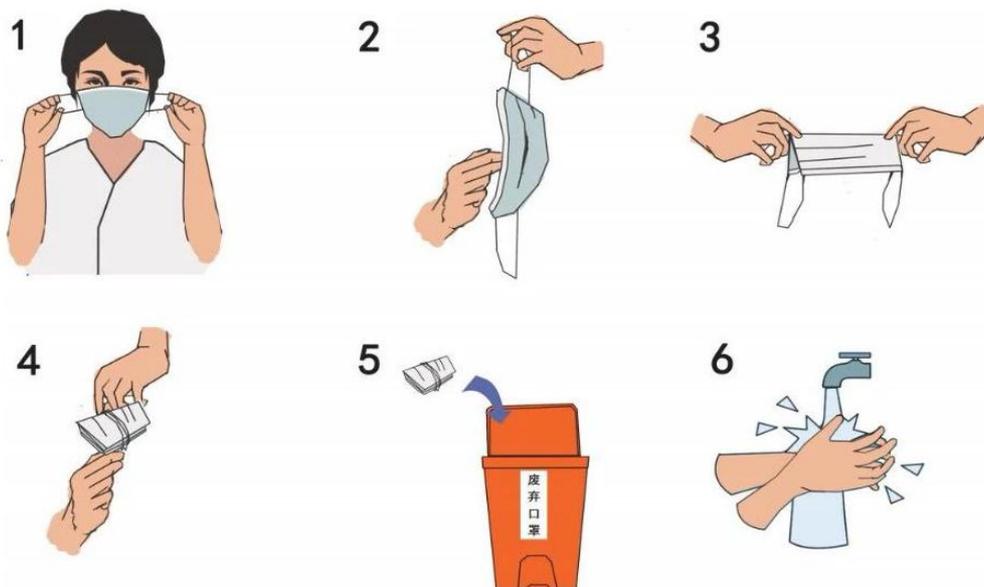
四、多长时间更换一次口罩？

无论是哪种类型的口罩,使用时效都是有限的,一定要定期更换。口罩被分泌物弄湿或弄脏,防护性能降低,建议立即更换。

五、废弃口罩处理如何做？

防疫期间,摘口罩前后做好手卫生。废弃口罩丢弃之前,应折成长条形后用挂耳绳捆绑成型,将口罩折叠时应将口鼻接触面朝外,有条件的应进行酒精消毒。废弃口罩放入垃圾桶内,每天两次使用

75%酒精或含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理。居家隔离者用过的口罩，请在弃置前用水煮沸 10-15min 后再投放至“其他垃圾”的收集容器中。



附录3 正确的洗手方法

正确的洗手方法是个人良好卫生习惯重要内容之一，能有效的防止新型冠状病毒的传播。在与患者接触后，触摸眼、口、鼻前，打喷嚏或咳嗽后，如厕后，戴口罩前及摘口罩后，接触公共设施如扶手、门柄、电梯按钮、公共电话后、从外面回家后等均应及时洗手。

一、湿

在流动水下，淋湿双手。取适量洗手液(肥皂)，均匀涂抹至整个手掌、手背、手指和指缝。

二、搓

认真揉搓双手至少 15 秒，注意清洗双手所有皮肤，包括指背、指尖和指缝：

- (一) 掌心相对，手指并拢，相互揉搓；
- (二) 手心对手背沿指缝相互揉搓，交换进行；
- (三) 掌心相对，双手交叉指缝相互揉搓；
- (四) 弯曲手指使关节在另一手掌心旋转搓擦，交换进行；
- (五) 右手握住左手大拇指旋转揉搓，交换进行；
- (六) 将五个手指尖并拢放在另一手掌心旋转揉搓，交换进行。

三、冲

用清水把手冲洗干净。

四、捧

用清水将水龙头冲洗干净，再关闭水龙头。

五、擦

用干净的毛巾/纸巾擦干或烘干机烘干。



1 首先在流水下
淋湿双手



2 然后取适量洗手液(肥皂),
均匀涂抹至整个手掌、
手背、手指和指缝

3

认真搓双手至少15秒，具体操作如下：



a. 掌心相对，手指
并拢，互相揉搓



b. 手心对手背沿
指缝互相揉搓，
交换进行



c. 掌心相对，
双手交叉指缝
互相揉搓



d. 弯曲手指使指关节
在另一手掌心旋转揉搓，
交换进行



e. 右手握住左手大拇
指旋转揉搓，交换进行



f. 将五个手指尖并拢放
在另一手掌心旋转揉搓，
交换进行

4



在流水下彻底
冲净双手

5



擦干双手，取适
量护手液护肤

附录 4 工作区域个人防护知识

一、上班途中如何做

正确佩戴一次性医用口罩。尽量不乘坐公共交通工具,建议步行、骑行或乘坐私家车、班车上班。如必须乘坐公共交通工具时,务必全程佩戴口罩。途中尽量避免用手触摸车上物品。

二、入楼工作如何做

进入办公楼前自觉接受体温检测,体温正常可入楼工作,并到卫生间洗手。若体温超过 37.3℃,请勿入楼工作,并回家观察休息,必要时到医院就诊。

三、入室办公如何做

保持办公区环境清洁,建议每日通风 3 次,每次 20-30min,通风时注意保暖。人与人之间保持 1 米以上距离,多人办公时佩戴口罩。保持勤洗手、多饮水,坚持在进食前、如厕后按照七步法严格洗手。接待外来人员双方佩戴口罩。

四、参加会议如何做

建议佩戴口罩,进入会议室前洗手消毒。开会人员间隔 1 米以上。减少集中开会,控制会议时间,会议时间过长时,开窗通风 1 次。会议结束后场地、家具须进行消毒。茶具用品建议开水浸泡消毒。

五、食堂进餐如何做

采用分餐进食,避免人员密集。餐厅每日消毒 1 次,餐桌椅使用后进行消毒。餐具用品须高温消毒。操作间保持清洁干燥,严禁生食

和熟食用品混用，避免肉类生食。建议营养配餐，清淡适口。

六、下班路上如何做

洗手后佩戴一次性医用口罩外出，回到家中摘掉口罩后首先洗手消毒。手机和钥匙使用消毒湿巾或 75%酒精擦拭。居室保持通风和卫生清洁，避免多人聚会。

七、公务采购如何做

须佩戴口罩出行，避开密集人群。与人接触保持 1 米以上距离，避免在公共场所长时间停留。

八、工间运动如何做

建议适当、适度活动，保证身体状况良好。避免过度、过量运动，造成身体免疫能力下降。

九、公共区域如何做

每日须对门厅、楼道、会议室、电梯、楼梯、卫生间等公共部位进行消毒，尽量使用喷雾消毒。每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。

十、公务出行如何做

专车内部及门把手建议每日用 75%酒精擦拭 1 次。乘坐班车须佩戴口罩，建议班车在使用后用 75%酒精对车内及门把手擦拭消毒。

十一、后勤人员如何做

服务人员、安保人员、清洁人员工作时须佩戴口罩，并与人保持安全距离。食堂采购人员或供货人员须佩戴口罩和手套，避免直接手触肉禽类生鲜材料，摘手套后及时洗手消毒。保洁人员工作时须佩戴

手套，工作结束后洗手消毒。安保人员须佩戴口罩工作，并认真询问和登记外来人员状况，发现异常情况及时报告。

十二、公务来访如何做

须佩戴口罩。进入办公楼前首先进行体温检测，并介绍有无疫情区接触史和发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。无上述情况，且体温在37.2° 正常条件下，方可入楼公干。

十三、传阅文件如何做

传递纸质文件前后均需洗手，传阅文件时佩戴口罩。

十四、电话消毒如何做

建议座机电话每日75%酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至四次。

附录5 消毒注意事项

一、实施消毒前，应先做好清洁卫生；

二、消毒剂具有一定的刺激性，配制和使用时应注意个人防护，佩戴口罩和手套等，并注意防止喷溅到眼睛。部分消毒液具有一定的腐蚀性，应正确选择。表面消毒后至少保持15min后才可用清水擦拭；

三、所使用的消毒剂应在有效期内，现用现配，没使用完的剩余液体不得存放使用。须使用清洁冷水配制消毒液；

四、消毒液请遵照消毒剂使用说明书进行配置；

五、消毒用抹布、拖布、容器等清洁工具要分区域使用。卫生间的清洁工具应与其他区域场所分开。用后的清洁工具应清洁、消毒后晾干备用；

六、工作人员消毒完毕后，应及时洗手，并做好消毒记录。

附录6 常见消毒剂及配制使用

一、日常清洁及预防性消毒以清洁为主，预防性消毒为辅，应避免过度消毒，受污染时随时清洁消毒。考虑到疫情的防范，一般消毒方法如下：a) 表面：可使用含氯消毒剂(有效氯含量250-500mg/L)擦拭，作用30min，再用清水擦净。b) 地面：可使用含氯消毒剂(有效氯含量250-500mg/L)用拖布湿式拖拭，作用30min，再用清水洗净；

二、含氯消毒剂有皮肤黏膜刺激性，配置和使用建议佩戴口罩和手套，儿童请勿触碰。乙醇消毒液使用应远离火源。有效氯浓度500mg/L的含氯消毒剂配制方法：a) 84消毒液(有效氯含量5%)：按消毒液：水为100比例稀释；b) 消毒粉(有效氯含量12-13%，20克/包)：1包消毒粉加4.8升水；c) 含氯泡腾片(有效氯含量480mg/片-580mg/片)：1片溶于1升水(具体配置应按使用说明操作)；

三、75%乙醇消毒液可直接使用。其他消毒剂(如：威露士、滴露、蓝月亮等品牌日常家居类消毒剂)按产品标签标识以杀灭肠道致病菌的浓度进行配制和使用。

表 3

防控物资清单

项目：

序号：

序号	物品	数量	单位	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

负责人：

审核：

表 4

员工体温登记表

项目：

序号：

序号	项目/部门	姓名	岗位	xx 月（度数）						其他情况	有无外出	备注
				xx 日	xx 日	xx 日	xx 日	xx 日	xx 日			
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												

填表单位：

填表人：

填表日期：年 月 日

本《操作指引》版权归中国物业管理协会所有，任何单位和个人不得用于商业用途。