



“新型冠状病毒”

——共同战役 我们能赢

# 明德集团 新型冠状病毒 疫情防控

## 物业服务工作指引

(试行)

## 前 言

新型冠状病毒（2019-nCoV）感染引发的肺炎疫情目前还在不断扩大中，各地纷纷出台限制人口流动的紧急应对政策，并颁发各类疫情防控政策。明德集团作为公共物业服务企业，在疫情防控关键时期做好物业管理服务本职工作，配合政府、防疫工作部门做好疫情期间消毒工作、人员出入管理工作及相应的疫情防控知识宣传工作是义不容辞的责任和义务。因此，明德集团防疫工作专项调度工作组，召集全国 600 余个物业服务项目，要求各服务项目在疫情面前保持较高政治站位，把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓，树立明德集团“以精品奉献人民，用明德引领风尚”的理念，在疫情面前要有担当，要坚持业主利益高于一切利益，要做好业主生活、工作环境的保护神。

为此，在集团防疫指挥调度小组统筹下，集团运营管理中心立即组织编写《新型冠状病毒疫情防控物业服务工作指引（试行）》，为所有服务项目提供技术支持，确保疫情期间为业主提供更有质量的物业服务工作。

本指引参考了国务院印发的《公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南》及中国物业管理协会印发的各业态《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）》，针对明德物业管理集团所辖物业服务项目，为疫情防控期间的物业管理行为提供指导，不涉及医学范畴，推荐明德集团所辖各服务中心结合当地疫情实际情况参考使用。

《明德集团新型冠状病毒疫情防控工作指引（试行）》主要编制

人员：刘德明、王正坤、金艺、贾晓敏、冯忠霞、刘丹丹

感谢给予资料提供和支持的人员：刘崇、夏传生、刘月月、高明、  
范建亮、苗中川、彭兆震、李冬冬、钟广莲、张纪喜、刘明冠等



## 目 录

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>第一部分：新型冠状病毒防控基础知识</b>  | <b>1</b>  |
| 一、什么是新型冠状病毒               | 2         |
| 二、新型冠状病毒主要传播方式            | 2         |
| 三、新型冠状病毒感染症状              | 3         |
| 四、如何正确佩戴口罩                | 3         |
| 五、如何正确洗手                  | 4         |
| 六、消毒药剂的配置与使用方法            | 5         |
| 七、有疫情感染症状应如何处理            | 7         |
| 八、新型冠状病毒肺炎与流感、普通感冒症状的区别   | 8         |
| <b>第二部分：新型冠状病毒防控保障指引</b>  | <b>10</b> |
| 一、疫情防控组织保障                | 11        |
| 二、建立多种形式沟通机制              | 12        |
| 三、制定疫情防控应急预案              | 13        |
| 四、防控物资筹备                  | 13        |
| 五、员工上岗前防护要求               | 14        |
| 六、供方管理                    | 17        |
| 七、员工关怀                    | 17        |
| 八、法律问题解答及实务指引             | 18        |
| <b>第三部分：各业态物业服务疫情防控措施</b> | <b>29</b> |
| 一、学校物业                    | 30        |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| （一）重点部位和重点区域环境消杀管理 ..... | 30 |
| （二）疫情期间校园秩序维护管理 .....    | 34 |
| （三）疫情期间学生公寓管理 .....      | 35 |
| （四）客户服务 .....            | 36 |
| （五）设备及运行管理 .....         | 37 |
| （六）配合校方做好相关防疫工作 .....    | 37 |
| 二、环卫项目 .....             | 38 |
| （一）重点部位和重点区域环境消杀管理 ..... | 38 |
| （二）配合主管部门相关疫情防控工作 .....  | 42 |
| 三、住宅物业 .....             | 42 |
| （一）重点部位和重点区域环境消杀管理 ..... | 42 |
| （二）疫情期间小区秩序维护管理 .....    | 46 |
| （三）客户服务 .....            | 47 |
| （四）设备及运行管理 .....         | 48 |
| （五）配合社区相关疫情防控工作 .....    | 48 |
| 四、医院物业 .....             | 49 |
| （一）疫情期间卫生消毒要求 .....      | 49 |
| （二）隔离场所通风与作业要求 .....     | 52 |
| （三）疫情期间员工出入管理 .....      | 53 |
| 五、交通枢纽/站点物业 .....        | 54 |
| （一）交通站点 .....            | 54 |
| （二）运输工具 .....            | 56 |

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| （三）高速服务区/收费站 .....                       | 57        |
| 六、办公楼/写字楼物业 .....                        | 59        |
| （一）重点部位和重点区域环境消杀管理 .....                 | 59        |
| （二）疫情期间办公楼/写字楼秩序维护管理 .....               | 63        |
| （三）客户服务 .....                            | 64        |
| （四）设备运行 .....                            | 65        |
| 七、工业园/厂区物业 .....                         | 66        |
| （一）重点区域与部位环境消杀管理 .....                   | 66        |
| （二）疫情期间园区秩序维护管理 .....                    | 70        |
| （三）配合园区/厂区相关疫情防控工作 .....                 | 71        |
| <b>第四部分：附 录 .....</b>                    | <b>73</b> |
| 附录 1 公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南 .....         | 74        |
| 附录 2 新型冠状病毒感染不同风险人群防护指南 .....            | 78        |
| 附录 3 不同人群预防新型冠状病毒感染口罩选择与使用技术指<br>引 ..... | 83        |
| 附录 4 适用表格 .....                          | 88        |

# 第一部分

## 新型冠状病毒防控基础知识



## 一、什么是新型冠状病毒

新型冠状病毒为此次新发现的冠状病毒（2019-nCoV）。因为人群缺少对新型病毒株的免疫力，所以人群普遍易感。新型冠状病毒与 SARS 病毒、MERS 病毒同属于冠状病毒家族，基因序列有很多一样的地方，但不完全相同。传染性与 SARS 相比有待确定，致死率按照目前来看较 SARS 较低，但是不排除病毒变异的可能。

## 二、新型冠状病毒主要传播方式

根据目前证据，可以确定新型冠状病毒可以持续人传人。目前已经确定的传播途径主要是呼吸道飞沫传播（打喷嚏、咳嗽等）和接触传播（用接触过病毒的手挖鼻孔、揉眼睛等）。新型冠状病毒具有一定的传播强度，如果不采取防护措施，理论上平均 1 名患者可以将病毒传播给 2~3 个人。

新型冠状病毒感染肺炎的传播途径有三种，直接传播、气溶胶传播、接触传播。

### 1. 直接传播

患者喷嚏、咳嗽、说话的飞沫、呼出气体近距离接触直接吸入，可以导致感染。

### 2. 气溶胶传播

飞沫混合在空气中，形成气溶胶，吸入后导致感染。

### 3. 接触传播

飞沫沉积在物品表面，接触污染手后，再接触口腔、鼻腔、眼睛等黏膜，导致感染。

### 三、新型冠状病毒感染症状

#### 1. 新型冠状病毒感染的一般症状

新型冠状病毒感染的一般症状有：发热、乏力、干咳，逐渐出现呼吸困难；部分患者起病症状轻微，甚至可无明显发热。

#### 2. 新型冠状病毒感染的严重症状

新型冠状病毒感染的严重症状有：急性呼吸窘迫综合征、脓毒性休克、难以纠正的代谢性酸中毒、出凝血功能障碍。从目前收治的病例情况看，多数患者预后良好，少数患者病情危重，甚至死亡。

#### 3. 新型冠状病毒感染的不典型症状

（1）仅以消化系统症状为首发表现：如轻度纳差、乏力、精神差、恶心呕吐、腹泻等；

（2）以神经系统症状为首发表现：如头痛；

（3）以心血管系统症状为首发表现：如心慌、胸闷等；

（4）以眼科症状为首发表现：如结膜炎；

（5）仅有轻度四肢或腰背部肌肉酸痛。

### 四、如何正确佩戴口罩

#### 1. 怎样选择口罩？

戴口罩是阻断呼吸道分泌物传播的有效手段。目前市面上能看到的口罩主要有医用防护口罩（如 N95 口罩）、医用外科口罩和普通级别的一次性使用医用口罩。此外，市场上还有各种棉布口罩、海绵口罩等。

疫情期间，日常防护选择普通级别的一次性医用口罩就好。N95

口罩的防病效果更好，是进入疫区或感染危险性较高区域的首选，但是透气性差，呼吸阻力大，不适合长时间佩戴。

## 2. 怎样正确佩戴口罩？

戴口罩前应当洗手，或者在戴口罩过程中避免手接触到口罩内面，以降低口罩被污染的可能。

配戴口罩时，要分清楚口罩的内外、上下，浅色为内侧，内侧应当贴着口鼻，深色侧朝外；有金属条（鼻夹）一端是口罩的上方。将折面完全展开，将嘴、鼻、下颌完全包住，然后压紧鼻夹，使口罩与面部完全贴合。

### 【注意事项】

(1) 口罩要定期更换，不可内外侧戴反，更不能两面轮流戴；  
(2) 口罩过期了，原则上不建议再使用；如果口罩短缺确需使用，可检查一下口罩是否发霉或者破损有异味、变色等情况，如果没有这些情况，可以作为备用；

(3) 去人群密集的场所必须佩戴口罩。因为人多、不通风，可能有病原存在。另外物业服务人员在提供物业服务过程中，为保障业主安全、避免交叉感染必须佩戴口罩。

## 五、如何正确洗手

疫情期间建议勤洗手。新型冠状病毒通过手接触之后，再去摸鼻子、嘴巴等部位，容易造成病毒通过黏膜进入体内，通过肥皂和流动水洗手超过 20 秒以上可以有效杀灭病原体，起到防护作用。在餐前、便后、外出回家、接触垃圾、抚摸动物后，一定要洗手。正确洗手方

法为“七步洗手法”：

内：掌心对掌心，相互揉搓。

外：掌心对手背，两手交叉揉搓。

夹：掌心对掌心，十指交叉揉搓。

弓：十指弯曲紧扣，转动揉搓。

大：拇指握在掌心，转动揉搓。

立：指尖在掌心揉搓。

腕：清洁手腕。



如果双手没有明显变脏时，可以使用含有酒精的手部消毒液清洁，避免用未清洁的手触摸眼睛、鼻子和嘴巴。

## 六、消毒药剂的配置与使用方法

### 1. 常见消毒剂及配制方法

## (1) 含氯消毒剂配制方法：

## ①84 消毒液（有效氯含量 5%）：

| 消毒液配置浓度  | 84 消毒液原液配置总量（ml）加水量（ml） |                      |                     |                    |                      |
|----------|-------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|----------------------|
|          | 500ml 消毒液               | 2500ml 消毒液           | 5000ml 消毒液          | 8000ml 消毒液         | 10000ml 消毒液          |
| 250mg/L  | 2.5ml 84 加水至 500ml      | 12.5ml 84 加水至 2500ml | 25ml 84 加水至 5000ml  | 40ml 84 加水至 8000ml | 50ml 84 加水至 10000ml  |
| 500mg/L  | 5ml 84 加水至 500ml        | 25ml 84 加水至 2500ml   | 50ml 84 加水至 5000ml  | 80ml 84 至 8000ml   | 100ml 84 加水至 10000ml |
| 1000mg/L | 10ml 84 加水至 500ml       | 50ml 84 加水至 2500ml   | 100ml 84 加水至 5000ml | 160ml 84 至 8000ml  | 200ml 84 加水至 10000ml |
| 2000mg/L | 20ml 84 加水至 500ml       | 100ml 84 加水至 2500ml  | 200ml 84 加水至 5000ml | 320ml 84 至 8000ml  | 400ml 84 加水至 10000ml |

## ②含氯泡腾片（有效氯含量 480mg/片-580mg/片）：

| 1L 水加入量 |          | 2L 水加入量 |          | 4L 水加入量  |          |
|---------|----------|---------|----------|----------|----------|
| 消毒片数量   | 有效氯浓度    | 消毒片数量   | 有效氯浓度    | 消毒片数量    | 有效氯浓度    |
| 0.5 片   | 250mg/L  | 1 片     | 250mg/L  | 2 片      | 250mg/L  |
| 1 片     | 500mg/L  | 2 片     | 500mg/L  | 4 片      | 500mg/L  |
| 2 片     | 1000mg/L | 4 片     | 1000mg/L | 8 片      | 1000mg/L |
| 4 片     | 2000mg/L | 8 片     | 2000mg/L | 16 片     | 2000mg/L |
| 6L 水加入量 |          | 8L 水加入量 |          | 10L 水加入量 |          |
| 消毒片数量   | 有效氯浓度    | 消毒片数量   | 有效氯浓度    | 消毒片数量    | 有效氯浓度    |
| 3 片     | 250mg/L  | 4 片     | 250mg/L  | 5 片      | 250mg/L  |
| 6 片     | 500mg/L  | 8 片     | 500mg/L  | 10 片     | 500mg/L  |
| 12 片    | 1000mg/L | 16 片    | 1000mg/L | 20 片     | 1000mg/L |
| 24 片    | 2000mg/L | 32 片    | 2000mg/L | 40 片     | 2000mg/L |

③消毒粉（有效氯含量 12~13%，20 克/包）：1 包消毒粉加 4.8 升水；

（2）75%酒精消毒液：无需配制直接使用；

（3）其他消毒剂：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。

## 2. 消毒剂浓度要求及消毒方法

（1）表面消毒：可使用含氯消毒液（有效浓度 250~500mg /L）或浓度 75%酒精擦拭消毒；

（2）地面：可使用含氯消毒液（有效浓度 250~500mg /L）湿拖或喷洒消毒；

（3）空气：可使用含氯消毒液（有效浓度 250~500mg /L）喷洒消毒；

（4）保洁工具如抹布、地巾、拖把墩布等：可使用含氯消毒液（有效浓度 250~500mg /L）浸泡消毒，作用时间 20~30 分钟；

（5）特殊区域消毒：对于非隔离观察区的卫生间、垃圾桶等污染区域可使用含氯消毒液（有效浓度 500~1000mg/L）喷洒消毒；对于隔离观察区域可根据实际情况使用含氯消毒液（有效浓度 1000~2000mg/L）喷洒消毒。

## 七、有疫情感染症状应如何处理

如果出现发热、乏力、肌肉酸痛、咳嗽、咳痰、气促、腹泻、结膜充血等症状，都应及时就医，并告诉医生发病前两周的旅行史，以便医生快速做出判断。

对于出现发热、乏力、咳嗽的患者，到医院之后，首先会由护士测量体温，引导到发热门诊就诊，门诊医生会询问你2周内是否到过疾病流行区，是否接触过可疑或确诊病例。如果是可疑肺炎，医生会对你采集咽拭子、痰液等标本送疾病预防控制中心或有条件的医院实验室进行新型冠状病毒检测。如果检测结果为阳性，即可确诊。

## 八、新型冠状病毒肺炎与流感、普通感冒症状的区别

新型冠状病毒肺炎以发热、乏力、干咳等为主要表现，少数患者伴有鼻塞、流涕、腹泻等上呼吸道和消化道症状。可伴有肺炎，但早期肺炎可能不发热，仅有畏寒和呼吸道感染症状，但CT会显示有肺炎现象。重症病例多在1周后出现呼吸困难，严重者快速进展为急性呼吸窘迫综合征、脓毒性休克、难以纠正的代谢性酸中毒和出凝血功能障碍。值得注意的是重症、危重症患者病程中可为中低热，甚至无明显发热。部分患者仅表现为低热、轻微乏力等，无肺炎表现，多在1周后恢复。少数感染者无明显临床症状、仅检测阳性。从目前收治的病例情况看，多数患者预后良好，儿童病例相对较轻，少数患者病情危重。死亡病例多见于老年人和慢性基础疾病者。

流感症状主要表现为发热、头痛、肌肉痛和全身不适，体温可达39~40℃，可有畏寒、寒战，多伴全身肌肉关节酸痛、乏力、食欲减退等全身症状，常有咽喉痛、干咳，可有鼻塞、流涕、胸骨后不适等。颜面潮红，眼结膜充血。部分以呕吐、腹痛、腹泻为特点，常见于感染乙型流感的儿童。无并发症者病程呈自限性，多余发病3~4天后体温恢复正常，全身症状好转，但咳嗽、体力恢复常需1~2周。肺

炎是最常见的并发症，其他并发症有神经系统损伤、心肌损害、肌炎、横纹肌溶解综合征和脓毒性休克等。普通感冒以鼻塞、流鼻涕为主要表现，多数患者症状较轻，一般不引起肺炎症状。



## 第二部分

# 新型冠状病毒防控保障指引



## 一、疫情防控组织保障

### 1. 成立疫情防控工作领导小组

组长：集团党委书记、董事长

副组长：集团总裁

组员：集团副董事长、副总裁、各中心总经理、各城市公司总经理、专业公司总经理

工作职责：按照各省市政府及主管部门要求，统筹协调所服务的区域疫情联防联控工作，研究确定联防联控工作策略，协调解决重大问题，督促各部门、各项目部落实联防联控措施；完成各省市区政府及主管部门要求的各项工作任务。

### 2. 成立项目疫情防控处置小组

组长为物业服务项目负责人，成员包括项目的客服、工程、秩序维护、保洁等全体工作人员。

工作职责：在项目及属地政府统一领导下，统一指挥、协调和实施疫情防控工作。具体分工如下：

（1）组长负责疫情应急预案的实施及整体把控，负责突发事件的处理；

（2）客服负责信息传递，做好物业与业主之间的沟通，及时传达相关信息；

（3）工程负责保障物业服务区域内水、电等基础设施的正常运行；

（4）秩序维护负责物业服务区域内秩序维护，严格对外来人员

进行筛查，保证疫情防控按计划运行；

（5）保洁负责按疫情防控要求进行消杀。

## 二、建立多种形式沟通机制

### 1. 集团与城市公司、专业公司间的内部沟通机制

集团与各城市公司、专业公司建立日报机制，每日掌握各城市公司、专业公司所辖服务中心员工及所辖服务区域现场工作状况。各城市公司、专业公司每日下午 17:30 前将上述情况通过集团云管理平台进行填报，无需单独发送。

### 2. 城市公司、专业公司与所辖各服务中心间的内部沟通机制

城市公司、专业公司关注所辖服务中心每日疫情防控工作，为避免增加一线工作量，可采用电话了解、群内报告、重点询问等方式收集每个服务项目情况，并根据实际情况给予帮助与支持。各服务中心应对当日突发疫情进行及时反馈与汇报。

### 3. 服务中心与业主间的信息传递机制

（1）项目部应关注、收集服务区域所在地区的疫情信息、防护措施、通知公告，通过宣传栏、线上信息推送、短信、广播等方式，进行疫情提示预警、防控知识宣传，建立疫情期间与广大业主的顺畅沟通渠道，避免恐慌；

（2）公建类物业项目应同时关注所服务区域甲方防疫工作配合需求，尽力协助，同时与甲方主管部门建立日报机制，每日将服务人员状况、防疫相关工作反馈至对接部门。

### 4. 服务中心与所属地政府、社会机构等的沟通机制

项目应建立与项目所在地政府相关部门（社区、居委会等）的沟通与报告机制，按要求汇报疫情相关信息及时反馈。

### 三、制定疫情防控应急预案

服务中心根据公司要求及各级政府关于疫情防控工作的要求，积极行动起来，结合物业服务区域实际情况，制定《新型冠状病毒感染的疫情防控应急预案》，预案制定关键要素包括但不限于：

1. 确定疫情防控处置小组成员、职责及分工；
2. 明确消毒方案，消毒方案包括不同区域/部位所用消毒药品、消毒液浓度、消毒方法、配置方法、消毒频次等；
3. 明确物业服务区域各出入口人员及车辆控制方案；
4. 明确物业服务区域内业主疫情防护方案、发现疑似患者的应急处理流程，以及外来人员的管控方案；
5. 明确员工防护方案；
6. 明确疫情防控物资采购计划；
7. 明确疫情期间信息报送要求，不得出现迟报、瞒报和漏报。

### 四、防控物资筹备

#### 1. 疫情防控物资管理要求

准备疫情防控相关物资，用量不少于一周用量。疫情防控物资设专人管理，每日对服务区域实行定量配发。

#### 2. 疫情防控物资种类

疫情防治应急物资包括但不限于以下种类物品：

##### （1）消毒药剂类

——84 消毒液或其他含氯消毒液/粉/片（禁止与洁厕剂同时使用）；

——75%医用酒精等（易燃物品，使用时应注意安全）。

## （2）消毒工具类

——喷壶；

——背负式喷雾器；

——保鲜膜（塑料薄膜）；

——紫外线消毒灯（必要时）。

## （3）防护用品类

——一次性医用外科口罩及 N95/KN95 口罩；

——体温测量仪；

——橡胶手套；

——护目镜（必要时）；

——隔离防护服（必要时）；

——防护胶鞋（必要时）等。

# 五、员工上岗前防护要求

## 1. 基本要求

（1）身体状况良好、体温低于 37.3 度，无咳嗽、流涕等呼吸道症状；

（2） 15 日内无疫区逗留经历，无接触疫区人员经历；

（3）接受过疫情及相关防控基础知识培训，熟练掌握预防新型冠状病毒的个人防护、卫生健康习惯及疫情应急处置要求。为避免人

员聚集，培训方式可采用视频等方式。

## 2. 佩戴口罩

要求所有员工上岗前均正确佩戴一次性医用外科口罩或 N95 口罩，口罩原则上一次性使用，连续佩戴 4~6 小时更换，污染或沾湿后应立即更换。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。

## 3. 勤洗手

作业前、作业后及污染时均需洗手，采用流动水源洗手或使用速干手消毒剂，有肉眼可见污染物时，应使用洗手液在流动水下洗手，采用“七步洗手法”洗手。必要时使用医用橡胶手套等防护措施。

## 4. 员工管理

（1）员工（包括保洁员、保安员等）每日上班前测量体温，发现异常者立即联系疾控管理部门并按要求送至医院检查；

（2）有条件的物业服务中心应安排工作人员在服务区域内居住，居住在外的服务人员上下班途中尽量不乘坐公共交通工具，避免出入人员密集场所；

（3）服务人员上岗宜采用轮换制，在岗工作人员实行阶段性固定岗位作业，原则一个周期为14天，后备服务人员需提前隔离14天，交替上岗；

（4）对疫情发生地的员工、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，按规定向政府相关部门上报，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。

## 5. 特殊岗位员工上岗要求

疫情期特殊岗位指高频次接触人流的岗位（如测温人员）和隔离观察区工作人员。

### （1）高频次接触人流的岗位要求

①必须佩戴口罩和一次性橡胶手套，并与人尽量保持2米以上的安全距离，摘手套后及时洗手消毒；有条件的应佩戴护目镜；

②疫情区可视条件增加防护，如穿防护衣等。

### （2）隔离观察区工作人员的岗位要求

①特殊岗位防护物品配置标准包括防护服（如条件不具备可着雨衣）、护目镜、橡胶手套、口罩、防护胶鞋；

②作业完成后，宜采用以下方式对防护装备进行消毒：

——下班后进入防疫物资消毒室对防护装备消毒作业；

——消毒期间关闭消毒室门窗；

——摘下护目镜使用75%的酒精擦拭至少1遍；

——脱下防护服（雨衣），如为雨衣可浸泡至消毒桶内（浓度为2000mg/L的含氯消毒液）；

——摘下橡胶手套完全浸泡在消毒桶（浓度为2000mg/L的含氯消毒液）内；

——完全浸泡至少30分钟，悬挂晾干；

——（如有条件可使用）紫外线消毒灯，进行紫外线消毒；

——消毒后，更换新的口罩，将用过的口罩放入口罩回收桶内。

## 六、供方管理

1. 疫情期间与供方协商一致，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。

## 七、员工关怀

### 1. 做好疫情期间员工食宿保障工作

（1）为尽可能减少病毒传播，同时有利于服务区域疫情防控工作，对于疫情期间上下班交通不方便的员工，可根据实际情况可安排员工在项目上住宿；

（2）疫情期间如就餐确实不方便，可根据实际情况为员工提供工作简餐。

### 2. 做好员工激励与表彰工作

（1）关注在疫情防控中涌现出来的坚守岗位、敢于担当的一线员工，结合实际及时激励；

（2）注重发现、及时表扬、宣传表彰在疫情防控工作中涌现出来的先进集体和先进个人。

### 3. 特殊情况处理

员工所在地因疫情封闭暂时无法按时到岗的，解封后应第一时间通知主管领导。返回工作地后，按工作地要求隔离，无异常症状后方可返岗。

## 八、法律问题解答及实务指引

根据《中华人民共和国传染病防治法》及《中华人民共和国突发事件应对法》等相关法律、法规的规定，对新型冠状病毒防控期间物业企业的防控行为可能涉及的若干法律问题进行解答，做出如下指引：

1. 在防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作中，物业服务企业的责任是什么？

物业服务企业是基层疫情防控的主要力量，集团本部、城市公司及服务中心的全体员工应当服从人民政府、居民委员会、村民委员会或者所属单位的指挥，应当在事前按照政府主管部门要求，做好疫情防御工作，并如实提供相关情况。一旦发现新型冠状病毒感染的肺炎病人或疑似病人应当及时向附近的疾病预防控制机构或者医疗机构报告，应积极协助政府相关部门处置。

### 相关依据：

A. 《传染病防治法》第十二条规定：“在中华人民共和国领域内的一切单位和个人，必须接受疾病预防控制机构、医疗机构有关传染病的调查、检验、采集样本、隔离治疗等预防、控制措施，如实提供有关情况。”

B.《传染病防治法》第三十一条规定：“任何单位和个人发现传染病病人或者疑似传染病病人时，应当及时向附近的疾病预防控制机构或者医疗机构报告。”

C.《突发事件应对法》第五十六条第二款规定：突发事件发生地的其他单位应当服从人民政府发布的决定、命令，配合人民政府采取的应急处置措施，做好本单位的应急救援工作，并积极组织人员参加所在地的应急救援和处置工作。

D.《中华人民共和国治安管理处罚法》第五十条 有下列行为之一的，处警告或者 200 元以下罚款；情节严重的，处 5 日以上 10 日以下拘留，可以并处 500 元以下罚款：

（一）拒不执行人民政府在紧急状态情况下依法发布的决定、命令的；

（二）阻碍国家机关工作人员依法执行职务的；

（三）阻碍执行紧急任务的消防车、救护车、工程抢险车、警车等车辆通行的；

（四）强行冲闯公安机关设置的警戒带、警戒区的。阻碍人民警察依法执行职务的，从重处罚。

## 2. 物业公司是否可以对小区实施封闭性管理？

目前暂无法律规定防疫期间可以对小区实施封闭性管理，但可以加强车辆、人员出入的管理。

相关依据：

A. 《传染病防治法》第九条：国家支持和鼓励单位和个人参与传染病防治工作。各级人民政府应当完善有关制度，方便单位和个人参与防治传染病的宣传教育、疫情报告、志愿服务和捐赠活动。居民委员会、村民委员会应当组织居民、村民参与社区、农村的传染病预防与控制活动。

B. 《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）》（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。

3. 疫情防控期间，物业公司是否应关闭小区内会所、儿童区域等人员聚集的场所？

会所、儿童区域等人员聚集的场所属于可能造成传染病扩散的场所，应暂时关闭。

相关依据：

A. 《突发事件应对法》第十一条：有关人民政府及其部门采取的应对突发事件的措施，应当与突发事件可能造成的社会危害的性质、程度和范围相适应；有多种措施可供选择的，应当选择有利于最大程度地保护公民、法人和其他组织权益的措施。公民、法人和其他组织有义务参与突发事件应对工作。

B. 《突发事件应对法》第四十五条：

（一）责令应急救援队伍、负有特定职责的人员进入待命状态，并动员后备人员做好参加应急救援和处置工作的准备；

.....

（七）关闭或者限制使用易受突发事件危害的场所，控制或者限制容易导致危害扩大的公共场所的活动；

（八）法律、法规、规章规定的其他必要的防范性、保护性措施。

C. 《中华人民共和国传染病防治法》第四十二条：传染病暴发、流行时，县级以上地方人民政府应当立即组织力量，按照预防、控制预案进行防治，切断传染病的传播途径，必要时，报经上一级人民政府决定，可以采取下列紧急措施并予以公告：

（一）限制或者停止集市、影剧院演出或者其他人群聚集的活动；

（二）停工、停业、停课；

（三）封闭或者封存被传染病病原体污染的公共饮用水源、食品以及相关物品；

（四）控制或者扑杀染疫野生动物、家畜家禽；

（五）封闭可能造成传染病扩散的场所。

D. 《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）》

（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。

4. 物业公司是否有权查验外来人员身份证并登记身份证号码？

目前无法律规定物业公司具备查验身份证并登记的权利，如物业公司实施查验身份证并登记身份证号码的管理措施，建议提前做好相关通知，争取得到业主的支持，同时对获取的身份证号码等信息严格保密。

**相关依据：**

《中华人民共和国居民身份证法》第十三条：公民从事有关活动，需要证明身份的，有权使用居民身份证证明身份，有关单位及其工作人员不得拒绝。

有关单位及其工作人员对履行职责或者提供服务过程中获得的居民身份证记载的公民个人信息，应当予以保密。

5. 疫情防控期间，是否可以举行群体性聚餐等活动？

疫情防控期间，集团本部、城市公司及服务中心人员均不得举行或参加群体性聚餐等聚集活动，以更好防控疫情。

### 法律依据：

《传染病防治法》第四十二条规定：“传染病暴发、流行时，县级以上地方人民政府应当立即组织力量，按照预防、控制预案进行防治，切断传染病的传播途径，必要时，报经上一级人民政府决定，可以采取下列紧急措施并予以公告：（一）限制或者停止集市、影剧院演出或者其他人群聚集的活动”

6. 对妨害新型冠状病毒感染肺炎防控，不服从、不配合或者拒绝执行有关政府决定、命令或者措施等行为，是否需承担法律责任？

需要承担法律责任。

### 相关依据：

A. 《突发事件应对法》第六十六条规定：“单位或者个人违反本法规定，不服从所在地人民政府及其有关部门发布的决定、命令或者不配合其依法采取的措施，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚。”

B. 《治安管理处罚法》第五十条规定：“有下列行为之一的，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：（一）拒不执行人民政府在紧急状态情况下依法发布的决定、命令的；（二）阻碍国家机关工作人员依法执行职务的”

C. 《刑法》第三百三十条第一款规定：“违反传染病防治法的规定，有下列情形之一，引起甲类传染病传播或者有传播严重

危险的，处三年以下有期徒刑或者拘役；后果特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑：……（四）拒绝执行卫生防疫机构依照传染病防治法提出的预防、控制措施的。”

7. 患有新型冠状病毒肺炎的病人、疑似病人和处于隔离观察期的密切接触者不服从管理时，应如何处理？

由公安机关协助医疗机构采取强制隔离治疗措施。

法律依据：

《传染病防治法》第三十九条第一款规定，拒绝隔离治疗或者隔离期未满擅自脱离隔离治疗的，可以由公安机关协助医疗机构采取强制隔离治疗措施。

8. 发现新型冠状病毒感染的肺炎病人或疑似病人而拒绝接受检疫、强制隔离或者治疗的，是否要承担刑事责任？

需要承担刑事责任。

相关依据：

《关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题的解释》规定，故意传播突发传染病病原体，危害公共安全的，依照刑法第一百一十四条、第一百一十五条第一款的规定，按照以危险方法危害公共安全罪定罪，尚未造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑；致人重伤、死亡或者使公私财产遭受重大损失的，处十年以上有期徒刑、无期徒刑或者死刑。

9. 新型冠状病毒感染的肺炎病人或疑似病人的工作范围是否受限制？

由于新型冠状病毒感染的肺炎具有高度的传染性，因此新型冠状病毒感染的肺炎病人及疑似病人在治愈或排除新型冠状病毒

感染的肺炎确诊以前，应当接受隔离治疗或观察，不得从事任何工作。

**相关依据：**

《传染病防治法》第十六条规定，传染病病人、病原携带者和疑似传染病病人，在治愈前或者在排除传染病嫌疑前，不得从事法律、行政法规和国务院卫生行政部门规定禁止从事的易使该传染病扩散的工作。

**10. 在新型冠状病毒的肺炎疫情期间，哄抬物价、牟取暴利，严重扰乱市场秩序的行为应承担哪些刑事责任？**

视其违法情节严重程度承担相应刑事责任。

**法律依据：**

《刑法》第二百二十五条规定，违反国家规定，有非法经营行为之一，扰乱市场秩序，情节严重的，处五年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处违法所得一倍以上五倍以下罚金；情节特别严重的，处五年以上有期徒刑，并处违法所得一倍以上五倍以下罚金或者没收财产。

《关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题的解释》规定：违反国家在预防、控制突发传染病疫情等灾害期间有关市场经营、价格管理等规定，哄抬物价、牟取暴利，严重扰乱市场秩序，违法所得数额较大或者有其他严重情节的，依照刑法第二百二十五条第（四）项的规定，以非法经营罪定罪，依法从重处罚。

**11. 编造、故意传播虚假恐怖信息，妨害新型冠状病毒肺炎防治的行为的法律后果是什么？**

可能以编造、故意传播虚假恐怖信息罪定罪判罚。物业服务

企业在疫情防控第一线，接触信息较多，但须尊重事实，不得编造、故意传播关于此次新型冠状病毒肺炎疫情的虚假恐怖信息，否则将依照刑法第二百九十一条之一的规定，以编造、故意传播虚假恐怖信息罪定罪处罚。

#### 相关依据：

A. 《突发事件应对法》第五十四条规定：“任何单位和个人不得编造、传播有关突发事件事态发展或者应急处置工作的虚假信息。”

B. 《治安管理处罚法》第二十五条规定：散布谣言，谎报险情、疫情、警情或者以其他方法故意扰乱公共秩序的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较轻的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款。

C. 《关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第十条规定：编造与突发传染病疫情等灾害有关的恐怖信息，或者明知是编造的此类恐怖信息而故意传播，严重扰乱社会秩序的，依照刑法第二百九十一条之一的规定，以编造、故意传播虚假恐怖信息罪定罪处罚。

12. 在预防、控制突发传染病疫情等灾害期间，在公共场所起哄闹事，造成公共场所秩序严重混乱的，该承担何种法律责任？

以寻衅滋事罪判罚定罪。

#### 相关依据：

最高人民法院、最高人民检察院《关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第十一条规定，在预防、控制突发传染病疫情等灾害期间，

强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物情节严重，或者在公共场所起哄闹事，造成公共场所秩序严重混乱的，依照刑法第二百九十三条的规定，以寻衅滋事罪定罪，依法从重处罚。

### 13. 型冠状病毒的肺炎患者被隔离期间劳动合同到期，用人单位是否能够解除合同？

不能解除劳动合同。

#### 相关依据：

《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》第一条：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。

### 14. 借研制、生产或者销售用于预防、控制突发传染病疫情等灾害用品的名义，骗取公私财物应承担什么法律责任？

诈骗公私财物数额较大的，依照刑法有关诈骗罪的规定定罪，依法从重处罚。

#### 相关依据：

最高人民法院、最高人民检察院《关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第七条规定，在预防、控制突发传染病疫情等灾害期间，假

借研制、生产或者销售用于预防、控制突发传染病疫情等灾害用品的名义，诈骗公私财物数额较大的，依照刑法有关诈骗罪的规定定罪，依法从重处罚。

以上为有关疫情防控期间实施防控行为可能涉及的法律问题，望集团本部、各城市公司、服务中心所有成员认真、冷静对待，打好合法防疫战！你我同心，共克时艰！



## 第三部分

# 各业态物业服务疫情防控措施



## 一、学校物业

### （一）重点部位和重点区域环境消杀管理

疫情期间对未封楼宇在做好日常环境清洁基础上，应加强以下重点公共区域消毒频次，喷洒消毒时段尽量避开人流较多的时间。学生返校前对已封楼宇实施全面保洁消毒，消毒方法及浓度也可按以下要求执行。学生返校后依据疫情情况，适当对消毒频次进行调整。

#### 1. 行政办公楼宇

（1）出入口门拉手、各楼层通道门拉手使用浓度为250～500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；每日1～2次；

（2）走廊、电梯间、楼梯使用浓度为250～500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒；每日1～2次；

（3）楼梯扶手使用浓度为250～500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；每日1～2次；

（4）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1～2次。

#### 2. 教室、自习室、实验室、图书馆等教学区域

（1）对开放的教室、自习室等公共教学区域地面使用浓度为250～500mg/L的含氯消毒液喷洒或擦拭消毒；每日1～2次；

（2）出入口门拉手、各楼层通道门拉手使用浓度为250～500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；每日1～2次；

（3）走廊、电梯间、楼梯使用浓度为250～500mg/L的含氯消毒

液喷洒消毒；每日1~2次；

（4）楼梯扶手使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；每日1~2次。

### 3. 学生公寓

（1）学生公寓内可按学校要求实施，宜提供浓度为250~500mg/L的含氯消毒液、喷壶等，供师生室内消毒使用；

（2）学生公寓出入口门拉手、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；每日2次；

（3）走廊、电梯间、楼梯每日使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒；每日2次；

（4）楼梯扶手每日使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；每日2次；

（5）对公寓内洗衣机、售货机、饮水机等进行专业消毒。

### 4. 电梯

（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）按钮、扶手等每日使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒2次；

（3）电梯轿厢保持风机开启，每日使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次；

（4）宜在电梯入口处设置提示牌，提醒优先使用楼梯，尽量避免乘坐电梯；在电梯内外张贴告示，提醒师生尽量避免身体接触，乘

坐电梯时，即使无其他乘客同时乘坐电梯，也勿取下口罩等。

## 5. 公共卫生间

（1）水龙头、门拉手等手接触区域：每日使用浓度为500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；学生公寓每日2次，其他楼宇每日1~2次；

（2）地面、洗手盆、尿斗、坐便器等区域：每日使用浓度为500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒；学生公寓内卫生间每日2次，他楼宇卫生间每日1~2次；

（3）在卫生间醒目位置张贴“七步洗手法”宣传资料。

## 6. 物业办公室/值班室、客服中心

（1）对办公区域经常触摸的物体表面如电脑键盘、鼠标、复印机按键等使用75%酒精擦拭消毒2次；

（2）桌椅、门把手等用有效氯浓度250~500mg/L的含氯消毒液进行擦拭消毒，每日至少消毒2次；

（3）每日用有效氯浓度250~500mg/L的含氯消毒液喷洒1~2次。

## 7. 室外设施

（1）休闲健身设施等人员易接触区域每日至少消毒1~2次，使用有效氯浓度250~500mg/L的含氯消毒液进行擦拭；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。

## 8. 垃圾管理

加强垃圾的分类管理，及时收集并清运。

### （1）生活垃圾

每日对生活垃圾桶和生活垃圾桶周边2米的地面使用浓度为500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次。

### （2）废弃口罩、手套等垃圾

①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，并注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；引导师生将使用过的口罩、手套等统一放在专用垃圾桶内，每日用浓度为1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次；

②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，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。

### （3）隔离观察区垃圾

对隔离观察区垃圾定时定点收集。宜使用医疗垃圾袋，在垃圾袋内喷洒浓度为1000～2000mg/L的含氯消毒液，回收时对垃圾袋进行封口后喷洒75%酒精，然后再套上一个垃圾袋，以防止袋子破损造成垃圾外漏，封口后放入专用垃圾车或垃圾桶。

### （4）垃圾中转站

①每日全面冲洗1次；

②每日对墙面、地面、站台、周围环境使用浓度为500～1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2～3次。

## （5）不能及时清运的垃圾

因假期或疫情影响不能及时清运的生活垃圾，应设立临时放置区域，并对放置区域每日使用浓度为500～1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2～3次，及时协调清运机构进行垃圾转运。

## （二）疫情期间校园秩序维护管理

### 1. 基本要求

（1）防疫期间关闭学校所有非必行通道，尽量减少人行与车行出入口；可通行出入通道（含车行道）按需设置温控检测区；

（2）配合高校封闭学生公寓、教学楼、图书馆、体育场馆等设施；

（3）封闭楼栋场馆应锁闭并在显著位置张贴告示；

（4）建议校方除食堂、超市外关闭其他配套服务场所。

### 2. 人员出入管理

（1）根据学校对校园采取的疫情期间防控措施，实施完全封闭式、封闭式和半封闭式管理：

①完全封闭式管理：按要求封校或对部分楼宇封楼，仅经学校授权的人员（如检查人员、维修人员、消毒人员等）且体温低于37.3度方可进入；其他人员一律不得入内；

②封闭式管理：本校师生及工作人员须持有学校规定或下发的证件，体温低于37.3度方可进入；外来人员一律不得入内；

③半封闭式管理：本校师生及工作人员持有学校规定的证件且体温低于度方可进入；其他外来人员应进行体温测量和登记，登记内容

包括姓名、性别、年龄、来访目的、证件号、体温等，有下列任意一种情况者拒绝进入：

- 15日内在疫区逗留经历；
- 体温高于37.3度；
- 有咳嗽、流涕等呼吸道症状或其他疑似症状；
- 非本校人员且未经相关部门同意；

（2）快递员、外卖员等外来人员禁止进入校园，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，并通知师生自行领取；

（3）劝导师生减少外出、戴口罩、不去疫区、不接触疫区人员等防控要求。返校人员应按学校规定进行隔离或采取其他措施；

（4）在校园内活动时要求必须佩戴好防护口罩，禁止未正确佩戴口罩的人员进入校园及校内各楼宇。

### 3. 车辆出入管理

（1）禁止外来车辆进入，并在入口显著位置标明“停止外来车辆进入校园”字样；

（2）排查校园内已停放在疫区的牌照车辆，询问并核实车主的健康情况、是否来自疫区及是否与疫区人员有密切接触等信息；

（3）如来自疫区或确属密切接触者，应立即报告校方主管部门和政府主管部门。

### （三）疫情期间学生公寓管理

1. 协助学校对公寓内所有在校师生进行逐一排查，测量体温及近

15 日内行程调查，做好登记；

2. 日常观察在校学生的健康状况，监督并配合学校对在校学生每日自测体温并记录，按要求上报；

3. 引导在校学生每日开窗通风，上下午各 1 次，每次时间不少于 30 分钟。空置公寓由公寓管理员进行每日开窗通风，每日不少于 1 次，每次时间不少于 30 分钟；

4. 在公共卫生间及合适区域摆放消毒液供师生使用；

5. 学生放假期间，有条件的应将电梯或楼梯分区使用，假期未离开同学和假期返回的同学分区使用；

6. 禁止外来人员进入公寓，提示留校学生疫情期间禁止串公寓。

#### （四）客户服务

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. 师生的诉求可通过客服中心电话、物业服务人员微信、APP、后勤管理系统进行反馈，尽量避免当面服务；如无特殊情况服务人员应尽量避免拜访、面对面交流等行为；

3. 在校园客服中心或接待区张贴疫情防范、佩戴口罩要求和方法。如有条件，可在客服中心或接待区出入口设置消毒区，并放置免洗洗手液、口罩、酒精等消毒物品。师生未佩戴口罩时，指引其做好消毒工作再进入客服中心；

4. 客服前台接待椅摆放位置应离前台人员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”；

5. 在楼宇主要出入口、电梯等区域制作“本区域已消毒”临时标

识，张贴于师生及员工活动的区域，标识内容包括消毒区域、消毒时间、消毒频次、责任人信息等。

### （五）设备及运行管理

1. 做好疫情期间后勤保障支持工作，要按照职责分工，加强运行维护与监测，保障供水、供气、供暖充足稳定；

#### 2. 空调系统设备管理

（1）疫情期间宜停止集中式中央空调的使用，并封闭末端设备的进出风口；

（2）仍需使用的空调系统，疫情期间应加强清洗消毒：空调送风口、回风口每日擦拭消毒 1 次、空调水系统每日消毒 1 次、风机盘管回尘网每月清洗消毒 1 次。

### （六）配合校方做好相关防疫工作

1. 与高校主管部门建立日报机制，每日汇报现场服务人员状况、现场消毒消杀情况，遇突发事件应立即汇报；

2. 配合高校通过多种形式开展宣传教育，做好留校学生防控工作。面向离校学生，通过微博、微信公众号、学生群等网络渠道发放假期生活提示，开展健康教育，宣传普及疫情防治知识和防控要求，引导做好防控；

3. 配合高校对留校学生情况进行排查，每日将留校学生体温监测、健康状况向学校主管部门汇报；

4. 根据实际需要配合学校建立隔离观察区，配置相应防护用品（防护服、医用口罩、手套等）；隔离观察区生活垃圾应统一收集，按

医疗废物处理；经校方允许可对隔离观察区的师生给予重点关怀，且不得泄露其个人信息；隔离观察区按照特殊区域消毒要求进行作业，应提高被隔离人员所在楼栋消毒浓度（应为1000～2000mg/L的含氯消毒液）和频次；

5. 配合学校做好学生返校预案及准备工作，包括返程学生的引导，特定地区或旅行经历、或出现一定症状的学生的隔离与安置，正常返校师生的晨（午）检制度等，加强对返校学生健康观察，高度关注发热、咳嗽学生等；

6. 发现有发热、咳嗽、乏力人员（包括师生、服务人员、外来人员）的疑似病例后，应立即报告项目负责人，由项目疫情防控处置小组统一报送公司疫情防控工作领导小组及学校主管部门处理。对确诊病例所在区域进行暂时围蔽，禁止非本楼栋师生进出该楼栋，通过多种方式提示本楼栋师生尽量少进出；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师生。

## 二、环卫项目

疫情期间，各环卫项目应坚持主要干道和具备条件的路段尽量以机械清扫为主，人工拾扫为辅。在靠近医院、车站、商场、集市等区域的公共卫生间、果皮箱、垃圾桶、中转站等增加防控措施。

### （一）重点部位和重点区域环境消杀管理

#### 1. 公共卫生间

- （1）确保窗户开启，保持良好通风；
- （2）保洁员每天要对公厕全面清洗1次，并随时保洁；

（3）卫生间水龙头、门拉手等手接触区域，每日使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液擦拭消毒 2 次；靠近医院、车站、商场、集市等区域的应擦拭消毒 3 次；

（4）卫生间地面、洗手盆、尿斗、坐便器、墙面等全部区域，每日使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次；靠近医院、车站、商场、集市等区域的应喷洒消毒 3 次；喷洒消毒时段尽量避开人流较多的时间；

（5）作业完成后，使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液对清洁工具进行浸泡消毒 30 分钟；

（5）在卫生间合适位置张贴卫生间消毒记录表；

（6）在卫生间醒目位置张贴“七步洗手法”图文宣传资料。

## 2. 垃圾中转站

（1）每次作业完成后，用水全面冲洗 1 次；

（2）每日使用浓度为 500~1000mg/L 的含氯消毒液对墙面、地面、站台，压缩装置、周围环境等喷洒消毒 2~3 次。运输车辆进出必须清洗消杀。

## 3. 环卫工驿站、管理房

（1）应保持通风，内部及周边环境保持干净整洁；

（2）门拉手每日使用浓度为 250~500mg/L 的含氯消毒液擦拭消毒 2 次；

（3）室内每日使用浓度为 250~500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次。

## 4. 垃圾及容器管理

### （1）垃圾收集要求

①日产日清。疫情期间产生的生活垃圾应及时进行清运，尽量减少中转环节，做到生活垃圾日产日清；

②密闭运输。采用专门车辆，实行生活垃圾全程密闭运输，严禁抛洒滴漏，防止二次污染和疫情扩散传播。

### （2）生活垃圾桶（果皮箱、垃圾桶等）

①每天清理、收集垃圾 1~2 次，对垃圾量大的收集点，应随满随清；周边及桶/箱体干净整洁，无积存垃圾；

②生活垃圾桶表面每日用清水清洗或擦拭 1 次；

③每日对生活垃圾桶和生活垃圾桶周边 2 米的地面使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次；靠近医院、车站、商场、集市等区域的应适当增加喷洒消毒次数。

### （3）废弃口罩、手套等用品

①实行定点投放、设立专桶、专车运输、定点处理；

②在人员密集区域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，引导居民将使用过的口罩、手套等统一放在专用垃圾桶内，每日用浓度为 1000mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次；

③废弃口罩收运可采用消杀作业七步法：

——准备废弃口罩收运消杀作业工具，包括：隔离衣、口罩、护目镜、胶皮手套、雨靴、捡拾器、剪刀、浓度为 1000mg/L 的含氯消毒液、消毒喷壶等工作人员穿戴好防护衣物；

- 将装有废弃口罩的袋子扎袋取出并放入专用收集车；
- 对清空后的专用桶进行消杀；
- 对消杀完毕的专用垃圾桶进行重新布袋；
- 对布袋完成的专用垃圾桶点进行全面消毒杀菌；
- 对废弃口罩收集专员和车辆进行消杀；
- 将收集的废弃口罩运至中转站或指定机构进行无害化处理。

#### （4）垃圾堆放点

因假期或疫情影响不能及时清运的生活垃圾，应设立临时放置区域，并对放置区域每日使用浓度为 500~1000mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2~3 次，及时协调清运机构进行垃圾转运。

#### （5）村镇（居家）隔离观察区

对隔离观察区垃圾定时定点收集。回收时对垃圾袋进行封口后喷洒 75%酒精，然后再套上一个垃圾袋，以防止袋子破损造成垃圾外漏，封口后放入专用垃圾车或垃圾桶。

### 5. 环卫车辆及工具

（1）清扫保洁类车辆每日冲洗保证车体干净整洁，每日使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 1 次；

（2）垃圾转运车每日清洗 1 次，用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液全面消毒 1 次；每次进出中转站、垃圾填埋场和焚烧厂用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液对车辆进行喷洒消杀，原则上未按要求消杀、车体脏污的车辆不允许进场（厂）。

### 6. 休闲健身等人群易聚集区域

（1）休闲健身设施等表面每日使用浓度为 250～500mg/L 的含氯消毒液擦拭消毒 2 次；

（2）休闲健身设施等人员易聚集区域每日使用浓度为 250～500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次；喷洒消毒时段尽量避开人流较多的时间。

## （二）配合主管部门相关疫情防控工作

1. 积极与政府主管部门取得联系，询问当地对疫情管控政策，执行政府指导意见；

2. 安排专人负责对接跟进政府部门所安排相关工作，积极配合政府部门做好防控工作；与政府部门保持良好的沟通及协作，并进行应急处理；

3. 可配合主管部门通过纸质资料、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、宣传栏等渠道向居民推送宣传资料、防控资讯动态等信息。

## 三、住宅物业

### （一）重点部位和重点区域环境消杀管理

疫情期间在做好日常环境清洁基础上，应加强以下重点公共区域消毒频次，喷洒消毒时段尽量避开人流较多的时间。

#### 1. 电梯

（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；

（3）电梯轿厢保持风机开启，每日使用浓度为 250～500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次；

（4）宜在电梯入口处张贴温馨提示，提醒业主优先使用楼梯，尽量避免乘坐电梯；在电梯内外张贴告示，提醒业主尽量避免身体接触，乘坐电梯时，即使无其他乘客同时乘坐电梯，也勿取下口罩等。

## 2. 大堂、消防通道、楼梯间等

（1）大堂、走廊、楼梯间等公共区域及中央空调出风口（如有）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 75%医用酒精擦拭消毒 1～2 次；

（3）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；

（4）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。

## 3. 户外设施

（1）户外座椅、凉凳、装饰物、儿童娱乐设施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。地面用有效氯浓度 250～500mg/L 的含氯消毒液进行喷洒消毒 1～2 次；

（2）排水沟每日用有效氯浓度 250～500mg/L 的含氯消毒液至少

喷洒消毒 1~2 次。

#### 4. 停车场

（1）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 2 次，用有效氯浓度 250~500mg/L 的含氯消毒液进行擦拭；

（2）地面每日用有效氯浓度 250~500mg/L mg/L 的含氯消毒液进行喷洒 1~2 次；

（3）有排水沟的停车场，排水沟每日使用有效氯浓度 250~500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次。

#### 5. 物业客服中心、办公室/值班室

（1）对客服中心及办公区域经常触摸的物体表面如电脑键盘、鼠标、复印机按键等使用 75%酒精擦拭消毒 2 次；

（2）桌椅、门把手等用有效氯浓度 250~500mg/L 的含氯消毒液进行擦拭消毒，每日消毒 2 次；

（3）每日用有效氯浓度 250~500mg/L 的含氯消毒液喷洒 1~2 次。

#### 6. 特殊要求

（1）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；

（2）居家隔离人员所产生的垃圾，由保洁人员按“居家隔离垃圾”要求收集；

（3）对确诊病例所在楼栋进行暂时围蔽，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；协助街道及医院对确诊病例所产生的垃圾进行科学处理；

（4）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。

## 7. 垃圾管理

加强垃圾的分类管理，及时收集并清运。

### （1）生活垃圾

每日对生活垃圾桶和生活垃圾桶周边2米的地面使用浓度为500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次。

### （2）废弃口罩、手套等垃圾

①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，并注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；引导业主将使用过的口罩、手套等统一放在专用垃圾桶内，每日用浓度为1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次；

②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，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。

### （3）居家隔离垃圾

已经发烧或者已经居家隔离者的全部垃圾由服务人员上门回收或者定时到楼道口回收，防止隔离人员不按要求丢弃，服务人员携带大于回收垃圾量1.5倍的回收袋子和75%酒精喷壶，上门前在袋子内喷

洒浓度为1000~2000mg/L的含氯消毒液，装入垃圾并封口后喷洒75%酒精，然后再套上一个垃圾袋，以防止袋子破损造成垃圾外漏，封口后放入专用垃圾车或垃圾桶。

#### （4）垃圾中转站

①每日全面冲洗1次；

②每日对墙面、地面、站台、周围环境使用浓度为500~1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2~3次。

#### （5）不能及时清运的垃圾

因假期或疫情影响不能及时清运的生活垃圾，应设立临时放置区域，并对放置区域每日使用浓度为500~1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2~3次，及时协调清运机构进行垃圾转运。

### （二）疫情期间小区秩序维护管理

1. 如条件允许，只保留1个出入口，关闭小区其余出入口；

2. 门岗应配备测温仪或温度计；

3. 所有进入小区的人员必须测量体温，合格后方可进入；遇体温检测结果超37.3度的业主，先安抚业主情绪，并第一时间报告当地政府主管部门及居委会处理；

4. 原则上拒绝非小区人员、车辆进入本物业管理区域（包括但不限于快递员、外卖员、客户亲朋等）。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，由业主领取（对行动不便的业主可由物业人员送达）；

5. 关闭儿童区域、会所、老人活动场所等人员聚集的场所；

6. 疫情期间小区内所有的装修施工活动一律停止。

### （三）客户服务

1. 如无特殊情况，物业管理服务人员应尽量避免拜访行为；

2. 在客服中心或接待区张贴疫情防范、佩戴口罩等要求和方法。如有条件，可在客服中心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. 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. 客服中心可配置一次性无菌口罩和常用药品，提供给特殊情况下急需的人员使用；

5. 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；

6. 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。有关疫情防控活动尽量在线上开展；

7. 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；

8. 在楼宇主要出入口、电梯等区域制作“本区域已消毒”临时标识，张贴于业主及员工活动的区域，标识内容包括消毒区域、消毒时间、消毒频次、责任人信息等；

9. 在小区出入口、公告栏等场合，张贴防控知识宣传海报。通过业主群、管家朋友圈、APP、公告栏、公众号等发布疫情防控知识、

小区疫情防控安排和服务更改、小区疫情通报等，通知实时更新；其中，小区疫情通报应包括确诊感染病例数、疑似感染病例数、疫情区来小区人员数等；

10. 通过业主群、管家朋友圈、APP、公告栏等形式，每日向社区业主公示项目疫情防控信息，包括消毒区域、消毒频次、现场作业照片、门岗测温照片以及其他为防控疫情采取的措施等信息。

#### （四）设备及运行管理

做好疫情期间后勤保障支持工作，要按照职责分工，加强运行维护与监测，保障供水、供气、供暖充足稳定。

#### （五）配合社区相关疫情防控工作

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. 协助政府部门对住宅小区业主情况进行排查，建立本住宅小区疫区业主台账，并按要求收集疫区人员信息，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业主传达疫情防范知识、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，严防控情蔓延；

5. 提前与需居家隔离人员做好沟通工作，协助传达居家隔离注意事项；宜在被隔离人员门口张贴温馨提示，提醒其他业主不要接触。应提高被隔离人员所在楼栋消毒浓度（应为1000~2000mg/L的含氯消毒液）和频次；

6. 业主居家隔离期间，物业服务人员宜对其进行主动询问和关怀；被隔离人员如有需要，物业人员可在能力范围内提供帮助，如协助接收和配送快递和外卖等。负责配送的物业人员及保洁人员在提供服务前应按要求做好防护措施，物资宜放置在业主门外，由业主自行取入家中；

7. 提醒业主减少外出、戴口罩、不去疫区、不接触疫区人员等防控要求；

8. 如小区内出现确诊病例，应配合居委会和疾控中心等相关部门要求严格出入管控和消毒。

## 四、医院物业

### （一）疫情期间卫生消毒要求

疫情期间医院消毒可参照以下标准执行，如院方有特殊要求，以院方要求为准，喷洒消毒时段尽量避开人流较多的时间。

#### 1. 普通病房

（1）为避免病房地面湿滑，不建议采用喷洒方式消毒；每日对病房地面、桌面严格落实“一桌一巾、一室一巾”，地巾及毛巾使用1000mg/L含氯消毒液浸泡消毒；

（2）病房卫生间使用1000mg/L含氯消毒剂喷洒消毒，每日2次；

（3）室内通风每日至少2次，每次至少30分钟。

## 2. 传染科、发热门诊、急诊等感染高风险区域

（1）重点对大厅出入口门、口把手、门帘等人员接触较多区域使用1000mg/L含氯消毒剂喷洒或擦拭消毒，每隔两小时进行喷洒或擦拭消毒1次；

（2）加强日常通风，每日至少2次，每次至少30分钟；

（3）传染科、发热门诊区域可使用浓度为2000mg/L含氯消毒剂喷洒或擦拭消毒，病号即走即消杀。

## 3. 电梯

（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）电梯轿厢、扶手、按钮等表面保持清洁，使用有效氯浓度1000mg/L的含氯消毒液进行喷洒或擦拭消毒，每2小时1次；

（3）每天两次停运通风，上午下午各1次，每次通风时间至少30分钟。

## 4. 外围、家属院

（1）医院外围院区使用浓度为1000mg/L含氯消毒剂喷洒消毒，每日4次；

（2）家属区使用浓度为1000mg/L含氯消毒剂喷洒消毒，每日2次。

## 5. 医疗废物处置

（1）严格落实医院医疗废物处置相关规定，严禁与生活垃圾混

放；

（2）盛放的医疗废物达到包装的3/4时，应当使用有效封口（鹅颈结、封扎条封扎），使包装物封口紧实、严密。包装物外面被感染性废物污染时，应当按被污染进行处理并增加一层包装；

（3）在运送医疗废物前，应当检查包装袋或者利器盒的标识、标签以及封口是否符合要求。工作人员在运送医疗废物时，应当防止造成医疗废物专用包装袋和利器盒的破损，防止医疗废物直接接触身体，避免医疗废物泄漏和扩散；

（4）疫情期间感染科、发热门诊医疗垃圾应分别单独运输，相关区域工作人员与物业医疗废物转运人员严格称重、交接、登记、双签字；

（5）每天运送结束后，对运送工具进行清洁和消毒，使用浓度为1000mg/L的含氯消毒液；运送工具被感染性医疗废物污染时，应当及时使用含氯消毒液浓度为1000mg/L消毒处理。

## 6. 污染物处置

（1）被患者体液、血液、排泄物、分泌物等污染的环境表面，应使用含吸水成分的消毒粉或漂白粉完全覆盖，或用一次性吸水材料完全覆盖后用足量的2000mg/L的含氯消毒液浇在吸水材料上，作用30分钟以上（或能达到高水平消毒的消毒干巾），小心清除干净；

（2）清除过程中避免接触污染物，清理的污染物按医疗废物集中处置；

（3）清除污染物后，应对污染的环境物体表面使用含有效氯

2000mg/L的消毒剂溶液擦拭消毒。

## 7. 隔离观察区防疫消毒

（1）对隔离观察区使用含氯消毒液浓度为2000mg/L消毒剂喷洒消毒或擦拭消毒，消毒频次按院方要求统一进行；

（2）无人条件下还可用紫外线对空气进行消毒，用紫外线消毒时，可适当延长照射时间到1小时以上。

### （二）隔离场所通风与作业要求

#### 1. 隔离场所通风要求

①患者隔离的场所可采取排风（包括自然通风和机械排风）措施，保持空气流通。每日通风2~3次，每次不少于30分钟；

②有条件的医疗机构应将患者安置到负压隔离病房，疑似病例应进行单间隔离，确诊病例可多人安置于同一房间。非负压隔离病房应通风良好，可采取排风（包括自然通风和机械排风），也可采用循环风空气消毒机进行空气消毒。

#### 2. 隔离场所工作要求

##### （1）消毒准备程序

- 在工装外穿好防护服并将防护服的帽子戴好系上辅助带；
- 戴好橡胶手套；
- 戴好N95或KN95口罩；
- 配戴护目镜；
- 换上防护胶鞋。

##### （2）隔离观察区作业后程序

对隔离观察区进行防疫消毒后，应进入防疫物资消毒室对防护物资消毒作业：

- 消毒期间关闭消毒室门窗；
- 摘下护目镜使用75%的酒精擦拭至少1遍；
- 脱下防护服（雨衣），如为雨衣则浸泡至消毒桶内（使用含氯消毒液浓度为2000mg/L消毒剂）；
- 摘下橡胶手套完全浸泡在消毒桶内（使用含氯消毒液浓度为2000mg/L消毒剂）；
- 完全浸泡30分钟，悬挂晾干；
- 打开紫外线消毒灯，进行紫外线消毒；
- 消毒后，更换新的口罩，将用过的口罩放入口罩回收桶内。

### （三）疫情期间员工出入管理

1. 疫情期间其他服务人员在做好个人防护基础上，按正常作业程序进出作业场所，进入工作区域前需检测体温低于37.3度，且无乏力、咳嗽等症状；

2. 维修人员如需对隔离观察区、感染科、发热门诊等重点区域内进行相应区域进行维修需按照以下路径实施：

（1）进入：所有维修人员从工作人员通道统一进入大楼，并在值班护士的指导下穿戴防护用具：一次性医用帽、医用外科口罩（进入病房时佩戴N95口罩、一次性隔离衣、一次性手套、一次性鞋套），测量体温，之后再进入相应区域维修；

（2）离开：在工作人员出口接受值班医务人员指导并按照图示

洗手和脱除所有防护用具，之后方可离开。

## 五、交通枢纽/站点物业

### （一）交通站点

#### 1. 基本要求

关注疫情趋势、人流量变化等因素引起的车辆调度、站点关闭信息，提前做好各类交通站点工作计划，重点做好疫情防控工作。

#### 2. 环境消毒管理

疫情期间在做好日常环境清洁基础上，应加强以下重点公共区域消毒频次，喷洒消毒时段尽量避开人流较多的时间。

##### （1）站点消毒管理

①对停运站点1.5m以下部位，使用有效氯含量为500mg/L的消毒液喷洒消毒，每日1次；1.5m以上可接触区域使用有效氯含量为500mg/L的消毒液擦拭消毒，每日1次；

②对未停运站点1.5m以下部位，使用有效氯含量为500mg/L的消毒液喷洒消毒，每日上、中、下午选择人流量相对较少时间段3次消毒；1.5m以上可接触区域使用有效氯含量为500mg/L的消毒液擦拭消毒，每日1~2次。

##### （2）车场/车库消毒管理

①对停运车辆及停放停运车辆的库内车库，使用有效氯含量为500mg/L的消毒液喷洒消毒或擦拭消毒，每日1次；消毒后张贴已消毒通知、消毒时间、作业人员等信息；

②对运行中返库暂停车辆及车辆停放区域，使用有效氯含量为

500mg/L的消毒液喷洒消毒消毒，每日1次；对可触及的公共接触区域使用75%医用酒精擦拭消毒，每日1次。

### （3）候车/售票等公共区域消毒管理

①非空调公共交通等候室/区、购票厅等及公共交通工具的窗户应尽量打开，保持室内良好的通风状态；

②密闭的空调等候室/区、购票厅等公共区域可调节新风装置，加大新风量和换气量或开启换气扇以增加空气流通；对空调系统初效滤网应每周清洁消毒1次，可浸泡于有效氯含量为250mg/L~500mg/L的消毒液中30min后，用清水冲净晾干后使用；

③对车站设立的“口罩集中收集点”，使用有效氯含量为1000mg/L消毒液喷洒消毒，每日3次，每日车站关闭后使用专用垃圾袋按有害废弃物要求回收、处置；

④疫情期间可根据需要协助司机休息室、运转办公室等站点办公区进行消毒，建议使用有效氯含量为250mg/L~500mg/L消毒液，每日1次。

## 2. 疫情期间秩序维护管理

### （1）基本要求

①防疫期间车场/车库关闭所有非必行通道，尽量减少人行与车行出入口，所有可通行出入通道（含车行道）均需设置红外线温控检测区；

②对需要封闭的场所应该锁闭且在显著位置张贴告示。

### （2）人员进出要求

①所有进入物业管理区域的人员均须佩戴口罩；

②测量体温：

——在人员、车辆出入口设测温点，并做好人员信息和测温记录；

——对进入物业管理区域的人员做好测温工作；

——对驾车进入物业管理区域人员及同乘人员做好测温工作；

——对体温 $\geq 37.3$  的人员，拒绝入内，并第一时间报告甲方，做好相关区域消毒工作；

——对拒不配合测温 and 登记工作的相关人员，应及时报告甲方或相关政府主管部门；

③疫情防控期间建议禁止外卖、快递人员进入物业管理区域。

### （3）车辆进出要求

①停止外来车辆进入车场/车库，并在入口显著位置公告停止外来车辆入内；

②排查区域已停放疫区牌照车辆，询问核实车主健康情况和是否来自疫区；

③如确属密切接触者，应立即报告甲方。

## 3. 食堂就餐管理

如有员工食堂，可采用分时段分批次就餐方式，尽量避免人员聚集。

## （二）运输工具

（1）对运行中的交通工具，每运行一趟后需进行一次消毒。使

用有效氯含量为500mg/L的消毒液对运输工具车内/机舱内喷洒消毒或擦拭消毒；

（2）对结束全天作业任务的交通工具，每日需进行一次深度消毒：

①客车/地铁/轻轨等交通工具应将拖把浸泡于500mg/L的消毒液中30分钟，然后湿拖消毒；

②扶手、门、轧机、座椅、桌板等人员接触较密区域，将抹布使用浸泡于500mg/L的消毒液30分钟，然后擦拭消毒；

③消毒结束后密闭30分钟，后通风处理。

（3）火车、汽车、地铁等交通运输工具遇有污染物（血液、分泌物、呕吐物和排泄物）时，应使用含吸水成分的消毒粉或漂白粉完全覆盖，或用一次性吸水材料完全覆盖后用足量的2000mg/L的含氯消毒液浇在吸水材料上，作用30min以上（或能达到高水平消毒的消毒干巾），小心清除干净。清除过程中避免接触污染物，清理的污染物按医疗废物集中处置。清除污染物后，应对污染的环境物体表面进行消毒。使用含有效氯2000mg/L的消毒剂溶液擦拭或喷洒消毒，然后清洗干净。对飞机机舱消毒时，消毒剂种类和剂量按中国民航的有关规定进行。

### （三）高速服务区/收费站

#### 1. 收费站

（1）对收费岗亭及周边，使用有效氯含量为 500mg/L 消毒液喷洒消毒，每日不少于 1 次；

（2）收费员在上岗前应佩戴防护口罩、佩戴护目镜、橡胶手套等防护用品。

## 2. 高速服务区

（1）按照项目所在地疫情防控措施，配合完成疫情期间的秩序维护相关工作：

①未完全封闭的服务区，根据甲方要求可配合完成车辆停放区域的划分及相应车辆引导工作，一般划分按照省内、省外划分为两个区域，对不同区域的车辆隔离管理；

②对进入服务区的车辆协助完成车辆信息登记，登记内容包括但不限于：司机姓名、电话、身份证号码、车牌号等；协助完成车内人员进行人员信息登记，登记信息包括姓名、联系方式、身份证号码等；

③对下车进入服务区大厅的人员进行体温测试，体温高于 37.3 度劝阻其进入服务区大厅；

④在服务区宣传栏等醒目位置张贴本服务区对疫情防控的相关要求，也可利用音频方式在服务区循环播放相关要求及温馨提示。

（2）按照服务区所在地疫情防控措施，对服务区域内公共卫生间、开水炉、大厅、外围等公共区域进行防疫消毒：

①卫生间、开水炉等人流较集中区域应使用500mg/L含氯消毒剂喷洒消毒，每日4次；

②大厅应使用500mg/L含氯消毒剂喷洒消毒，每日3次；门帘、扶手、门把手等易触及部位使用应使用500mg/L含氯消毒剂擦拭消毒，每日4次；

③服务区外围使用500mg/L含氯消毒剂喷洒消毒，每日不少于3

次，喷洒时段建议尽量避开人流较多的时间，可选择早8点前，中午11~12点，及下午18点后；

④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，并注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；引导服务区人员将使用过的口罩、手套等统一放在专用垃圾桶内，每日用浓度为1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次；

⑤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，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。

## 六、办公楼/写字楼物业

### （一）重点部位和重点区域环境消杀管理

疫情期间在做好日常环境清洁基础上，应加强以下重点公共区域消毒频次，喷洒消毒时段尽量避开人流较多的时间。

#### 1. 电梯

（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）电梯按钮、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，也可采用消毒湿巾进行擦拭，每日至少3次，视使用人数可增加频次；

（3）电梯轿厢保持风机开启，每日使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒至少3次，视使用人数可增加频次；

（4）电梯维保维修后，应先对电梯轿厢内和相应的外呼部位进行消杀后再投入使用；维修现场有维修材料要处理的，应先消毒再清运；纸质维修维保单的填写与确认不紧急的可后补，必须签字确认的，双方都应佩戴手套填写、交接；

（5）宜在电梯入口处设置温馨提示，提醒优先使用楼梯，尽量避免乘坐电梯；在电梯内外张贴告示，提醒客户尽量避免身体接触，乘坐电梯时，即使无其他乘客同时乘坐电梯，也勿取下口罩等。

## 2. 大堂、楼道、楼梯间等

（1）大堂、走廊、电梯间、楼梯间、中央空调出风口等每日使用浓度为 250~500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒至少 3 次，视使用人数可增加频次；

（2）出入口门把手、门禁系统面板、各楼层通道门拉手每日使用 75%医用酒精擦拭消毒至少 3 次，视使用人数可增加频次；

（3）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；

（4）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 3 次；

（5）在写字楼入口、电梯等位置宜配置免洗的手部消毒液，张贴标识，提醒客户及员工积极进行手部消毒。

## 3. 停车场

（1）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 2 次，用有效氯浓度 250~500mg/L 的含氯

消毒液进行擦拭；

（2）地面每日用有效氯浓度 250～500mg/L mg/L 的含氯消毒液进行喷洒 1～2 次；

（3）有排水沟的停车场，排水沟每日使用有效氯浓度 250～500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次。

#### 4. 公共卫生间

（1）水龙头、门拉手等手接触区域：每日使用浓度为500mg/L 的含氯消毒液擦拭消毒至少3次，视使用人数可增加频次；

（2）地面、洗手盆、尿斗、坐便器等区域：每日使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒至少 3 次，视使用人数可增加频次；

（3）可在卫生间醒目位置张贴“七步洗手法”宣传资料。

#### 5. 办公室/值班室、客服中心

（1）对办公区域、客服中心经常触摸的物体表面如电脑键盘、鼠标、复印机按键、每日使用 75%酒精擦拭消毒 2 次；

（2）桌椅、门把手等应保持清洁卫生，用有效氯浓度 250～500mg/L 的含氯消毒液或 75%酒精进行擦拭消毒 2 次；

（3）每日用有效氯浓度 250～500mg/L 的含氯消毒液喷洒 1～2 次。

#### 6. 特殊要求

（1）对于重点区域与部位清洁的消毒管理，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；

（2）如办公楼内有确诊病例应立即进行围蔽，严禁一切人员进

出，并使用有效氯浓度1000mg/L的含氯消毒液，喷洒办公楼出入口及周边；协助街道及防疫部门对确诊病例区域进行科学处理。

## 7. 垃圾管理

### （1）生活垃圾

每日对生活垃圾桶和生活垃圾桶周边2米的地面使用浓度为500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次。

### （2）废弃口罩、手套等垃圾

①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，并注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；引导客户将使用过的口罩、手套等统一放在专用垃圾桶内，每日用浓度为1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次；

②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，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。

### （3）垃圾中转站

①每日全面冲洗1次；

②每日对墙面、地面、站台及周围环境使用浓度为500～1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2～3次。

### （4）不能及时清运的垃圾

因假期或疫情影响不能及时清运的生活垃圾，应设立临时放置区域，并对放置区域每日使用浓度为500～1000mg/L的含氯消毒液喷洒

消毒2~3次，及时协调清运机构进行垃圾转运。

## （二）疫情期间办公楼/写字楼秩序维护管理

### 1. 基本要求

（1）防疫期间关闭所有非必行通道，尽量减少人行与车行出入口；可通行出入通道（含车行道）按需设置温控检测区；

（2）封闭区域应锁闭并在显著位置张贴告示，告知封闭区域及时间；

（3）建议甲方除食堂、超市外关闭其他配套服务场所，如健身房、瑜伽馆、理发室、洗车服务等；

（4）食堂就餐、超市购物，要求经营者对客户进行体温测量，发现异常立即与物业管理项目部联系并限制其进入。

### 2. 人员进出要求

（1）所有进入物业管理区域的人员均须佩戴口罩；

（2）测量体温：

①在人员、车辆出入口设测温点，并做好人员信息和测温记录；

②对进入物业管理区域的人员做好测温工作；

③对驾车进入物业管理区域人员及同乘人员做好测温工作；

④对体温 $\geq 37.3$  的人员，拒绝入楼，并第一时间报告甲方（如有）和辖区指定应急部门，做好相关区域消毒工作；

⑤对拒不配合测温 and 登记工作的相关人员，应及时报告甲方或相关政府主管部门；

（3）大堂、前台、首层电梯厅等区域，应采取必要的措施，避

免人员密集。建议在室外开阔区域进行排队，或安排错峰上下班。大堂内可分散设置人员入口；

（4）疫情防控期间建议禁止外卖、快递人员进入物业管理区域。

### 3. 车辆进出要求

（1）停止外来车辆入楼服务，并在入口显著位置公告停止外来车辆入楼；

（2）排查区域已停放疫区牌照车辆，询问核实车主健康情况和是否来自疫区；

（3）如确属密切接触者，应立即报告甲方和政府主管部门。

### 4. 物品防控

快递公司、外卖等所配送的物品可送至指定区域，由业主自行领取，对物品存放区域实施防控管理。

### （三）客户服务

（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）在客服中心门口、接待区域张贴疫情防范、佩戴口罩要求等宣传文。如有条件，可在客服中心门口设置进入区域，并设计消毒区，消毒区放置免洗洗手液、口罩、酒精等消毒物品。客户未佩戴口罩时，指引其做好消毒工作再进入服务中心；

（3）客服前台接待椅摆放位置应离前台人员1m，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）如有条件，物业管理项目部可在前台配置一次性口罩，提

供给特殊情况下急需的人员使用；

（5）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；

（6）在楼宇主要出入口、电梯等区域制作“本区域已消毒”临时标识，张贴于客户及员工活动的区域，标识内容包括消毒区域、消毒时间、消毒频次、责任人信息等；

（7）根据政府相关部门要求暂停租售工作，配合甲方做好客户的解释、告知工作；

（8）关注客户沟通平台有关疫情舆论内容，及时解答相关咨询和科学防控知识；

（9）原则上停止在写字楼内开展文化活动，取消所有可能会引起人员交叉传染的聚集活动，有关疫情防控活动尽量在线上开展。客户如确实需要组织开展活动的，须提前申请，未经同意的一律不得组织开展。

#### （四）设备运行

1. 疫情期间应加强设备运行、维护及保养工作，确保业主工作环境中水、电、暖的正常运行；

2. 疫情期间宜停止集中式中央空调的使用，并封闭末端设备的进出风口；

3. 仍需使用的空调系统，疫情期间应加强清洗消毒：空调送风口、回风口每日擦拭消毒1次、空调水系统每日消毒1次、风机盘管回尘网每月清洗消毒1次；

4. 若出现疫情，不要停止风机运行，应在人员撤离后，对排风支管封闭，运行一段时间后关断新风排风系统，同时进行消毒；带回风的全空气系统，应把回风完全封闭，保证系统全新风运行。消毒工作结束后应当张贴“已消毒、时间、责任人”标签。

## 七、工业园/厂区物业

### （一）重点区域与部位环境消杀管理

疫情期间在做好日常环境清洁基础上，应加强以下重点公共区域消毒频次，喷洒消毒时段尽量避开人流较多的时间。在楼宇主要出入口、电梯等区域制作“本区域已消毒”临时标识，张贴于客户及员工活动的区域，标识内容包括消毒区域、消毒时间、消毒频次、责任人信息等。

#### 1. 大堂、走廊、楼梯间

（1）出入口门拉手、各楼层通道门拉手：每日1~2次使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；

（2）走廊、电梯间、楼梯：每日1~2次使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒；

（3）楼梯扶手：每日1~2次使用浓度为250~500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；

（4）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。

#### 2. 电梯

（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）按钮、扶手等每日使用浓度为250～500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒2次；

（3）电梯轿厢保持风机开启，每日使用浓度为250～500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次；

（4）宜在电梯入口处设置温馨提示，提醒优先使用楼梯，尽量避免乘坐电梯；在电梯内外张贴告示，提醒客户尽量避免身体接触，乘坐电梯时，即使无其他乘客同时乘坐电梯，也勿取下口罩等。

### 3. 公共卫生间

（1）水龙头、门拉手等手接触区域：每日1～2次使用浓度为500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；

（2）地面、洗手盆、尿斗、坐便器等区域：每日1～2次使用浓度为500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒；

（3）可在卫生间醒目位置张贴“七步洗手法”宣传资料。

### 4. 设施设备

（1）户外座椅、凉凳、装饰物、路灯等公共设施设备保持清洁卫生，每日至少消毒1次，使用有效氯浓度250～500mg/L的含氯消毒液进行擦拭。地面每日用有效氯浓度250～500mg/L的含氯消毒液行喷洒1次；

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

（3）风机盘管、分体空调机的过滤器，应每1~2月进行一次清洁；设置于空调机房内的空调机组（包括新风空调机组）的过滤器，应每月至少清洁1次。疫情严重地区清洁频率增加。过滤器的清洁（清洗），应在其所在的空调机房内进行；如果需要从空调机房拿出清洗（或更换、销毁等），应封装在密封塑料袋之后，方可带出，严禁在建筑内的人员活动区域（包括公共卫生间）内进行清洗。空调机组的凝结水盘应按照运行管理规范的要求进行检查和清洗。

（4）对设置的集中热水系统，特别是采用太阳能、热泵等作为热源的系统（如食堂等），应采用高温消毒等措施，杀灭管道系统的军团菌等。高温消毒应保证最不利点水温不应低于60℃，持续时间不应小于1小时。在管道系统上设置银离子、光催化氧化消毒器。

（5）非密闭式的污水泵井周边应定期喷洒过氧乙酸或过氧化氢进行消毒，有条件的附加采用紫外线灯照射。

## 5. 停车场

（1）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2次，用有效氯浓度250~500mg/L的含氯消毒液进行擦拭；

（2）地面每日用有效氯浓度250~500mg/L mg/L的含氯消毒液进行喷洒1~2次；

（3）有排水沟的停车场，排水沟每日使用有效氯浓度250~500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次。

## 6. 办公室/值班室/客服中心

（1）对办公区域、客服中心经常触摸的物体表面如电脑键盘、鼠标、复印机按键、每日使用 75%酒精擦拭消毒 2 次；

（2）桌椅、门把手等应保持清洁卫生，用有效氯浓度 250～500mg/L 的含氯消毒液或 75%酒精进行擦拭消毒 2 次；

（3）每日用有效氯浓度 250～500mg/L 的含氯消毒液喷洒 1～2 次。

## 7. 垃圾管理

加强垃圾的分类管理，及时收集并清运。

### （1）生活垃圾

每日对生活垃圾桶和生活垃圾桶周边2米的地面使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒2次。

### （2）废弃口罩、手套等垃圾

①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，并注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；引导客户将使用过的口罩、手套等统一放在专用垃圾桶内，每日用浓度为1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2次；

②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，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。

### （3）垃圾中转站

①每日全面冲洗1次；

②每日对墙面、地面、站台、周围环境使用浓度为500～1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2～3次。

#### （4）不能及时清运的垃圾

因假期或疫情影响不能及时清运的生活垃圾，应设立临时放置区域，并对放置区域每日使用浓度为500～1000mg/L的含氯消毒液喷洒消毒2～3次，及时协调清运机构进行垃圾转运。

### （二）疫情期间园区秩序维护管理

#### 1. 基本要求

（1）防疫期间园区/厂区关闭所有非必行通道，尽量减少人行与车行出入口，所有可通行出入通道（含车行道）均需设置红外线温控检测区；

（2）对需要封闭的场所应该锁闭且在显著位置张贴告示。

#### 2. 人员进出要求

（1）所有进入物业管理区域的人员均须佩戴口罩；

（2）测量体温：

①在人员、车辆出入口设测温点，并做好人员信息和测温记录；

②对进入物业管理区域的人员做好测温工作；

③对驾车进入物业管理区域人员及同乘人员做好测温工作；

④对体温 $\geq 37.3$  的人员，拒绝入内，并第一时间报告甲方，做好相关区域消毒工作；

⑤对拒不配合测温和登记工作的相关人员，应及时报告甲方或相关政府主管部门；

（3）疫情防控期间建议禁止外卖、快递人员进入物业管理区域。

### 3. 车辆进出要求

（1）停止外来车辆进入园区/厂区，并在入口显著位置公告停止外来车辆入内；

（2）排查区域已停放疫区牌照车辆，询问核实车主健康情况和是否来自疫区；

（3）如确属密切接触者，应立即报告甲方。

### 4. 物品防控

快递公司、外卖等所配送的物品可送至指定区域，由客户自行领取，对物品存放区域实施防控管理。

#### （三）配合园区/厂区相关疫情防控工作

##### 1. 园区就餐管理

（1）建议暂停园区/厂区外的送餐服务，阻断不明来源餐食供应渠道及外来送餐人员的流动；

（2）对进入食堂的就餐人员应设置体温监测点，对进入食堂就餐人员进行体温检测并登记；

（3）原则上不允许外出就餐；

（4）宜采用分时段分批次就餐方式，尽量避免人员聚集。对必须要进行集中用餐的，必须指定地点，指定时间，限制人数；同时必须控制座位距离，排队距离，身份登记，体温监测，跟踪监测等措施。

##### 2. 疑似病例上报

（1）发现有发热、咳嗽、乏力人员（包括客户、服务人员、外

来人员）的疑似病例后，应立即报告项目负责人，由项目疫情防控处置小组统一报送公司疫情防控工作领导小组及园区主管部门处理；

（2）对确诊病例所在区域进行暂时围蔽，禁止人员进出该区域，通过多种方式提示客户尽量少进出；增加该区域消毒频次，并定期通过微信群、朋友圈等多种方式告知客户；

（3）协助园区/厂区对确诊病例所产生的垃圾进行科学处理。



## 第四部分

### 附 录



中国物业管理专家

## 附录1 公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南

### 一、适用范围

本指南适用于新型冠状病毒感染的肺炎流行期间，正常使用的宾馆、商场、影院、游泳馆、博物馆、候车（机）室、办公楼等人群经常聚集活动的公共场所和工作场所的卫生防护，包括消毒、通风、个人防护等措施。

### 二、场所卫生操作指南

#### （一）清洁与消毒。

1. 做好物体表面清洁消毒。应当保持环境整洁卫生，每天定期消毒，并做好清洁消毒记录。对高频接触的物体表面（如电梯间按钮、扶手、门把手等），可用含有效氯 250mg/L~500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾进行擦拭。

2. 当出现人员呕吐时，应当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处理。

3. 加强餐（饮）具的消毒，餐（饮）具去残渣、清洗后，煮沸或流通蒸汽消毒 15 分钟；或采用热力消毒柜等消毒方式；或采用有效氯含量为 250mg/L 溶液，浸泡消毒 30 分钟，消毒后应将残留消毒剂冲净。

4. 保持衣服、被褥、座椅套等纺织物清洁，可定期洗涤、消毒处理。可用流通蒸汽或煮沸消毒 30 分钟，或先用 500mg/L 的含氯消毒

液浸泡 30 分钟，然后常规清洗。

5. 卫生洁具可用有效氯含量为 500mg/L 的含氯消毒剂浸泡或擦拭消毒，作用 30 分钟后，清水冲洗干净，晾干待用。

6. 当有疑似或确诊病例出现时，在专业人员指导下进行消毒处理。

（二）通风换气。场所内应当加强通风换气，保持室内空气流通，首选自然通风，尽可能打开门窗通风换气，也可采用机械排风。如使用空调，应保证空调系统供风安全，保证充足的新风输入，所有排风直接排到室外。未使用空调时应关闭回风通道。

（三）洗手设施。确保场所内洗手设施运行正常，配备速干手消毒剂，有条件时可配备感应式手消毒设施。

（四）垃圾处理。加强垃圾的分类管理，及时收集并清运。加强垃圾桶等垃圾盛装容器的清洁，可定期对其进行消毒处理。可用含有效氯 250mg/L~500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾进行擦拭。

（五）设立应急区域。建议在公共场所设立应急区域，当出现疑似或确诊病例时，及时到该区域进行暂时隔离，再按照其他相关规范要求进行处理。

（六）健康宣教。在场所内显著区域，采用视频滚动播放或张贴宣传画等方式开展防控健康宣教。

### 三、个人防护指南

（一）工作人员防护。

1. 注意个人防护。在人群较为密集的公共场所，建议工作人员佩戴医用外科口罩（或其他更高级别的口罩）。建议穿工作服并保持清洁，定期洗涤、消毒。可用流通蒸汽或煮沸消毒 30 分钟，或先用 500mg/L 的含氯消毒液浸泡 30 分钟，然后常规清洗。当有疑似或确诊病例出现时，在专业人员指导下进行个人防护。

2. 注意手卫生。应当加强手卫生措施，工作人员随时进行手卫生。洗手或使用速干手消毒剂，有肉眼可见污染物时，应用洗手液在流动水下洗手。

3. 注意身体状况。在岗期间注意身体状况，当出现发热、咳嗽等症状时，要及时按规定去定点医院就医，尽量避免乘坐公交、地铁等公共交通工具，前往医院路上和医院内应全程佩戴医用外科口罩（或其他更高级别的口罩）。

## （二）流动人员防护。

1. 减少聚集。新型冠状病毒感染的肺炎流行期间，避免到人群聚集尤其是空气流动性差的场所，减少不必要的外出，如果外出应做好个人防护和手卫生。在人口较为密集的公共场所，建议佩戴医用口罩。

2. 勤洗手。尽量减少接触公共场所的公共物品和部位，从公共场所返回、咳嗽手捂之后、饭前便后，用洗手液或香皂在流动水下洗手，或者使用含酒精成分的免洗洗手液；不确定手是否清洁时，避免用手接触口鼻眼；打喷嚏或咳嗽时，用手肘衣服遮住口鼻。减少与他人接触，以点头礼取代握手，条件允许时，尽量与他人保持一定距离。

3. 来访人员管理。新型冠状病毒感染的肺炎流行期间，办公楼等场所应当加强对来访人员健康监测和登记等工作。



## 附录2 新型冠状病毒感染不同风险人群防护指南

为指导做好新型冠状病毒感染不同风险人群防护工作，特制订本指南。本指南适用于普通居家人员、出行人员、居家隔离人员、特定行业人员。

### 一、普通居家人员

（一）尽量减少外出活动。减少走亲访友和聚餐，尽量在家休息。减少到人员密集的公共场所活动，尤其是相对封闭、空气流动差的场所，例如公共浴池、温泉、影院、网吧、KTV、商场、车站、机场、码头和展览馆等。

（二）做好个人防护和手卫生。家庭置备体温计、口罩、家用消毒用品等物品。未接触过疑似或确诊患者且外观完好、无异味或脏污的口罩，回家后可放置于居室通风干燥处，以备下次使用。需要丢弃的口罩，按照生活垃圾分类的要求处理。随时保持手卫生，从公共场所返回、咳嗽手捂之后、饭前便后，用洗手液或香皂流水洗手，或者使用免洗洗手液。不确定手是否清洁时，避免用手接触口鼻眼。打喷嚏或咳嗽时，用手肘衣服遮住口鼻。

（三）保持良好的生活习惯。居室整洁，勤开窗，经常通风，定时消毒。平衡膳食，均衡营养，适度运动，充分休息。不随地吐痰，口鼻分泌物用纸巾包好，弃置于有盖垃圾箱内。

（四）主动做好个人与家庭成员的健康监测，自觉发热时要主动测量体温。家中有小孩的，要早晚摸小孩的额头，如有发热要为其测量体温。

（五）若出现发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、乏力、恶心呕吐、腹泻、结膜炎、肌肉酸痛等可疑症状，应根据病情，及时到医疗机构就诊。

## 二、出行人员

（一）日常生活与工作出行人员，外出前往超市、餐馆等公共场所和乘坐公共交通工具时，要佩戴口罩，尽量减少与他人的近距离接触。个人独处、自己开车或独自到公园散步等感染风险较低时，不需要佩戴口罩。

（二）出现可疑症状需到医疗机构就诊时，应佩戴口罩，可选用医用外科口罩，尽量避免乘坐地铁、公交车等交通工具，避免前往人群密集的場所。就诊时应主动告知医务人员相关疾病流行地区的旅行居住史，以及与他人接触情况，配合医疗卫生机构开展相关调查。

（三）远距离出行人员，需事先了解目的地是否为疾病流行地区。如必须前往疾病流行地区，应事先配备口罩、便携式免洗洗手液、体温计等必要物品。旅行途中，尽量减少与他人的近距离接触，在人员密集的公共交通场所和乘坐交通工具时要佩戴 KN95/N95 及以上颗粒物防护口罩。口罩在变形、弄湿或弄脏导致防护性能降低时需及时更换。妥善保留赴流行地区时公共交通票据信息，以备查询。从疾病流行地区返回，应尽快到所在社区居民委员会、村民委员会进行登记并进行医学观察，医学观察期限为离开疾病流行地区后 14 天。医学观察期间进行体温、体征等状况监测，尽量做到单独居住或居住在通风良好的单人房间，减少与家人的密切接触。

### 三、居家隔离人员

（一）对新型冠状病毒感染的肺炎病例密切接触者，采取居家隔离医学观察。医学观察期限为自最后一次与病例、感染者发生无有效防护的接触后 14 天。居家隔离人员应相对独立居住，尽可能减少与共同居住人员的接触，做好医学观察场所的清洁与消毒工作，避免交叉感染。观察期间不得外出，如果必须外出，经医学观察管理人员批准后方可，并要佩戴医用外科口罩，避免去人群密集场所。

（二）居家隔离人员每日至少进行 2 次体温测定，谢绝探访。尽量减少与家人的密切接触，不得与家属共用任何可能导致间接接触感染的物品，包括牙刷、香烟、餐具、食物、饮料、毛巾、衣物及床上用品等。

（三）他人进入居家隔离人员居住空间时，应规范佩戴 KN95/N95 及以上颗粒物防护口罩，期间不要触碰和调整口罩。尽量避免与居家隔离人员直接接触，如发生任何直接接触，应及时做好清洁消毒。

### 四、特定行业人员

（一）对于公共交通工具司乘人员、出租车司机、公共场所服务人员、武警、交警、安保人员、媒体记者、快递人员等行业人员，因日常接触人员较多，存在感染风险，其所在单位应为其配置一次性使用医用口罩或医用外科口罩或 KN95/N95 及以上颗粒物防护口罩，以及手消毒液、消毒纸巾、体温计等物品，并做好工作环境的日常清洁与消毒。工作期间，应做好个人防护，规范佩戴口罩上岗。口罩在变形、弄湿或弄脏导致防护性能降低时需及时更换。注意保持手卫生，

用洗手液或香皂流水洗手，或者使用免洗洗手液。每日至少 2 次测量体温。一般情况下，不必穿戴防护服、防护面罩等防护用品。如出现可疑症状（如发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、乏力、恶心呕吐、腹泻、结膜炎、肌肉酸痛等），应立即停止工作，根据病情居家隔离或就医。

（二）对于隔离病区工作人员、医学观察场所工作人员、疑似和确诊病例转运人员，建议穿戴工作服、一次性工作帽、一次性手套、医用一次性防护服、医用防护口罩或动力送风过滤式呼吸器、防护面屏或护目镜、工作鞋或胶靴、防水靴套等。

（三）对于流行病学调查人员，开展密切接触者调查时，穿戴一次性工作帽、医用外科口罩、工作服、一次性手套，与被调查对象保持 1 米以上距离。开展疑似和确诊病例调查时，建议穿戴工作服、一次性工作帽、一次性手套、医用一次性防护服、KN95/N95 及以上颗粒物防护口罩或医用防护口罩、防护面屏或护目镜、工作鞋或胶靴、防水靴套等，对疑似和确诊病例也可考虑采取电话或视频方式流调。

（四）对于标本采集人员、生物安全实验室工作人员，建议穿戴工作服、一次性工作帽、双层手套、医用一次性防护服、KN95/N95 及以上颗粒物防护口罩或医用防护口罩或动力送风过滤式呼吸器、防护面屏、工作鞋或胶靴、防水靴套。必要时，可加穿防水围裙或防水隔离衣。

（五）对于环境清洁消毒人员、尸体处理人员，建议穿戴工作服、一次性工作帽、一次性手套和长袖加厚橡胶手套、医用一次性防护服、

KN95/N95 及以上颗粒物防护口罩或医用防护口罩、工作鞋或胶靴、防水靴套、防水围裙或防水隔离衣等。环境清洁消毒人员使用动力送风过滤式呼吸器时，根据消毒剂种类选配尘毒组合的滤毒盒或滤毒罐，做好消毒剂等化学品的防护。



## 附录3 不同人群预防新型冠状病毒感染口罩选择与使用技术指引

在新型冠状病毒感染的肺炎流行期间，建议选择合适的口罩类型，不过度防护。按防疫工作性质和风险等级提出以下指引：

### 一、高风险暴露人员

#### （一）人员类别：

1. 在收治新型冠状病毒肺炎患者（确诊病例、疑似病例）的病房、ICU 和留观室工作的所有工作人员，包括临床医师、护士、护工、清洁工、尸体处理人员等；

2. 疫区指定医疗机构发热门诊的医生和护士；

3. 对确诊病例、疑似病例进行流行病学调查的公共卫生医师。

#### （二）防护建议：

1. 医用防护口罩；

2. 在感染患者的急救和从事气管插管、气管镜检查时加戴护目镜或防护面屏；

3. 医用防护口罩短缺时，可选用符合 N95/KN95 及以上标准颗粒物防护口罩替代，也可选用自吸过滤式呼吸器（全面型或半面型）配防颗粒物的滤棉，动力送风过滤式呼吸器的防护效果更佳。

### 二、较高风险暴露人员

#### （一）人员类别：

1. 急诊科工作医护人员等；

2. 对密切接触人员开展流行病学调查的公共卫生医师；

3. 疫情相关的环境和生物样本检测人员。

（二）防护建议：

符合 N95/KN95 及以上标准的颗粒物防护口罩；

三、中等风险暴露人员

（一）人员类别：

1. 普通门诊、病房工作医护人员等；

2. 人员密集场所的工作人员，包括医院、机场、火车站、地铁、地面公交、飞机、火车、超市、餐厅等相对密闭场所的工作人员；

3. 从事与疫情相关的行政管理、警察、保安、快递等从业人员；

4. 居家隔离及与其共同生活人员。

（二）防护建议：

佩戴医用外科口罩。

四、较低风险暴露人员

（一）人员类别：

1. 超市、商场、交通工具、电梯等人员密集区的公众；

2. 室内办公环境；

3. 医疗机构就诊（除发热门诊）的患者；

4. 集中学习和活动的托幼机构儿童、在校学生等。

（二）防护建议。

佩戴一次性使用医用口罩（儿童选用性能相当产品）。

五、低风险暴露人员

（一）人员类别。

1. 居家室内活动、散居居民；
2. 户外活动者，包括空旷场所/场地的儿童、学生；
3. 通风良好工作场所工作者。

## （二）防护建议。

居家、通风良好和人员密度低的场所也可不佩戴口罩。非医用口罩，如棉纱、活性炭和海绵等口罩具有一定防护效果，也有降低咳嗽、喷嚏和说话等产生的飞沫播散的作用，可视情选用。

## 六、使用事项

在新型冠状病毒感染的肺炎流行期间，在保障公众健康的前提下，可适当延长口罩使用（使用时间、使用次数）。

### （一）口罩更换。

1. 医用标准的防护口罩均有使用期限，口罩专人专用，人员间不能交叉使用。高风险人员在结束工作、中途进餐（饮水）、入厕等脱下防护装置后，重新进入需更换；

2. 口罩被患者血液、呼吸道/鼻腔分泌物，以及其他体液污染要立即更换；

3. 较高风险人员在接诊高度疑似患者后需更换；

4. 其他风险类别暴露人员佩戴的口罩可反复多次使用。口罩佩戴前按规程洗手，佩戴时避免接触口罩内侧。口罩脏污、变形、损坏、有异味时需及时更换。

### （二）口罩保存、清洗和消毒。

1. 如需再次使用的口罩，可悬挂在洁净、干燥通风处，或将其放

置在清洁、透气的纸袋中。口罩需单独存放，避免彼此接触，并标识口罩使用人员；

2. 医用标准防护口罩不能清洗，也不可使用消毒剂、加热等方法进行消毒；

3. 自吸过滤式呼吸器（全面型或半面型）和动力送风过滤式呼吸器的清洗参照说明书进行；

4. 棉纱口罩可清洗消毒，其他非医用口罩按说明书处理。

附表：口罩类型及推荐使用人群



附表：口罩类型及推荐使用人群

## 口罩类型及推荐使用人群

| 人群及场景 |                            | 可不带或普通<br>口罩<br> | <br>一次性使用医<br>用口罩（YY/T<br>0969） | <br>医用外科口罩<br>（YY 0469） | <br>颗粒物防护<br>口罩（GB<br>2626） | <br>医用防护口<br>罩（GB<br>19083） | <br>防护面具<br>（如P100滤<br>棉） |
|-------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                            |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
| 高风险   | 疫区发热门诊                     |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          | √                                                                                                              | ○                                                                                                              | √                                                                                                            |
|       | 隔离病房医护人员                   |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          | √                                                                                                              | ○                                                                                                              | √                                                                                                            |
|       | 插管、切开等高危医务工作者              |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          |                                                                                                                | ○                                                                                                              | ○                                                                                                            |
|       | 隔离区服务人员（清洁、尸体处置等）          |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          | ○                                                                                                              | √                                                                                                              |                                                                                                              |
|       | 对确诊、疑似现场流行病学调查人员           |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          | √                                                                                                              | ○                                                                                                              |                                                                                                              |
| 较高风险  | 急诊工作医护人员                   |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          | ○                                                                                                              |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 对密切接触者开展流行病学调查人员           |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          | ○                                                                                                              |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 对疫情相关样本进行检测人员              |                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                          | ○                                                                                                              |                                                                                                                |                                                                                                              |
| 中等风险  | 普通门诊、病房工作医护人员等             |                                                                                                   | √                                                                                                                | ○                                                                                                        |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 人员密集区的工作人员                 |                                                                                                   | √                                                                                                                | ○                                                                                                        |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 从事与疫情相关的行政管理、警察、保安、快递等从业人员 |                                                                                                   | √                                                                                                                | ○                                                                                                        |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 居家隔离及与其共同生活人员              |                                                                                                   | √                                                                                                                | ○                                                                                                        |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
| 较低风险  | 在人员密集场所滞留的公众               |                                                                                                   | ○                                                                                                                |                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 人员相对聚集的室内工作环境              |                                                                                                   | ○                                                                                                                |                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 前往医疗机构就诊的公众                |                                                                                                   | ○                                                                                                                |                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 集中学习和活动的托幼机构儿童、在校学生等。      |                                                                                                   | ○                                                                                                                |                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
| 低风险   | 居家活动、散居居民                  | ○                                                                                                 |                                                                                                                  |                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 户外活动者                      | ○                                                                                                 |                                                                                                                  |                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |
|       | 通风良好场所的工作者、儿童和学生等          | ○                                                                                                 |                                                                                                                  |                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                              |

## 附录 4 适用表格

表 1

### 来访人员体温登记表

服务中心名称:

[illegible]

负责人:

审核:







## 山东明德物业管理集团有限公司

---

网址: [www.sdmingde.cn](http://www.sdmingde.cn)

电话: 0531-88903731

总部地址: 济南市经十路9777号鲁商国奥城2号楼11层