

# 团 体 标 准

T/CPMI 004—2020

---

## 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

Guidelines on prevention and control of COVID-19 in  
residential property management area

2020 - 05 - 15 发布

2020- 05 - 15 实施

---

中国物业管理协会 发布

## 目 次

前 言 .....	III
引 言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 总则 .....	1
3.1 物业管理要求 .....	1
3.2 防控特点 .....	1
4 基本保障指引 .....	1
4.1 组织保障 .....	1
4.2 物资保障 .....	2
4.3 人员保障 .....	2
4.4 沟通保障 .....	2
4.5 经费保障 .....	3
4.6 专业知识保障 .....	3
5 员工上岗指引 .....	3
5.1 基本要求 .....	3
5.2 员工防护 .....	3
5.3 特殊岗位防护要求 .....	3
6 防控操作指引 .....	4
6.1 应急预案关键要素 .....	4
6.2 客户服务管理 .....	4
6.3 出入控制 .....	4
6.4 区域封闭管理 .....	5
6.5 通风管理 .....	5
6.6 重点区域和部位清洁与消毒管理 .....	5
6.7 垃圾管理 .....	6
6.8 宣传管理 .....	6
6.9 供方管理 .....	7
7 沟通与配合指引 .....	7
7.1 与政府及有关部门的沟通配合管理 .....	7
7.2 对居家隔离人员的配合管理 .....	7
7.3 确诊病例离开住所后的处理措施 .....	7
附 录 A（资料性附录） 新型冠状病毒科普知识 .....	9
附 录 B（资料性附录） 正确使用口罩防护的方法 .....	11
附 录 C（资料性附录） 正确的洗手方法 .....	13

附录 D（资料性附录） 适用表格 .....	14
附录 E（资料性附录） 消毒注意事项 .....	18
附录 F（资料性附录） 常见消毒剂及配制使用 .....	19
附录 G（资料性附录） 室内排水设施的检查与预防 .....	22
参考文献 .....	23

# 前 言

T/CPMI 004《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》是物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引系列标准之一，本系列标准结构如下：

- T/CPMI 004 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；
- T/CPMI 005 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；
- T/CPMI 006 高校物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引；
- T/CPMI 007 产业园区物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引；
- T/CPMI 008 医院物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引；

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准代替2020年2月发布的T/CPMI 004—2020《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》，主要技术变化如下：

- 第六章防控操作指引中增加给排水系统的清洁与消毒管理；
- 增加附录H室内排水设施预防措施。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本标准起草单位：雅居乐雅生活服务股份有限公司、北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京国基伟业物业管理有限公司、上海益中亘泰（集团）股份有限公司、中航物业管理有限公司、金科物业服务集团有限公司、安徽省长城物业管理有限公司、上海永升物业管理有限公司。

本标准主要起草人：王鹏、艾白露、王寿轩、王兆春、朱春堂、李远征、高文田、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、胡行川。

本标准于2020年2月首次发布，2020年5月根据国家住房和城乡建设部的要求进行修订。

# 引 言

为贯彻落实习近平总书记关于防控新型冠状病毒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肺炎疫情联防联控工作要求，在国家住房和城乡建设部的领导下，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，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（以下简称“操作指引”）系列标准，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。

操作指引系列标准结合了相关疾控指导和各地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。

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任！我们相信，在以习近平同志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！

# 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

## 1 范围

本标准规定了住宅物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作的基本保障指引、员工上岗指引、防控操作指引、沟通与配合指引。

本标准适用于住宅物业管理区域进行新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

## 3 总则

### 3.1 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、设施设备维保、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。

### 3.2 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。

## 4 基本保障指引

### 4.1 组织保障

#### 4.1.1 成立领导小组

物业服务企业总部宜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。小组应在党和政府的领导下，协助和配合社区居委会做好物业管理区域内的疫情防控工作。

#### 4.1.2 总部指挥部职责

总指挥部职责包括：

- a) 按本操作指引的要求，研究制定、修订应对防控疫情、防控事件的政策措施和指导意见；
- b) 负责指导、检查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；
- c) 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；
- d) 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。

#### 4.1.3 现场指挥部职责

各住宅物业项目部成立现场指挥部，现场指挥部宜由项目经理总负责，现场指挥部职责包括：

- a) 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；
- b) 制定并实施防控方案和应急预案；
- c) 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。

#### 4.2 物资保障

防控物资方面，项目须配备基本消毒用品（包括84消毒液、含氯消毒剂、75%酒精、免洗消毒洗手液）、防护器具（包括一次性医用外科口罩、N95/KN95口罩、手套），并按至少5-7天的用量提前储备，储备量多预留10%；项目还应配备防控器具（包括测温设备、喷壶等），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，各项目宜储备一定量的食用水和速食，供应急时使用。

#### 4.3 人员保障

物业服务企业人员保障应满足以下要求：

- a) 一线工作岗位充足；
- b) 关心和保护好一线工作人员，保障人员集体用餐安全等服务工作到位；
- c) 依据疫情情况调整各岗位人员上下班时间，实行24h轮流值班制度；
- d) 应建立由各相关专业人员构成的机动保障队伍，以备项目应急调配；
- e) 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1m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；
- f) 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；
- g) 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；如员工内出现疑似症状，应隔离疑似员工，落实各项防控措施；
- h) 应进行人员激励管理，设置激励机制，制度可行；
- i) 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。隔离观察区宜设置在适当位置，并有独立出入口为宜；隔离观察区应配置备用防护、消毒用品2套以上；隔离观察区工作人员按照特殊岗位人员进行个人防护；隔离观察区垃圾统一收集，并按有害垃圾处理；隔离观察区按重点区域消毒作业；
- j) 指定防控指导工作专员，及时准确为一线提供防疫作业标准和规范支持。

#### 4.4 沟通保障

物业服务企业及各相关方的沟通保障应满足以下要求：

- a) 应建立疫情应急沟通机制，开通24h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；

- b) 宜与居民委员会和业主委员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；
- c) 项目应统计、分析、研判员工体温及健康情况，如有异常立刻上报。同时，应密切关注业主群动态，对疑似感染病例应严格按流程及时上报。

#### 4.5 经费保障

落实所辖物业管理区域防控经费以及企业专项经费。

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。

#### 4.6 专业知识保障

各物业服务企业在疫情防控期间专业知识保障应满足以下要求：

- a) 密切关注国家发布的各项政策和科普资料，部分新型冠状病毒科普知识参见附录A；
- b) 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；
- c) 宜采用海报、长图文、短视频、动画等多种形式，并通过公司网站、微信公众号等方式进行防疫知识推送；
- d) 应加强员工疫情防控相关知识和作业规范的培训工作。

### 5 员工上岗指引

#### 5.1 基本要求

员工基本上岗要求包括但不限于：

- a) 身体状况良好、体温低于37.3度，无咳嗽、流涕等呼吸道症状。15日内无疫区逗留、无接触疫区人员经历；
- b) 已接受过疫情及相关防控知识培训，掌握新型冠状病毒的个人防护知识、卫生健康习惯及疫情应急处置方法；
- c) 员工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进行处置；
- d) 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，并隔离观察14日，同时做好登记、追踪、观察等工作，确认无异常后方可上岗；
- e) 疫情区员工上岗要求应按照当地政府主管部门相关要求组织上岗。

#### 5.2 员工防护

##### 5.2.1 佩戴口罩

员工上岗前应正确佩戴符合卫生要求的口罩。

口罩原则上一次性使用，并按要求进行更换，正确使用口罩防护的方法参见附录B。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。

##### 5.2.2 洗手

工作人员应随时进行手部清洁。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。作业前、作业后及污染时均需使用消毒洗手液。

采用正确的洗手方法，正确的洗手方法参见附录C。

#### 5.3 特殊岗位防护要求

垃圾清运和处置人员应按要求戴口罩以及佩戴手套。

## 6 防控操作指引

### 6.1 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：

- a) 专门的疫情防控部门/组织、成员、职责及分工；
- b) 防控物资、经费保障方案及机制；
- c) 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）；
- d) 出入口人员、车辆管控、排查方案，含工作人员防疫管控；
- e) 疑似患者隔离处置方案；
- f) 员工防护方案；
- g) 疫情期间信息传递保障机制。

### 6.2 客户服务管理

#### 6.2.1 接待

接待服务应满足以下要求：

- a) 如无特殊情况，物业服务人员应尽量避免出行、拜访等行为；
- b) 在客服中心入口、接待区域张贴“疫情防范要求”、“口罩佩戴方法”等宣传海报。来访客户未佩戴口罩时，要求其佩戴口罩，在指引其做好消毒后再进入服务中心或接待区域；
- c) 客服前台接待椅摆放位置应离前台人员1m以上，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”；
- d) 宜在物业服务中心出入口设置消毒区，并放置免洗消毒洗手液、口罩、酒精等消毒物品，提供给特殊情况下急需的人员使用。

#### 6.2.2 诉求处理

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

#### 6.2.3 社区活动

应停止开展常规社区文化活动，取消人员聚集的社区文化活动，防止疫情扩散、传播。

#### 6.2.4 特殊群体服务

在防护安全保障前提下，宜了解独居老人、行动不便客户的需求，并在能力范围内帮助客户解决问题。

### 6.3 出入控制

住宅物业管理区域的出入控制应满足以下要求：

- a) 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；
- b) 所有进入区域范围内的人员应测量体温，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；
- c) 应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，登记等适用表格参见附录D。

## 6.4 区域封闭管理

住宅物业管理区域封闭管理要求包括但不限于：

- a) 关闭无秩序维护员值守的出入大门，宜仅开启一个出入口；
- b) 关闭儿童区域、会所、老人活动场所等人员聚集的场所；
- c) 疫情期间管理区域内应停止装修施工活动；
- d) 暂时关闭社区地下室等密闭空间内的公共厕所。

## 6.5 通风管理

### 6.5.1 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。宜采用直接开窗通风。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，不应间接从机房内、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，不应污染新风。室内采暖，宜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。

### 6.5.2 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。

## 6.6 重点区域和部位清洁与消毒管理

### 6.6.1 电梯厅及电梯轿厢

电梯按键、轿厢扶手等表面，保持清洁卫生，应用有效氯浓度250mg/L-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每日不少于4次。消毒注意事项参见附录E，常见消毒剂及配置使用参见附录F。

### 6.6.2 大堂、消防通道

大堂、消防通道清洁与消毒要求包括但不限于：

- a) 中央空调出风口、大堂及电梯每日使用浓度为250mg/L-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒1-2次；
- b) 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250mg/L-500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒1-2次；
- c) 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250mg/L-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒；
- d) 走廊、楼梯、电梯间等公共区域每日使用浓度为250mg/L-500mg/L的含氯消毒液喷洒消毒1-2次；楼梯扶手每日使用浓度为250mg/L-500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒1-2次。

### 6.6.3 户外设施

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，每日消毒1-2次，使用有效氯浓度250mg/L-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250mg/L-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒。

### 6.6.4 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，每日消毒1-2次，用有效氯浓度250mg/L-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250mg/L-500mg/L的含氯消毒液进行喷洒。

### 6.6.5 公共区域卫生间

每日消毒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。

### 6.6.6 给排水系统

宜根据病毒传播风险的可能性，识别给排水系统风险类别，并进行清洁与消毒作业，包括但不限于：

- a) 定期清洁污水机房和中水机房，保持洁净，不经常使用的排水点地漏宜暂时封闭停用；
- b) 定期清洁雨水检查井、雨水总排口，保持洁净、无污垢、无异味；
- c) 在不影响用水需求的前提下，宜停用中水系统；
- d) 定期检查下水的水封是否设置及密封性，并做消毒处理，用有效氯浓度250mg/L-500mg/L的含氯消毒液进行冲洗或擦拭；
- e) 每日应对生活水箱间用有效氯浓度250mg/L-500mg/L的含氯消毒液进行冲洗或擦拭，不应污染水源；
- f) 每日应对化粪池、排水沟、污水总排口持续微滴加有效氯浓度250mg/L-500mg/L的消毒液，作业1-2次；
- g) 应保持污水系统伸顶通气立管畅通，并每日对楼顶排水通气管口、污水检查井及周边用有效氯浓度250mg/L-500mg/L的含氯消毒液进行冲洗或擦拭1-2次，作用时间不少于30 min。

### 6.6.7 物业管理用房

物业管理用房消毒要求包括但不限于：

- a) 对物业管理用房内经常触摸的物体表面如门把手、桌椅、设备与器材表面等应保持清洁卫生，每日消毒1-2次，用有效氯浓度250mg/L-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭。工作区域个人防护知识参见附录G。
- b) 应对物业管理用房内排水相关设施进行检查与预防，参见附录H。

### 6.6.8 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。

## 6.7 垃圾管理

垃圾管理要求包括但不限于：

- c) 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；
- d) 垃圾清理站每日消毒2次，使用有效氯浓度500mg/L的含氯消毒液对距垃圾池周边2m的地面（含垃圾桶、垃圾池等）进行喷洒；
- e) 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收集桶，该专用的定点收集桶应为红色。也可用其他符合安全密闭要求的垃圾桶替代，收集桶应注明“供废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾使用”字样；
- f) 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，宜减少中转环节。收运的废弃口罩、废弃手套等特殊有害垃圾宜日产日清，应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。

## 6.8 宣传管理

### 6.8.1 对内宣传

对内宣传包括但不限于：

- a) 演练防疫预案和作业指导规范；
- b) 测温规范、正确佩戴口罩、消毒喷洒作业规范等要求；

- c) 新型冠状病毒肺炎知识、个人防护知识、居家防护知识等；
- d) 政府主管部门、企业及客户方关于防疫宣传的其他要求。

## 6.8.2 对外宣传

对外宣传包括但不限于：

- a) 通过电话、短信、微信、邮件、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；
- b) 通过纸质资料、电子文档等形式，采用微信客户群、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信息：
  - 1) 疫情通报，含确诊感染病例数、疑似感染病例数、疫情区往来人员数等；
  - 2) 防控知识，含个人防护、室内预防等信息，参见附录H。

## 6.9 供方管理

供方管理要求包括但不限于：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 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。

## 7 沟通与配合指引

### 7.1 与政府及有关部门的沟通配合管理

与政府及有关部门的沟通配合要求包括但不限于：

- a) 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，宜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；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 发现与疫情相关的突发事件，应采取有效措施配合相关部门进行封闭管理、消杀作业、排水设施防控等工作；
- e) 疫情结束后，应配合相关部门进行排水系统的检查、维护等工作。

### 7.2 对居家隔离人员的配合管理

对居家隔离人员的配合管理包括但不限于：

- a) 对政府主管部门确定的隔离区域张贴温馨提示；
- b) 加大被隔离人员所涉相关区域的消毒浓度（1000mg/L-2000mg/L的含氯消毒液）和消毒频次；
- c) 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；
- d) 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。

### 7.3 确诊病例离开住所后的处理措施

确诊病例离开住所后的处理措施包括但不限于：

- a) 确诊病例所在楼栋进行暂时性封闭，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；
- b) 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消毒措施和疫情最新动态；
- c) 协助疾控部门对确诊病例所产生的垃圾按相应规定要求进行处理。

**附 录 A**  
**（资料性附录）**  
**新型冠状病毒科普知识**

**A. 1 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COVID-19。

**A. 2 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。

**A. 3 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。

**A. 4 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。

**A. 5 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1m）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。

**A. 6 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

**A. 7 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。

#### A.8 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。

#### A.9 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1m)。
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。

#### A.10 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。

#### A.11 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 B**  
(资料性附录)  
**正确使用口罩防护的方法**

### B.1 口罩该怎么选？

选择一：一次性医用口罩，连续佩戴4h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6h后（不应超过6h）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。



### B.2 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。



### B.3 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。

### B.4 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。

### B.5 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，应折叠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 C

### (资料性附录)

### 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。正确的洗手方法主要流程为：

C.1 在流动水下，使双手充分淋湿。

C.2 取适量肥皂(皂液)，均匀涂抹至整个手掌、手背、手指和指缝。

C.3 认真揉搓双手 40~60 s，应注意清洗双手所有皮肤，包括指背、指尖和指缝，具体揉搓步骤为：

- (1) 掌心相对，手指并拢，相互揉搓；
- (2) 手心相对，双手交叉指缝相互揉搓，交换进行；
- (3) 掌心相对，双手交叉指缝相互揉搓；
- (4) 弯曲手指使关节在另一手掌心旋转揉搓，交换进行；
- (5) 右手握住左手大拇指旋转揉搓，交换进行；
- (6) 将五个手指尖并拢放在另一手掌心旋转揉搓，交换进行；
- (7) 左手握住右手手腕部并螺旋式擦洗，交换进行。

C.4 在流动水下彻底冲净双手，擦干，取适量护手液护肤。

注 1：洗完手不可直接用手关水龙头，可使用干净擦手纸辅助关闭。

注 2：使用免洗手消毒液的手消毒方法与洗手法的步骤一致。







表 D. 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 D. 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												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												

填表单位:

填表人:

填表日期: 年 月 日

附 录 E  
(资料性附录)  
消毒注意事项

- E.1 实施消毒前，应先做好清洁卫生。
- E.2 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。
- E.3 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。
- E.4 消毒液请遵照消毒剂使用说明书进行配置。
- E.5 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。
- E.6 工作人员消毒完毕后，应及时洗手，并做好消毒记录。

**附 录 F**  
**(资料性附录)**  
**常见消毒剂及配制使用**

**F.1** 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250mg/L-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250mg/L-500mg/L)用拖布湿式拖拭，作用30min，再用清水洗净；

**F.2** 含氯消毒剂有皮肤黏膜刺激性，配置和使用时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）；

**F.3** 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。

**附 录 G**  
**(资料性附录)**  
**工作区域个人防护知识**

### G.1 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。

### G.2 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度，请勿入楼工作，并回家观察休息，必要时到医院就诊。

### G.3 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1m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。

### G.4 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1m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。

### G.5 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，严禁生食和熟食品混用，避免肉类生食。建议营养配餐，清淡适口。

### G.6 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。

### G.7 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1m以上距离，避免在公共场所长时间停留。

### G.8 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。

### G.9 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。

### G.10 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。

### G.11 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。

### G.12 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37.3度以下，方可入楼公干。

### G.13 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。

### G.14 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 H**  
**(资料性附录)**  
**室内排水设施的检查与预防**

- H.1 逐一排查洗手盆、便器、地漏、浴缸、拖布等排水器具与排水管道的连接，是否有设置水封。如果未设置水封，应尽快加装（特别是早期建成的住宅，阳台地漏与排水管道的连接多数未设置水封）。
- H.2 检查排水器具与排水管道的连接密闭情况。对于排水管道有漏水现象的、密封点有脱开现象的，应及时维修，如不具备维修和更换条件，在疫情期间应将该排水点封闭。
- H.3 定期注水保持水封完好，重点检查平时使用较少的厨房、阳台等处地漏，建议水封深度达到 50mm 的地漏，每日注水不少于 2 次，每次注水不应少于 500ml；不符合规范要求水封深度未达到 50mm 的地漏，注水次数应视情况增加，保证地漏水封不干涸。有足够高度的水柱以阻断排水管道内的有害气体进入室内，如已出现下水道反味现象，可在地漏出口安装橡胶地漏芯，并定期更换，对异味进行阻隔。
- H.4 用于淋浴排水的地漏应及时清理毛发，减少水封损失。
- H.5 坐便器每次冲水后若没有尾流把底盘中的水封充满，应更换水箱中的配件以增加此功能，或每次冲水后人工加水，使用频率较低的坐便器应注意每天检查、加水，保持水封有效。
- H.6 洗手盆不宜采用盆塞，以防止盆塞拔开放水形成自虹吸造成水封损失；若必须采用盆塞时，拔开盆塞放水后，再次开启水龙头用细水流把水封充满。
- H.7 暂时不使用的卫生间，应每天对各器具的水封注水，单立管系统特别是塑料单立管系统，应注意观察坐便器底盆水封是否有气泡出现，如有，则在楼层坐便器的水封中加注适量消毒液，每次冲水后加注，清洁消毒后坐便器宜盖上盖子减少水封蒸发。
- H.8 加强室内通风，保持厨房卫生间窗户持续开启，卧室、客厅每天通风 3 次以上，每次不少于 30min，开窗通风时注意保暖。

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国突发事件应对法
  - [2] 中华人民共和国传染病防治法
  - [3] 医疗废物管理条例
  - [4] 新型冠状病毒感染的肺炎防控方案(国家卫生健康委员会)
  - [5] 新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南(国家卫生健康委员会)
  - [6] 公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南(国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制)
  - [7] 消毒剂使用指南(国家卫生健康委员会)
  - [8] 社区建筑排水系统疫情期间安全消毒与应急管理指南(中国工程院)
-