

附件 1

上海市物业管理行业新冠疫情防控工作 操作指引

(住宅物业管理部分)

上海市物业管理行业协会

2022 年 3 月

目 录

一、 总则:	4
(一) 适用范围	4
(二) 编制依据	4
(三) 住宅物业管理要求	5
(四) 住宅物业防控特点	5
二、 防控要求	5
(一) 低风险地区社区(村)	5
(二) 中高风险地区社区(村)	7
三、 基本保障指引	9
(一) 组织保障	9
(二) 物资保障	10
(三) 人员保障	10
(四) 沟通保障	11
(五) 经费保障	12
(六) 专业知识保障	12
四、 人员管理	12
(一) 基本要求	12
(二) 员工日常健康管理	13
(三) 中高风险地区返沪员工管理	14
(四) 特殊岗位防护要求	14
五、 防控操作指引	14
(一) 应急预案关键要素	14
(二) 接待管理	15
(三) 诉求处理	15
(四) 社区活动	16
(五) 特殊群体服务	16

(六) 隔离产生的生活垃圾处理	16
(七) 空调系统管理	17
(八) 重点区域通风	18
(九) 宣传管理	18
(十) 供方管理	19
六、沟通与配合指引	20
(一) 与政府及有关部门的沟通与配合	20
(二) 与居民的配合指引	21

一、总则

（一）适用范围

本指引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。

本指引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。

（二）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）、国务院《突发公共卫生事件应急条例》（2010年12月29日国务院第138次常务会议修正，中华人民共和国国务院令第588号）、国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制《关于印发公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指引的通知》（肺炎机制发〔2020〕15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引》、卫生部《传染性非典型肺炎防治管理办法》（2003年5月12日颁发，卫生部令第35号）、卫生部《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》（卫监督发〔2006〕53号）、中国建设科技集团《办

公建筑运行管理和使用的应急措施指引》等文件，上海市新冠疫情疫情防控工作领导小组办公室《上海市新型冠状病毒肺炎防控方案（2021版）》制定本操作指引。

（三）住宅物业管理要求

物业服务企业积极配合属地疫情防控部门以及街道社区，全力做好物业管理区域的疫情防控工作，外防输入，内防扩散。各物业服务企业制定疫情防控工作方案和应急预案，加强门卫值守，加密巡逻巡查，及时开展卫生清扫、垃圾清运、重点区域消杀等工作。同时，按照属地防控要求，配合街道社区做好小区外来人员、来自中高风险地区人员、入境人员等重点人群的信息登记、摸排和健康监测等工作。

（四）住宅物业防控特点

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、防控要求

（一）低风险地区

1. 健康教育：

持续开展宣传教育和健康促进，通过发放一支体温计、一包口罩、一个表格、一支笔、一套宣传册“五个一”工具包等多种宣传形式，加强防控政策、防疫知识宣传，增强居民自我防护意识，引导养成勤洗手、常通风、戴口罩、“一米线”、使用公勺公筷等良好卫生习惯。大力宣传和倡导移风易俗，引导业户不大办婚丧嫁娶，尽量少摆席、少串门、少走动，减少人群聚集，引导居民坚持做好“防疫三件套、防护五还要”的好习惯；

2. 环境整治：

深强化环境卫生整治，进一步规范垃圾清运处理和污水排放，消除卫生死角；扎实做好消毒消杀，加大公共区域、垃圾箱房(收集点)、健身器材等重点区域、重点部位消毒频次。

3. 人员排查：

配合全面开展人员摸排管理，重点做好从事进口冷链产品相关工作人员、节假日期间返乡人员、来自中高风险地区人员以及入境人员新冠肺炎出院患者等解除医学观察人员的信息登记和健康监测，督促落实个人防护措施；配合公安等部门，做好出租房屋和租房人员登记和管理。

4. 居家管理：

配合做好居家医学观察人员健康监测，坚持人防和技防相结合，配合防控部分做好居家医学观察人员“足不出户”，并加强健康监测和宣教指导；

5. 重点场所和重点机构管理：

对住宅小区内的民宿、餐馆、超市以及养老驿站、幼儿园、学校、农贸（集贸）市场、宗教活动地等聚集性公共场所，按政府相关防疫要求实施防疫管控工作；

6. 关爱服务：

配合做好居家观察人员的管理服务，积极回应居家观察人员合理诉求，将需求信息及时传递给街道（乡镇）；

7. 防疫准备：

以住宅小区为单位做好口罩、体温计、消毒液等基础性防疫物资储备。同时立足冬春季防疫特点，备足必要的防疫物资。完善突发卫生公共事件应急预案，组织开展经常性实战演练，提升应急处置能力。

（二）中高风险地区

在低风险地区措施基础上，进一步采取以下措施：

1. 疫情处置：

对于发现确诊病例和无症状感染者的住宅小区立即按照防疫部门的要求实施封闭管控，确保所有人员只进不出。配合做好病例、无症状感染者、密切接触者以及密接的密接的隔离控制和转运准备工作。配合专业机构开展流行病学调查、核酸检测、健康监测、环境采样检测以及终末消毒等工作；

2. 区域管控：

当地政府确定的风险等级及管控范围，落实相关区域管控要求，

按规定配合相关部门暂时关闭辖区内经营性场所和棋牌室、活动室等非生活必需的文体休闲娱乐场所，并配合监督辖区内的单位、营业场所落实限流、停业或缩短、调整营业时间等管控措施。中高风险地区实施全封闭管控的社区（村），要加派力量，所有人员不进不出，车辆禁止出入；中高风险地区未实施全封闭管控但出现病例或无症状感染者社区（村），仅保留一个出入口，实施查验核酸阴性证明、健康码、行程码、测温、登记等措施，非必要不外出，非本区域人员、车辆禁止进入；中高风险地区的其他社区，要加强小区出入管理，根据疫情防控需要合理设置出入口，必要时实施查验核酸阴性证明、健康码、行程码、测温、登记等措施，配合属地居委严防居民聚集性活动；

3. 环境消毒：

电梯厅、消防楼梯、公共厕所、停车场、办公场所以开窗通风为主，保持室内空气流通。每日通风 2-3 次，每次不少于 30 分钟轿厢内安装有通风风扇的电梯，应当保持通风风扇长期开启，定期检查轿厢风机工作情况，维修更换存在异常噪音的换气风机，保证轿厢正常通风换气。正常情况下，电梯轿厢配备的风机风量约 5 立方米/分钟，理想工况下每分钟换气接近一次，能够保证电梯轿厢内的通风，实现空气的不断流通与自然净化。轿厢内没有安装通风风扇的电梯，建议关闭，无法关闭的，可以结合消毒工作，定时消毒及定时期打开轿厢门进行通风换气并同时消毒。每次通风换气时间不少于 10 分钟。

4. 心理疏导：

配合居委及时对业户做好解释工作，稳定业户情绪，消除群众的忧虑和恐惧心理；

5. 生活保障：

加强与社会力量、市场主体联动，积极配合落实生活物资供应、慢性病药品配送、应急车辆调配等涉及群众基本生活服务项目的应急措施。

三、基本保障指引

（一）组织保障

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。

2. 总部指挥部职责

- 1) 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；
- 2) 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；
- 3) 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；
- 4) 配合政府相关部门、街道办事处（镇人民政府）、居委会等做好防控工作。

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：

- 1) 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；
- 2) 制定并实施防控方案和应急预案；
- 3) 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，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 14 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（包括帐篷、行军床、睡袋、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。

（三）人员保障

1. 物业服务企业人员保障应满足以下要求：

- 1) 建立人员应急调配机制，公司内部调配、区域内调配、项目间互相调配，同时建立应急队伍，组织成立公司总部志愿者队伍，确保一线工作岗位充足；保障服务工作到位；

- 2) 关心和保护好一线工作人员,对员工进行总动员,保证所有员工了解疫情,并掌握预防范畴措施;
- 3) 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,现场可以提供住宿的场地,提供行军床、睡袋等生活物资保障;应针对不同的疫情防控形式制定相应的应急预案,以避免管理处于失控状态;
- 4) 大力号召员工积极接种新冠疫苗,落实“应接尽接”原则,特殊情况外,尚未接种新冠疫苗及加强针的员工,均需进行接种;
- 5) 有关疫情情况要以政府官方信息为准,所有员工做好不信谣,不传谣,不传播不实信息;
- 6) 应进行人员激励管理,设置激励机制,慰问值守人员,对防疫工作做出特殊贡献的员工给予奖励。

(四) 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:

1. 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;
3. 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。

（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. 志愿者队伍上岗前进行相关疫情防控培训，培训合格后分散至各岗位；
2. 正确引导业户认知，实施科学防控，增强自我防控信心。

四、人员管理

（一）基本要求

行业人员健康要求包括但不限于：

1. 已完成2针疫苗接种或第三针加强针接种；身体状况良好、体温低于37.3℃，无咳嗽、流涕等呼吸道症状；15日内无疫区或地区划分的中高风险地区逗留、无接触疫区人员经历；
2. 提供相应时间段内核酸检测阴性证明；
3. 员工每日上班前主动提供健康码、行程码，每天二次配合测量体温，发现异常者立即联系疾控管理部门并按要求进行处置；
4. 对疫情发生地的员工、在疫情发生地或被地区划分为中高风险地区停留过的员工、与疫情发生地人员有密切或次密切接触的员工，

其信息应于2小时内向政府相关部门进行报备，实施14天严格的社区健康管理，做好登记、追踪、观察等工作，进行4次新冠病毒核酸检测（隔离管控的第1、4、7、14天），确认核酸检测结果无异常后方可上岗；

5. 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。

（二）员工日常健康管理

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；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：

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。

3. 特殊岗位防护要求：

按照相关政府指导部门防疫要求，落实相关防护措施。

4. 未封闭管理区域：

对于没有进行封闭管理的区域，垃圾清运和处置人员应按要求戴口罩以及佩戴手套；对于已实行封闭管理的区域，垃圾清运和处置人员应按防疫要求佩戴好防护用具。

(三) 中高风险地区返沪员工管理

1. (所有来自或途经国内疫情中高风险地区的来沪返沪人员，应在抵沪后的12小时内向所在社区居村委和单位(或所住宾馆)报告；
2. (2)对所有来自或途经国内疫情中、高风险地区的来沪返沪人员，一律实施14天集中隔离健康观察，实行2次新冠病毒核酸检测。

(四) 特殊岗位防护要求

1.) 高频次接触人流的岗位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. 疫情区项目可依据具体条件、具体情况适当增加防护措施。
3. 接触隔离观察区的岗位防护要求防护物资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；
4. 作业完成后，对防护用品使用75%酒精进行喷洒或擦拭消毒；
5. 对隔离观察区域工作人员进行岗前培训、考核，岗上监督、检查、指导。

五、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. 发热人员、确诊病例、无症状感染者、密接和次密接人员隔离处置方案；
6. 员工工作场所、居住地突发隔离管控的应急处置方案；
7. 员工工作期间防护方案；
8. 疫情期间信息传递保障机制。

（二）接待管理

1. 如有条件，可在客服中心入口处配置一台红外线测温枪，对外来访客进行体温测量，
2. 项目管理处可通过相关软件功能（微信），生成项目自有二维码，业主通过扫二维码填写相关信息，有客服人员后台进行汇总统计，减少不必要的接触；
3. 对有外籍人员居住的项目，可将表格设计为中英文双语形式。

（三）诉求处理

在接到业户报修时，应先确认是否是居家隔离观察户，若是隔离观察户，对不影响正常生活的维修项目，应当暂缓维修；对影响正常生活的，应联系街（镇）或防控部门进行协助解决；若不是隔离观察

户，则维修人员上门维修时应做好防护措施。

（四）社区活动

1. 社区封闭管理期间，应停止开展常规社区文化活动，关闭本小区公共娱乐设施（例如：健身房、网球场、篮球场、户外儿童游乐设施等），张贴暂停使用告示；
2. 取消人员聚集的社区文化活动，避免封闭管理期间人员聚集引起交叉感染，防止疫情扩散、传播。

（五）特殊群体服务

1. 在防护安全保障前提下，了解管辖社区居民基本信息，特别标注如：社区独居老人、大/重病患者、孕妇、困境儿童等重点关怀人群和有其他急需的居民，做到底数清楚、信息通畅、服务主动；
2. 非急危重症患者，如肿瘤放化疗患者，居民可以与封控小区所属街(镇)或居委联系，由街（镇）或居村委安排专用车辆点对点闭环转运至封控区域居民就诊定点医疗机构，或联系相关的医疗单位。诊疗结束后由专用车辆闭环转运回原址。（摘自《上海疫情防控工作地126场新闻发布会》邬惊雷主任答记者问）；
3. 对独居、高龄、行动不便及患有多种慢性疾病的困难业主，提供生活保障和关爱工作，在做好自身防护后落实送菜、送药上门；
4. 对于困境儿童、留守儿童医技因疫情导致监护缺失的儿童，做好日常排摸，通过上门、电话或视频连线等方式，加强社区关爱服务，及时发现家中的困难，落实帮困措施。

（六）隔离产生的生活垃圾处理

隔离户产生的生活垃圾不分类，约定时间由隔离户（须戴口罩）将生活垃圾放置到门口，安排专门的收集人员使用 2000-3000mg/L 含氯消毒液对生活垃圾和周边环境进行消毒后，单独收集、单独驳运，统一交环卫指定的专业单位专门处置。

（七）空调系统管理

1. 疫情期间宜停止公共使用区域内集中式中央空调的使用，并封闭回风口。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；严禁使用循环风。
2. 对物业用房等有空调的区域，每日开窗通风3~5次，每次20~30分钟，其余使用空调时间适当使外窗保持一定的开度；对于一个空调内机负担多个房间时，空调应停止运行
3. 在疫情期间，空调通风系统新风口、空调机房及其周围环境应保持清洁，新风接空调装置不应短路，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。
4. 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，若发生疑似或确诊疫情，空调系统应停止使用。
5. 地下车库的通风系统，应按照设计要求正常投入运行，通风系统应在上、下班高峰期开启，并视人员/车流密集情况随时开启，确保区域内空气流通。若项目发生疑似或确诊疫情，可考虑启动排

烟系统，以增加排风量，但同时应注意区域内设备、管路的防冻。应注意排风口的位置，是否有串入其他区域、串入新风口的潜在风险。

6. 检查楼顶无动力排烟风帽，确保其完好、通畅，周边无遮挡，烟气可正常扩散。

(八) 重点区域通风

1. 电梯厅、消防楼梯、卫生间、停车场、办公场所以开窗通风为主，保持室内空气流通。每日通风2-3次，每次不少于30分钟。
2. 轿厢内安装有通风风扇的电梯，应当保持通风风扇长期开启，定期检查轿厢风机工作情况，维修更换存在异常噪音的换气风机，保证轿厢正常通风换气。正常情况下，电梯轿厢配备的风机风量约5立方米/分钟，理想工况下每分钟换气接近一次，能够保证电梯轿厢内的通风，实现空气的不断流通与自然净化。
3. 轿厢内没有安装通风风扇的电梯，建议关闭，无法关闭的，可以结合消毒工作，定时消毒及定时期打开轿厢门进行通风换气并同时消毒。每次通风换气时间不少于10分钟。

(九) 宣传管理

1. 对内宣传

- 1) 全面培训、演练防疫预案、作业指导规范；
- 2) 发放新型冠状病毒肺炎知识、个人防护知识、居家防护知识宣传册，适当岗位张贴公示；
- 3) 工作人员严禁私自转播、散布疫情信息；落实物业服务企业、上级主

管部门、甲方就疫情防控宣传的其他要求。

2. 对外宣传

- 1) 通过邮件、微信群发、线上平台、公众号、宣传栏、海报等媒介宣传防疫知识，防控措施、疫情通报等，取得客户配合，每日不少于1次；
- 2) 密切关注疫情防控动态，及时、准确、全面、客观通报客户，加强宣传、联络工作，加大安抚解释力度，但不造成恐慌；
- 3) 严格落实各级、各方疫情防控要求，定时向上级及甲方汇报、沟通；
- 4) 可将居民关心的问题，如办公消毒、口罩使用后处理措施等，制作成宣传文档进行分享；
- 5) 楼内可采用公告栏、电梯轿厢宣传屏等多种媒介载体宣传官方信息、防控常识、“不信谣、不传谣、不造谣”等正能量标语等；
- 6) 提醒居民提高自我防护意识，配合物业及政府相关部门做好疫情防控工作；
- 7) 指定专人负责撰写新闻稿或其他宣传材料，并定期向客户发布；
- 8) 落实上级、相关方的宣传通告其他要求。

(十) 供方管理

1. 人员管控措施

- 1) 确保每日到岗人数满足当日运营要求；
- 2) 上班期间饮食尽量自行携带，尽可能杜绝外卖。
- 3) 每天到岗人员须进行健康自查，并向物业服务中心报备。

2. 人员储备管理

- 1) 供应商需配置一定的储备人员随时替班并统一接受防疫知识及作业知

识培训；

2) 对替班人员进行体温测量，检查健康码、行程码或有效期内的核酸报告；

3) 供应商需为替班人员配足相应防护物资。

3. 及时沟通

1) 与供方沟通员工来源地及属地疫情管控情况，根据属地疾控指导管理现场供方员工；

2) 被隔离观察员工班次须适当调整，供方须按照国家政策发放加班费；

3) 保持与当地相关疫情防控部门联系，如有发热人员及时上报并协助处理；

4) 在当地市场监督管理行政管理部门和质量技术监督行政管理部门的指导下结合电梯使用情况，疫情期间有条件的实施“按需维保”，拟定疫情期维保计划，实施维保、维修工作。

六、沟通与配合指引

(一) 与政府及有关部门的沟通与配合

1. 保障与街（镇）、防控部门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。

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) 与居委的配合指引

1. 与居委建立疫情防控联动机制。实现防控方案、应急组织、物资保障、人员保障等工作同步，除落实政府部门的防疫要求外，积极配合甲方完成各项防疫工作。
2. 协助居委做好客户、政府及其他对接部门的各类排查、信息收集报告工作。
3. 将物业服务防疫工作情况及重难点问题主动向居委反馈，取得支持和理解。