

**写字楼物业管理区域  
新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引  
(试行)**

## 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 and 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](mailto: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！

编写委员会

2020年2月2日

# 目 录

一、 总则.....	4
(一) 编制依据.....	4
(二) 物业管理要求.....	5
(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.....	7
(四) 沟通保障.....	8
(五) 经费保障.....	8
(六) 专业知识保障.....	9
三、 员工上岗指引.....	9
(一) 基本要求.....	9
(二) 员工防护.....	10
(三) 特殊岗位防护要求.....	10
四、 防控操作指引.....	11
(一) 应急预案关键要素.....	11
(二) 客户服务管理.....	11
(三) 出入控制.....	12
(四) 区域封闭管理.....	14

(五) 通风管控.....	14
(六) 重点区域和部位清洁与消毒管理.....	17
(七) 垃圾管理.....	20
(八) 宣传管理.....	21
(九) 供方管理.....	23
<b>五、沟通与配合指引.....</b>	<b>24</b>
(一) 与政府及有关部门的沟通与配合.....	24
(二) 与甲方及客户的配合指引.....	24
(三) 确诊病例离开后的处理措施.....	25
<b>六、附录.....</b>	<b>25</b>
附录 1 新型冠状病毒科普知识.....	26
附录 2 正确使用口罩防护的方法.....	29
附录 3 正确的洗手方法.....	32
附录 4 工作区域个人防护知识.....	35
附录 5 消毒注意事项.....	38
附录 6 常见消毒剂及配制使用.....	39
附录 7 适用表格.....	40

《写字楼物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引（试行）》主要编制人员：贾砺、张丽芳、黄轲、王鸿杰、李亚丽、祝智军、孙鹏、李元元

主要审定人员：艾白露、王寿轩、王兆春、朱春堂、李远征、高文田

技术支持：中国物业管理协会设施设备技术委员会

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）、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南的通知》（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南》、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南》等文件，制定本操作指引。

## **（二）物业管理要求**

疫情防控期间物业服务企业应提供正常水电气供应、客服、保洁、秩序维护等服务，在保障物业管理项目正常运行基础上，加强安全生产。在物业管理经营各层面各环节，全面执行落实政府有关部门疫情防控指令，结合写字楼物业服务特点最大程度防控疫情，最大限度减少服务区域疫情事件发生和交叉感染人数。

## **（三）防控特点**

写字楼物业项目疫情防控的重点、难点主要体现在：写字楼物业项目多建于城市繁华地段，交通便利，上下班、就餐时段公共区域人员密集、流动性较大，人员防控压力大；一般写字楼建筑规模大，各类企业机构、商户集中，接待、会议、访客等人员较多，且来源地多样，内部交叉感染概率大；大多数写字楼配有中央空调设备和电梯，写字楼内空间相对封闭，空气污染后扩散较快。

针对这些特点，防控的主要内容在于客户宣传和引导、出入管理、人员密集流动时段管理、人员密集场所、通风管理、给排水消毒、垃圾管理等方面。

## **二、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。各项目成立现场指挥部，现场指挥部应由物业项目经理和物业服务委托方（以下简称甲方）物业负责人总负责，双方相关人员共同参与配合。

## **2. 总指挥部职责**

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防控事件的政策措施和指导意见；负责指导检查公司各部门和各项目部疫情防控工作的开展情况，并指挥各项目针对疫情防控和防控突发事件的应对；设立疫情防控应急专项资金，监督管理各项物资的物资采购、配送、员工安全防护等；配合政府主管部门、街道办事处、甲方等做好疫情防控工作。

## **3. 现场指挥部职责**

现场指挥部职责包括：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；按政府部门要求，及时定期通报本物业管理区域疫情防控情况，并与防控站或中心建立紧密联系。保持与政府主管部门、街道办事处、甲方等单位信息沟通渠道的畅通。

## **(二) 物资保障**

1. 防控物资方面，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、N95/KN95口罩、手套），至少按5-7天的用量提前储备，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；

2. 防控物资须设专人负责管理，建立疫情防控物资台账，制定防疫物资岗位配置标准，制定防疫物资岗位配置标准，每日统计管理区域内防护用品库存数量，按期补充，确保不少于5-7天的用量；

3. 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，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；

2. 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；

3. 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；

4. 因疫情防控不能休假的员工，根据国家相关规定安排补休，不能安排补休的，支付加班费；

5. 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、手套；

6. 应进行员工情绪管理。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. 应进行员工激励管理，设置激励机制，且制度可行；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；应及时通报被隔离观察区人员的情况，但不得泄露其个人信息；隔离观察区按重点区域消毒作业。

9. 应设置防控指导工作专员，及时准确为一线提供防疫作业标准和规范支持。

#### **(四) 沟通保障**

1. 指定专门机构、专人负责防疫工作的信息收集、分析、报告、通报。

2. 公司总部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；

3. 宜与街道办事处、甲方及客户共同组成疫情防控工作小组，实时沟通并开展物业管理区域内的疫情防控协同工作；

4. 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，应当密切关注客户微信群相关动态，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疫情防控经费保障工作。

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。

3. 建立资金使用台账，做好疫情防控的资金保障。

## **(六) 专业知识保障**

1. 密切关注政府部门下发的疫情防控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，整理疫情防控相关知识；

3. 关注甲方对疫情防控制定的相关制度规定；

4. 采用海报、长图文、短视频、动画等多种形式，并通过公司网站、公众号等方式进行疫情防控知识的推送；

5. 加强员工疫情防控相关知识和作业规范的培训工作；

6. 正确引导客户认知，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. 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。

2. 已接受过疫情防控相关知识培训，掌握新型冠状病毒的个人防护知识、卫生健康习惯及疫情防控应急处置方法。

3. 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送至医院进行检查。

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；

## **(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，并按规定更换，见（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) 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、作业后和污染时均需使用消毒洗手液。

(2) 采用正确的洗手方法，见（附录3）。

## **(三) 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

(1) 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；

(2)作业完成后,对防护用品使用75%酒精进行喷洒或擦拭消毒;

(3)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。

## **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,制订疫情防控应急预案,预案关键要素包括但不限于:

- 1.疫情防控处置领导小组、执行小组成员、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.发热者隔离处置方案;
- 6.员工防护方案;
- 7.疫情防控期间信息传递保障机制。

### **(二)客户服务管理**

#### **1.接待服务**

(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。

## **2. 诉求处理**

(1) 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；

(2) 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。

(3) 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。

## **3. 写字楼文化活动**

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。

### **(三) 出入控制**

#### **1. 人员防控**

(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) 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) 疫情防控期间在电梯入口处设置提示牌，提醒客户优先使用楼梯，尽量避免乘坐电梯；

(5) 疫情防控期间建议禁止外卖、快递人员进入物业管理区域。

## **2. 车辆防控**

(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) 排查楼内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。

## **3. 物品防控**

(1) 快递物品投递至投递柜中或放置指定区域，对物品存放区域实施防控管理；

(2) 拒绝来自疫区未经专业消毒的物品进入物业管理区域。

## **(四) 区域封闭管理**

### **1. 封闭基本要求**

(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；

(2) 可通行出入通道（含车行道）按需设置温控检测区；

(3) 经测试无体温异常者方可进入物业管理区域，体温异常者需立即登记报备并限制进入；

(4) 封闭区域应锁闭且粘贴封条并在显著位置张贴告示。

### **2. 关停相关配套**

(1) 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；

(2) 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。

## **(五) 通风管控**

### **1. 基本要求**

(1) 疫情防控期间应加强空调通风系统中的空气处理设备的清洗消毒或更换工作。空气过滤器、表面式冷却器、加热器，加湿器、凝结水盘等易集聚灰尘和孳生细菌的部件应定期消毒或更换。厨房、卫生间、空调机房等关键区域应定期消毒；

(2) 应根据建筑空调、通风系统配置情况及使用要求，通过开启送排风系统、提高空调系统新风量、合理开启外窗等手段，最大限

度地增强建筑物的通风换气能力；

(3) 在疫情防控期间空调通风系统宜按全新风工况运行，防止回风带来的交叉污染；

(4) 根据客户使用特点，制定疫情防控期间专项运行方案，方案应细化到每台设备，落实专人负责。

## 2. 不同区域的通风要求

(1) 人员密集区域，建议停止使用包括大型会议室、报告厅、职工餐厅、健身房、便利店等；

(2) 员工食堂使用期间应保证送排风系统正常运行，应适当加大加工区的排风量，避免有害空气扩散到就餐区。餐前要对就餐区消毒清洗，并开外窗或全新风，提高该区域空气质量。使用结束后新风与排风系统应继续运行 1 小时，并进行全面消毒处理。有条件时可设置紫外线消毒灯等临时消毒设施，利用非使用时间对区域进行消毒处理；

(3) 大堂、前台、一楼电梯厅应采取必要的措施，避免人员密集。建议在室外开阔区域进行排队，大堂内可分散设置人员入口；

(4) 有外窗的楼梯间应开启外窗，无外窗的楼梯间应定期开启防排烟设备，确保楼梯间内的通风。动用防排烟系统设备通风后要恢复到消防系统正常状态，确保消防安全。有条件的大楼可分开设置上行和下行楼梯，避免人员交叉；

(5) 地下车库的通风系统应在上班 1-2 小时前开启，并保证工作期间连续运行，确保区域内空气流通。上下班人员密度较大时，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。地下停车场直接进入电梯的入口处，可设置简易风淋室，动用防排烟系统设备通风后要恢复到消防系统正常状态，确保消防安全；

(6) 卫生间、开水房等区域的排风系统应正常开启并保持全天连续运行。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。有条件时可设置紫外线消毒灯等临时消毒设施，利用非使用时间对区域进行消毒处理；

(7) 对于无外窗、无新风、无排风、使用量较大的开水房等密闭房间，建议停用。对于无外窗、无新风、无排风、使用量较小的库房、档案室等密闭房间，可使用，每次使用后建议做消毒处理；

(8) 物业管理服务人员密集的部门应分设休息区域，避免人员密集，休息区域应设有外窗、空调系统相对独立，休息区域的面积应能确保较低的人员密度，并定期进行消毒处理；

(9) 新风吸入口区域应定期检查，确保新风吸入口直接从室外取风，周边无污染源。

### **3. 其他管控**

(1) 生活水箱间、管道直饮水处理间等应加强通风；

(2) 核查空调新风取风口的设置位置是否符合要求，定期检查取风口附近是否存在杂物及污物积存的情况并及时处理；

(3) 定期对建筑内的各区域（尤其是人员不经常停留区域）进

行巡查，及时处理维护结构漏水、室内积水、污物积存、建筑或构件生霉等非正常情况；

## (六) 重点区域和部位清洁与消毒管理

### 1. 大堂

(1) 中央空调出风口、大堂设施每日使用浓度为250-500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒3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400-500mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒；

(4) 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。

### 2. 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3次，用有效氯浓度400-500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，每次30min；

(2) 地面用有效氯浓度250mg/L的含氯消毒液进行喷洒；

(3) 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500-800mg/L的含氯消毒液进行喷洒。

### 3. 电梯

(1) 电梯厅、电梯内外按键、轿厢扶手等表面，保持清洁卫生，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，每日不少于 3 次，视使用人数可增加频次，并做好消毒记录；

(2) 保持电梯通风系统处于常开状态，并正常使用，采用喷雾消杀方式对轿厢空间进行消毒，并做好消毒记录；

(3) 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；

(4) 电梯厅、电梯轿厢内外的控制面板宜进行贴膜并每日更换。

### 4. 楼层公共区域

(1) 做好物体表面清洁消毒。应当根据楼层人数及人员密集程度每天定期消毒 2-3 次，保持环境整洁卫生，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) 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，标识内容包括消毒时间、责任人签字等信息；

(4) 对公共会议场地、家具须进行日消毒1次，会议室使用后立即消毒，茶具用品开水（水温 $>56^{\circ}\text{C}$ ）浸泡30min以上消毒。

## 5. 设备设施

(1) 各设备用房应确保卫生、无杂物，应重点关注垃圾回收站、污水机房和中水机房的卫生情况，并做消毒处理。

(2) 定期检查下水的水封，并做消毒处理。

(3) 在不影响大楼内用水需求的前提下，建议停用中水系统。

(4) 对生活水箱间每日进行消毒，特别是排水沟消毒；

(5) 每日对室内污水坑投放消毒药液。

(6) 保持污水系统伸顶通气立管畅通，便于污浊气体向大气扩散。

(7) 非密闭式的污水泵井周边应每日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。

## 6. 入室消毒

(1) 物业管理项目部根据实际能力提供客户室内消毒服务；

(2) 对有需要的客户执行提前预约室内消毒制度；

(3) 提示或告知客户，定期进行室内消毒和通风。

## 7. 物业服务中心

(1) 保持办公区环境清洁，每日通风3次，每次20-30min；

(2) 设置与客户服务距离，人与人之间保持1m以上距离；

- (3) 物业管理项目部全员佩戴口罩；
- (4) 传递纸质文件前后均需洗手；
- (5) 座机电话每日 75%酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至 4 次。

## 8. 物业企业员工就餐区域

- (1) 采用分餐进食，避免人员密集；
- (2) 餐厅就餐区域就餐前后各消毒 1 次；
- (3) 餐桌椅使用后进行消毒；
- (4) 如有操作间的企业，操作间保持清洁干燥，严禁生食和熟食用品混用，餐具用品须高温 $^{\circ}\text{C}$  ( $>56^{\circ}\text{C}$ ) 不少于 30min 的消毒。

## 9. 班车消毒

- (1) 如写字楼提供或客户自备有班车服务的，疫情期间要求班车每天不少于 2 次消毒，将消毒及通风记录报备物业管理项目部；
- (2) 要求班车服务人员监督乘坐班车的员工佩戴口罩，如不佩戴口罩拒绝乘坐；
- (3) 对每位上车人员进行体温测量，如有发热人员建议立即就医。

## (七) 垃圾管理

垃圾实施分类管理，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. 防控用品垃圾

(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，每日常用浓度为 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，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。

## 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，及时通知清运机构进行垃圾转运。

# (八) 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（附件 4）、个人防护知识（附件 6）、居家防护知识（附件 7）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；

(4) 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) 可将客户关心的问题，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) 楼内可采用电子宣传屏幕、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) 提醒客户提高自我防护意识，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。

## **(九) 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。

### **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，了解近期活动线路；
- (3) 供应商需为替班人员配足相应防护物资。

### **3. 及时沟通**

- (1) 与供方沟通员工返城地点、时间及人数，杜绝疫区复工员工；
- (2) 被隔离观察员工班次须适当调整，加班费供方须按照国家政策发放；
- (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。

## **五、沟通与配合指引**

### **(一) 与政府及有关部门的沟通与配合**

1. 保障与街道办事处、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) 与甲方及客户的配合指引**

1. 与甲方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. 协助甲方做好客户、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甲方反馈，取得甲方的支持和理解。

4. 监督楼内商户制定经营区域防控措施，并协助甲方监督其执行。

### **(三) 确诊病例离开后的处理措施**

1. 对确诊病例所在楼层在疾控专业人员的指导下进行消毒处理工作，禁止非本区域人员进出该区域，通过多种方式提示毗邻客户尽量绕行；

2. 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消毒措施和疫情最新动态；

3. 协助政府防控部门对确诊病例所产生的垃圾依规处理。

## **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 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。

#### 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 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。

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。

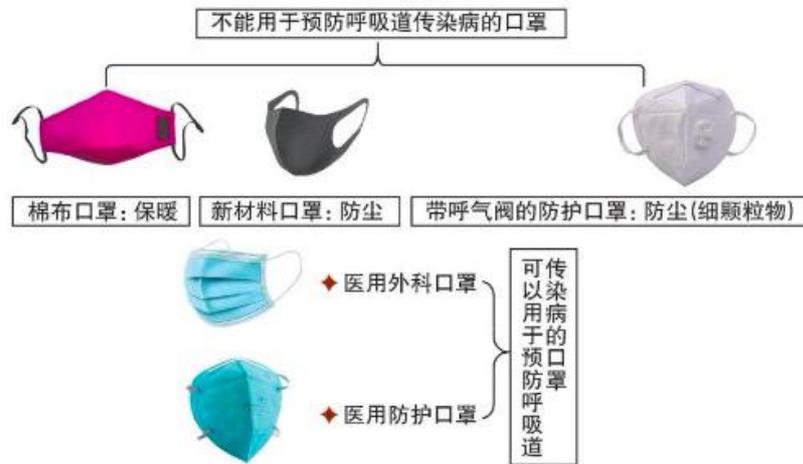
## 附录 2 正确使用口罩防护的方法

### 一、口罩该怎么选？

选择一：一次性医用口罩，连续佩戴 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 4h 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。



### 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。

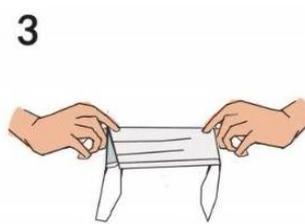
### 四、多长时间更换一次口罩？

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

單，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 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。

### 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 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。

### 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 1m 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。