

**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  
(试行)**

## 前 言

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

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

编写委员会

2020年2月4日

# 目 录

一、 总则.....	1
(一) 编制依据.....	1
(二) 物业管理要求.....	1
(三) 防控特点.....	2
二、 基本保障指引.....	2
(一) 组织保障.....	2
(二) 物资保障.....	3
(三) 人员保障.....	4
(四) 沟通保障.....	5
(五) 经费保障.....	5
(六) 专业知识保障.....	5
三、 员工上岗指引.....	6
(一) 基本要求.....	6
(二) 员工防护.....	7
(三) 特殊岗位防护要求.....	7
四、 防控操作指引.....	7
(一) 应急预案关键要素.....	7
(二) 客户服务管理.....	8
(三) 出入控制.....	9
(四) 区域封闭管理.....	10
(五) 通风管理.....	10
(六) 重点区域与部位清洁与消杀管理.....	12

(七) 垃圾管理.....	15
(八) 宣传管理.....	16
(九) 供方管理.....	17
<b>五、 沟通与配合指引.....</b>	<b>17</b>
(一) 与政府及社会机构的沟通与配合指引.....	17
(二) 与校方及师生的沟通与配合指引.....	17
(三) 疑似患者配合处置指引.....	18
(四) 确诊病例离开住所后的处理措施.....	18
<b>六、 附录.....</b>	<b>18</b>
附录 1 新型冠状病毒科普知识.....	20
附录 2 正确使用口罩防护的方法.....	23
附录 3 正确的洗手方法.....	26
附录 4 工作区域个人防护知识.....	29
附录 5 消毒注意事项.....	32
附录 6 常见消毒剂及配制使用.....	33
附录 7 各类空调形式疫情期间运行管理技术措施.....	34
附录 8 适用表格.....	39

主要编制人员（排名不分先后）：金艺、贾晓敏、张孟龙、李春俐、葛宜山、张建佳、常桂玲、邹莉莉、潘丽丽、赵富林

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、中国建研院建筑环境与能源研究院。

# 一、总则

## (一) 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》（2007年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，中华人民共和国主席令第69号）、《中华人民共和国传染病防治法》（2013年6月29日第十二届全国人民代表大会常务委员会第3次会议修正，中华人民共和国主席令第5号）、《医疗废物管理条例》（2010年12月29日国务院第138次常务会议通过，中华人民共和国国务院令 第588号）、国家卫生健康委员会《新型冠状病毒感染的肺炎防控方案》、《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》、卫生部WS/T367-2012《医疗机构消毒技术规范》、国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制《公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南》、《教育部关于切实做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》、《教育部关于切实做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作应急预案的通知》等文件，制定本操作指引。

## (二) 物业管理要求

在新型冠状病毒肺炎疫情发生时，应在提供水电气供应、设施设备维保、保洁、秩序维护、客服、公寓管理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，结合高校物

业服务特点和防控疫情，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**

高校物业管理项目疫情防控的重点和难点主要体现在：业态复杂，师生学习与生活区域集中，开学、上下课、就餐等高峰期人员集聚度高，交叉感染风险高；开放式管理模式下，高校人、车、物进出频繁，再加上生源地多样等特点，疫情管控压力大。

针对这些特点，防控的主要内容在于配合校方对师生进行宣传和引导、师生返校管理、区域封闭、通风管理、人员出入管控、保洁消毒管理、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，结合物业服务委托方（以下简称校方）要求确定负责人，项目与校方相关人员共同参与及配合。

#### **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，监督管理各项目的物资采购、配送、员工安全防护等；配合政府主管部门、街道办事处、校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和应急预案；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、校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，项目须配备基本消毒药品（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、手套），并按至少5-7天的量提前储备，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），必要时配置消毒灯、防护服、护目镜、防护胶鞋等；

2. 防控物资须指定专人管理，建立疫情防控物资台账，制定防疫物资岗位配置标准，每日统计管理区域内防疫物资库存数量并按需定期补充，确保满足管理区域内疫情防控需要；

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. 依据疫情防控情况调整各岗位人员上下班时间，实行24小时轮流值班制度；

3. 宜建立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. 应保持办公区环境清洁，定期消毒；保持通风，通风时注意保暖；人与人之间保持1米以上距离，办公时佩戴口罩等防护用品并做好员工的健康监测和记录工作；

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

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

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

8. 应加强员工宿舍管理，每日消毒；对于需要隔离而不能自行隔离的员工，依项目情况设立隔离观察区。观察区宜设置在适当位置，并有独立出入口为宜；观察区应配置备用防护、消毒用品2套以上；隔离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。

#### **(四) 沟通保障**

1. 公司总部应建立疫情应急沟通机制，指定专人负责，并开通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；

2. 项目部与校方主管部门建立日报机制，每日汇报现场服务人员状况、现场消毒消杀情况等，如遇突发事件应立即汇报。此外，宜通过宣传栏、线上通知公告、校园广播等方式建立与师生的沟通渠道，进行疫情提示预警、防控知识宣传等；

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；应密切关注师生群动态，对疑似感染病例必须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. 密切关注国家下发的各项政策和科普资料；

2. 收集国家卫健委、中国疾病预防控制中心发布的权威信息，并整理防控知识；

3. 关注校方对本校疫情防控的有关制度和规定；

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、公众号等方式进行防疫知识推送；

5. 加强员工疫情防控相关知识和作业规范的培训工作。

### **三、员工上岗指引**

疫情期内，物业服务企业员工和供方员工均须按以下指引进行上岗服务：

#### **(一) 基本要求**

1. 身体状况良好、体温低于37.3℃，无咳嗽、流涕等呼吸道症状。  
15日内无疫情区逗留、无接触疫情区人员经历；

2. 已接受过疫情防控相关知识培训，并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进行处置；

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（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。

## **四、 防控操作指引**

### **(一) 应急预案关键要素**

根据国家、教育部、各省教育厅、行业、学校及合同相关应急要求，制定防疫应急预案，预案关键要素包括但不限于：

1. 专门的疫情防控部门/组织、成员、职责及分工；

2. 防控物资、经费保障方案及机制；

3. 消毒方案（包括消毒药品、消毒液浓度、消毒方法、配置方法、消毒频次等）；

4. 出入口人员、车辆管控、排查方案，含工作人员防疫管控；

5. 疑似患者隔离处置方案；

6. 员工防护方案；

7. 疫情期间信息传递保障机制。

## **(二) 客户服务管理**

### **1. 接待**

(1) 如无特殊情况，物业管理服务人员应尽量避免出行、拜访等行为；

(2) 在校园客服中心或接待区张贴“疫情防范要求”、“口罩佩戴方法”等宣传海报。师生未佩戴口罩时，要求其佩戴口罩，并指引其做好消毒后再进入客服中心；

(3) 客服中心或接待区的接待椅摆放位置应离物业服务人员1米以上，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”；

(4) 有条件的物业管理项目，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、酒精等物品，提供给特殊情况下急需的人员使用。

### **2. 诉求处理**

(1) 师生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) 非紧急类报事、报修调整到非人员密集时处理。

### (三) 出入控制

#### 1. 人员防控

(1) 所有进入校园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对进入校园的人员做好测温工作；

③对驾车进入校园的人员及同乘人员做好测温工作；

④对体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ 的人员,拒绝进入校园,并第一时间报告校方主管部门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,应及时报校方主管部门或政府相关主管部门。

(3) 教学楼/宿舍/图书馆等大堂、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排队。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,提醒师生优先使用楼梯,尽量避免乘坐电梯；

(5) 疫情防控期间,根据学校规定对外卖、快递人员进行管控。

#### 2. 车辆防控

(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) 排查停放在校园疫情区的牌照车辆,询问并核实车主的健

康情况、是否来自疫情区及是否与疫情区人员有密切接触等信息；

(3) 如来自疫情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。

## **(四) 区域封闭管理**

### **1. 封闭基本要求**

(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；

(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校园和非封闭楼栋内，体温异常者需立即登记报备并限制进入；

(4) 封闭楼栋、场馆应锁闭且粘贴封条并在显著位置张贴告示；

(5) 禁止在校住宿人员疫情期间串公寓，有条件的应将电梯或楼梯分区使用，做到未离校学生和返校学生分区使用。

### **2. 关停相关配套**

建议校方关闭与师生教学、科研和生活等非必须的公共场所及有关的配套设施。

## **(五) 通风管理**

### **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。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) 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) 根据学校使用要求，制定疫情防控期间专项运行方案，落实专人负责。

## 2. 不同区域的通风要求

### (1) 教室、自习室等区域通风管理

每日将使用的教室、自习室等公共教学区域进行开窗通风，上下午各1次，每次不少于30 min。

### (2) 教职工及学生公寓通风管理

引导在校教职工及学生每日开窗通风，上下午各1次，每次时间不少于30 min。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 min。

### (3) 公共卫生间、开水房等区域的通风管理

公共卫生间、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。

### (4) 员工食堂的通风管理

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。

#### (5) 楼梯间的通风管理

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。

#### (6) 地下车库的通风管理

地下停车库在使用中，通风系统应在上班前1-2小时开启，并保证工作期间连续运行，确保区域内空气流通。地下停车库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。

#### (7) 其他要求

- ①生活水箱间、管道直饮水处理间等应适时通风；
- 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。

### **(六) 重点区域与部位清洁与消杀管理**

疫情期间在做好日常环境清洁基础上，应按照指引加强以下重点公共区域消毒：

#### **1. 大堂、走廊、楼梯间**

- (1) 出入口门拉手、各楼层通道门拉手：每日使用浓度为



250-500mg/L的含氯消毒液擦拭消毒；其中，学生公寓每日2次，其他楼宇每日1-2次；

(2) 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；其中，学生公寓每日2次，其他楼宇每日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；其中，学生公寓每日2次，其他楼宇每日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），并于每日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) 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；

(2) 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；

(3) 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；

(4) 电梯按钮、轿厢按钮可用保鲜膜（塑料薄膜）贴住并每日更换2-4次。

## 3. 教室、自习室、学生公寓等

每日对开放的教室、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1-2次；学生公寓内可按校

方要求实施，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。

#### 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；其中，学生公寓每日2次，其他楼宇每日1-2次；

(2) 地面、洗手盆、小便池、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，其他楼宇卫生间每日1-2次，每次作用30min。

#### 5. 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1.5m以上距离；

(3) 传递纸质文件前后均需洗手；

(4) 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，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；

(5) 对桌椅、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1-2次。

#### 6. 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，餐具用品须进行不少于 30 min 的高温 (>56℃) 消毒。

## 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，每次作用30 min。

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。

## (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；引导师生将使用过的口罩、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，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。

## (八) 宣传管理

应实施对内、对外的宣传管理，并丰富沟通形式（应尽量避免面对面沟通）。

### 1. 对内宣传

(1) 全面培训、演练防疫预案和作业指导规范；

(2) 宣传测温规范、正确佩戴口罩、消毒喷洒作业规范等要求；

(3) 宣传新型冠状病毒肺炎知识、个人防护知识等；

(4) 工作人员严禁私自转播、散布疫情信息；

(5) 落实政府主管部门、校方、公司关于防疫宣传的其他要求。

### 2. 对外宣传

(1) 通过电话、短信、微信、邮件、朋友圈、公告栏、宣传栏等多种方式向师生发布学校疫情防控安排和相关服务通知；

(2) 通过纸质资料、电子文档等形式，采用师生群、朋友圈、公众号、电子宣传屏幕、横幅、公告栏、宣传栏等渠道向师生推送宣

传资料、防控资讯动态、学校疫情通报等信息。

## **(九) 供方管理**

1. 与供方协商一致执行统一的人员管控、车辆管控、消毒方案等，并确保每日到岗人数以满足当日运营要求；

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

3. 如供方确有困难无法及时采购防护物资，可协助供方进行资源协调。

## **五、沟通与配合指引**

### **(一) 与政府及社会机构的沟通与配合指引**

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；

3. 与政府部门保持良好的沟通及协作，并做好应急处理准备工作。

### **(二) 与校方及师生的沟通与配合指引**

1. 与校方疫情防控相关部门建立日报机制，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. 配合校方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、活动轨迹向学校主管部门汇报；

3. 配合校方做好学生返校准备工作，包括学生返程引导、隔离与安置工作等；

4. 发生与疫情相关的突发事件，应及时配合校方相关部门采取有效措施，严防控情蔓延。

### **(三) 疑似患者配合处置指引**

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，立即报告项目负责人，由现场指挥部立即报告校方主管部门和公司总指挥部。

### **(四) 确诊病例离开住所后的处理措施**

1. 对确诊病例所在区域进行暂时封闭，禁止非本楼栋师生进出该楼栋，通过多种方式提示毗邻师生及工作人员尽量绕行；

2. 增加该楼栋消毒频次，并定期通过微信群、朋友圈等多种方式告知师生；

3. 协助校方对确诊病例所产生的垃圾进行科学处理，按“隔离观察区垃圾”要求执行。

## **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 各类空调形式疫情期间运行管理技术措施

附录 8 适用表格

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。

## 附录 1 新型冠状病毒科普知识

### 一、什么是新型冠状病毒？

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

### 二、哪些人容易感染新型冠状病毒？

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

群，感染后病情更重。

### 三、新型冠状病毒的传播途径有哪些？

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

### 四、新型冠状病毒会人传人吗？

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

### 五、什么是飞沫传播？

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

飞沫的产生：

1. 咳嗽、打喷嚏或说话；



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

## 六、什么是接触传播?

直接接触:病原体通过粘膜或皮肤的直接接触传播

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

## 七、什么是密切接触者?

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

## 八、对密切接触者注意事项

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

## 九、密切接触者监控建议

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

路上和医院站着或坐着时，尽可能远离其他人（至少 1 米）。

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

十、新型冠状病毒感染的肺炎患者有什么临床表现？

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

十一、在临床上怎样识别观察新型冠状病毒感染的肺炎病例

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

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

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

## 附录 2 正确使用口罩防护的方法

### 一、口罩该怎么选？

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

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

棉布口罩、海绵口罩均不推荐。



### 二、正确使用口罩

医用口罩的使用方法：

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

4. 适当调整口罩,使口罩周边充分贴合面部。



### 三、特殊人群如何佩戴口罩？

1. 孕妇佩戴防护口罩,应注意结合自身条件,选择舒适性比较好的产品。

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

3. 儿童处在生长发育阶段,其脸型小,选择儿童防护口罩。

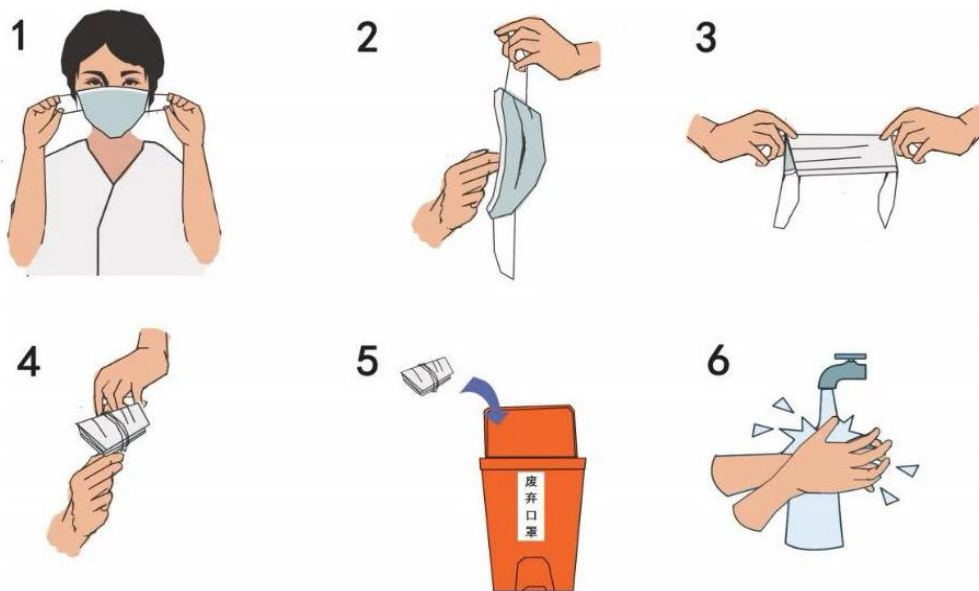
### 四、多长时间更换一次口罩？

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

### 五、废弃口罩处理如何做？

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

75%酒精或含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理。居家隔离者用过的口罩，请在弃置前用水煮沸 10-15 min 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 20-30 min,通风时注意保暖。人与人之间保持 1 米以上距离,多人办公时佩戴口罩。保持勤洗手、多饮水,坚持在进食前、如厕后按照七步法严格洗手。接待外来人员双方佩戴口罩。

### 四、参加会议如何做

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

### 五、食堂进餐如何做

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

和熟食用品混用，避免肉类生食。建议营养配餐，清淡适口。

#### 六、下班路上如何做

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

#### 七、公务采购如何做

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

#### 八、工间运动如何做

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

#### 九、公共区域如何做

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

#### 十、公务出行如何做

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

#### 十一、后勤人员如何做

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

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

## 十二、公务来访如何做

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

## 十三、传阅文件如何做

传递纸质文件前后均需洗手，传阅文件时佩戴口罩。

## 十四、电话消毒如何做

建议座机电话每日75%酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至四次。

## 附录5 消毒注意事项

一、实施消毒前，应先做好清洁卫生；

二、消毒剂具有一定的刺激性，配制和使用时应注意个人防护，佩戴口罩和手套等，并注意防止喷溅到眼睛。部分消毒液具有一定的腐蚀性，应正确选择。表面消毒后至少保持15 min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30 min，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30 min，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。

## 附录7 各类空调形式疫情期间运行管理技术措施

### 一、定（整体可变）风量全空气空调系统

建筑大厅、报告厅、会议室等区域采用定（整体可变）风量空调系统的，建议按以下要求运行：

（一）使用前1~2小时（视情况调整）开启空调系统，对该区域进行预热/预冷：

1. 空调箱全回风运行，新风阀门关闭，回风阀全开，风机工频运行。

2. 冬季适当提高、夏季适当降低空调机组的设定送风温度和室内设定温度。

（二）使用期间，空调机组宜按全新风工况运行：

1. 空调系统全新风运行，单风机系统关闭回风阀、双风机系统关闭混风阀，保持新风阀和排风阀全开，风机设置变频装置的可根据人员数量调整运行频率，保证人均新风量不低于30立方米/小时。

2. 疫情期间适当降低室内舒适需求，特殊情况必须开启回风运行时，应保持较大新风比运行，并加强对回风过滤器的清洗和更换，建议更换高效低阻空气过滤器或增设通风净化装置等必要的净化消毒设施。

3. 严寒和寒冷地区，开启新风系统或全新风工况运行之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。

（三）使用后：

使用后新风与排风系统应继续运行1小时，对该区域进行全面通风换气，以保证室内空气清新。并对空调机组内部空气过滤器、表面式冷却器等关键设备进行全面消毒。

## 二、变风量(VAV)空调系统

对于采用变风量(VAV)空调系统办公建筑，建议按以下要求运行：

(一) 使用前1~2小时（视情况调整）开启全楼空调系统，对办公楼进行预热/预冷：

1. 空调箱全回风运行，新风阀门关闭，回风阀全开，风机工频运行。

2. 冬季适当提高、夏季适当降低变风量空调机组的设定送风温度和室内设定温度。

3. 冬季工况下，集中设定为内区VAVBOX一次风阀保持最小开度、外区VAVBOX一次风阀保持最大开度运行，外区再热盘管全开。

4. 夏季工况下，所有VAVBOX处于正常运行状态。

(二) 使用期间，空调机组宜按全新风工况运行：

1. 空调箱全新风运行，单风机系统关闭回风阀、双风机系统关闭混风阀，保持新风阀和排风阀全开。

2. 空调箱变频运行，集中设置的新风机组工频运行。或根据需求新风量进行变频调整（保证空调箱正常运行的新风量），排风机与新风机组对应运行。

3. 疫情期间适当降低室内舒适需求，当必须开启回风运行时，应保持较大新风比运行，并加强对回风过滤器的清洗和更换，建议更换

高效低阻空气过滤器或增设通风净化装置等必要的净化消毒设施。

4. 采用吊顶回风变风量空调系统，疫情期间不建议使用回风。

5. 严寒和寒冷地区，开启新风系统或全新风工况运行之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。

（三）使用之后：

新风与排风系统应继续运行1小时，对建筑物进行全面通风换气，以保证室内空气清新。并对空调机组内部过滤器、表面式冷却器等关键设备进行全面消毒。

### 三、风机盘管加新风系统

采用风机盘管加新风系统的，可正常使用，但应注意以下问题：

1. 新风系统应能正常运行，保证人均新风量应不低于30立方米/小时，对于设有外窗的房间，应定期开启外窗进行通风换气。

2. 对于未设置新风系统，且不能开窗通风换气的房间，建议停止使用。

3. 确保风机盘管回风过滤网清洁，并定期进行消毒处理。

4. 设置多台风机盘管的大房间运行时应加大新风量，并定期开窗通风换气。

5. 下班后，应采取开窗或者新风系统持续运行进行全面通风换气，并对新风机组内部过滤器、表面式冷却器等关键设备进行全面消毒。

6. 严寒和寒冷地区，开启新风系统之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。



#### 四、多联机和分体空调

采用多联机和分体空调的，可正常使用，但应注意以下问题：

1. 对于设置新风系统的应保证新风系统正常运行，对于未设置新风系统，应定期开启外窗通风换气。

2. 严寒和寒冷地区，冬季开启新风系统之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。

3. 对于未设置新风系统，且不能开窗通风换气的房间，建议停止使用。

4. 确保室内机回风过滤网清洁，并定期进行消毒处理。

5. 下班后，应采取开窗或者新风系统持续运行进行全面通风换气。

#### 五、突发事件的应对措施

1. 对出现疫情的高危区域，空调通风系统应独立运行或停止运行，并注意防止向其他区域的扩散。出现疫情的高危区域应做消毒处理，必要时应停用并封闭。

2. 突发事件中的安全区和其他未污染区域，应全新风运行，并应防止其他污染区域的回风污染。

#### 六、空调系统运行注意事项

1. 空调系统运行前必须对过滤器与过滤网进行清洗或更换。运行中，有突发病案的建筑，空调系统的所有过滤器，必须先消毒，后更换。空调系统的所有过滤器，在疫情期内，宜每周清洗或更换一次。

2. 严寒和寒冷地区，开启新风系统和按全新风工况运行之前，应

确保机组的防冻保护功能安全可靠。

3. 空调运行时，应保证新风系统正常运行并通过合理开窗，保证室内空气的通风换气；如果未设新风系统且不可能开窗，应在外墙（窗）的适当位置增设进风口、排风口，加装排风扇，否则应停止使用。

4. 设置热回收装置的新风系统应根据热回收装置配置情况采取相应的措施：对于设置转轮式热回收装置的，转轮停止运行，新排风系统独立运行；对于设置板式、板翅式换热器装置的，不建议使用，通过开启旁通阀实现新排风独立运行；对于未设置旁通阀的，只开启新风机，排风机停止运行，利用开窗或其他排风系统维持压力平衡；对于采用热管式等无交叉污染的换热器可正常使用。

## 附录 8 适用表格

表 1

来访人员体温登记表

项目：

序号：

日期	姓名	访问楼栋号	电话号码	体温	检测时间	备注

负责人：

审核：

表 2

消毒记录表

项目：

序号：

日期	消毒时间	消毒区域及位置	消毒对象	用药名称	用药量	消毒人	备注

负责人：

审核

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