福田区住宅小区疫情防控工作

标准化手册

# 为切实加强重大突发公共卫生事件一级响应期间我区住宅小区疫情防控工作，压实疫情防控责任，提升疫情防控能力，特制定本工作指引。

1 卡口管理

**1.1 卡口设置**

1.1.1 对物业管理区域实施封闭管理，尽量减少出入口，所有出入口处一律设立检查登记卡口，卡口按照《福田区住宅小区卡口防疫规范》（附件1）进行标准化管理。在管控严密的前提下，可根据实际情况适当增加出入口。

1.1.2 卡口实行24小时人员值班制度，并设置卡口组长，日间至少配备2名保安人员。保安人员应着装整洁，全时佩戴口罩、手套。

1.1.3 每个卡口至少配备1个红外体温探测仪。

1.1.4 每个卡口应在入口外侧通风处设立临时观察点（或隔离区），主要用于临时隔离体温≥37.3℃或出现干咳、乏力、气促等呼吸道症状的人员。临时观察点应配备足够的免洗洗手液或75%乙醇消毒液，并实行封闭管理，进行常规消毒，禁止无关人员进出和逗留。

**1.2 宣传标识**

1.2.1卡口按照《福田区物业小区疫情防控工作标准配备》（附件2）进行标识和宣传。

1.2.2 公示封闭式管理、出入须知、社区工作小组和社区“三人小组”联系电话。

1.2.3 在合适位置悬挂防疫口号，张贴“十个一律”防疫措施、安全防护资料、返深人员“自主申报”方式等海报，利用广播循环播放防疫知识和相关法律知识，引导群众不造谣、不传谣。

1.2.4 对“临时观察点”、快递和外卖非接触交货点要进行标识。

**1.3 体温检测**

1.3.1 对所有进出人员（含车载人员）实施双向体温检测。

1.3.2 对体温≥37.3℃或出现干咳、乏力、气促等呼吸道症状的人员，应立即将其带至临时观察点，登记其身份信息、联系电话，并立即向社区报告。

**1.4 车辆检测**

1.4.1 加强对进出车辆的检查，原则上实行不下车检测，驾驶员及乘坐人员均须检测到位。

1.4.2 对新近返深住户的车辆后尾箱进行检查，防止藏匿人员进入小区。

**1.5 值守引导**

1.5.1 卡口值守人员须引导进入人员、车辆通过“i 深圳”（APP、微信小程序、微信公众号等平台）自主申报个人信息，并查验信息申报系统认证图码或出入证。

1.5.2 对快递公司、外卖等所配送的物品应引导送至指定存放区域进行临时存放，实行无接触配送、交接。有条件的住宅小区应在小区门口安装雨棚，便于快递、外卖有序存放。

1.5.3 外来人员和车辆一律不得进入小区（包括但不限于访客、快递员、外卖员等人群及其车辆），特殊情况经住户同意进入的要做好登记备案。在管控严密的前提下，可根据实际情况适当适当放开来客来访管理。

**1.6 重点防控**

1.6.1 对重点疫区来深人员采取“关口前移”的服务管理措施。

1.6.2 卡口应对返深来深人员的身份、旅行史和人员接触等防疫信息依法进行必要询问和甄别。可通过中国移动、中国电信、中国联通提供的疫情地区扫码查询助手，要求返深住户扫码，核实其是否瞒报疫区行程。

1.6.3 发现从重点疫区返深来深人员，要求其人员和行李一律不得进入小区，并第一时间致电社区“三人小组”，由社区“三人小组”核实信息后将人员引导至相应的“健康驿站”入住，再由对口医院免费进行核酸检测。检测结果阳性者，由区卫健局送至市第三人民医院治疗；检测结果呈阴性者，有居家隔离条件的需居家隔离14日，无居家隔离条件的在“健康驿站”集中隔离14日，并报社区“三人小组”。

2 楼栋管理

**2.1宣传管理**

物业服务企业应在住宅小区楼栋口张贴小区疫情防控播报、本楼栋消杀情况公示、安全防护宣传资料、疫情防控监督电话等资料，楼栋电梯间播放防疫宣传视频（附件2）。同时，应通过小区业主群、微信群等渠道推送每日官方信息、疫情播报。

**2.2 楼栋口电梯消杀**

2.2.1 电梯轿厢每日使用有效氯浓度为250-500mg/L的消毒液喷洒消毒不少于4次，并做好消毒记录。电梯轿厢通风系统应处于常开状态，并确保正常使用。

2.2.2 电梯按键、轿厢扶手、轿厢壁等应保持清洁卫生，每日使用有效氯浓度为250-500mg/L的消毒液或浓度为75%的医用酒精进行擦拭不少于4次，轿厢壁和电梯门的擦拭高度不少于1.6米。电梯厅、电梯轿厢内外的控制面板（按键）可贴膜保护，可每2小时在保护膜上喷洒酒精消毒，发现破损及时更换。

2.2.3 在大堂电梯门口和轿厢内外张贴告示，提醒乘客乘坐电梯时戴好口罩，尽量避免身体皮肤直接接触按键；在乘坐电梯时，即使无其他乘客同时乘坐电梯，也勿取下口罩。

2.2.4 电梯维保维修后，应先对电梯轿厢内及相应的外呼部位进行消毒后再投入使用；维修现场有维修材料要处理的，应先消毒再收纳；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。

2.2.5 有疫情病例的建筑，所有电梯轿厢、井道、层站和电梯机房，应全面消毒后再使用。

**2.3 楼栋场所通风**

2.3.1 住宅小区居住、办公楼栋如有窗户和通风装置，须保持开启，保证自然通风。

2.3.2 如属于较为密闭场所，原则上不得使用中央空调，封闭内循环的风口，调节足够的新风分配量，建议新风量调整到≥20(m3/h·人)，或在居住、办公区域内安装和开启机械通风装置（排气扇），每周对新风房、过滤网、通风装置等进行清洁消毒2次以上。

**2.4 公共区域消杀**

2.4.1 楼栋大堂、走廊、停车场、楼梯间等公共区域的清洁消毒管理，每日使用有效氯浓度为250-500mg/L的消毒液喷洒消毒不少于4次。

2.4.2 果皮箱、垃圾桶等垃圾收集容器，应每天清理、收集垃圾不少于2次。对垃圾量大的收集点，要随满随清。收集容器每天用水清洗1次，并用有效氯浓度为1000-2000mg/L的消毒液消毒一次。

2.4.3 增设专门垃圾收集容器，用于收集废弃口罩。收集容器应内设塑料袋，避免废弃口罩投放时与容器直接接触。废弃口罩用有效氯浓度为500-1000mg/L的消毒液喷洒或浇洒至完全湿润，然后扎紧塑料袋口，按规定交运处理。

2.4.4 减少化粪池清掏作业。疫情期间原则上不进行化粪池清掏作业，确有必要清掏的，现场工作人员需在原有操作规范的基础上，佩戴一次性医用外科口罩或N95医用防护口罩，穿戴防护服、鞋套，清理完成后快速将现场清理干净，用有效氯浓度为500-1000mg/L的消毒液或75%酒精消毒。

2.4.5 疫情期间应对污水管道进行全面检查，如发现有破损应立即维修。应加强对小区住户卫生间清洁消毒的提醒，即居民卫生间地漏口非排水时用盖子遮挡，并每周一次将一杯清水（约500mL）倒进排水口，然后倒入有效氯浓度为2500mg/L的消毒液10mL（一茶匙），30分钟后再倒入一杯清水。排水沟每日至少消毒1-2次，用有效氯浓度为250-500mg/L的消毒液进行喷洒。

**2.5 群聚性活动管控**

2.5.1 疫情期间，应关闭小区会所、图书馆、棋牌室、老人活动室、儿童活动室等非居民生活必须的公共场所，停止举办一切群众聚集性活动。

2.5.2 小区居民装饰装修等工程一律暂停施工。水电煤气等需要急修的或其他特殊情况，应报社区同意，并对施工人员测温和登记。

2.5.3 物业服务企业应引导居民在小区活动、丢垃圾时一律佩戴口罩，尽量避免在小区随意走动、聚集聊天。

**2.6 小区商铺（户）管理**

物业服务企业应按照《福田区物业管理区域商铺（户）复工“五必查”》（附件3）要求,每日对管理区域内的商铺（户）进行巡查，督促已报备开业场所张贴防疫公告，落实防护措施；未落实“五必查”要求的，应立即向社区报告，并督促整改。

3 隔离管理

**3.1 严格精准管控**

3.1.1 住宅小区出现居家隔离和整体隔离情况时，应分别按照《福田区关于落实<深圳市新型冠状病毒感染的肺炎居家隔离医学观察工作指引（试行第一版）>的实施细则》（福肺炎防控办〔2020〕6号，附件4）和《福田区新型冠状病毒感染的肺炎确诊病例所在住宅楼单元整体隔离工作指引（试行）》（福肺炎防控办〔2020〕12号，附件5），严格精准管控隔离医学观察对象。

3.1.2 在隔离医学观察过程中，所在街道、社区应统筹指导并联合物业服务企业按照区疫情防控社区小区组“织网行动”“联防行动”工作指引（福肺炎防控办〔2020〕11号，附件6）落实隔离措施。

**3.2 细化隔离措施**

3.2.1 对从湖北等疫情高发地区的返抵深人员，具有与其他住户隔离的居住、生活条件，即自有住房或单独租房、且目前无其他人居住，应居家隔离14天，避免家庭成员和一起生活人员的互相传播感染。

3.2.2 除上述情况外，从湖北等疫情高发地区的返抵深人员，由街道或其所在机关、企业、事业单位安排集中隔离。包括：与他人合租套间或单间住所的；虽自有住房或单独租房，但已有其他家庭成员等居住的；住集体宿舍，或在深暂无住所的；确诊病例、疑似病例的密切接触者（疑似病例排除后，其密切接触者可解除集中隔离）。

3.2.3 非疫情高发地区、非密切接触者的返抵深人员，若其自有住房或所租住房已有他人居家隔离，在他人隔离期限未满前，不得回原住所居住，由本人另行解决短暂居住问题，街道、社区应提供协助。

3.2.4 市外返抵深人员住处所在楼栋单元若已进行整体隔离管理，除按3.2.1、3.2.2条规定需要集中隔离或按3.2.3条规定不能回住所的人员之外，应允其进入住所居住。其中，属于非疫情高发地区、非密切接触者的返抵深人员，其居家隔离解除时间与同单元其他住户相同；属于疫情高发地区的返抵深人员，其居家隔离时间为14天，从返抵深之日起计算。

3.2.5 已居家隔离的人员，经核酸检测结果为阳性的，送至指定医院，一起生活的其他成员送到集中隔离点进行集中隔离；检测结果为阴性的，继续实行居家隔离，满14天后方可解除隔离。

3.2.6 加强对返抵深人员的疫情防控教育和引导，充分利用社区小区广告、电子屏、宣传栏开展防控知识宣传，做深入细致思想工作。对非疫情高发地区的返抵深人员，应要求其不聚餐、不聚会、不串门，在公共场所必须戴口罩，除上下班和特殊情况外不外出。

**3.3 做好服务保障**

3.3.1 在隔离医学观察过程中，所在街道、社区应统筹指导并联合物业服务企业按照区疫情防控社区小区组“暖心行动”“安心行动”工作指引（福肺炎防控办〔2020〕11号，附件6）做好服务保障。

3.3.2 物业服务企业负责隔离对象生活物品的配送、垃圾回收。隔离人员的生活垃圾按照配发专袋、设置专桶、专人收集、专车运输、专门处理的“五化”要求处置，并在卫生防疫部门的指导下上门收集垃圾、进行消杀后交运无害化处理。

**3.4 加强协调配合**

3.4.1 社区工作小组应将需居家隔离和整体隔离医学观察对象的楼栋、楼层、隔离时间和措施等必要的信息通报给所在住宅小区物业服务企业。

3.4.2 物业服务企业应积极加入、密切配合社区工作小组、监督服务小组，张贴隔离宣传资料、安装技防设备等，共同监督隔离对象遵守隔离要求、掌握其行踪并及时向社区工作小组汇报。

**3.5 重视消防安全**

物业服务企业应高度重视居家隔离家庭、整体隔离单元消防安全检查工作，严防发生安全事故，做到防疫规范和安全管理“两不误”。

4 内控管理

**4.1 加强组织领导**

4.1.1 物业服务企业在社区党委领导下开展工作，服从社区统一安排和调度指挥，将小区疫情防控纳入社区治理和防控体系。

4.1.2 物业服务企业应成立公司级别疫情防控小组，统筹、指导、协调在管物业项目开展疫情防控工作。各物业项目应成立应急小组，由物业项目负责人担任组长，制定防疫应急处置预案，建立24小时值班联络机制。

4.1.3 物业服务企业应加强日常巡查管理，发现工作人员有摘掉口罩、扎堆等情况，应及时提醒、制止、纠正。

**4.2 员工培训及防护**

4.2.1 物业服务企业应加强内部员工的疫情知识培训和自我防护知识培训。员工上岗前应正确佩戴符合卫生要求的口罩，工作人员应随时进行手部清洁，作业前、作业后及污染时均需使用消毒洗手液。

4.2.2 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1米以上的安全距离，摘手套后应及时洗手消毒，有条件的应佩戴护目镜。

**4.3 员工身体检查**

4.3.1 物业服务企业应加强对员工的身体检查，建立员工体温测量登记册，每日对员工体温测量2次并登记。员工体温≥37.3℃的应立即停岗隔离观察，并及时上报社区“三人小组”。

4.3.2 物业服务企业对在重点疫情地区停留过的员工、与疫情地区人员有亲密接触的员工的信息应进行报备，并按要求隔离观察，同时做好登记、追踪等工作，取得健康证明后方可上岗。

**4.4 做好物资储备**

4.4.1 物业服务企业应根据项目情况配备基本消毒药品（包括84消毒液、含氯消毒剂、75%酒精、免洗消毒洗手液）及防护用品（口罩、手套等），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、防护服、护目镜、防护胶鞋等）。

4.4.2 防控物资应指定专人管理，同时应建立疫情防控物资台账，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。疫情防控过程中的各项支出费用，应做好登记。

4.4.3 物业服务企业应拓宽采购渠道，多渠道、多方式筹集物资，必要时可向小区业主请求帮助，确实存在物资短缺的，应及时向社区报告。采购物资时应确保渠道的合法性，采购的物资应符合国家标准。

5 达标机制

**5.1 达标评定**

5.1.1 区政务服务数据管理局根据本工作标准制定达标评分细则。本评分细则实行100分制，以APP形式评分。其中，若小区出现未主动排查发现的疑似或确诊病例的，1例扣10分，上不封顶；如能及时采取补救措施的，酌情扣分。

5.1.2 各住宅小区应根据评分细则开展自查自纠，逐一对照工作标准查漏补缺，补齐短板。

5.1.3 区社区小区组负责组织人员对住宅小区防疫工作落实情况进行达标评定，原则上每月2次。

5.1.4 各住宅小区达标评定情况将在全区通报，达标评分将作为对街道、社区防疫工作考核依据之一。

**5.2 奖励措施**

5.2.1 对防疫工作落实比较到位、成效比较突出，且评分达到80分（含）以上的定为“达标”等次。

5.2.2 经综合评定前5%左右的住宅小区，由区住建局进行补助和奖励，在区政府疫情防控服务财政补助基础上，再一次性给予该住宅小区物业服务企业0.5元/㎡的奖励。

**5.3 工作追责**

5.3.1 对因履职不到位或不作为、消极应付、情况不清、底数不明，自查自纠弄虚作假，工作严重不负责任，造成疫情传播或严重不良影响、被市有关部门通报的物业小区，或达标评分在80分（不含）以下的，定为“不达标”等次。

5.3.2 经综合评定为“不达标”的，由区住建局对该住宅小区物业服务企业作出相应处理。首次“不达标”的，约谈督办物业服务企业，责令限期整改。两次“不达标”的，将该住宅小区纳入重点关注对象，组织政府相关部门驻点整治，发现违法违规行为的，从严从重处理。

6 特殊处理

无物业服务的住宅小区由所在街道按上述要求落实。

附件：1.福田区住宅小区卡口防疫工作规范

2.福田区物业小区疫情防控工作标准配备

3.福田区物业管理区域商铺（户）复工“五必查”

4.《福田区关于落实<深圳市新型冠状病毒感染的肺炎居家隔离医学观察工作指引（试行第一版）>的实施细则》（摘录）

5.《福田区新型冠状病毒感染的肺炎确诊病例所在住宅楼单元整体隔离工作指引（试行）》（摘录）

6.福田区疫情防控社区小区组“织网行动”“联防行动”“暖心行动”“安心行动”工作指引（摘录）