

厦门市物业管理协会文件

厦物协【2021】006 号

厦门市物业管理协会关于转发《福建省住房和城乡建设厅办公室关于印发物业小区新冠肺炎疫情防控技术指南的通知》的通知
各会员单位：

福建省住房和城乡建设厅研究制定了《物业小区新冠肺炎疫情防控技术指南》，日前，省厅办公室印发了通知，要求各物业服务企业和小区物业服务人员结合实际，认真贯彻落实。

现将省厅办公室通知和《物业小区新冠肺炎疫情防控技术指南》转发给你们，请认真学习该技术指南，结合工作实际，落实各项贯彻措施，为最终战胜新冠肺炎疫情而努力。

附件：福建省住房和城乡建设厅办公室关于印发物业小区新冠肺炎疫情防控技术指南的通知（闽建办房函【2021】2号）



厦门市物业管理协会存档

2021 年 2 月 9 日印发

福建省住房和城乡建设厅办公室

闽建办房函〔2021〕2号

福建省住房和城乡建设厅办公室关于印发 物业小区新冠肺炎疫情防控技术指南的通知

福州市房管局，厦门市建设局，漳州、三明、莆田、南平、龙岩市城管局，泉州、宁德市住建局，平潭综合实验区交建局，各物业服务企业：

为做好全省物业小区新冠肺炎疫情防控工作，省厅研究制定了《物业小区新冠肺炎疫情防控技术指南》，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



福建省住房和城乡建设厅办公室

2021年2月3日

（此件主动公开）

物业小区新冠肺炎疫情防控技术指南

1 适用范围

本技术指南适用于物业小区新冠肺炎疫情防控工作。无物业管理单位以及委托其他管理人的物业小区可参照本技术指南执行。

2 基本要求

2.1 组织建设

2.1.1 物业小区疫情防控应根据分区分级分类防控原则，按照属地政府疫情防控的要求开展工作，并配合有关部门进行疫情防范宣传。

2.1.2 物业服务企业应当建立疫情防控领导机构，由企业法定代表人或负责人负责。开展包括但不限于以下工作：

- 1) 完善组织架构及明确各项职责；
- 2) 制定本企业疫情防控方案和应急预案，并推动部署落实；
- 3) 及时传达国家和地方疫情信息和落实物业小区疫情防控要求；
- 4) 负责所管物业服务项目疫情防控的物资供应、经费筹措及相关统筹协调，做好应急处置工作；
- 5) 按规定向企业注册地的政府疫情领导小组（指挥部）报告疫情防控情况；
- 6) 积极配合有关部门、单位推进疫情防控工作。

2.1.3 物业服务企业疫情防控领导机构应根据物业服务项目的特点设立疫情防控工作组，每个工作组由物业服务项目负责人任组长，客户服务、设备维护、环境卫生、秩序维护等主管任副组

长。疫情防控工作组应开展工作包括但不限于：

1) 落实和完善新型冠状病毒肺炎防治工作方案，落实信息报告、工作例会、工作台账等工作措施；

2) 协助街道（乡镇）、社区（村）实施本项目疫情防控的宣传、预防、控制、记录等工作；

3) 按规定向疫情防控领导机构和项目所在地街道（乡镇）、社区（村）报告本项目疫情防控情况；

4) 认真做好物业小区基础服务，加大对供水、供电、消防等设施的巡查，确保正常运行；

5) 配合公安机关做好安全防范工作；

6) 积极配合有关部门、单位推进疫情防控工作。

2.1.4 业主委员会、临时物业管理委员会、物业服务企业应在街道（乡镇）、社区（村）的指导下发动物业小区住户建立联防联控工作组、志愿者队伍，积极主动接受、配合街道（乡镇）、社区（村）开展疫情防控、应急救援、心理援助、信息宣传等防疫工作措施。

2.1.5 物业服务企业接到政府疫情领导小组（指挥部）的指令后，应将物业小区参与防控人员的姓名、联系方式、健康状况等上报给街道（乡镇）、社区（村），以便统一调配防疫物资。

2.2 人员组织和培训

2.2.1 应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，并向住户公布值班和服务电话。建立机动保障队伍，以备项目应急调配。

2.2.2 应组织开展针对疫情防控知识的员工培训活动，保证在岗员工熟知防疫知识和技巧，培训内容包括但不限于：

- 1) 政府有关疫情防控工作机构发布的各项规定和要求;
- 2) 新型冠状病毒传染途径和防护方法;
- 3) 卫生消毒作业方法;
- 4) 通风作业方法;
- 5) 减少人员聚集方法;
- 6) 办公室、员工食堂、员工宿舍等防护作业方法;
- 7) 洗手及口罩佩戴的操作规范。

2.2.3 应做好员工情绪疏导,多关心一线员工工作和生活,及时解决实际困难,给予员工更多的指导和鼓励,引导员工坚守岗位。

2.2.4 员工在岗期间应注意自身健康状况监测,员工每日接受上、下班各一次体温测试,填写体温登记表,并按照“早发现、早报告、早隔离、早治疗”的原则做好自我管理。

2.2.5 对非在岗员工,应随时掌握具体动向和身体状况。

2.2.6 可组建物业服务企业临时党支部,充分发挥基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用。

2.2.7 可表彰、奖励在疫情防控战役中表现优秀的人员。

2.3 物资准备

2.3.1 疫情防控物资包括但不限于:

- 1) 包括含氯消毒剂、75%酒精、免洗手消毒剂等基本消毒药品;
- 2) 包括口罩、隔离服、手套、护目镜等防护器具;
- 3) 测温设备、喷洒器具防控器具。

2.3.2 防护物资应符合有关标准的要求。

2.3.3 防护物资短缺时,应立即向属地街道(乡镇)、社区(村)反馈并寻求指导协助。当不能立即解决问题时,应采取简易方法暂时应急,并向属地政府疫情领导小组(指挥部)报告。

3 人员防护和返岗管理

3.1 个人防护要求

3.1.1 低风险地区的岗位防护

在没有出现疫情（疑似病例和确诊病例）物业小区，与住户接触频繁的客户服务、秩序维护、设备维护、环境卫生等岗位人员，应佩戴口罩；环卫设施消毒剂喷洒岗位应佩戴普通护目镜和口罩。

3.1.2 中风险地区的岗位防护

出现疫情（疑似病例和确诊病例）物业小区的门岗值守、环境卫生、设备维护、客户服务等岗位人员，应佩戴符合要求的一次性医用（含）以上等级的口罩，与接触人员之间保持1米以上距离，环境卫生设施消毒剂喷洒的岗位人员还应佩戴护目镜；清理运输废弃防护用品的岗位人员，应配置一次性防护服和一次性医用橡胶手套。

3.1.3 高风险地区的岗位防护

按照中风险地区的岗位防护开展工作，为疑似病例和确诊病例家庭开展终末消毒的相关人员，应按照当地疾病预防控制机构相关要求执行。

3.1.4 低风险地区的政府疫情领导小组（指挥部）以及有关部门要求佩戴口罩的，应按照《关于印发〈公众科学戴口罩指引（修订版）〉和〈夏季空调运行管理与使用指引（修订版）〉》（联防联控机制综发〔2020〕174号）要求科学佩戴口罩；中、高风险地区应按照《关于印发公众科学戴口罩指引的通知》（联防联控机制综发〔2020〕33号）要求科学佩戴口罩。

3.1.5 有条件的地区，物业服务企业应推进物业小区员工接种新

冠疫苗。

3.2 人员返岗要求

3.2.1 对于部分处于轮休期的物业服务企业员工，应严格执行各地疾病预防控制中心关于人员流动的相关要求，严禁企业强制性要求员工从外地返岗。

3.2.2 对于身处疫情风险等级为低风险地区的员工，返岗前应出示八闽健康码，体温检测正常后方可返岗。

3.2.3 对于身处疫情风险等级为中风险地区的员工，返岗前应严格实施居家隔离 14 天，确认身体健康后方可返岗。

3.2.4 对于身处疫情风险等级为高风险地区地区的员工，应严格实施集中医学观察 14 天，核酸检测结果为阴性，并解除医学观察后方可返岗。

3.2.5 对于返岗员工，应提醒员工做好防护，减少公共交通出行，加强员工体温检查等必要的预防措施。

3.2.6 物业服务企业提供交通车的，应做好员工登车前的体温测量工作，对超过额定体温的应拒绝其登车并立即报告。

4 现场管理

4.1 场所设置

4.1.1 应在物业小区出入口设置排查点，并配置红外体温测量仪器（设备），有条件的可设置临时观察点（观察室）。

4.1.2 物业服务中心前台、门岗处等直接与住户接触的岗位，应配备酒精消毒液或免洗手消毒剂。

4.1.3 应在物业小区出入口、物业服务中心或接待区张贴疫情防范、佩戴口罩等要求和方法，中、高风险地区物业服务中心或接

待区的接待椅摆放位置，应离物业服务企业员工 1.5 米，并在地面标出安全线，做好温馨提示。有条件的，可在物业小区出入口增设洗手处。

4.1.4 中、高风险地区应在物业小区出入口空旷、通风处设置快递、外卖以及其他货物临时存放点，存放点应防雨防晒，保持空气流通。

4.1.5 备有医用酒精等易燃物资的，应单独在高防火等级的区域隔离存放，独立配置消防器材，设置防火警示标识。

4.2 疫情宣传引导

4.2.1 积极配合政府相关部门在物业小区出入口、公告栏、宣传栏、电梯轿厢、楼宇间以及楼道等方式张贴疫情防控知识和宣传海报，并可通过短信、微信（微信群、微信公众号、微信朋友圈等）、广播、喇叭、电子显示屏、线上直播、视频会议等形式和载体开展疫情防控知识宣传，及时向住户宣传疫情防控要求，发动物业小区住户、员工做好疫情防护措施。

4.2.2 物业小区及周边发生疫情后，物业服务企业应积极协助社区（村）和有关部门及时向住户通报疫情和下一步防控要求。

4.2.3 使用扩音设备宣传时，应选择适宜的音量和时段，避免干扰住户的正常生活与工作。

4.2.4 业主委员会、临时物业管理委员会、物业服务企业应及时关注物业小区舆情动态，保护住户隐私，营造“不造谣、不传谣、不信谣”的舆论氛围。

4.2.5 与物业小区住户建立网络沟通渠道，及时通报物业小区疫情防控情况，关注住户身体状况，并提供相应服务。

4.3 人员和车辆出入管控

4.3.1 低风险地区应在物业小区醒目位置张贴八闽健康码应用

指南，引导来访者出示健康码。

4.3.2 中、高风险地区应在物业小区出入口实行人员和车辆出入登记制度，住户出行和返回时，物业服务企业应检测体温并登记备查；对外地返回物业小区人员和来访人员，应做好姓名、体温、联系方式、是否来自疫情地区或近期接触疫情地区人员、到访住址、进出时间等基本信息登记。

4.3.4 发现中、高风险人员时，应立即启动应急机制，向所在地街道（乡镇）、社区（村）报告，并做好人员隔离管理。

4.3.5 应严格物业小区流动人员管控追踪，加强巡查，配合街道（乡镇）、社区（村）做好人员排查、筛查工作。

4.4 封闭管理

属地政府要求物业小区封闭管理时，物业服务企业应采取如下临时措施：

4.4.1 出入口应设置防控卡点，每个物业小区保留 1 个人行出入口和 1 个机动车出入口。

4.4.2 每个卡点应配备 2 个电子测温设备和 1 只水银温度计，并在防控卡点实行人员和车辆出入登记制度，物业小区住户出行和返回时，物业服务企业应检测体温并登记备查。

4.4.3 除封闭管理期间疫情领导小组（指挥部）允许通行的人员、车辆除外，严禁本物业小区外的人员、车辆进出小区。来访人员体温超过 37.3°C 的，对来访人员实施劝返，对物业小区常驻人员劝其回家进行自我隔离观察，及时向社区（村）居委会报告，并协助做好相关处置工作。

4.4.4 应对配送邮件、快递、外卖的人员加强检查，在配送人员佩戴口罩做好防护，穿着单位工作装、出示工号，体温检测合格并经登记后，准予配送人员将邮件、快件、物品投递到智能快递

箱（柜）或临时储物箱（柜），实施“无接触投递”。

4.4.5 物业小区住户需外出工作的，应按防疫要求出具单位证明。

4.4.6 物业小区实行住户定期派 1 名家庭成员外出采购生活物资的外出管理办法，有条件的物业服务企业应及时启动生活物资代购预案。

4.4.7 物业服务企业可引导住户利用线上 APP、微信公众号、第三方购物平台系统采购生活物资。

4.5 人员密集场所管控

4.5.1 在疫情没有完全结束期间，引导住户少聚集、不扎堆、避免人群聚集活动，自觉遵守保持 1 米以上的社交距离，尽量不前往人员聚焦场所尤其是密闭场所。

4.5.2 中、高风险地区，应关闭会所、户外运动场所、健身房、儿童（老人）活动场所、棋牌室等室内外人员聚集的公共场所，劝阻、劝导住户特别是老人在公共区域的一切聚集活动。

4.5.3 遇春节、五一、国庆等节日，应配合政府引导住户、员工留在当地过节，非必要不出境、不出省、不出市，减少节日期间人员流动和聚集。

4.5.4 中、高风险地区，物业小区应停止所有的装修施工活动（疫情防控需要的情形除外）。

4.6 办公室、员工食堂、员工宿舍管控

4.6.1 中、高风险地区的物业小区停用人事考勤指纹设备。

4.6.2 保持办公室、员工食堂、员工宿舍环境清洁、通风，做好清洁消毒。

4.6.3 加强宿舍员工个人卫生管理，尽量动员不外出，可采取外出登记管理制度。

4.6.4 可通过采取减少桌椅摆放、间隔 1 米、错位就餐等措施，加大就餐者之间的距离，实行分批次就餐。中、高风险地区应采取盒饭分餐制，员工返回各自办公室及工位就餐。

4.6.5 加强循环使用餐具的清洁消毒，不具备消毒条件的要使用一次性餐具。

4.7 居家隔离管控

4.7.1 在政府部门确定的隔离区域张贴温馨提示。

4.7.2 加大被隔离人员所涉相关区域的消毒浓度（1000-2000mg/L 的含氯消毒液）和消毒频次。

4.7.3 被隔离人员如有需要，物业服务企业员工可在能力范围内协助相关部门或提供相应帮助。

4.7.4 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。

4.8 快递投递管控

物业小区实行封闭式管理期间，对于未设快递投递箱（柜）的，物业服务企业应在物业小区门口或入口处指定快递暂存区域，禁止快递、外卖配送人员进入物业小区，并协助做好快递、物品暂存区域管理。

5 环境卫生管理

5.1 清洁消毒

5.1.1 应配合属地政府及相关机构对物业小区内疫点按照《新型冠状病毒肺炎防控方案》、《疫源地消毒总则》（GB 19193-2015）、《疫源地消毒剂卫生要求》（GB 25953-2011）等规定开展消毒。

5.1.2 应建立物业小区清洁消毒制度，做好防疫消杀记录。

5.1.3 针对消毒对象和消毒现场不同，应合理选择消毒剂。

5.1.4 果皮箱、垃圾桶等垃圾收集容器应每天用水清洗一次，采用有效氯浓度为 1000-2000mg/L 的消毒液进行消毒。

5.1.5 垃圾清运每次作业完成后，用水将手推车、垃圾运输车等环卫工具冲洗一次，再用有效氯浓度为 1000-2000mg/L 的消毒液对环卫工具喷洒消毒一次。

5.1.6 垃圾转运站每次作业完成后，用水全面冲洗一次，再用有效氯浓度为 1000-2000mg/L 的消毒液对墙面、地面、站台、压缩装置、周围环境喷洒消毒一次，喷药量为 200-300mL/平方米。

5.1.7 经常触摸的公共设施设备应采用 75%的乙醇消毒液或有效氯浓度为 250-500mg/L 含氯消毒液进行擦拭消毒，中、高风险地区每日应不少于 2 次，低风险地区每周至少消毒 1-2 次；电梯按钮、自动扶梯扶手等经常接触部位，中、高风险地区每日消毒应当不少于 3 次，低风险地区每周至少消毒 1-2 次。需擦拭消毒的设备设施包括但不限于：

- 1) 厢式电梯的地面、侧壁等电梯设施；
- 2) 门禁系统面板；
- 3) 公共座椅、健身器材、儿童娱乐设施等休闲运动设施；
- 4) 快递柜、报刊箱、显示屏、宣传栏、衣物回收箱、意见箱等公共设施；
- 5) 电脑键盘、鼠标、电话、传真机、复印机按键、桌椅、空调等办公设施设备。

5.1.8 对经常出入的公共场所应采用有效氯浓度 250-500mg/L 含氯消毒液进行喷雾消毒，中、高风险地区每日应不少于 2 次，低风险地区每周至少消毒 1-2 次。必要时可增加消毒频次。需消毒公共区域包括但不限于：

- 1) 大堂、消防通道、走廊、楼梯、电梯;
- 2) 停车场、户外娱乐场所;
- 3) 垃圾存放点;
- 4) 快递、外卖临时存放点;
- 5) 办公室及日常接待区域;
- 6) 公共卫生间;

7) 其他小区公共配套设施区域(消防水泵房、自来水机房、直饮水机房、监控室、电梯机房、设备层、通讯机房等)。

5.1.9 排水沟每周至少消毒 1-2 次,用有效氯浓度为 250-500mg/L 的消毒液进行喷洒。

5.1.10 传染源和密切接触者曾接触的设备 and 涉足场所、隔离观察点、隔离区、居民出入口排查点应加强消毒,可采用有效氯浓度为 1000mg/L 含氯消毒液进行消毒。

5.1.11 电梯轿厢环境、入户大堂、楼梯间的消杀作业宜采用拖拭的方式进行;电梯内外按钮可采用覆膜方式进行保护,并定期更换;有条件的地方,可配备电梯按键专用纸。

5.1.12 引导居民进行居家消毒。应做到:

- 1) 家用餐具应煮沸或高温消毒;
- 2) 高频接触的物体表面,如门把手、桌椅、玩具等应进行清洁处理,必要时进行消毒处理;
- 3) 卫生间地面、墙面、洗手池、便池等每天清洗,必要时进行消毒处理。

5.2 垃圾及废弃物分类处理

5.2.1 应规范处理物业小区内的垃圾、污水、污物等废弃物,做到分类处理。

5.2.2 对果皮箱、垃圾桶等垃圾收集容器,应每天清理、收集垃

圾。对垃圾量大的收集点，要随满随清。

5.2.3 应配合环卫部门设置专用口罩、手套废弃收集桶，套袋加盖，并在桶上张贴明确标识，引导住户定点投放。

5.2.4 对于废弃口罩、手套等一次性医用物品应在消毒后密封，丢弃至专用的垃圾桶内。

5.2.5 垃圾应根据生活垃圾分类管理规定，由专人定时封闭清运至桶车对接点或垃圾定点处置场所，运送时应注意垃圾分类并做好个人防护。

5.2.6 垃圾筒应保持清洁，可定期用有效氯 500mg/L 的含氯消毒剂喷洒或擦拭消毒；垃圾点墙壁、地面应保持清洁，可定期用有效氯 500mg/L 的含氯消毒液喷洒。

5.3 通风管理

5.3.1 应引导住户经常开窗通风，采用自然通风，保持空气流动。有条件的可以开启排风扇等抽气装置加强室内空气流动。

5.3.2 住宅楼层通道设置有通风窗的，应处于开启状态。

5.3.3 应做好电梯、楼梯、公共卫生间、停车场等密闭场所的通风，每日通风应不少于 3 次，每次不少于 20 分钟。

5.3.4 应当保证厢式电梯的排气扇、地下车库通风系统运转正常。

5.3.5 采用全新风方式运行并关闭空调加湿功能，确保新风直接取自室外、进风口清洁、出风口通畅。

5.3.6 使用集中空调通风系统时，应当保证集中空调通风系统运转正常。应关闭回风，使用全新风运行，确保室内有足够的新风量。

5.4 公用卫生间管理

5.4.1 加强空气流通。确保洗手盆、地漏等水封隔离效果。

5.4.2 每日随时进行卫生清洁，保持地面、墙壁清洁，洗手池无污垢，便池无粪便污物积累。

5.4.3 物品表面消毒用有效氯 500mg/L 的含氯消毒剂对公共台面、洗手池、门把手和卫生洁具等物体表面进行擦拭，30 分钟后用清水擦拭干净。

6 疫情上报、处置和解除

6.1 疫情上报

6.1.1 应按照相关部门要求上报物业小区疫情的基本情况以及相应的处置措施。

6.1.2 应通过公告栏、广播、喇叭、电子显示屏、微信群、微信公众号、线上直播、视频会议等方式向所在物业小区居民发布疫情防控安排和相关服务通知，如疫情防控要求、活动区域消毒等相关信息。

6.1.3 应积极引导发热患者去发热门诊的医疗机构就诊，并做好登记信息。

6.1.4 应严格落实上报制度，发现近 14 天从有出现本地病例的国内城市入（返）闽人员，要立即向所在地街道（乡镇）、社区（村）报告，引导人员接受健康管理；发现被政府判定为密切接触者、密切接触者的密切接触者，应及时向就近的疫情定点救治医院和街道（乡镇）、社区（村）报告。

6.2 疫情处置

6.2.1 发现疑似病例和确诊病例时，应立即启动应急处置程序，并按相关部门要求配合工作。

6.2.2 应协助做好隔离、送医工作，立即通知疑似病例和确诊病例周围住户，加强自我防控。

6.2.3 应对疑似病例和确诊病例所在单元或者楼栋进行全面消毒。

6.2.4 应在疾病控制机构的指导下，对疑似病例和确诊病例出入路径及所到场所及设施设备进行彻底消毒。

6.2.5 应协助有关部门、单位对物业小区与疑似和确诊患者有过密切接触的人群开展排查、隔离。

6.2.6 属地政府疫情领导小组（指挥部）决定对整栋楼、单元采取封闭措施的物业小区，应协助相关部门、单位落实相关防控措施，按要求停止电梯自动运行，协助做好该楼栋、单元居民的生活物资配送、人员巡查、生活垃圾上门收取等服务工作，禁止来访人员和车辆进入；未经相关部门许可不得通过公共网络传播影像、图文资料。

6.2.7 应协助和配合街道（乡镇）、社区（村）及属地相关部门、单位做好发生疫情的物业小区的维护社会稳定工作。

6.3 疫情解除

疫情解除按照属地政府统一部署执行。

本技术指南涉及到专业术语的定义按照国家、省有关新冠肺炎疫情处置有关文件执行；本技术指南发布后，相关行政部门若有新要求，按其要求执行。