

团 体 标 准

T/JSPFSIA 19-2020

家政服务机构新冠肺炎疫情防控指南

Guidelines for novel coronavirus pneumonia prevention and control in home service institutions

2020-02-28 发布

2020-03-05 实施

江苏省家庭服务业协会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则编写。

本标准由江苏省家庭服务业协会提出并归口。

本标准起草单位：二三四五六综合服务江阴有限公司，江苏好百邻家庭服务有限公司，泰兴市夕阳红养老院、句容爱月家政服务部、镇江居优先护理服务有限公司、滨海县桥缘家政职业培训学校、盐城金摇篮母婴护理有限公司、南京苏服网络科技有限公司。

本标准主要起草人：丁小萍、乔梅花、李海龙、李广英、张乔、陈竹华、胡爱平、曹阳。

家政服务机构新冠肺炎疫情防控指南

1 范围

本标准规定了家政服务机构新冠肺炎疫情防控的组织保障、疫情防控和疫情处置。
本标准适用于家政服务机构新冠肺炎疫情防控。家政服务机构其他疫情防控可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB 7543 一次性使用灭菌橡胶外科手套
- GB 10213 一次性使用医用橡胶检查手套
- GB 19082 医用一次性防护服技术要求
- GB 19083 医用防护口罩技术要求
- GB 19877.1 特种洗手液
- GB/T 21416 医用电子体温计
- GB/T 21417.1 医用红外体温计 第1部分:耳腔式
- GB 26366 二氧化氯消毒剂卫生标准
- GB 26373 乙醇消毒剂卫生标准
- GB/T 34855 洗手液
- GB/T 36758 含氯消毒剂卫生要求
- QB/T 2654 洗手液
- YY 0469 医用外科口罩
- YY 0785 临床体温计连续测量的电子体温计性能要求
- YY/T 0969 一次性使用医用口罩

3 组织保障

3.1 体制机制建设

3.1.1 应成立新冠肺炎疫情防控领导小组,由机构主要负责人牵头,各部门负责人参加,下设新冠肺炎疫情防控工作办公室,至少配备1名专职和若干名兼职工作人员,宜设置专门办公场所。领导小组和办公室的职责包括但不限于:关注疫情动态、通报疫情信息、开展宣传教育、配置防疫物资、进行人员管控、实施场所消毒、采取服务防控、处置突发疫情。

3.1.2 应制定机构复工复产方案,根据上级疫情防控工作领导小组关于新冠肺炎疫情防控期间复工复产通知要求,明确复工时间、人员安排、防疫物资准备与发放、员工全面排查、场所全面清洁消毒等相关内容和防控措施;针对本机构工作特点和实际要求,同时制定有关疫情防控工作方案。

3.1.3 应制定人员管控工作方案，明确人员进出办公场所、搭乘电梯、就餐就寝、业务工作等防疫规程，执行出入人员体温检测筛查和出入证检查，做好返岗人员的疫情排查和新录用人员的健康筛查，严禁带病上岗，建立企业内部员工健康安全档案和外来人员访客登记管理制度。

3.1.4 应制定场所清洁消毒工作方案，明确清洁消毒区域、负责人、频次、方法等，执行清洁、消毒、通风、异常情形日常报告制度，规范消毒剂的使用和储存管理，杜绝使用和管理不当发生火灾、爆炸和中毒等次生安全事故。

3.1.5 应制定突发疫情应急处置预案，明确突发疫情情况时的应急响应人员、处置流程、方法措施、信息报送等内容，完善应急物资储备，执行领导带班和重要岗位 24 h 值班值守制度，加大对重点场所、重点部位、重点设施的巡查巡检频次，及时处置其他异常情况。

3.2 防疫物资配备

3.2.1 应根据机构规模、员工数量和防控需求，配备至少满足 7 天使用的防疫物资，防疫物资包括但不限于：防护口罩、体温测量用具、消毒剂、洗手液、橡胶手套、防护服等，防疫物资应符合以下要求：

- a) 医用防护口罩应符合 GB 19083 的要求，医用外科口罩应符合 YY 0469 的要求，一次性使用医用口罩应符合 YY/T 0969 的要求；
- b) 医用电子体温计应符合 GB/T 21416 的要求，医用红外体温计应符合 GB/T 21417.1 的要求，临床体温计应符合 YY 0785 的要求；
- c) 乙醇消毒剂应符合 GB 26373 的要求，含氯消毒剂应符合 GB/T 36758 的要求，二氧化氯消毒剂应符合 GB 26366 的要求；
- d) 洗手液应符合 GB/T 34855、QB/T 2654 的要求，免洗洗手液应符合 GB 19877.1 的要求；
- e) 橡胶手套应符合 GB 7543、GB 10213 的要求；
- f) 防护服应符合 GB 19082 的要求。
- g) 消毒液应符合 GB15982-2012 《医院消毒卫生标准》的要求

3.2.2 在机构出入口设置的人员、车辆检测点，应配备体温测量用具、消毒剂、橡胶手套等防疫物资，宜配备防护服。

3.2.3 应对机构内所有工作人员按需发放防护口罩。

3.2.4 在机构卫生间应配备洗手液、消毒剂等用品，宜设置自助消毒台。

3.2.5 应在机构的会议室、食堂、集体宿舍、隔离观察室等场所配备相应的防疫物资。

3.2.6 应在出入口、重点场所等显著位置设置废弃口罩专用回收箱，定时将专用回收箱中的废弃物消毒后集中运到环卫部门指定地点处理。

4 疫情防控

4.1 防控宣传

4.1.1 通过公告、电话、官网、短信、微信、邮件、远程会议等多种方式向工作人员和顾客发布机构疫情防控安排和通知。

4.1.2 采取远程会议、微信、QQ 等视频会议手段，向工作人员和顾客宣传口罩佩戴方法(参见附录 A)，七步洗手法(参见附录 B)以及传染病防范知识、疫情应急处置要求、良好卫生习惯和日常注意事项等。

4.1.3 开展疫情防控正面宣传教育，防止各类谣言传播，做到不信谣、不传谣、不造谣。

4.2 人员防控

4.2.1 工作人员

4.2.1.1 应汇总工作人员疫情防控健康状况报告(参见附录 C)，有以下情形之一的，应及时报告上级疫情防控工作领导小组：

- a) 14 天内在疫情重点地区逗留经历或接触疫区人员；
- b) 与已确诊或疑似病例接触史；

- c) 腋温、耳廓、额等体表温度高于 37.3℃；
- d) 发热、咳嗽、流涕等呼吸道症状；
- e) 呕吐、腹泻等消化症状；
- f) 其他疑似症状。

4.2.1.2 疫情响应未解除前，外地返回岗位的工作人员，无本标准 4.2.1.1 所列情形的，应居家自我隔离满 14 天无异常后方可返岗。工作人员在居住地出现疑似症状的，应及时就医并报告上级疫情防控工作领导小组。

4.2.1.3 工作人员每天上下班、出入机构应进行体温测量并记录健康状况，上岗前换好工作服、做好手消毒、佩戴口罩等防护准备。正确佩戴口罩并及时更换，必要时使用医用橡胶手套，工作前后应按七步洗手法洗手或手消毒。

4.2.1.4 工作人员工作期间、上下班途中应全程佩戴口罩，减少乘坐公共交通工具，宜步行、骑行或乘坐私家车、班车上上班或上门服务，与他人保持安全距离；如必须乘坐公共交通工具时，应全程佩戴口罩，途中尽量避免用手触摸车上物品。应避免出入人员密集场所，减少或者避免聚集性会议，可通过非接触方式进行沟通。

4.2.1.5 应加强培训教育，提高工作人员风险防范意识和疫情处理能力，及时疏导工作人员情绪，确保工作人员掌握预防疫情相关的个人防护、卫生健康习惯、相关传染病防范知识及疫情应急处置要求。在复工前，企业可采取微信、QQ 等视频会议手段，开展全员安全教育培训，如疫情防控知识，安全生产法律法规、规章制度，安全操作规程和特种作业的有关要求。

4.2.2 外来人员

4.2.2.1 对所有外来人员进入机构场所时，应测量体温、询问旅居史和观察健康状况，并进行登记以利溯源。发现有符合本标准 4.2.1.1 所列情形之一的，拒绝入内，引导其自我隔离观察或就医检查，并及时报告上级疫情防控工作领导小组。

4.2.2.2 应在指定区域和路线开展相关工作。

4.2.2.3 外来人员进入机构场所后，应继续观察健康状况，发现有符合本标准 4.2.1.1 所列情形之一的，应立即劝离，引导其自我隔离观察或就医检查，对其停留的区域和接触的物品进行杀菌消毒，并及时报告上级疫情防控工作领导小组。

4.3 场所防控

4.3.1 机构场所出入口宜只保留 1 个，所有出入口应配备专人 24 h 执勤。

4.3.2 机构营业场所疫情防控措施包括但不限于：

- a) 每日消毒后至少开窗自然通风 2 次，每次 30 min 以上；不能开窗通风或通风不良的，可使用电风扇、排风扇等机械通风方式；
- b) 服务台、地面、窗台、护栏、桌椅、门把手、水龙头、电梯间及各种开关、按钮、遥控器、扶手等按区域每天消毒 1-2 次；
- c) 卫生间内张贴七步洗手法示意图，增加酒精消毒剂或免洗手消毒凝胶，并提示特殊情况下洗手后进行消毒；对地漏排水、小便器排水、盥洗池排水等做水封检查，并做杀菌消毒处理；对二次供水系统，必须按照标准对二次供水水箱做紫外线杀菌；
- d) 应在显著位置处张贴疫情防控宣传材料，提示客户佩戴口罩等防护措施；
- e) 每天开业前和结业后，应进行全面的卫生清洁和消毒，并公示每日消毒情况；
- f) 母婴室、儿童游乐活动等设备设施应在疫情防控期间停止使用；
- g) 缩减营业时间的，应在明显位置张贴公告，通过多种方式告知消费者；

- h) 如遇客流集中，人员过于密集的情况，应采取限流、疏导等措施；
- i) 应使用带盖垃圾回收处置设备，增加垃圾清理频次，每天不少于 2 次使用消毒剂对垃圾回收装置进行消毒处理。

4.3.3 宜设置临时隔离室（区），配置防护服、医用口罩、手套等防护用品，隔离室（区）垃圾应统一处理，隔离室（区）每天消毒 2 次。

4.3.4 电梯间和电梯内及扶手每天消毒频次不少于 4 次，高频使用的电梯消毒频次不少于 8 次；电梯口和电梯内宜配置一次性抽纸或免洗消毒液或其他供隔离按键使用的一次性物品，或把电梯按钮用保鲜膜覆盖，加大消毒频次，并 2 h 更换一次保鲜膜。

4.3.5 宜暂停使用集中空调通风系统，切断病毒传播渠道。确需使用集中空调通风系统的，应进行消毒和清洗处理，经卫生学评价合格后方可使用。

4.4 服务过程防控

4.4.1 疫情防控期间，应满足家政服务对清洁消毒、防护口罩等防疫用品的需求，确保家政服务日常消耗。

4.4.2 家政服务现场，服务人员应全程佩戴口罩，并提醒客户全程佩戴口罩。

4.4.3 家政服务人员有发热、咳嗽等症状，应自觉停止提供家政服务，并及时就医；外埠住家家政服务人员应主动告知客户自己返皖时间、行程等信息，并按照返皖人员居家隔离要求做好各项防护措施，客户应为住家家政服务人员提供便利。

4.4.4 客户无本标准 4.2.1.1 所列情况的，家政服务机构应提供上门服务；如在工作场所发现客户有发热、感冒、咳嗽等呼吸道感染症状，应立即停止服务并提醒其及时到医院就诊。

4.4.5 应杜绝随意涨价，稳定服务价格，保障服务供应，提高服务质量。

4.4.6 宜通过刷卡支付、移动支付等方式进行服务费用结算。

5 疫情处置

5.1 发现

5.1.1 发现工作人员、外来人员或客户有新冠肺炎疑似症状的，应避免进入营业场所，建议其根据要求送医就诊；排除疑似后，应加强防护和医学观察。

5.1.2 发现工作人员、外来人员或客户有新冠肺炎感染病例的，应立即停止接触，并及时送医就诊。

5.2 报告

当发现工作人员、外来人员或客户确诊为新冠肺炎疑似病例或感染病例的，应及时报告上级疫情防控工作领导小组，同时向属地卫生健康或疾控机构等部门报告。

5.3 处置

5.3.1 当发现工作人员、外来人员或客户确诊为新冠肺炎疑似病例或感染病例时，应立即送定点医疗机构就诊。

5.3.2 在属地卫生健康或疾控机构的指导下对机构内的密切接触者开展排查，密切接触者应在隔离室（区）实施 14 天隔离观察。

5.3.3 协助属地卫生健康或疾控机构对污染区域和物品开展终末消毒，规范处置患者个人物品，未消毒前患者住所及物品不应使用和接触。

5.3.4 治愈后需返岗的工作人员或参与陪同护送的工作人员，应隔离观察 14 天无异常后方可返岗。

附录 A
(资料性附录)
口罩佩戴方法

A.1 外科口罩的佩戴方法

根据以下步骤佩戴口罩：

- a) 清洗双手，将口罩罩住鼻、口及下巴，口罩下方带系于颈后，上方带系于头顶中部；
- b) 将双手指尖放在鼻夹上，从中间位置开始，用手指向内按压，并逐步向两侧移动，根据鼻梁形状塑造鼻夹；
- c) 调整系带的松紧度。

A.2 医用防护口罩的佩戴方法

根据以下步骤佩戴口罩：

- a) 清洗双手，一手托住防护口罩，有口罩压条的一面背向外；
- b) 将防护口罩罩住鼻、口及下巴，鼻夹部位向上紧贴面部；
- c) 用另一只手将下方系带拉过头顶，放在颈后双耳下；
- d) 将上方系带拉至头顶中部；
- e) 将双手指尖放在金属鼻夹上，从中间位置开始，用手指向内按鼻夹，并分别向两侧移动和按压，根据鼻梁的形状塑造鼻夹。

A.3 一次性使用医用口罩的佩戴方法

根据以下步骤佩戴口罩：

- a) 清洗双手，将口罩横贴在脸部口鼻上，用双手将两端的绳子挂在耳朵上；
- b) 双手同时向上下方向将口罩的皱褶拉开，使口罩能够完全覆盖住口鼻和下巴；
- c) 用双手的食指紧压鼻梁两侧的金属条，使口罩上端能够紧贴鼻梁。

A.4 注意事项

A.4.1 不应一只手捏口罩压条。

A.4.2 口罩潮湿、受到患者血液、体液污染后，应立即更换。

A.4.3 每次佩戴医用防护口罩进入工作区域之前，应进行密合性检查：将双手完全盖住防护口罩。快速的呼气，若鼻夹附近有漏气应调整鼻夹，若漏气位于四周，应调整到不漏气为止。

A.4.4 根据不同类型口罩，按时更换新口罩。

A.5 摘口罩方法

A.5.1 清洗双手，不要接触口罩前面（污染面）。

A.5.2 先解开下面的系带，再解开上面的系带，口罩内面向外折叠缠绕口罩的系带丢至专用废物容器内。

附录 B
(资料性附录)
七步洗手法

B.1 洗手步骤

应在流动水下，淋湿双手，取适量洗手液或肥皂，均匀涂抹至整个手掌、手背、手指和指缝，根据以下步骤进行洗手：

- a) 洗手掌：掌心相对，手指并拢相互揉搓；
- b) 洗背侧指缝：手心对手背沿指缝相互揉搓，双手交换进行；
- c) 洗掌侧指缝：掌心相对，双手交叉沿指缝相互揉搓；
- d) 洗指背：弯曲各手指关节，半握拳把指背放在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行；
- e) 洗拇指：一手握另一手大拇指旋转揉搓，双手交换进行；
- f) 洗指尖：弯曲各手指关节，把指尖合拢在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行；
- g) 洗手腕、手臂：揉搓手腕、手臂，双手交换进行。

B.2 注意事项

搓洗双手时间至少60 s，保持水龙头与台面清洁卫生，吸干或烘干双手。

附录 C
(资料性附录)
疫情防控健康状况报告

疫情防控健康状况报告

您好！为有效防控新冠肺炎疫情，确保您和他人的健康，请如实填报您近期的健康状况，非常感谢！

姓名：_____，性别：_____，年龄：_____，联系电话：_____。

居住地址：_____省_____市_____区（市）县_____街道（乡镇）_____社区_____（具体门牌号）

1. 近 14 天，您是否有以下症状，请在相应的“□”中划“√”。

发热（ $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ） 咳嗽 嗓子痛（咽痛） 胸闷 呼吸困难
恶心呕吐 腹泻 其他症状 无上述症状

2. 是否湖北返回人员？

是 否

3. 近 14 天内是否接触有过新冠肺炎疑似或确诊病例？

是 否

4. 近 14 天内是否有湖北省或其他疫情高发地区的旅居史？

是 否 若选择“是”，返回时间：_____月_____日

5. 近 14 天内是否与湖北省或其他疫情高发地区人员有接触史？

是 否 若选择“是”，最后接触时间：_____月_____日

我已阅读本报告所列事项，并确认以上申报内容准确真实。

签名：_____

日期：_____

参 考 文 献

- [1] 《国家卫生健康委办公厅关于印发新型冠状病毒肺炎防控方案（第五版）的通知》（国卫办疾控函〔2020〕156号）
 - [2] 《国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制关于印发企事业单位复工复产疫情防控措施指南的通知》（国发明电〔2020〕4号）
 - [3] 《国家卫生健康委办公厅关于印发消毒剂使用指南的通知》（国卫办监督函〔2020〕147号）
 - [4] 《江苏省安委会办公室关于做好疫情防控期间安全生产工作的通知》（苏安办电〔2020〕8号）
 - [5] 《国务院办公厅关于进一步精简审批优化服务精准稳妥推进企业复工复产的通知》（国办发明电〔2020〕6号）
-