

吉林省家庭服务业协会

吉林省家政服务业在新型冠状病毒 流行期间防控指南

(暂行)

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，习近平总书记非常关心疫情的进展、防控和救治。目前，新型冠状病毒感染的肺炎已经被纳入《中华人民共和国传染病防治法》规定的乙类传染病，并采取甲类传染病的预防控制措施。为防止新型冠状病毒感染的肺炎疫情的继续传播和扩散，保障消费者的健康，维持正常的社会生活秩序，保持全省家政服务业的服务和经营，吉林省家庭服务业协会制定本防控指南。

目前绝大部分家政服务机构处于停业状态，恢复营业应严格按照防控指南做好防护工作。

本指南适用于全省家政服务业服务机构和在管（由服务机构登记并实施阶段性管理）从业人员。

一、关于新型冠状病毒的基本概念

(一) 冠状病毒是一大类病毒，已知会引起疾病。表现为从普通感冒到重症肺部感染等不同症状。此次武汉发现的新新型冠状病毒 2019-nCoV 是一种以前未在人类中发现的新新型冠状病毒。

(二) 根据目前的证据，已经确定的是病毒可以持续人传人。

(三) 传播途径主要是呼吸道飞沫传播（打喷嚏、咳嗽等）和接触传播（用接触过病毒的手挖鼻孔、揉眼睛等）。在未来的服务接待活动中，根据行业特点，识别病毒的传播途径，采取必要的措施减少、控制传播，是家政服务业未来一段时间服务客户的前提。恢复经营的服务机构应符合按本指南的要求。

二、基本要求

(一) 做好信息采集工作，建立报备制度

1. 各服务机构应以门店为单位，成立疫情应对小组，由第一负责人亲自挂帅，全面负责。

2. 要全面了解采集在管从业人员假期动态（在管从业人员去过哪里、是否有发热、呼吸道感染等症状），并登记汇总。有湖北生活史、旅行史以及与确诊病例有密切接触这三个方面情况的在管从业人员不应返程返岗。

3. 要求所有在管从业人员对待疫情，不得隐瞒，如有

出现发热、咳嗽等不适症状以及往来湖北或与湖北人员有接触等潜在风险人员要及时报备，并要求在管从业人员自行在家隔离两周，暂不返岗。

4. 准备防护物资，包括：口罩、医用消毒水/酒精、洗手液等防护用品，配备体温计、一次性用品等。

三、在管从业人员管理

(一) 各服务机构，要做好在管从业人员防护知识培训，加强自我觉察和防范意识。

(二) 日常在管从业人员管理，严格按照以下内容执行。

1. 在管从业人员通勤：要求所有在管从业人员通勤途中正确佩戴医用口罩，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、手套，途中尽量避免用手触摸车上物品。

2. 减少在管从业人员聚集待岗或集中寝室休息：要求所有在管从业人员每天进入经营场所（工作区域）前，应安排专门人员给在管从业人员检测体温，体温正常可入内工作，并进行洗手消毒。若在管从业人员体温超过 37.3℃，应要求在管从业人员回家观察休息，一旦发现在管从业人员有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染等疑似症状，应立即停止工作，及时到医疗机构就诊。

3. 在管从业人员上岗：要求所有在管从业人员上户前需有服务机构担保无疫区高危人员接触史，并提交岗前体检

证明。上岗必须时刻佩戴口罩，保持勤洗手、多饮水，坚持在工作前、操作后、进食前、如厕后按照六步法严格洗手，接待客户应双方佩戴口罩。摘口罩前后做好手部卫生，废弃口罩放入指定废弃口罩垃圾桶内，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，尽量使用带盖垃圾桶。在管从业人员工作时须佩戴口罩，在管从业人员之间或在管从业人员与客人交谈沟通应保持 1 米以上安全距离。在管从业人员工作时须佩戴一次性橡胶手套，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，发现异常情况及时报告。

4. 在管从业人员会议（培训）：各服务机构应减少或者避免聚集性会议（培训）。可通过微信、钉钉等方式进行沟通。如果必须会议或培训，要求在管从业人员佩戴口罩，进入会议（培训）室前洗手消毒，开会人员间隔 1 米以上。减少集中开会（培训），控制会议（培训）时间，尽量全程保持开窗通风。会议（培训）结束后场地、家具须进行消毒，茶具用品用开水浸泡消毒。

四、客户管理

（一）所有客户进店，应有量测体温的过程，正常体温的客户，可提供服务，在超过 37.3℃的情况下，应要求客户离店并就医检查，如果是老客户，服务机构有必要对客户的情况跟踪并取得理解，保持可追溯。

(二) 各服务机构严格按照当地相关指导单位的要求，对进店客户进行登记身份信息、有无湖北接触史和发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。客户在接受体温检测且体温在 37.3° 正常条件下，并登记无上述情况，方可进入店铺。体温不在正常值或有疑似症状者必须禁止入店并及时协助上报。

(三) 营业期间严控入店人数，尽量采取预约制服务，避免人群聚集。

(四) 要求客户进店须全程佩戴口罩。

(五) 提醒客户对家中的宠物进行拴养或圈养，疫情流行期间不带宠物乘坐公用电梯，到户外或公共空间，养成良好卫生习惯，主动防护。

(六) 科学宣传、正确宣传引导、维护大局稳定。密切关注有关政策措施和疫情动态，向在管从业人员和客户做好宣传引导工作，不造谣、不信谣、不传谣。在店铺张贴正确科学的防护知识海报，传播正能量、汇聚精气神，努力稳定社会大局。

五、经营服务管理

(一) 服务机构应按所在地疫情防控要求，开展经营服务。如要求闭店应予配合，服务机构应告知客户并取得理解，应有专人轮流值班，保持与有关部门的沟通。

(二) 各服务机构应对服务必须的设备和设施在常规消毒清洁的基础上增加消毒的频次，禁止员工餐厅集中用餐

（仅在疫情流行期间）。

（三） 疫情流行期间可调整服务项目，减少需长时间在密闭空间操作和紧密接触的服务项目，增加上门消杀类服务项目，降低传染风险。服务机构不得趁机哄抬服务价格。

（四） 在服务过程中，应减少与客户交谈并取得理解，宜采取网络面试及业务洽谈。

（五） 必要时，可适当缩减营业时间，但应在明显位置张贴公告，告知消费者并取得理解。

（六） 从事政府采购及劳务外包形式参与或提供集中照料、陪护服务的服务机构应及时启动工作预案，提高应急处置能力。

六、设备及环境管理

（一） 关停疫情流行期间非必要的设施。在维护设施设备有效保养及运转的同时，尽量维持低成本运营，节约水电热气等能源消耗。

（二） 各服务机构每日须对门厅、楼道、操作区域、会议（培训）室、电梯、楼梯、卫生间、电梯空间等公共部位进行消毒，使用喷雾消毒两次，根据情况可适当增加到四次。每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。

（三） 保持经营场所空气流通，空调房间保持新风系统正常运作，重点加强空调及新风系统的消毒、维护和管理。

（四） 中央空调系统风机盘管正常使用时，定期对送风

口、回风口进行消毒。

1. 中央空调新风系统正常使用时，若出现疫情，不要停止风机运行，应在人员撤离后，对排风支管封闭，运行一段时间后关断新风排风系统，同时进行消毒。

2. 带回风的全空调系统，应把回风完全封闭，保证系统全新风运行。

七、安全提示：

（一）84 消毒液具有腐蚀性，勿与酒精同时在室内使用，更不能混合使用，会产生有毒气体（氯气）。

（二）使用酒精（含乙醇）进行消毒过程中要注意防火安全，75%乙醇属于危险易燃品，应采取擦拭方法进行消毒，禁止喷洒，注意保持室内通风。使用时必须禁止明火，防止空气中浓度过高或静电引起引发燃爆。

本指南由吉林省家庭服务业协会疫情防控应对专家委员会参照《国家卫健委发布新型冠状病毒防控指南》（第一版）、中国商业联合会发布的相关《防控指南》编制审核，如有更新将及时调整，请各有关单位按此执行。

