

# 2023年物业的年度工作计划 物业年度工作计划(优质7篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 物业的年度工作计划篇一

随着20xx年钟声的召唤，新的一年已经到来。俗语：一年之计在于春，一日之计在于晨，在新一年的起跑线上，回首烙印在工作旅程上的痕迹，凭借前几年的蓄势，以崭新姿态为新的一年画上希望的蓝图、写下未雨绸缪的策略方案、献上工作的指航标，下面这本年度的工作计划：

(一)制度方案有待完善，形成一套适合公司运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的“法制”环境。本人无论是物业管理专业知识需要学习，还要在人力资源知识及行政知识也要继续学习，在这两方面的学习坚持两手抓、两手都要硬，不能顾此失彼，通过专业知识、法律基础知识的学习结合对行业现实的调查了解，在20xx年制定和逐渐完善公司的制度方案。

(二)程序制度化不够明确，无论是请假、加班、入职、转正、升职及其他方面的内容都没有明确的制度程序化，导致在现实的工作中出现了一些问题。制度化是一个逐渐完善的过程，为了加强公司制度化的广泛实施[]20xx年，这项工作定作为本部门工作的重点工作内容，以制定、通过、公布、实施为步骤完成。

(三)在20xx年度，由于公司的迅速发展，公司为员工的学习培训提供了条件，有了学习的基地和上课的设施设备，便于

我制定目标性、阶段性的培训计划。管理处操作层员工的文化素质相对较低，理论知识比较薄弱，有了专业知识的理论指导，更可以提高员工们的工作实践的效率和加强工作的规范性。

结合员工的工作实际来实时提高员工的综合素质，在20xx年里，计划为员工上课培训各类知识2次/月，通过上课培训，在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性和主动性，以达到提高工作的效率为目的。

(四)档案管理仍不到位，档案记录公司发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部门而言，只是初步建立了员工人事的档案、各类合同档案以及物业项目档案，未能涉足公司整体档案，更缺少一些图片、音、像档案，可以说这是档案管理的一大缺憾，因此20xx年这方面的工作需要更规范、全面的管理，形成一套全面、规范的档案管理流程。

(五)企业文化的建设在20xx年仍需给力，为了丰裕公司企业文化的内涵，应由公司的人文、经营理念以及员工的群体活动有机结合而进一步提升和形成。公司以资奖励的形式举办内部征文比赛活动，进行有效地推动员工文化素养的进步从而助于企业文化的建设。

有目的地组织员工群体的户外活动，员工群体户外活动不仅能提高员工之间感情的系数，也能作为企业文化建设的素材。员工的群体户外活动在20xx年也将形成一套计划性的方案(详见□xx市鸿泰德物业管理有限公司20xx年度员工群体活动计划方案》，该方案于20xx年4月01日前提交)。

通过对企业文化更深刻的了解，能更有效的建设具有鸿泰德特色的企业文化。文化是无形的，然后无形的文化需要有形的人、事、物作为载体来体现，于是建设好企业文化，需要

所有鸿泰德人共同经营。

(六)员工的考评工作既是公司的重点工作内容，也是本部门最薄弱的工作内容，在20xx年，员工的考评工作也是本部门的中心工作。借助以往的经验以及结合公司的实际情况，本部门将于20xx年6月01日前制定一套有激励效果的《员工考评方案》。

以上是行政人事部20xx年工作的重点内容，基于本部门工作内容涉及范围较广，故不能面面俱到，因此计划内容限于工作的重点部分，未能形成计划的工作内容必定争取在实际工作中出色完成。

## 物业的年度工作计划篇二

xx年对于泰达物业管理有限公司来说，是继往开来的一年。在过去的20xx年度，泰达物业管理有限公司赢得了业主较好的口碑，提升了品质。xx年公司将面临严峻的挑战，为赢得业主的认可与市场，提升品牌，树立公司新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高服务中心的业主满意度。特制定计划如下：

公司下辖的颐水、兴隆花园、碧水园、阳光家园、盛泰园的团队经过几年或半年多的磨练，仍是一支比较新的队伍，离公司要求、业主要求还相差甚远，需持续提升。为此，公司xx年的一项重要工作就是“注重团队建设，持之以恒的提高三原泰达物业管理有限公司的可持续发展管理服务水平”。

首先，是加强对新进员工的培训，以确保上岗能力和操作程序的规范性。其次，是加强全体员工企业服务理念学习，服务于管理之中，实现满足业主合理期望的目标。最后是全

面贯彻公司管理体系精神，以技能为支撑，努力提升三原泰达物业管理有限公司全体员工的整体素质，为公司品牌建设和形象建设做出贡献。

当岗位的性质及其应对企业的贡献，从而得出：“什么是我们需要做的事？我们需要做哪些事？”

其次是积极行动，要求每一位员工在自己的岗位上有所作为，主动追循公司的目标，从自身的岗位职责出发，从眼前的、身边的小事做起，主动一点，再主动一点，做自己必须要做的事，并把它做好。第三，将“业主至上，服务第一”、六心（急业主之所急，想业主之所想，用“热心和责任心”温暖业主的心；用心式”服务，与业主“交心（朋友）；公开式”服务法，让群众“服心，让业主感受温馨；用恒心勤学苦练，提高业务能力，更好地服务业主；用耐心赢得业主的理解和尊重，换取业主的真心笑容；）的服务理念贯穿于我们日常工作的全过程，真正体现在我们对住户的服务中，主观上把该做的事考虑得早一点、广一点、远一点、深一点，客观上使服务完善一点，业主称心一点，领导放心一点，公司形象品质提升一点。

按照物业管理相关法规规定，依据《前期物业服务协议》内容，结合各小区各部门实际情况具体做好以下工作：

1、客户服务中心：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究责任制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

4、资料管理：严格按照“省标”档案管理规定。另外，拟想对业主资料，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋

装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

5、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，实行智能化管理刷卡进出。

6、安全、消防管理：加强对公共秩序员礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求公共秩序员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由公共秩序员进行检查，维修保养由维修班进行保养。

有选择地对顽固业户采取一定措施，每月统计，落实到人。另外，管理中心将采取如下系列措施。

1、根据小区实际情况，管理中心成立房屋出租中介服务中心，制定相关制度和有效措施，定人定岗。

2、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

实现业主满意度达到98%以上。

(1) 业主对服务质量投诉处理及时率100%。

(2) 回访业主满意率达95%。

(3) 公共秩序服务满意度达95%，无重大安全责任事故。

(4) 保洁服务满意度达95%。

(5) 绿化服务满意率98%。

(6) 维修服务满意度达95%，维修及时率达95%。

(7) 设施设备完好率达到95%；房屋完好率达到98%。

(8) 社区活动满意率95%。

(9) 物业服务费收缴率95%。

1、对于管理服务中心职责定位、岗位定人，尽可能减少调整对业务的冲击。

2、提升行政管理职能，让行政充分融入业务并起到强有力的支撑作用，形成在管理处经理领导下的行政对各业务进行统一规范、服务、监督、考评、奖惩的管理模式。

3、构建起管理层级清晰、职责分工明确、考核机制完善的制度。

4、磨练出一支忠于企业、事业心强、整体素质高、具有较强战斗力的管理队伍。

5、培养出一支跟随企业快速成长、执行力强、专业技能强、敢于承担重任的主管队伍。

6、带领出一支认同企业文化、服务意识强、责任心强、吃苦耐劳的基层队伍。

1、加大企业文化培训，加大全体员工强烈的为业主服务意识，让企业文化成为凝聚员工统一思想的源动力。

2、加强专业技能培训，让专业化技术成为提高物业服务品质的保障。

3、加深文化知识、物业常识、法律法规、培训，让科学文化成为提升员工整体素质的保障。

1、物业收费：

全员贯输“业主至上、服务第一”“、“只有服务好，才能收好费”的理念，让每一个基层员工明确到他在岗位上的劳动是创造经营效益的重要组成部分，从而形成全员服务收费的收费观念。

## 2、提高入住率：

关爱未入住业主。建立《空路房业主服务台帐》，每月一次对空路房进行检查。

以“客户服务为中心”作为工作核心，坚持不懈地围绕业主服务开展工作。

## 物业的年度工作计划篇三

### (一) 第三季度主要工作：

#### 1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，\_\_区建设局编制了《\_\_区物业管理培训材料》，于第三季度\_月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办\_\_区第一次(也是全市县、区级第一次)的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训(参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任)，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

#### 2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水

平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

### 3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

### 4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个(其中当季度成立的有24个)，第三季度的任务基本完成。

### 5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作(类似银行自助服务系统)，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式(如：上网、电话、短信等)。系统于6月份在\_\_住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1-2个小区进行二次测试，完善后报区、市政

府向全市推广。

## (二) 下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《\_\_区人民政府关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作的督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

## 物业的年度工作计划篇四

20xx年是后勤产业集团公司\*改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

今年我们中心面临的主要任务：一是要\*进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，物业服务中心今年工作的重点，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章

制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

### （一）进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管

理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

## （二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的.物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

## 物业的年度工作计划篇五

今年是xx物业公司运行的第一年，实行二块牌子（物业管理公司管理中心）一套人马，在保留原xx中心的功能基础上，通过xx物业的运作，最终走向市场。定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编x人，其中管理人员x人，按照厂里的培训安排参加培训。

按照厂里的物业管理委托要求，对xxx大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成xx大楼委托租赁的房屋出租率大于96%，今年完成代租收入不少于..万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

今年完成物业管理费..万元，代租、代办费x万元[x%]一共

为x万元。其中xx大楼物业费及代租代办费合计为x万元，其它收入x万元。

今年其费用支出控制在x万元之内（不包括. . 元以上的修理费用），其中：

1. 人员工资包括三金总额为□x万元（按现x人计算）

2. 自担水电费□x万元。

3. 税金□x万元。

4. 其它x万元。

1. 计划x月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于x万元。

2. 组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于xxx平方米，实现盈利。

1. 保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2. 每月x日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3. 完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4. 五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5. 保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的治安事故，

杜绝一切火灾的发生。

## 物业的年度工作计划篇六

现在的我已经在物业公司工作了数年之久了，自从大学毕业之后，我就一直在物业公司工作。我已经由物业公司的一名普通的工作人员成为公司的物业总监了。其中的成长路程只有自己知晓。以后的路还有很长，我将慢慢走过。20\_\_年，我将继续主持小区物业工作，我会在经过自己的调查后，写出自己的工作思路。为了有效实施各项业务工作，现拟定以下工作计划：

### 一、\_\_项目

- 2、做好外围红线报警的使用与维护,包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。
- 3、制定安全警报现场跟踪与核实,并明确解除警报及记录操作相关要求,避免作业疏忽。
- 4、跟进落实好会所泳池的开张营业,并做好相应的管理与维护工作,包括门票发售、泳池水质处理等。
- 5、督促做好12-15幢相关附属工程,包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。
- 6、跟进做好小区健身器材的安装。
- 7、督促做好各种费用的追收。
- 8、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。
- 9、跟进部分绿化植物的补种和改造等(如:大门入口处即将枯

死的大叶油棕树3棵, 应该更换)。

## 二、三个小区公共事务方面

- 1、全面推行租赁经营服务工作, 召开全体工作人员总动员会, 明确租赁服务意义目的, 统一思想, 集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程, 确保工作正常进展。
- 2、为提高费用收缴率, 确保财务良性循环, 以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。
- 3、以专题会议形式, 组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格, 明确责任关系, 杜绝各种同类负面案例再次发生, 全面提高管理服务质量。
- 4、制定《保安器材管理规定》, 包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等, 并认真贯彻实施, 明确责任关系, 谁损坏谁负责, 杜绝各种不合理使用现象。
- 5、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况, 以对比分析、寻找差距, 为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

## 三、\_\_华庭项目

- 2、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装; 并督促管理处及时颁发通知, 要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续, 该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。
- 4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。
- 6、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如:绿化组长到位、管

理处负责骨干到位等), 确保项目工作正常运行。

7、拟定“\_\_华庭首届业主委员会成立方案”及筹备会一系列工作措施, 为创建“市优”工作打好基础。

#### 四、\_\_居项目

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强, 发挥标识识别作用, 强化凭办理租赁手续方可停放, 加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作, 杜绝各种长期免费停车现象, 维护秩序正常。

3、与财务协调, 及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况, 找出问题所在, 并做好相应改善, 确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除, 以免影响整体观容。

6、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

7、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理, 维护物业的完好。

8、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

#### 五、其它事项

1、\_\_“士多”招商登记等工作配合。

2、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

3、协调相关部门完成好各项工作任务。

当然，我的工作计划还是存在着这样那样的问题的，不过相信只要我在工作中尽量避免错误，由我带领我的员工的努力工作，相信一定能够将小区物业工作做好的。小区物业工作就是琐碎，没有什么特别大的事情，我想只要我们做到服务第一，我们物业公司的工作就好做了，我的物业总监的工作也好做，大家都舒服，我相信20\_\_年，我们将走的更好！

## 物业的年度工作计划篇七

### （一）范围和对象确定。

根据流行病学调查结果，确定现场消毒的范围和对象。对病例或无症状感染者住院、转运期间可能污染的环境和物品，进行随时消毒。对病例或无症状感染者居住或活动过的场所，如居所、工作场所、学习场所、诊疗场所、转运工具，及其他可能受到污染的场所，在其离开后（如住院、转院、出院、死亡）应进行终末消毒。病例或无症状感染者短暂经过的无明显污染物的场所，无需进行终末消毒。

### （二）方法选择。

根据环境风险、污染程度和物品特性，可选择消毒剂喷洒、喷雾、擦拭、浸泡等化学消毒方式，或紫外线、循环风空气消毒机等物理消毒方式，或密闭封存、长时间静置，或按医疗废物处置等方式进行无害化处理。

1、诊疗用品。尽量选择一次性诊疗用品，非一次性诊疗用品应首选压力蒸汽灭菌，不耐热物品可选择化学消毒剂或低温灭菌设备进行消毒或灭菌。

2、环境物体表面。可选择含氯消毒剂、二氧化氯、季铵盐、过氧乙酸、过氧化氢、单过硫酸氢钾等消毒剂擦拭、喷洒或浸泡消毒；也可采用经验证安全有效的物理消毒方法和其他无害化处理方法。

3、室内空气。可选择过氧乙酸、二氧化氯、过氧化氢等消毒剂喷雾消毒，也可选择循环风空气消毒机、紫外线或其他安全有效的物理消毒方法和其他无害化处理方法。

4、手卫生。建议使用手消毒剂进行揉搓双手进行消毒，也可选择75%乙醇、过氧化氢等消毒剂。

#### （一）随时消毒。

对病例或无症状感染者住院、转运期间，患者排泄物、呕吐物、体液及其污染的环境和物品，及时进行随时消毒，消毒方法参见常见污染对象的消毒方法，所用消毒产品应符合国家相关卫生标准、规范和产品质量要求，卫生安全评价合格。有人情况下，不建议喷洒消毒。患者隔离的场所可采取排风（包括自然通风和机械排风）措施，保持室内空气流通。每日通风2—3次，每次不少于20—30分钟。

有条件的医疗机构应将患者安置到负压隔离病房，疑似病例应进行单间隔离，确诊病例可多人安置于同一房间。非负压隔离病房应通风良好，可采取排风（包括自然通风和机械排风），也可采用循环风空气消毒机进行空气消毒。无人情况下还可用紫外线对空气进行消毒，用紫外线消毒时，可适当延长照射时间到1小时以上。医护人员和陪护人员在诊疗、护理工作结束后应洗手并消毒。

#### （二）终末消毒。

病例或无症状感染者转移后，对其居住或活动过及其他可能受到污染的场所应进行终末消毒，确保终末消毒后的场所及其中的各种物品不再有病原体的存在。

##### 1、病家。

在病例或无症状感染者转移后，应对其居所进行终末消毒，

重点对其接触的环境和物体表面进行消毒，如卧室、卫生间、餐厅、厨房、客厅的环境和物品。包括：室内空气，地面、墙壁等环境表面，桌、椅等家具表面，玩具，电器特别是冰箱及其冷冻食品，开关、门把手等高频接触部位，使用的餐（饮）具、衣服、被褥等生活用品等。

入户前，应与病例或无症状感染者（或其家属）充分沟通，了解家中环境和物品的具体情况，了解病例或无症状感染者在家中的活动轨迹，确定污染风险，根据环境风险和物品特性开展评估。对于评估为风险大且可以进行消毒处理的环境和物品，应选择正确的消毒方法，严格按照终末消毒处理。对于评估为风险大但不能消毒的环境和物品，可采用密闭封存或静置等方式，确保达到无害化。

消毒前，将消毒时间、消毒范围、消毒方法和注意事项等详细情况告知病例或无症状感染者（或其家属）后，再实施消毒。

## 2、交通工具。

病例和无症状感染者离开后，应对交通工具进行终末消毒，包括：舱室内壁、座椅、卧铺和桌面等物体表面，患者使用的餐（饮）具，所用寝（卧）具等纺织品，排泄物、呕吐物及其污染的物品和场所等。

## 3、医疗机构（方舱）。

在病例和无症状感染者出院、转院或死亡后，应对患者衣服等生活用品、相关诊疗用品和桌、椅、床单进行终末消毒；病房清空后，应对室内空气、地面、墙壁、卫生间等所有环境和物品进行终末消毒。治愈出院（舱）时，病例和无症状感染者的个人物品应消毒后带出院（舱）。

医疗机构发热门诊、感染科门诊等，应在每日工作结束后，

按照终末消毒的要求进行处理。

病例和无症状感染者使用过的诊室，对诊室内空气、墙壁、诊疗设备的表面等进行终末消毒后，非新冠患者方可使用。

#### 4、农村和城中村。

农村地区环境复杂，卫生状况较差，物品种类繁多，病例和无症状感染者离开后对其进行终末消毒前，应做好家畜、家禽处理及灭蝇灭鼠等工作，针对当地实际情况，制定消毒方案。

城中村具有人员组成复杂、环境卫生状况较差、物品种类繁多等特点，在对其进行终末消毒前，应充分了解当地人员和环境等情况，确定消毒范围和消毒对象，有针对性地制定消毒方案。

终末消毒时，需重点关注病例和无症状感染者起居房间、厨房、浴室、厕所（尤其是旱厕）环境及使用物品，以及垃圾堆、污水沟等的消毒处理。

#### 5、终末消毒程序。

终末消毒程序按照《疫源地消毒总则》（GB 19193—2015）附录a执行。现场消毒前，应充分了解消毒对象和范围，在确保安全有效的前提下，选择对环境和物品影响小的消毒方法。低温环境下的终末消毒应遵照低温消毒技术的要求进行。

##### （一）室内空气。

居住过的场所如家庭、医疗机构隔离病房等室内空气的终末消毒可参照《医院空气净化管理规范》（WS/T 368—2012）在无人情况下，可选择5000mg/l过氧乙酸、3%过氧化氢、二氧化氯（按产品说明书）等消毒剂，按20ml/m<sup>3</sup>用超低容量

（气溶胶）喷雾法进行消毒。也可采用经验证安全有效的其他消毒方法。

## （二）污染物。

对患者血液、分泌物和呕吐物等少量污染物可用一次性吸水材料（如纱布、抹布等）沾取有效氯5000mg/l—10000mg/l的含氯消毒剂（或能达到高水平消毒的消毒湿巾/干巾）小心移除。

对患者血液、分泌物和呕吐物等大量污染物应使用含吸水成分的消毒粉或漂白粉完全覆盖，或用一次性吸水材料完全覆盖后用足量的有效5000mg/l—10000mg/l的含氯消毒剂浇在吸水材料上，作用30分钟以上（或能达到高水平消毒的消毒干巾），小心清除干净。清除过程中避免接触污染物，清理的污染物按医疗废物集中处置。

患者的分泌物、呕吐物等应有专门容器收集，用有效氯20000 mg/l的含氯消毒剂，按物、药比例1：2浸泡消毒2小时。

清除污染物后，应对污染的环境物体表面进行消毒。盛放污染物的容器可用有效氯5000mg/l的含氯消毒剂溶液浸泡消毒30分钟，然后清洗干净。

## （三）地面、墙壁。

有肉眼可见污染物时，应先完全清除污染物再消毒。无肉眼可见污染物时，可用有效氯1000mg/l的含氯消毒剂或500mg/l的二氧化氯消毒剂擦拭或喷洒消毒；不耐腐蚀的地面和墙壁，也可用2000mg/l的季铵盐类消毒剂喷洒或擦拭。地面消毒先由外向内喷洒一次，喷药量为100ml/m<sup>2</sup>—300ml/m<sup>2</sup>待室内消毒完毕后，再由内向外重

复喷洒一次。消毒作用时间应不少于30分钟。

#### （四）物体表面。

诊疗设施设备表面以及床围栏、床头柜、家具、门把手和家居用品等有肉眼可见污染物时，应先完全清除污染物再消毒。无肉眼可见污染物时，用有效氯1000mg/l的含氯消毒剂或500mg/l的二氧化氯消毒剂、不耐腐蚀的物体表面也可用2000mg/l的季铵盐类消毒剂进行喷洒、擦拭或浸泡消毒，作用30分钟后清水擦拭干净。

#### （五）衣服、被褥等纺织品。

在收集纺织品时做好个人防护，动作尽量轻柔，避免产生气溶胶。

有血液、分泌物和呕吐物等污染物时，建议均按医疗废物集中处理。

无肉眼可见污染物时，若需重复使用，可用流通蒸汽或煮沸消毒30分钟；或用有效氯500mg/l的含氯消毒剂或1000mg/l的季铵盐类消毒剂浸泡30分钟后，按照常规清洗；或采用水溶性包装袋盛装后，直接投入洗衣机中进行洗涤消毒30分钟，保持500mg/l的有效氯含量。怕湿的衣物可选用环氧乙烷或干热方法进行消毒处理。

#### （六）餐（饮）具。

餐（饮）具清除食物残渣后，煮沸消毒30分钟，或使用有效氯500mg/l的含氯消毒剂浸泡30分钟后，再用清水洗净。

#### （七）冰箱及冷冻食品。

冰箱外表面消毒参照“物体表面”消毒方法；内壁消毒采用

低温消毒剂，或待冰箱内温度恢复常温后参照“物体表面”消毒方法。当储存的冷冻食品有明确污染或疑似污染，建议按医疗废物处理。

#### （八）手消毒。

参与现场工作的所有人员均应加强手卫生措施，可选用速干手消毒剂，或直接用75%乙醇进行擦拭消毒；醇类过敏者，可选择季铵盐类等有效的非醇类手消毒剂；特殊情况下，也可使用3%过氧化氢消毒剂或有效氯500mg/l含氯消毒剂等擦拭或浸泡双手，并适当延长消毒作用时间。有肉眼可见污染物时，应先使用洗手液在流动水下洗手，再按照上述方法消毒。

#### （九）皮肤、粘膜。

皮肤被污染物污染时，应立即清除污染物，再用一次性吸水材料沾取0.5%碘伏或过氧化氢消毒剂擦拭消毒3分钟以上，用清水清洗干净；粘膜应用大量生理盐水冲洗或0.05%碘伏冲洗消毒。

#### （十）交通运输和转运工具。

应先进行污染情况评估：火车、汽车和轮船有可见污染物时，应先使用一次性吸水材料沾取有效氯5000mg/l—10000mg/l的含氯消毒剂（或能达到高水平消毒的消毒湿巾/干巾）完全清除污染物，再用有效氯1000mg/l的含氯消毒剂或500mg/l的二氧化氯消毒剂进行喷洒或擦拭消毒，作用30分钟后用清水擦拭干净；对飞机机舱消毒时，消毒剂种类和剂量按中国民航的有关规定进行。

#### （十一）粪便和污水。

具有独立化粪池时，在进入市政排水管网前需进行消毒处理，定期投加含氯消毒剂，池内投加含氯消毒剂（初次投加，有

效氯约40mg/l□□确保消毒作用1.5小时后，总余氯量达6.5mg/l—10mg/l□消毒后污水应当符合《医疗机构水污染物排放标准》□□gb18466—2005□□

无独立化粪池时，使用专门容器收集排泄物，消毒处理后排放。用有效氯20000mg/l的含氯消毒剂，按粪、药比例1：2浸泡消毒2小时；若有大量稀释排泄物，应用含有效氯70%—80%漂白粉精干粉，按粪、药比例20：1加药后充分搅匀，消毒2小时。

农村旱厕消毒时，旱厕内泥土或木板等地面可采用有效氯2000mg/l的含氯消毒剂溶液喷洒消毒，喷药量200ml/m<sup>2</sup>—300ml/m<sup>2</sup>□粪坑内粪便可用漂白粉或生石灰覆盖，封闭14天以上。

#### （十二）患者生活垃圾。

患者生活垃圾按医疗废物处理。

#### （十三）医疗废物。

医疗废物的处置应遵循《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的要求，规范使用双层黄色医疗废物收集袋封装后按照常规处置流程进行处置。

#### （十四）尸体处理。

患者死亡后，要尽量减少尸体移动和搬运，应由经培训的工作人员在严密防护下及时进行处理。用浸有消毒液的双层布单包裹尸体，装入双层尸体袋中，由民政部门派专用车辆直接送至指定地点尽快火化。

#### （十五）其他。

对于不能用现有消毒方法处理的物品或环境，现场实施过程中要根据污染风险及其特性开展风险评估。评估后确定为存在风险又无法实施消毒的，可通过密闭封存、静置等方式进行妥善处理，消除传播风险，确保环境和物品上不再有病原体的存在。

（一）现场所用低温消毒剂必须合法有效，在上市前应按《国家卫生健康委办公厅关于印发低温消毒剂卫生安全评价技术要求的通知》（国卫办监督函〔2020〕1062号）的要求做好产品卫生安全评价并备案。使用时应严格遵循产品说明书，按照低温消毒剂的适用温度范围合理使用。与相关消毒设备配套使用时，应先对消毒设备进行调试，进行机械化喷洒消毒时，务必确保消毒剂足量全覆盖消毒对象表面，做好质量控制，确保达到消毒合格。消毒对象污染严重时，应先用低温消毒剂冲洗或浸泡后再做处理，严禁喷洒或擦拭消毒。

（二）现场如使用紫外线、辐照等物理消毒技术开展低温消毒，须按照我国相关标准规范，证明其在相应低温环境下（实验室和现场）对新冠病毒或抵抗力不低于新冠病毒的指示微生物达到消毒效果。物理低温消毒设备在上市前应做好消毒产品卫生安全评价并备案。

（一）现场消毒应确保所用消毒产品合法有效，所选消毒方法科学可行。现场消毒时，根据现场情况和相关标准要求，选择合格有效的个人防护装备，在做好个人防护的前提下，严格按照工作方案实施消毒。

（二）消毒实施单位应具备现场消毒能力，操作人员应经过消毒专业培训，掌握消毒和个人防护基本知识，熟悉消毒器械的使用和消毒剂的配制等。消毒实施单位在每次开展消毒工作时均应做好消毒记录，包括消毒对象、消毒面积（体积）、消毒剂浓度（或消毒器械强度）、剂量、作用时间等。

（三）加强现场消毒评价工作。所有疫源地现场消毒均应进

行过程评价，发现问题及时整改，确保消毒过程有效。根据现场实际需求和《新冠疫情期间现场消毒评价标准》（WS/T 774—2021）相关要求，必要时进行消毒效果评价。