

上海市民政局

沪民办发〔2022〕7号

上海市民政局关于印发《本市民政系统服务行业 疫情防控工作规范（第三版）》的通知

各区民政局：

当前，我市新冠肺炎疫情多点散发，疫情防控形势严峻复杂。根据本市新冠肺炎疫情防控工作领导小组统一部署，按照民政部相关工作要求及本市有关行业规范，为从严从紧从细从实做好全市民政领域疫情防控工作，现对本市民政系统服务行业疫情防控工作规范予以修订。

各区民政局要按照规范要求，加强组织领导，落实属地责任，进一步加强相关场所、设施及人员的防控管理，坚决守牢民政行业的疫情防线，确保人民群众身体健康安全。

本工作规范自下发之日起实施。

2022年3月20日

（此件主动公开）

上海市养老服务领域疫情防控工作规范

针对老年群体自我防护能力弱，养老机构人员密集、环境封闭，养老服务领域疫情防控按照“外防输入、内防扩散”的防控策略，从严从紧、从细、从实抓好各项防控工作。

一、养老机构疫情防控

疫情期间，养老机构在严格执行民政部《新冠肺炎疫情高风险地区及被感染养老机构防控指南（第二版）》的基础上，通过公告、电话、短信、微信、邮件等多种方式向老年人及其家属发布最新疫情防控安排和相关服务通知，在养老机构主要出入口张贴防控告示。长者照护之家参照养老机构进行管理。

（一）实施封闭管理

在本市中、高风险地区清零之前，或根据民政部和本市疫情防控有关要求，养老机构严格执行全封闭管理措施。处在封闭隔离小区中或临近的养老机构，以及养老机构中工作人员和老年人发生密接、次密接等情形的，还要按照属地疫情联防联控要求落实相关措施。

1.暂停家属探视和外来人员入院。全封闭管理期间，原则上做到人员“不进、不出”。因疫情防控需要及特殊原因需进入的，应当提供 24 小时内核酸检测阴性证明，实名登记并测量体温，询问并记录旅行史、健康状况等。允许进入人员应当按三级防护要求采取

卫生防护措施，在指定区域和路线活动，并遵守相关防控要求。对于确有必要进入院内开展诊疗、核酸检测等服务的医护等人员，应当严格执行疫情防控相关规定。

2.关于老年人外出就医。确需外出就医的老年人及陪同人员，在外就医期间做好安全防护、不接触与就医无关的场所和人员（老年人家属陪同外出就医时，家属须书面承诺）。返院时，凭 24 小时内核酸检测登记信息方可进入养老机构。入院后进行隔离观察，并再做一次核酸检测，待 2 次核酸检测结果均为阴性后方可进入生活区。隔离观察期间，返院老年人及陪同人员不与其他人员接触。

对血透患者等高频次外出就医、返院的老年人，机构在院内为其开辟单独居住区域，避免与其他人员接触，并按要求做好日常健康监测和核酸检测。不具备单独居住条件的，参照上述就医人员返院有关规定执行。

3.针对确需新入院的老年人。疫情期间，确有必要新入住养老机构的老年人，需持 72 小时内 2 次核酸阴性证明入院，入院后进行隔离观察 7 天，并再做 2 次核酸检测，待检测结果为均阴性后，方可与其他老年人一起提供服务。

4.针对工作人员返院轮班。部分机构确因人手紧张需安排工作人员返院轮班的，工作人员返院前需在家中按照本市“2+12”管控措施中的“12”相关要求，严格做好居家自我健康观察。当日返院的工作人员需持 72 小时内 2 次核酸阴性证明入院，且入院后须立即再做核酸检测，待检测结果为阴性且至少在院内隔离观察 3 天后方

可上岗。中、高风险地区以及因疫情防控要求尚在隔离期、观察期的工作人员，不得返院。

5.关于物品交接。严格外送物品入院管理，加强交接环节风险防控。禁止快递、外卖、送药等人员和车辆进入养老机构。外送物品在养老机构门口交接，由机构工作人员负责，送货人和接收人均要做好必要防护措施，保持安全距离。所有外送物品入院须集中存放，严格做好消毒工作。外送物品尽量整包装加外包装，便于消毒。暂停家属给老年人送餐。严禁家属私自传递物品。

（二）严格内控管理

1.做好日常健康监测和管理。养老机构须每日对全体老年人开展健康监测，并做好健康记录，对出现发热、干咳、腹泻、味觉嗅觉减退或丧失等疑似症状的人员立即送指定医疗机构诊断或请指定医疗机构上门诊断。机构对院内疑似症状人员的密切接触者，立即实行隔离观察。

2.开展定期核酸检测。全封闭管理期间，每周工作人员至少开展2次核酸检测，入住老年人至少开展1次核酸检测。对重度失能、认知障碍等不便或不配合的老年人，以及因各种原因无法开展核酸检测的人员，要想方设法开展核酸检测。

3.加强疫苗接种。养老机构工作人员疫苗接种“应种尽种”，符合条件的工作人员“加强针”接种全覆盖。对于因各种原因未按要求接种疫苗的工作人员，立即调离一线岗位，不得从事直接接触老年人的服务工作。积极引导鼓励老年人接种疫苗。

4.做好隔离场所保障。养老机构内设置隔离观察室，配置相应防护用品，配备必要生活和护理服务条件。对设置隔离区存在困难的部分养老机构，各区应充分发挥区内联防联控机制作用和公办、公建养老服务机构的托底、应急功能，主动协调利用已有的集中隔离场所，或专门设立集中隔离场所，确保各类应隔离人员落实疫控要求。因疫情防控需要对院内老年人实行紧急转移等措施的，区民政部门要指导和督促机构做好老年人解释工作和服务保障，确保老年人服务不中断，并妥善有序做好返院工作。

5.严格安全管理。落实消防、食品等安全管理制度，防止出现突发安全事故。密切关注老年人和工作人员心理状态，加强日常巡查和护理，防止发生噎食、坠床、跌倒、烫伤等意外事故和各类人身伤害事故。

6.强化内部管控。实行老年人生活区和非生活区分区管理，合理调配院内工作人员，尽可能减少非生活区工作人员与老年人接触。各机构尽可能利用院内空余床位和空间，安排工作人员在院内居住，储备工作力量。有条件的机构，争取做到封闭管理期间不安排院外工作人员换班交接，如需换班，换班频次尽可能加长，间隔时间至少 10 天。

7.加强医养结合机构管理。高度重视医养结合机构管理，加强分类管理，坚决防止交叉感染风险。

养老机构内设的医务室、保健站、护理站、门诊部、护理院等医疗机构，与养老机构一样实行封闭管理。

与养老机构同址设立、对外开展服务的护理院等医疗护理机构，各区民政部门可通过区联防联控机制，协调医疗护理机构采取全封闭管理。如未对医疗护理机构采取全封闭管理，应当做到两个机构之间的物理空间隔断，严禁人员、物品等相互流动。

提供养老服务的综合性医疗机构，应当做到集中收住老年人的区域与门诊等对外开放服务的区域严格物理隔断，实行独立区域管理、单独通道进出，坚决防止交叉感染风险。要妥善安排好对内对外服务，负责对外诊断、救治、排查工作的医务人员，不在养老服务区域开展服务。

二、社区养老服务疫情防控

社区养老服务机构及场所纳入属地联防联控统一要求。机构工作人员要遵照防控各项工作要求，每日开展体温监测，按照要求佩戴口罩；对服务对象要及时了解其前期相关生活情况，如有接触来自中、高风险地区人员或有疑似感染症状情况，暂不提供服务。

1.为老场所服务。综合为老服务中心可不停止服务，但要严格做好查验健康码、行程码，测量体温、消毒、限流等疫情防控措施，暂停培训、讲座、娱乐等聚集性活动，并通过张贴“场所码”等措施进一步加强防控。疫情防控形势较为严峻的街镇，可根据当地联防联控机制统一部署，采取临时性关闭等措施。日间照护中心、老年活动室、睦邻点暂停服务。

2.老年助餐服务。社区长者食堂和老年助餐服务点暂停堂食。社区长者食堂在落实疫情防控措施的前提下，可保留外送和外带服

务，满足有刚需的老年人的助餐需求。对因疫情管控，送餐服务组织不能进入社区开展送餐服务的，区民政部门协调街镇，帮助做好对接工作，通过居村委工作人员、志愿者或者其他指定人员将餐食送到老年人家中。

3.养老服务补贴居家上门服务。各区要确保刚需老年人服务到位，服务期间严格做好个人防护。对非刚需养老服务补贴对象，相关区、街镇要加强与服务对象的沟通，暂停服务。对暂停居家上门服务的老年人，要指导为其提供服务的社区养老服务组织，主动通过电话、微信、视频等方式加强联系，做好老年人生活自理、服药等事项的提示。

4.特殊困难老年人关爱服务。对生活不能自理的特困老年人、受疫情影响在家隔离的孤寡老年人、因家人被隔离收治等原因而暂时无人照料的留守（空巢）老年人等特殊困难人员，纳入社区重点关怀对象，区民政部门协调所在街镇、居村委，安排楼组长、志愿者等提供上门关爱服务，切实保障其基本生活，防止发生冲击社会道德底线的事件。

对于在封控社区中的独居、高龄、行动不便及患有多种慢性疾病的老年人，要发挥“老伙伴”志愿者、社区养老顾问的作用，增加关爱频次，帮助老年人解决实际困难，关心其身体状况，纾解其焦虑恐慌情绪。要依托本区“为老服务一键通”等应急救援平台，加强主动关爱，通过电话沟通等方式，及时了解居家老年人的生活、配药、就医等需求，并第一时间反馈其所在的居村委，提请帮助解

决问题。

三、落实各项保障措施

1.强化老年人服务保障。各区民政局要特别关注养老机构内老人就医和用药问题，协调辖区内医院、社区卫生服务中心等医疗服务资源，主动送医送药上门，尽可能减少老年人外出就医存在的感染风险。指导养老机构安排老年人通过视频等方式与家属沟通，安抚老人情绪，引导其保持正常作息、规律生活，做好心理疏导。

2.做好机构支持保障。各区民政部门要加强工作协调，依托本区联防联控机制，为养老机构物资供应、核酸检测、疫苗接种等提供支持保障。

3.加强宣传教育。各级民政部门要广泛开展疫情及相关防控基础知识宣传教育，利用微信公众号等多种渠道，发布疫情防控最新工作提示和工作要求，确保工作人员掌握最新政策及疫情应急处置要求。加强舆论宣传引导和舆情处置，及时发布疫情防控信息，消除老年人及市民疑虑和误解。

4.加强预案管理和应急处置。各区要着眼疫情期间突发事件的有效应对和迅速处置，认真梳理养老服务领域疫情防控重要环节和重点流程，结合实际制定并及时更新防控预案。预案中要明确组织指挥机制、现场应急处置机制和保障措施，特别是出现确诊病例、疑似病例时的外送、排查、隔离、消杀、服务、返院等环节，确保人员、物资、场所保障到位，指挥顺畅、响应迅速、处置有序。市民政局要加强对各区预案制定和应急处置工作的指导，必要时及时

协调市级相关部门协同处置。

5.坚持值班值守和信息报送制度。各级民政部门和养老机构建立 24 小时应急值守制度，严格做好信息报送工作。发现异常情况务必第一时间处置并向市民政局报告相关处置情况，严禁瞒报、迟报、不报；落实好每日疫情防控零报告制度，每日 20 点前向市民政局报送当日防控情况和养老机构核酸检测情况。

6.开展督查检查。各级民政部门要经常性地组织开展对各类养老服务机构“不发通知、不打招呼、不听汇报”的暗访，通过云监管、抽查机构出入口视频、查阅登记本等方式检查养老机构人员防控措施落实情况，对落实不到位的，严肃责令整改。各区民政部门要深入一线监督检查，现场协调解决困难问题。

7.积极扶持养老服务机构运营。各区民政部门要协助养老服务机构申请金融扶持，落实惠民惠业政策，并结合本区实际，研究出台扶持措施。市、区民政部门和养老机构要切实关心关爱工作人员的身心健康，帮助工作人员解决好后顾之忧，做好心理疏导、情感支持、爱心项目支持等服务。

上海市儿童福利领域疫情防控工作规范

本规范中所指儿童福利服务领域包括儿童福利机构、未成年人救助保护机构，以及为残疾儿童提供集中住养、康复服务的社会服务机构。

一、儿童福利机构疫情防控

1.制订防控应急预案。按照本市疫情防控总体要求，结合机构内儿童养育实际情况，制订完善本机构《新型冠状病毒感染的疫情防控应急预案》，明确工作原则、适用范围、防控工作小组和各部门职责，明确防控知识宣教、机构内防控措施、值班备班、监测报告、物资保障等工作要求，同时明确职工和儿童发热及疑似症状的处置流程，把责任细化、落实到每一个组、每一个人。出现异常情况要第一时间处置并向上级主管部门报告，不得瞒报、迟报、不报。

2.全面实行全封闭管理。全面取消所有外出及机构内集中性活动，停止所有外来人员探访慰问和志愿服务，暂停实习生到机构实习，停止对社区儿童的康复接诊工作。除特种车辆、员工及后勤车辆外，所有外来人员及车辆一律不得进入机构，进入机构的人员、车辆要进行消毒。机构内实行分区管理模式，设置清洁区、更衣区、隔离区，制定实施规范严谨的分区管理流程、操作规程，实施分区管控，责任到人。对机构内发热儿童、新入院儿童、外出治疗返回的儿童，在机构隔离区域进行严格医学观察，杜绝交叉感染。在全

封闭管理期间，执行“日报告”、“零报告”制度，每周工作人员至少开展2次核酸检测，儿童服务对象至少开展1次核酸检测，并每日向所属民政部门报告机构核酸检测情况。封闭管理措施应延续到本市所有中、高风险地区清零之后或根据本市疫情防控实际情况执行。

3.严格工作人员管理。在岗工作人员应当在机构内封闭居住，且尽量分散居住在不同房间。不具备条件的机构，工作人员实行10天一班的轮休制。对于在家轮休的工作人员，要求居家休息不外出，不接触共同生活家庭成员以外的其他人员，每日测量体温并报告情况。轮休结束后，需持72小时内2次核酸阴性证明入院，途中不得乘坐公共交通工具，且入院后须立即再做核酸检测，待检测结果为阴性且至少在院内隔离3天后方可上岗。中、高风险地区以及因疫情防控要求尚在隔离期、48小时居家观察期的工作人员不得返院。

4.严格执行防护流程。落实进入机构消毒流程，所有员工进入机构前在门口用消毒洗手液洗手、消毒，更换口罩，在更衣区更换工作服，脱外套挂在通风处，背包类及其他随身物品集中存放，不得带入儿童居住区。进入隔离区开展工作的，要消毒、戴护士帽，有条件的加穿隔离防护服。儿童居住区每日定时通风、定时消毒。

5.严格儿童管理。儿童确需机构外就医的，需工作人员陪同，并全程做好防护，不接触与就医无关的场所和人员。返院时，凭24小时内核酸检测登记信息方可进入院。入院后进行隔离观察，并再做一次核酸检测，待2次核酸检测结果均为阴性后方可进入生活区。

对确需新入院的对象，应持 72 小时内 2 次核酸阴性证明入院，入院后进行隔离观察 7 天，并再做 2 次核酸检测，待检测结果均为阴性，方可转入生活区，期间安排专人辅助学习、照料生活。对走读就学儿童，应与机构内其他儿童分开楼层居住生活，确保不接触。机构为就学儿童设置专门通道，安排专人专车负责接送，途中保持机构与学校“两点一线”。儿童除就学、就医等原因外不离开机构，暂停机构内生活的儿童外出探亲等活动。

6.严格物品入院管理。在机构门外设立物资交接区，实行无接触接收。机构内工作人员在做好个人防护前提下，对拟进入机构的物资严格按新冠肺炎疫情消毒技术指南有关要求，做好相关物资的消毒处置和接收工作。

7.严格日常健康监测管理。儿童福利机构须每日对儿童开展健康监测，并做好健康记录，对出现发热、干咳、腹泻、味觉嗅觉减退或丧失等疑似症状的，应立即送指定医疗机构诊断或请指定医疗机构上门诊断。机构对院内疑似症状人员的密切接触者，应立即实行隔离观察。

二、社区特殊儿童疫情防控

本规范中所指社区特殊儿童包括本市社会散居孤儿、困境儿童、农村留守儿童，以及因监护人被确定为新冠肺炎确诊和疑似对象被隔离观察而监护缺失的儿童。

1.建立每日联系和长效关爱制度。对社区特殊儿童要全面走访，了解儿童及其家庭的疫情防控情况，落实专门联系人，对儿童实行

一人一档、一日一问、一日一报管理。

2.将社区特殊儿童优先纳入社区疫情防控体系。在每日走访问中若发现有儿童发烧或身体不适,应第一时间上报社区卫生中心,由社区卫生中心按防控流程及时处置。

3.加强基本生活保障。对基本生活存在困难的社区特殊儿童,应根据儿童及其家庭的具体情况,分别及时纳入本市最低生活保障、孤儿保障、困境儿童基本生活保障以及临时救助范围。

4.落实实际生活照料人。对疫情防控期间出现的因监护缺失或监护不当而陷入困境的儿童,应于1个工作日内帮助其协调落实生活照料人。对于无法落实照料人的,应送至本辖区未成年人救助保护中心(困境儿童临时照料场所),并由民政部门落实专人,提供临时生活照料。

5.纳入社区重点关怀对象。支持社区特殊儿童在疫情防控期间居家生活和学习,对因身体残疾等原因外出困难的儿童家庭提供代为送菜、代买生活学习物品等服务,保证儿童居家生活的物资供应,对确需外出的社区特殊儿童提供口罩等个人防护用品,确保其外出安全。

6.加强多种形式的宣传防控。利用小区和楼道宣传栏、电子屏、微信群等线上线下渠道,加强宣传发布防范病毒传染等防控知识,提升社区儿童和监护人知晓率和配合度,提醒保持良好的生活习惯,提高疫情防控的意识,引导理性认识,科学防护,做到早发现、早报告、早隔离。

7.加强未成年人社区关爱工作。街镇未保工作站暂停各项线下服务活动，积极开展各类线上服务活动，确保服务不断档。街镇儿童督导员、居村儿童主任要加强日常巡查，及时发现居家照护或学习有困难的未成年人，加强与学校、家长的联动，确保未成年人的学习和生活不受疫情影响。

上海市残疾人福利领域疫情防控工作规范

本规范中所指残疾人福利领域是指民政部门管辖的本市民政精神卫生福利机构、康复辅助器具社区租赁站点，以及精神障碍社区康复服务场所。

一、民政精神卫生福利机构疫情防控

针对精神障碍患者有多种基础疾病、机构人员密集、环境封闭等特点，为保障民政精神卫生福利机构服务对象和工作人员身体健康和生命安全，必须从严，从紧，从实，从细抓好精神卫生福利机构疫情防控工作。

（一）严格机构管理制度

各机构在严格执行民政部《民政精神卫生福利机构疫情防控工作指南（第三版）》的基础上，结合本市防疫实际，做好各项机构管理工作。

1.入院管理

（1）加强信息公开。通过公告、电话、短信（微信、邮件）等多种方式及时发布机构疫情防控安排和相关服务通知，并在机构主要出入口张贴防控告示。

（2）强化人员管理。根据民政部要求或本市疫情防控有关要求，在院服务对象和工作人员实行“不出不进”的全封闭管理，每周工作人员至少开展2次核酸检测，院内服务对象至少开展1次核酸检

测，直到中高风险地区清零或依据相关防疫要求调整。全封闭管理期间，各机构尽可能利用院内空余床位和空间，安排工作人员在院内居住，储备工作力量，不与院外人员换班交接。部分不具备条件的机构，工作人员实行不少于 10 天一班的轮休制。对于在家轮休的工作人员，要求返院前需在家中按照本市“2+12”管控措施中的“12”相关要求，严格做好居家自我健康观察，不接触共同生活家庭成员以外的其他人员。当日返院的工作人员需持 72 小时内 2 次核酸阴性证明入院，且入院后须立即再做核酸检测，待检测结果为阴性且至少在院内隔离 3 天后方可上岗。中、高风险地区以及因疫情防控要求尚在隔离期、观察期的工作人员，不得返院。封闭管理措施应延续到本市所有中、高风险地区清零之后或根据本市疫情防控实际情况执行。

（3）服务对象外出就医。如有人员急需外出就医，返院时，就医人员及陪同人员需凭 24 小时内核酸检测阴性证明返院。返院后进行隔离观察，并再做一次核酸检测，待 2 次核酸检测结果均为阴性后方可进入生活区。在隔离期间，返院养护人员及陪同人员不与其他人员接触。

（4）做好物资交接。在机构外设立物资交接区，接送物资人员须做好体温检测、手消毒、鞋底消毒、戴口罩等防护措施。机构内工作人员在做好个人防护前提下，对拟进入机构的物资进行喷洒消毒。

2. 机构内防控

（1）持续开展疫苗接种工作。加大疫苗接种宣传引导力度，加强与卫生健康部门的沟通，主动争取技术指导和服务保障，确保机构中符合接种条件的工作人员和服务对象应接尽接。密切观察接种疫苗人员身体状况，对接种后出现的异常反应及时识别、妥善处理，及时汇总报告疫苗接种工作相关问题和情况。

（2）加强日常疫情监测。对服务对象和工作人员每日进行体温检测并进行健康登记，对发热、咳嗽的服务对象进行重点观察，必要时予以隔离。疫情高发阶段，机构须按本市防疫要求对服务对象和工作人员进行全员核酸检测排查，确保不漏一人。如发现确诊或疑似病例，立即按照属地疫情防控要求进行规范处置和管理。

（3）专门设立隔离区域。机构内科学设立隔离区，规范设置临时留观室，配置相应防护用品（防护服、医用口罩、手套等），配备必要生活和护理服务条件。机构内空调及通风系统如不符合防疫规范的一律不得使用。隔离区、留观室的生活垃圾应统一处理。隔离区内的医护人员必须按要求穿戴好手套、口罩、护目镜、帽子、防护服等防护装备。

（4）门诊全闭环管理。参照上海市卫健委《关于进一步加强医疗机构内部管理和院感防控工作的通知》（沪卫医〔2020〕32号）要求，落实本市医疗机构疫情防控最新要求，严格落实院内感染防控、消毒隔离和进入人员体温监测、协助消毒、安全提示、流行病学调查等各项防控措施，门诊与病区严格分区管理，负责对外诊断、救治、排查工作的医务人员，不在集中养护区域开展服务。

(5) 做好机构内消杀。严格落实消毒流程，工作人员上岗前做好戴口罩、手消毒等防护准备。在接触服务对象前、后，均应洗手或手消毒，避免交叉感染。机构内工作人员和服务对象应勤洗手，做好手部卫生。换下的口罩、手套等用品，集中消毒后统一处理。加强各种医疗物品的消毒灭菌、医疗废弃物的处理，做好确诊或疑似患者遗体的处置。强化机构内办公场所、公共场所、住院区、就餐区的公共卫生管理和消毒工作，防止发生医源性感染。

(6) 严格执行食品安全管理规定。严把食品采购关，严禁购买活禽野味、来源不明的海鲜等冷冻食品，彻底煮熟食物。负责食品采购、烹饪、配（送）餐的工作人员，应严格佩戴口罩、手套。

(二) 落实各项保障措施

1. 加强防控宣传培训。通过手机信息、宣传栏、板报、广播等多种形式，加强传染病防治法律法规及预防知识的宣传普及，增强防范意识、提高防护技能、严防疫情扩散。机构的一线工作人员以及其他密切接触服务对象的工作人员须接受疫情防控培训，严格落实戴口罩上岗和其他必要的防护制度。

2. 做好物资保障工作。购置储备必要的防护物资和生活物资，疫情高发阶段，机构须按程序提请当地按照三级防护标准配备、下发防控物资，确保机构每日防护需要；其他时期要在保障日常防护需要的同时，按照不少于三天需求量做好储备，确保应急使用。

3. 开展关心关爱活动。封闭管理期间机构要运用电话、视频等方式，为养护人员提供与亲属间的亲情沟通服务，做好各类心理支

持服务。关心爱护工作人员，做好防护保障，合理安排轮休，帮助工作人员解决后顾之忧。有条件的机构，组织开展适宜的户外活动，加强身体锻炼，增强免疫力，保障服务对象和工作人员的身心健康。

4.坚持信息报送制度。各机构要严格做好疫情防控信息报送工作，发现异常情况务必第一时间处置并向市社会福利中心和市民政局报告相关处置情况，严禁瞒报、迟报、不报；落实好每日疫情防控零报告制度。工作中如有困难和疑问，亦请及时上报。

二、康复辅助器具社区租赁疫情防控

嵌入社区综合为老服务中心的康复辅助器具社区租赁点，要严格按照养老服务机构及场所纳入属地联防联控统一要求执行。

1.关于服务场所。在做好各类疫情防控措施的情况下，可采取预约限流、规划开放区域、控制人员密度等方式，逐步有序开展服务。开展服务期间，机构工作人员要遵照防控各项工作要求，每日开展体温监测，按照要求佩戴口罩。

2.关于服务对象。对服务对象要严格做好检查健康码、行程码，测量体温、消毒、限流等疫情防控措施。要按照市、区防疫相关要求，及时调整规范培训、讲座等集聚性活动，并通过张贴“场所码”等措施，进一步加强疫情防控。防疫形势较为严峻的社区，可根据当地联防联控机制统一部署采取临时性关闭等措施。

三、精神障碍社区康复服务疫情防控

嵌入社区阳光心园或其他综合共享场所的精神障碍社区康复服

务集中活动场所，要严格按照所在场所纳入属地联防联控的统一要求执行。

1.关于服务场所。在做好各类疫情防控措施的情况下，可采取预约限流、规划开放区域、控制人员密度等方式，逐步有序开展服务。开展服务期间，机构工作人员、康复服务专业人员、社区志愿者等要遵照防控各项工作要求，每日开展体温监测，按照要求佩戴口罩。

2.关于服务对象。对服务对象要严格做好检查健康码、行程码，测量体温、消毒、限流等疫情防控措施。要按照市、区防疫相关要求，及时调整规范培训、讲座等集聚性活动，并通过张贴“场所码”等措施，进一步加强疫情防控。防疫形势较为严峻的社区，可根据当地联防联控机制统一部署采取临时性暂停服务等措施，并通过线上课程、电话随访等形式，为服务对象提供稳定持续的服务。

上海市救助管理机构和托养机构疫情防控工作规范

全市各级救助管理机构和托养机构要全面加强入站甄别，做好站内疫情防控，保障受助对象和工作人员身体健康和生命安全。

一、实施全封闭管理

在本市中、高风险地区清零之前，或根据民政部和本市疫情防控有关要求，各救助管理机构受助人员生活区域和托养机构继续实施全封闭管理。各救助管理机构疫情期间一律不得收住救助管理对象以外的人员。救助管理设施、设备和用房不得挪作他用。

二、对新入站受助人员严格管理

1.对所有自愿接受救助的新入站人员，必须严格落实测量体温和佩戴口罩、轨迹排查、查验行程码和健康码，以及对其随身物品的消杀等要求；及时安排 48 小时内 2 次核酸检测，按照“一人一室”要求在独立区域隔离居住不少于 14 天后，方可转入生活区；隔离居住期间不更换房间，避免与站内其他受助人员接触。

2.新入站受助人员隔离居住期间，须加强健康监测和核酸检测，并按规定做好场所消杀和通风工作。隔离居住期间如有核酸检测异常，须第一时间向属地疾控部门报告，在疾控部门指导下按规范处置。

3.新入站受助人员经 48 小时内 2 次核酸检测阴性后，要求自行离站且符合条件的，应按要求填写《自行离站承诺书》后，可办理

离站手续。

三、加强日常健康监测

1.工作人员为受助人员提供服务，必须按照要求落实防护措施，严格执行防疫规范。

2.在站工作人员和受助人员每周至少开展2次核酸检测。交接班人员须持72小时内2次核酸检测阴性证明入站，途中不得乘坐公共交通工具，且入站后须立即再做核酸检测，待结果为阴性且至少在站内隔离3天后，方可进入生活区域。

3.受助人员外出就医的，要严格按照防疫措施，实行全闭环救助管理。在外就医期间做好安全防护，返站后须隔离观察，经48小时2次核酸检测为阴性后方可进入生活区。

4.所有工作人员和受助人员应按要求接种新冠疫苗，确保应接尽接。未按要求接种疫苗的工作人员，不得从事直接接触受助人员的服务工作。

四、加强保障和监督管理

1.各区民政部门要加强工作协调，为救助管理机构物资供应、核酸检测、疫苗接种等提供支持保障。切实关心关爱工作人员的身心健康，帮助解决好后顾之忧。

2.各区民政部门和市救助管理站要加强明察暗访等监督检查，可通过视频连线、查阅记录、线下暗访抽查等方式，及时了解疫情防控措施是否落实到位。对落实不到位的，严肃责令整改，并跟踪整改落实情况。

各区民政部门按照上述要求，制定具体落实措施。相关落实情况、督查暗访情况，结合每日“零报告”制度，及时上报市民政局。

上海市婚姻登记场所疫情防控工作规范

一、持续优化婚姻登记服务流程

1.施行预约办理制。各婚姻登记机关原则上只办理预约登记。当事人可以通过长三角政务服务“一网通办”网站、“随申办市民云”移动端、“随申办”小程序等网上渠道进行婚姻登记预约。各婚姻登记机关根据窗口容量、场地大小，科学均衡设置工作日可预约数、预约时段，分批、分时办理。做好现场人员一米间隔指引、分流，避免人员聚集。老年人、残疾人等特殊群体未预约的，可以现场预约办理业务。

2.做好登记前预审。通过传真、微信、QQ、电子邮箱等当事人不到现场的方式，进行婚姻登记材料预审，缩短现场办理时间。

3.引导错峰登记。通过电话、短信、微信公众号、张贴公告等方式发出温馨提示，宣传引导当事人错峰登记。

4.研判登记高峰日。做好应对结婚登记高峰日的应急预案，适时腾出结婚登记颁证厅、婚姻家庭辅导室等作为等候、分流人员的区域。

5.调整选择性服务。关闭婚姻文化展示馆（厅）、结婚登记颁证厅、婚姻家庭辅导室等线下服务场所。暂停结婚登记颁证仪式和线下婚姻家庭辅导教育等服务，减少人员逗留时间。

二、有序做好婚姻登记机关防控

1.守好场所入口关。婚姻登记机关应对当事人进行体温检测、核验“健康码”“行程码”和48小时内核酸检测阴性证明。督促提示当事人、特殊群体的陪同人员进入场所时佩戴口罩，其他陪同人员一律不得入内。若发现有发热等疑似症状的，工作人员做好记录（人员姓名、身份证件号、居住地址、体温检测时间、体温度数、症状描述、现场处理措施和结果等），引导其延期办理，并立即前往发热门诊就诊。

2.加强工作人员管理。工作人员在岗期间必须佩戴口罩，做好个人防护，严格按照最新的市、区疫情防控规范指引和提示执行各项工作任务。本市中、高风险地区清零前，工作人员每周至少开展2次核酸检测。各区民政局、市婚姻和收养中心婚姻登记员视情实施AB角交替式工作方式。严格落实疫情防控日报工作机制，有异常情况的，第一时间报告。

3.强化场所防控。定时对婚姻登记大厅等场所进行预防性消毒，保持空气流通。定时对婚姻登记接触性设备、仪器进行消毒，确保设备运转正常。配备足额的免洗洗手液等防疫物品。每天及时清理垃圾，保持场所环境卫生清洁。

上海市殡葬服务单位疫情防控工作规范

一、殡葬服务单位环境防控

服务遗体场所应符合《殡仪馆建筑设计规范》有关规定，确保空气流通、光线充足、易于消毒，通风系统应当关闭二次回风，避免交叉感染。空气的菌落总数应符合《殡仪场所致病菌安全限值》的相关要求。

二、人员防护

1. 工作人员防护

加强对员工的健康管理，每天做好体温检测，本市中、高风险地区清零前，实施每周2次核酸检测，非必要不离沪。

2. 服务对象防护

殡葬服务单位应主动做好服务对象的健康监测和防护，应配备消毒液、测温枪等必要的防护用品。服务对象进入服务场所应出示健康码、行程码等证明，佩戴口罩，配合做好体温测量，保持社交距离，做好个人防护。

三、倡导丧事简办

殡葬服务单位在有序提供守灵、告别、祭祀祭奠、海葬等殡葬服务时，实行承载力管理，控制人员聚集规模，视情缩短告别、祭奠祭祀用时。

1. 本市中、高风险地区清零前，各殡仪馆不举办守灵仪式，遗

体告别参与人数不超过礼厅最大承载力的 50%（每厅总人数一般不超过 30 人），时间不超过 30 分钟。

2.祭扫高峰日实行预约祭扫限流，预约数控制在各公墓（骨灰堂）当日最大承载力的 50%以内；严控落葬参加人数，每户一般不超过 10 人。

3.持续推进“互联网+殡葬服务”，创新殡葬服务模式，积极推广网络祭扫、云告别、预约祭扫等线上服务方式，最大限度减少人员集聚。

4.加大对老、弱、病、残等特殊群体关爱，做实做细殡葬服务保障工作，提供绿色服务通道、现场登记、线下电话预约等便民服务，切实保障刚需服务不降级。

5.严控遗体跨境、跨省市接运业务，根据疫情防控情况，停办、缓办相关跨境、跨省市业务。

上海市社区事务受理服务机构疫情防控工作规范

一、细化防控措施

各区应指导受理中心继续做实疫情常态化防控机制不放松，进一步健全完善疫情防控管理制度和应急处置流程。继续坚持与社区卫生服务中心或其他就近医疗机构的沟通协调机制，从加强预防、人员监测、环境管理、应急处置等全链条、各环节做好充分准备。

二、加强入口管理

凡进入受理中心的办事群众必佩戴口罩、必测量体温、必出示“随申码”绿码，且一律实行实名登记（允许使用相关设备进行实名登记），方可进入受理中心。对不使用智能手机无法出示“随申码”的老年人群体，可通过查验有效身份证件并做好登记或者其他辅助方式进入。对于老、幼、病、孤、残、孕等脆弱易感人群，各区应通过各种途径为其提供便利。前 21 天有境外旅居史或国内高风险地区旅居史的、前 14 天有国内中、高风险地区及重点关注地区旅居史的人员不得进入受理中心。

三、严格落实人员防护

受理中心工作人员上岗时必须佩戴口罩，岗前必须进行体温测量，并做好自我卫生消毒工作。本市中、高风险地区清零前，工作人员每周至少开展 2 次核酸检测，非必要不离沪。疫苗接种实行“应接尽接”，尽快有序组织第三加强针接种。若发现有发热等疑似症

状的办事群众，工作人员做好记录（人员姓名、身份证件号、居住地址、体温检测时间、体温度数、症状描述、现场处理措施和结果等），及时报告并按防控规范处置。

四、实行 AB 班轮流制

本市中、高风险地区清零前，有条件的受理中心可对综合窗口工作人员进行 AB 轮班上岗，轮流交替。

五、加强环境管理

继续做好受理中心的通风、清洁与消毒工作。应在中午（12:00—13:00）和下班后对受理大厅（含自助服务区）、办公场所进出口等各开展一次严格的消毒，同时做好中午暂停服务的公示。应做好各类自助终端的清洁消毒工作，应至少保持每半天消毒一次的频率，同时视使用人数适当增加消毒频率，并做好消毒记录。“好差评”评价器应做到“一人一消毒”。应在受理中心入口处提供免洗手消毒液。有公共洗手间的受理中心，应做好卫生清洁，并免费提供洗手液。

六、引导间隔等候

引导办事群众严格保持社交距离，合理控制人流量和间距。

七、加强明查暗访力度

各区要根据下发的通知加大对受理中心疫情防控的明查暗访力度，每日上报对受理中心的暗访督查情况。

八、加强网上办事和预约办理宣传

充分利用各类平台和受理中心资源，加强“一网通办”“不见

面办理”宣传和预约办事，减少居民跑动次数。引导居民通过“随申办”微信和支付宝小程序、“随申办市民云”APP 移动端和“一网通办”PC 端不见面办理社区高频事项。引导居民通过多种渠道进行预约办事。

九、加强每日监测

即日起，实行受理中心封控和确诊病例“零报告”制度，各区每日 16:30 前在“运管中心交流群”报告。

各区民政局负责指导辖区内各社区事务受理服务中心疫情防控工作；街镇负责落实本街镇社区事务受理服务中心疫情防控工作；社区事务受理服务中心严格执行相关疫情防控工作措施。

上海市福利彩票销售场所疫情防控工作规范

一、销售场所和从业人员防疫责任和规范

1.根据《中国福利彩票代销合同》的约定，销售网点责任人是销售网点安全责任承担主体，未落实防疫要求主体责任导致的一切后果由销售网点责任人承担。

2.销售网点必须服从所在地区、街镇的防疫管理，按属地要求做好福彩销售场所的经营、隔离和临时停销工作。

3.福彩旗舰店、专营店要保持销售场所通风，公用物品或部位要按照规定进行清洗和消毒。场所内配备必要的测温枪、免洗手液，为购彩者提供测温和消毒服务；

4.福彩兼营销售场所必须服从主营业态疫情防控管理规定，主动加强兼营销售各项防控措施的实施；

5.彩票销售场所具体防疫操作要求和标准以中国福利彩票发行管理中心发布的《中国福利彩票销售场所疫情防控指南》为准。

6.从业人员必须按照属地化的具体要求做好核酸检测，坚持“防疫三件套”、牢记“防护五还要”，上岗必须佩戴口罩，保持社交距离，注意个人卫生。自行加强健康监测，若出现病毒感染的可疑症状，及时就诊并进行核酸检测，绝不带病上班。

二、购彩者进入销售场所防疫要求

1.购彩者进入销售场所，必须确保身体健康，符合人员流动要

求，居家隔离、疑似人员杜绝进入销售场所。

2.购彩者必须佩戴符合要求的口罩，配合主动测温、出示健康码后进行购彩。

3.购彩者在店内，尽可能减少逗留时间，不聚集、不扎堆。

4.购彩者在店内服从销售人员的引导，共同营造良好的购彩环境。

三、销售网点监督和属地化管理责任

1.上海市福彩中心切实加强全市福彩行业的指导和督查。各区福彩管理机构切实履行属地化管理责任，根据本规范加强销售网点日常管理和检查。

2.对于社会公众举报线索，应及时核实处理，未遵守防疫规范的销售网点，应立即采取关机整顿措施。上海福彩客服热线为：24099898（工作时间 9:00—21:00）。

3.区福彩机构发挥属地行业监管责任，配合市区政府、市福彩中心、街镇（乡）、居村委会做好网点监管、网点防疫和销售人员关心等工作。