

上海市民政局

沪民办发〔2020〕24号

上海市民政局关于印发《上海民政行业 秋冬季新冠肺炎疫情防控工作要求》的通知

各区民政局，局机关各处室，局属各单位：

为全面做好本市民政系统各行业新冠肺炎疫情防控工作，应对秋冬季有可能发生疫情的流行，根据国务院《关于加强秋冬季新冠肺炎疫情防控工作的指导意见》、国务院最新《新型冠状病毒肺炎防控方案》和上海市疫情防控工作领导小组有关要求，结合民政行业实际，现就有关要求通知如下：

一、工作目标

认真贯彻落实习近平总书记关于统筹推进疫情防控和经济社会发展的重要指示精神，根据市委市政府持续抓好常态化疫情防控，深入开展爱国卫生运动有关工作部署，切实落实“四早”措施，聚

焦养老服务、儿童福利、流浪乞讨救助、殡葬管理、福利彩票销售、婚姻登记及社区事务受理服务等 7 类民政服务行业，进一步强化常态化防控举措，有效控制 2020 年秋冬季新冠肺炎疫情，确保民政服务行业平稳、有序。

二、基本要求

一是强化人员监测。对民政各服务单位（场所）坚持开展发热、干咳等症状监测，做到及时发现，快速处置。加强相关从业人员健康管理，工作人员原则上不参加聚集性社会活动，对本人及家庭的健康和出行情况及时报告。

二是科学合理准备。各民政服务单位（场所）要做好防疫物资准备，积极筹备口罩、消毒药品等防疫物资及其它与服务对象密切相关的应急保障物资。

三是加强宣传培训。充分利用各种形式、依托线上线下多种渠道，加强常态化疫情防控知识宣传。加大人员队伍培训，组织开展防疫演练和问题排查，补短板、堵漏洞，提升处置突发事件能力。

四是细化工作预案。各民政服务单位（场所）要根据全市工作要求，结合实际，制定本单位（场所）秋冬季疫情防控操作细则。

五是确保工作平稳。统筹做好疫情防控与服务保障工作。窗口服务单位（场所）要确保为民服务不中断，及时处理群众办事需求；其它服务机构要严格落实防疫要求，在稳防稳控的前提下，加大特殊群体关爱，切实保障刚需服务不降级。

三、加强领导

一是坚持党的领导。进一步完善市、区两级民政系统疫情防控工作机制。养老服务、儿童福利、流浪乞讨救助、殡葬管理、福利彩票销售、婚姻登记及社区事务受理服务等民政服务行业相关处室要加强指导和巡查，确保工作落实。

二是坚持属地责任。各区民政部门要将本区民政服务行业疫情防控纳入所在区疫情防控工作总体布局，督促各民政服务机构落实防疫要求，按照“一单位、一方案”的原则，细化防疫举措，有关方案和举措应及时上报所在区疫情防控领导小组办公室。

三是坚持依法防控。坚持群防群控、联防联控，切实落实政府、部门、单位、个人四方责任。

本工作要求自印发之日起施行，并将根据本市疫情防控工作统一部署适时进行调整。局属各单位制定的秋冬季疫情防控操作细则等工作预案及时上报市民政局。各区民政部门、局属各单位工作中遇到的问题，可反馈市民政局办公室。

附件：《上海民政行业秋冬季新冠肺炎疫情防控工作要求》

（此文公开发布）

上海市民政局

2020年8月31日

附件

上海民政行业秋冬季新冠肺炎疫情防控工作要求

一、养老服务领域

（一）养老机构疫情防控

养老机构要严格执行本市《呼吸道传染病流行期间社会福利机构安全操作指南》地方标准，建立健全疫情防控管理制度，加强秋冬季新冠疫情常态化防控管理。

1. 加强人员出入管理

（1）针对家属探视。养老机构根据接待能力，按照“限定时间（采取预约等方式）、限定人数、限定路线、限定区域（不进入生活区）”等要求安排探视。探视人员应佩戴口罩，出示健康随申码。养老机构要严格执行防控指南要求，做好人员登记、体温监测、协助消毒、安全提示等工作。探视期间应做好防护措施，保持安全距离，减少不必要的接触。继续提倡家属同老年人之间利用视频、电话等方式建立联系。

有下列情形之一的严禁进入养老机构：15天内曾接触入境回国人员；与已确诊或疑似病例有密切接触；有发热、咳嗽、流涕、腹泻等疑似症状；属于无症状感染者或无症状感染者的密切接触者。

（2）针对返院和新入院老年人和工作人员。①因回家（上海市

内)临时居住需返院的老年人和工作人员,无禁止进入情形的,可不经隔离返院,但需加强防护和医学观察;疫情期间离开上海需返院的老年人和工作人员,预约登记后,凭前一天的新冠病毒核酸检测报告(以下简称核酸检测报告,结果为阴性),或统一集中隔离观察14天无异常后再进入生活区和工作岗位。②患普通疾病赴医院就诊后需返院的老年人和工作人员,无禁止进入情形的,可不经隔离返院或返岗,但需加强防护和医学观察。③收住、招聘长期居住上海且近期(近一个月内)未离开上海的老年人和工作人员的,应先预约登记,凭健康码绿码,可不经隔离入住或入职,并加强防护和医学观察;收住、招聘近期(近一个月内)从外省市来沪的老年人和工作人员的,应先预约登记,凭前一天的核酸检测报告(结果为阴性),或经统一集中隔离观察14天无异常后,方可入住或入职,并加强防护和医学观察。

(3)针对其他人员。快递、外卖等人员由门卫人员在养老机构门口进行物品交接,并做好接收登记和消毒处理;检查、维修等人员,应佩戴口罩,做好消毒等防护措施,一般在非生活区开展相关工作;医护专业人员做好防护措施后可进入相关区域开展服务。

(4)暂停外来人员交流和活动。继续暂停外省市、外单位的参观、访问、交流等活动,暂停安排志愿服务和社会实践等活动。

2. 加强内部防控管理

(1)做好内部防护工作。养老机构应继续加强内部人员管理,

佩戴好口罩，定时测量体温，做好环境消毒，举办聚集性活动注意控制人流，保持安全距离。对机构内出现的发热人员及疑似病例，严格根据应急预案及防控指南各项要求，及时做好机构内隔离、消毒等工作，并配合专业部门及时转运到集中隔离点接受医学观察。

(2) 严格安全管理。加强养老机构内部日常检查和护理员巡查机制，密切关注老年人和工作人员的心理健康状态，严格落实消防、食品等各项安全管理制度，防止发生安全突发事件。同时，加强老年人的安全护理，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。

(二) 社区养老服务领域防疫

1. 老年助餐服务。开展堂吃服务时，取餐时要设置安全间隔距离，用餐时注意控制人员密度，分散用餐。送餐人员要每日测量体温，全程佩戴口罩、一次性消毒手套，做好助餐车等送餐设备消毒工作。

2. 居家上门服务。在充分尊重服务对象意愿的基础上，做好各项疫情防护措施，有序开展服务。对新招录的非本市居家上门服务人员，要出具核酸检测报告。

3. 综合为老服务中心。每位进入中心的老年人需出示健康码并进行体温监测。举行聚集性活动时注意控制人员密度，保持安全距离。

4. 日间照护机构。老年人每日入托时要出示健康码并测量体温。

对新招录的非本市机构工作人员，要出具核酸检测报告。

5. 社区关爱工作。继续做好社区特殊关爱老年人群巡防工作，特别是在严寒季节，加强问候、探访频率，防止冲击道德底线的事件发生。

二、儿童福利领域

（一）儿童福利服务机构

儿童福利服务机构包括儿童福利机构、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。

1. 对儿童福利机构实行半封闭式管理

（1）原则上取消外出及机构内集中性活动，在确保防疫安全的情况下，可在院内开展 30 人以内的集体活动（仅限院内工作人员和服务对象参加）。

（2）原则上停止外来人员探访、参观和志愿者服务，确有必要的外来人员活动应在院内特定区域开展，不得进入儿童生活区域。暂停实习生到机构实习，停止对社区儿童的康复接诊工作。

（3）对所有进入机构的工作人员和来访人员进行体温测量，查看健康码，如出现异常劝返，杜绝进院，按要求进行报告并自行隔离观察或就医。

2. 加强服务对象和工作人员管理

（1）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满 3 日的医学观察后方可进入集中生活区，提

前把控风险，杜绝交叉感染。

(2) 院内工作人员应戴口罩，保持社交距离。坚持错峰就餐，减少食堂聚集。

(3) 院内员工原则上不得离沪，从外省市返回应居家隔离观察14天后方可入院。新入职人员应提供7日内核酸检测报告。

3. 加强机构内日常防控

(1) 对儿童生活区域严格管理。所有人员进入儿童生活区域前在门口用消毒洗手液洗手、消毒，更换口罩，背包类及其他随身物品集中存放，不得带入儿童居住区。儿童居住区每日定时通风、定时消毒。

(2) 规范开展儿童护理。按要求开展儿童护理，做到刷牙、喂饭等护理环节前均用消毒洗手液消毒，护理人员全程佩戴口罩。不得多名儿童同时使用一套餐具。加大儿童医疗救治、日常康复监测力度，减少儿童发热现象发生。

(二) 社区特殊儿童疫情常态化防控

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. 坚持每日联系和长效关爱制度

对社区特殊儿童应通过电话、语音、视频等在线方式，坚持每日联系，落实专门联系人，及时了解其生活和学习情况，告知本地

区疫情防控形势和要求，加强疫情防控指导和提示，纳入社区重点关怀对象，优先纳入社区疫情防控体系。

2. 及时落实实际生活照料人

对疫情常态化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。

3. 加强工作队伍管理

加强儿童督导员、儿童主任和儿童福利社会工作者的队伍管理，开展疫情常态化防控工作培训，在上门走访、提供线下服务过程中坚持戴口罩，保持社交距离，避免人群密集场所活动，确保社区特殊儿童和工作人员的健康安全。

三、救助管理机构和托养机构

（一）受助人员管理

1. 入站预检。自行来站的求助人员由专人发放口罩，并用免洗抗菌洗手液洗手。须经测量体温，同时询问求助人员基本情况、身体状况，近期是否到过中高风险地区或是否接触过其他发热病人等信息。求助人员有手机的需出示随申码；无手机的，需做好行动轨迹排查；无随申码且行动轨迹不清的，需做核酸检测。如有发烧、咳嗽、气促等症状，不得进站，及时送医排查，并根据排查情况做好相应处置。护送来站的护送人员及受助人员，须经测量体温。

2. 受理接待。工作人员全程佩戴口罩，还应视情况佩戴护目镜和医用检查手套，并与受助人员保持 1 米以上的距离。求助人员进入受理大厅安检时，工作人员应再次为其测量体温，并对其行李物品进行消毒。工作人员再次询问求助人员基本情况、身体状况、近期是否到过中高风险地区或是否接触过其他发热病人等信息，询问完毕后填写《求助人员排查登记表》，打印随申码。

3. 日常照料。

(1) 生活照料。滞站受助人员按“分室管理”的原则妥善安排。行动轨迹不明且核酸检测结果尚未出来的新接收受助人员应在独立区域接受观察，不得与原有受助人员，特别是长期滞留人员共居一室。每天为受助人员测量体温并做好相关记录，一旦出现发烧、咳嗽、气促等症状，及时向内设医疗机构的医生报告，按照相关流程 and 规定处理。受助人员的个人用品一人一物，确保不混用，并做到每日消毒。受助人员餐前、便后洗手，定期洗澡，换洗衣物等。受助人员离站后须立即更换和清洗所有床上用品，并做好房间的清洁消毒和通风。对救助管理机构内的居室、餐厅、活动大厅、浴室、卫生间及地面、扶手、活动器材、日常用品等每天通过消毒液、紫外线灯、开窗通风等多种方式进行消毒。

(2) 医疗救助。应加强站内的医护人员力量，减少一般疾病外出就医的情况，从源头上切实降低交叉感染的机会，一旦必须外出就医，医务人员应为受助人员和工作人员做好必要的防护措施，减

少在医院的时间，并及时做好车辆消毒工作。发现在站人员有发热、咳嗽、气促等症状的，立即转入独立的观察区域观察或送医检查。

4. 离站管理。受助人员离站前，工作人员需为其测量体温。存在发烧、咳嗽、气促或疑似疫情感染情形的受助人员，需经核酸检测为阴性的，方可办理离站手续。对符合资助返乡条件的受助人员，工作人员为其开具取票凭证。对需由家属接领、体温正常的受助人员，联系家属时必须询问接领人健康状况和外出史，确认无发烧、咳嗽、气促且没有到过中高风险地区及无相关接触史的，方可通知其来站接领。家属来站时需测量体温，体温正常才可入站办理接领手续。对需护送返乡的受助人员，应根据各地的防疫要求提供相应的检测报告。受助人员精神状态不稳定或出现传染病症状的、户籍地在中高风险地区的，不得安排护送返乡。护送途中，应做好工作人员和受助人员的防疫防护工作，并做好工作人员返沪后的健康管理。

（二）机构和人员管理

1. 站区消毒管理。保洁人员每日在医务人员的指导下，对公共区域的地面消毒。救助管理机构和托养机构内各部门每日对受理大厅、甄别大厅、受助人员寝室、餐厅、走廊、盥洗室、厕所等场所地面须定时消毒，每日喷洒消毒喷剂两次，经常使用或触摸的物体表面如桌面、门把手、门窗等每日擦拭清洁一次。办公区域、常触物体表面、办公用品等进行喷洒或擦拭。每日房间和走廊窗户常开

通风，按要求房间上下午各通风1次，每次20分钟左右，通风时注意保暖。食堂分时间分批次就餐，取餐时做好相关防护，倡导取餐后回部门食用。每日上下午对电梯和应急备用电梯消毒，特别是电梯内扶手和按钮。每日对救助车辆定时消毒，车辆使用后及时消毒。

2. 工作人员管理和个人防护。工作人员不得前往中高风险地区。途经中高风险地区的工作人员返沪后，按照相关要求做好隔离观察。每日做好自我体温检测，有异常情况及时向单位报告。所有进入机构人员必须规范佩戴口罩，自觉接受测温筛查，体温正常方可工作。若有发烧、咳嗽、气促等症状，不得进入办公及受助人员场所，第一时间报医务室检查登记，并回家观察，必要时到医院就诊，并将病情诊断结果报单位负责人。工作人员进入救助场所，或是与受助人员接触、送院、送车站的，必须佩戴口罩，并勤洗手。快递一律至单位门岗交接。

四、殡葬服务机构

（一）殡葬服务机构环境控制

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

接触遗体工作人员防护。按规定穿戴工作服、工作帽、手套、防护服、防护口罩、护目镜或防护面屏、工作鞋或胶靴等，全面做好个人防护。接触遗体过程中，尽量避免遗体体液、分泌物溢出，如有发生类似现象应立即采取有效措施，用高效消毒液擦拭、密闭、固定做无害化处理。

非接触遗体工作人员防护。进入工作区前，工作人员须进行体温检测，认真做好个人防护措施，并收集服务对象有无新型冠状病毒感染的依据和发热、咳嗽、呼吸不畅等症状，无上述情况，方可允许服务对象入室。

2. 服务对象防护

殡葬服务机构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。服务对象应佩戴口罩，配合殡葬服务机构做好体温检测。

殡葬服务机构在有序提供守灵、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。殡仪馆举行遗体告别时，视礼厅规模不等，参加人数最多不超过礼厅承载量的 50%；公墓、骨灰堂落葬和祭扫参加总人数也按不超过墓地承载量的 50% 把握。冬至祭扫暂按照清明祭扫工作方案执行。

（三）安全防控措施

秋冬季疫情防控期间，殡葬服务机构应统筹好疫情防控和恢复殡葬服务工作，做到疫情防控工作不松劲。

各殡葬服务机构要严格按照相关要求，采取严密卫生安全措施，定期对所有工作场所进行消毒。同时，应加强对员工的健康管理，每天做好体温检测。

特殊遗体处置严格按照国家卫健委、民政部、公安部及本市有关规定，由上海市民政局指定的殡仪馆统一处置。

五、福利彩票销售场所

（一）福利彩票销售场所应按照上海市政府发布的重大突发公共卫生事件响应等级和销售场所属地防疫要求，落实防疫主体责任，系统落实各项防疫措施，配备消毒防疫用品，加强销售场所及场所内公用部位消毒，保持室内环境卫生和空气流通。

（二）福彩旗舰店、综合销售大厅和福彩专营店的销售人员应佩戴口罩上岗。福彩兼营店及其他销售网点销售人员应根据主营业务行业管理要求落实防疫要求。彩票销售人员应劝告购彩者佩戴口罩，不要聚集扎堆，不要在销售场所内长时间逗留。

（三）购彩者在销售场所内购彩、兑奖期间，注意与他人保持安全社交距离，避免身体接触。购彩者进店应自觉佩戴口罩，减少逗留时间，不聚集不扎堆。

（四）区福彩管理机构应加强巡查管理，指导福彩代销者、销售员落实属地疫情防控要求，落实福彩销售场所疫情防控措施和福彩社会责任。

六、婚姻登记场所

（一）实施预约为主办理婚姻登记

一是推行婚姻登记预约制，加强分批分段登记管理。各婚姻登记场所科学均衡设置工作日可预约数、预约时段，分批分时办理。二是做好研判。提前 1 个月对婚姻登记高峰日预约值进行评估和管控，避免出现预约高峰。

（二）推行婚姻登记预审服务

对已预约当事人的申请材料，进行线上预审，提升当事人现场办理便捷度。对到现场办理的当事人，先到前台预审材料，再列入分批分段办理范围，缩短现场办理时间。

（三）调控聚集性延伸服务

开展适合本辖区防控实际的婚姻家庭辅导服务、结婚登记颁证仪式和集体颁证活动等延伸服务。预约参观上海婚姻文化展示馆。避免婚姻登记场所内群体性、聚集性活动。

（四）强化现场防控管理

一是做好现场管控。对当事人和陪同人员进行体温检测和“随申码”核验，提倡佩戴口罩。境外人员抵沪办理婚姻登记的，严格按照有关规定办理。做好现场人员指引、分流、1 米距离间隔，避免人群扎堆。二是加强场所防护。每天对场所进行预防性消毒和通风，保持环境整洁、空气流通。每天对婚姻登记接触性设备、仪器进行消毒，确保设备运转正常。三是工作人员加强自我管理。工作人员在岗期间，检测体温、佩戴口罩。每办结 1 对婚姻登记，做好

个人消毒。

七、社区事务受理服务中心

（一）防控职责和要求

各区要坚决贯彻落实市委、市政府关于疫情防控的最新工作要求，压实属地责任，思想上高度重视，充分认识疫情防控面临的严峻形势，及早谋划，做好常态化疫情防控各项准备工作。各区民政局要在本区党委和政府的领导下，指导社区事务受理服务中心的疫情防控工作；各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。

（二）防控措施

1. 完善常态化疫情防控机制

各区应指导社区事务受理服务中心建立健全疫情常态化防控机制，进一步健全完善疫情防控管理制度和应急处置流程。社区事务受理服务中心应建立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，从优化机制、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。

2. 规范人员监测

（1）办事群众。必出示“随申码”，必测量体温。当办事群众“随申码”显示绿色且体温正常，方可进入社区事务受理服务中心办事。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代办或网办服务，减少跑动次数；若确需到现场

办事的，社区事务受理服务中心可开辟绿色通道，优先为脆弱易感人群办理业务，减少其逗留时间。

(2) 工作人员。一是必须佩戴口罩上岗，岗前必须进行体温测量，并做好自我卫生消毒工作。二是做好对工作人员的呼吸道疾病预防工作，加强缺勤监测，对于出现呼吸道症状的工作人员落实相关健康管理措施。

3. 加强环境管理

(1) 继续做好社区事务受理服务中心的通风、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。应在社区事务受理服务中心入口处提供免洗手消毒液；有公共洗手间的社区事务受理服务中心，应做好卫生清洁，并免费提供洗手液。

(2) 严防人群聚集。引导办事群众间隔等候，在自助服务区设置一米线，合理控制人流量和保持足够的距离。

(三) 可疑病例发现与报告

对于不明原因发热、咳嗽等症状的办事群众和工作人员，要做好相关记录，并及时报告相关部门，形成社区事务受理服务中心——街镇防疫工作领导小组（区防疫指定部门）的闭环管理，确保疫情

防控各环节不掉链。

（四）加强“一网通办”“不见面办理”宣传

充分利用各类平台和社区事务受理服务中心资源，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。一是引导居民通过“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 45 个社区高频事项。二是引导居民通过“上海民政”“上海社区公共服务”等微信公众号进行预约办事。

上海市民政局办公室

2020年9月2日印发
