

民 政 部 文 件

国 家 卫 生 健 康 委

民发〔2020〕38号

民政部 国家卫生健康委关于印发《新冠肺炎疫情社区防控与服务工作精准化精细化 指导方案》的通知

各省、自治区、直辖市民政厅（局）、卫生健康委，各计划单列市民政局、卫生健康委，新疆生产建设兵团民政局、卫生健康委：

为贯彻落实党中央、国务院关于新冠肺炎疫情防控工作决策部署，根据疫情防控形势变化进一步完善应急处置和常态化防控相结合的机制与措施，提高社区防控与服务工作精准化精细化水平，助力全面推进复工复产，我们编制了《新冠肺炎疫情社区防控与服务工作精准化精细化指导方案》，现印发给你们，请结合实际参照执行。

附件：新冠肺炎疫情社区防控与服务工作精准化精细化指导
方案



附件

新冠肺炎疫情社区防控与服务工作 精准化精细化指导方案

为指导城乡社区根据区域风险等级和疫情实际精准精细开展社区防控与服务工作，在常态化疫情防控中加快推进生产生活秩序全面恢复，制定如下指导方案：

一、总体要求

全面贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央、国务院决策部署，遵循“外防输入、内防反弹”的总体防控策略和以县域为单位实施差异化防控的基本要求，根据县（市、区、旗）疫情风险等级和社区疫情划分，科学精准制定实施社区疫情防控措施，做好新冠肺炎治愈患者和解除医学观察人员回归融入社区相关工作，助力全面推进复工复产，努力减少疫情防控对社区居民正常生活的影响。

二、防控策略

统筹推进社区疫情防控和服务群众工作，完善城乡社区联防联控工作机制和群防群控组织体系，建立健全社区党组织领导，社区自治组织、社区卫生服务机构负责，社区物业服务企业、社

区经济社会组织积极协同的社区防控组织机制，建立健全社区工作者、社区医务人员为主体，派驻下沉人员、基层民警、其它社区工作人员、入境人员工作（接待）单位代表和入住酒店工作人员、社会工作者、社区志愿者、社区居民广泛参与的社区防控工作队伍，压实属地、部门、单位、家庭和个人责任，坚持早发现、早报告、早隔离、早治疗，强化社区防控网格化管理和社区服务精细化供给，充分联系群众、组织群众、发动群众，引导和激励群众加强自我防护和自我服务，夯实疫情防控和社会经济发展的基层基础。

（一）低风险地区和未发现病例社区。

1. 社区防控：实施“外防输入”策略，根据联防联控机制印发的社区（乡镇、村）新冠肺炎防控技术方案，做好组织动员、健康教育、信息告知、高风险地区返回人员管理、环境卫生治理、物资准备等工作。对于入境人员，要会同其家庭、工作（接待）单位、入住酒店对其进行主动追踪登记，纳入网格化管理，并根据当地疫情防控要求依法做好其本人及其相关人员的集中（居家）隔离医学观察、健康监测工作。对于高风险地区返回人员，如采取集中隔离医学观察的，应协助做好人员接送工作；如采取居家隔离医学观察的，应组织相关社区服务机构和志愿者做好生活物资保障、健康监测工作，并协助法定机构送达解除隔离医学

观察通知书。对于非高风险地区返回人员，如已持有健康证明（居家隔离医学观察期满证明，以及防疫健康信息码、健康通行码绿码等），且乘坐“点对点”特定交通工具到达的，可不再实施隔离医学观察。注意发现和报告无症状感染者。

2. 社区服务：聚焦恢复秩序提供服务。解除社区封闭式管理措施，允许外来人员和车辆进入，继续实施人员和车辆出入登记、体温监测，有条件的地方可建立快递员、配送员准入机制。恢复社区综合服务设施和服务站点开放，优先提供政务事项办理、就业信息咨询、图书外借归还等服务项目，并做好卫生防护和人员限流措施，加强对社区室内外活动场所和器材设施的日常消毒。支持与居民生活密切相关的社区超市（便利店、菜店）和美容美发、洗染、维修等社区生活性服务网点恢复营业，鼓励采取电话或网络预约等方式减少人员聚集。社区居民委员会要协助辖区企业复工复产，村民委员会要组织开展农业生产。

3. 群众参与：倡导普遍参与，组织社区居民参与社区防控和社区服务，共同开展高风险地区人员管理、矛盾纠纷调解等相关工作，积极参与环境卫生整治，并加强对社区防控物资管理的监督。

4. 信息化建设应用：推广运用社区二维码、社区居民二维码（防疫健康信息码）支持出入管理、高风险地区人员管理，推动

社区居民二维码（防疫健康信息码）跨区域互认；依托出入境管理、交通运输领域大数据，实现入境人员、高风险地区返回人员管理的无缝衔接；依托社区防控产品移动客户端和社区公众号、微信群、QQ群等开展健康教育、信息宣传和活动组织等工作，探索建立社区矛盾纠纷线上调解机制。

（二）中风险地区和出现病例或暴发疫情社区。

1. 社区防控：实施“外防输入、内防扩散”策略，根据社区（乡镇、村）新冠肺炎防控技术方案，在疾控等专业公共卫生机构指导下加强密切接触者管理和消毒工作。合理确定防控管理场所和人员，实施针对性防控措施。对于新冠肺炎确诊病例的密切接触者，应充分发挥基层医疗卫生机构医务人员和社区工作者网格化管理作用，做好排查和集中（居家）隔离医学观察工作。完善对返回社区的新冠肺炎治愈出院患者管理，会同专业机构落实隔离管理和健康状况监测。

2. 社区服务：聚焦疫情防控和恢复秩序提供服务。完善社区封闭式管理措施，在对相关场所和人员采取防控措施的同时，完善社区人员和车辆分类机制，确保复工复产人员和车辆正常出入。暂停社区综合服务设施和服务站点开放，对于确有需要的可采取电话或网络预约方式上门服务。设立社区生活物资集中销售（配送）点，协调有资质供应商、大型连锁超市或社区周边超市，

做好米面粮油、肉禽蛋奶和水果蔬菜等基本生活物资集中销售（配送）服务，确保社区居民生活物资充足供应。设立社区快递（外卖）集中配送区域，采取按居住地址分区放置等方式，避免社区居民小规模聚集；有条件的地方可提供代收服务，并组织专人分批配送。建立社区居民心理慰藉疏导机制，引导其适应社区封闭式管理生活。完善社区孤寡独居老人、监护缺失儿童、残疾人和一线医务工作者家属关爱照料措施，组织社区服务机构和志愿者做好走访探视、物资配送和生活照料。社区居民委员会要督促辖区企业落实疫情防控责任。

3. 群众参与：倡导志愿参与，组织社区志愿者参与社区防控和社区服务，共同开展包括密切接触者管理、社区生活物资配送在内的相关工作。

4. 信息化建设应用：推广运用社区二维码、社区居民二维码（防疫健康信息码）支持密切接触者管理。依托社区防控产品移动客户端，实施社区志愿者招募、项目对接和监督，对接专业服务资源提供心理慰藉疏导服务，积极拓展生活物资在线订购和配送服务功能。

（三）高风险地区 and 传播疫情社区。

1. 社区防控：实施“内防扩散、外防输出、严格管控”策略，根据社区（乡镇、村）新冠肺炎防控技术方案，严格落实社区管

控措施并限制人员聚集。

2. 社区服务：聚焦疫情防控提供服务。严格社区封闭式管理要求，根据疫情防控要求，依法限制或禁止社区人员和车辆出入，对于发热呼吸道症状患者、其他各类急症患者、孕（产）妇等，协调应急车辆并做好消毒工作。根据物资保障安排，做好社区居民生活物资集中采购和供应工作，在条件允许的情况下应尽可能满足社区居民多样化需求，组织社区服务机构或志愿者进行统一配送。强化社区居民心理慰藉疏导工作。重点做好社区孤寡独居老人、监护缺失儿童、残疾人和一线医务工作者家属关爱照料，全力防止出现冲击道德底线问题。统筹加强对慢性病患者的健康服务和药品保障。

3. 群众参与：倡导专业参与，组织有一定志愿服务经验的社区志愿者参与社区生活物资配送等必要工作，并落实社区志愿者防护措施。

4. 信息化建设应用：推广运用社区二维码、社区居民二维码（防疫健康信息码）支持社区管控措施；运用公共安全视频联网监控等支持人员聚集限制措施；依托社区防控产品移动客户端做好生活物资订购、心理慰藉疏导工作。

三、防控保障

（一）加强组织领导。加强对社区防控工作的组织领导，完

善各级应对疫情工作领导小组和联防联控机制领导下的社区防控工作机制，压实“四方”责任，落实“四早”措施，根据分区分级差异化防控原则，进一步细化实化社区防控各项措施，守牢守严疫情防控的社区防线。要科学研判疫情波及范围、严重程度、社会影响等因素，根据各地应急相应级别和县域疫情风险等级动态变化，及时调整完善社区防控策略，在工作力量配备、防控物资调配、应急机制完善等方面予以充分保障。根据各地重大突发公共卫生事件应急响应要求启动或终止社区防控工作。及时总结社区防控工作成效经验和短板不足，切实提高社区治理和服务能力，逐步完善社区应急管理体系。

（二）夯实防控基础。牢固树立社区防控阵地意识，强化社区防控网格化管理，推动防控数据向社区推送、防控资源和力量向社区下沉、防控关口向社区前移。全面落实疫情防控一线城乡社区工作者和医务人员关心关爱措施，切实保障补助和工伤待遇落实到位。坚决为城乡社区工作人员减压减负，除社区疫情防控需要依法出具的居住证明和解除隔离医学观察通知书外，不得以疫情防控为由要求城乡社区组织出具其他证明。建立健全社区防控工作力量统筹机制，将各级企事业单位下沉人员纳入社区防控工作队伍，由城乡社区组织根据疫情防控需要统筹使用。要抓紧完善社区防控物资保障机制，将社区防控物资纳入各级联防联控

工作机制重点保障范围，做到统一调拨、统一管理、统一发放，提高社区防控设施设备特别是体温测量设施设备精度。

（三）保障群众利益。推进社区防控工作依法有序进行，探索建立过度防控行为警示通报机制，不得提出超出分区分级社区防控工作要求的防控措施；不得采取对社区管理“一封了之”、对居民出行“一禁了之”、对外来人口“一拒了之”等简单化防控手段；不得以疫情防控为名侵害群众人身权利、财产权利和合法权益。加强社区防控工作人文关怀，对于高风险地区、疫情严重国家返回人员，及时做好对接工作，帮助其在解除集中（居家）隔离医学观察后回归社区，并做好其共同生活的单元住户和社区居民思想工作；对于新冠肺炎确诊病例、疑似病例、无症状感染者、密切接触者和出现发热呼吸道症状者，及时给予关心慰藉，帮助其在治愈出院或排除新冠肺炎感染后融入社区，及时制止和引导消除针对上述人群的歧视性言行。扩大社区防控工作群众参与，推动社区防控、服务和信息化建设应用各项工作与群众需求精准对接，构筑群防群控的人民防线；做好面向广大社区居民的政策宣传、解释工作，增进广大社区居民对社区防控工作的理解认同。

主动公开

民政部办公厅

2020年4月15日印发

