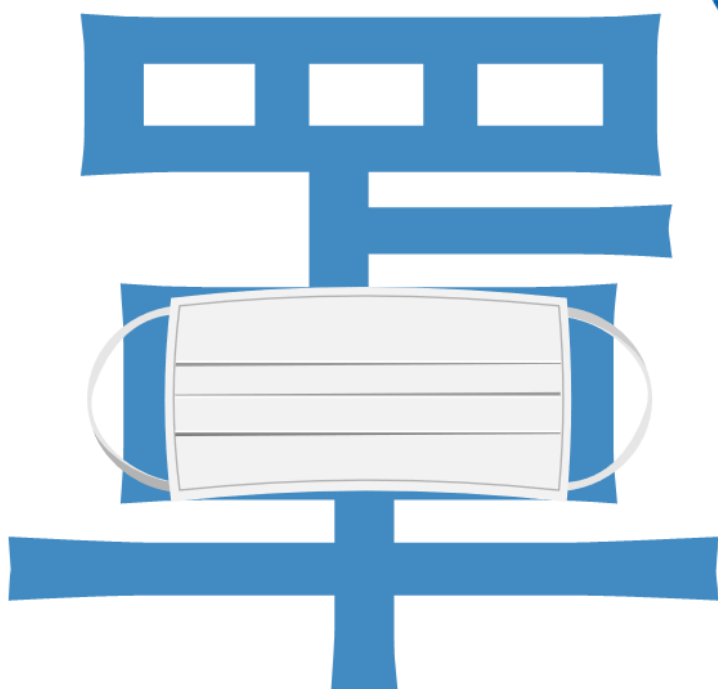




中国质量协会
CHINA ASSOCIATION FOR QUALITY



战疫情·灵活办公手册

中国质量协会

PLAGUE PREVENTION
众志成城 抗击疫情

序言

新型冠状病毒感染的肺炎疫情几乎成为这个春节唯一的话题。人们每天面对大量的信息，从疾病的科普、疫情的披露、科研的进展，各种版本的大众自我防护办法，危机心理干预小贴士，求助信息，到大量的社会新闻，人人都在信息过载。

为抗击疫情蔓延，目前大多数单位尚未恢复到完成正常的工作秩序。根据党中央国务院决策部署和国资委党委工作要求，协会充分认识到疫情防控工作的重要性和紧迫性，紧急采取各种措施做好疫情防控和员工安抚工作，强调员工归属感和健康安全，采取居家灵活办公开展工作。首次采取居家灵活办公方式，如何使员工尽快恢复工作状态、更高效推动协会工作开展，是当前工作的重中之重。于是我们通过广泛收集和筛选问题，结合各类资料、专家信息及协会自身实践，在推出《中国质量协会灵活办公指引须知》《居家办公指南》之后，编写了这本《战疫情·灵活办公手册》。

通过这本手册，为各位管理人员提供实用的管理指引，以期帮助协会各层管理者迅速开展工作，推动协会正常有序运行；为全体员工明确协会的要求与期望，引领员工激活办公纪律、办公状态和个人素养；并在附件中附上预案设计指南、防疫医学知识、员工心理调适方法以及防疫信息获取工具和渠道。掌握正确的医学知识是消除恐慌的好办法。对员工而言，掌握正确的医学知识是消除恐慌的好办法；对管理者而言，了解下属员工可能出现的心理不适和调节的办法不仅可以帮助员工，对管理者自己需要的心理疏导也是适用的。

在危机的时刻，我们希望各位管理者、全体员工与协会站在一起，发挥担当与引领作用，发扬“主人翁”精神，与协会共克时艰。

中国质量协会

目 录

序言	1
第一部分	4
“3+1” 高效开工指南「管理指引」	4
1. 一个领导小组	5
2. 一项办公方案	8
3. 一次高管对话	10
4. 工作重点	11
第二部分	13
“五步走” 快速行动指南「管理指引」	13
1. 开个会, 定军心	14
2. 谈目标, 落行动	14
3. 盯客户, 启业务	15
4. 勤复盘, 快迭代	16
5. 大练兵, 做培训	16
第三部分	18
“三维激活” 工作指南「员工引领」	18
1. 激活办公纪律, 严守办公要求	19
2. 激活办公状态, 遵守线上规范	19
3. 激活个人素养, 强化自我管理	20
附件 1 预案设计指南	21
1. 强调员工的归属和尊重需要	21
2. 重视员工的生理和安全需要	22
3. 满足员工的自我实现需要	24
附件 2 安心抗疫科普	26

1. 关于新型冠状病毒肺炎, 你需要知道的基本医学知识	26
2. 关于新型冠状病毒肺炎, 你需要知道的健康防护知识	31
附件 3 心理调适指引	36
附件 4 工具与信息查询指引	44
1、疫情信息披露	44
2、辟谣资讯	44
3、居家自筛工具	45
4、确诊患者同行程查询工具	46
5、专业心理援助渠道	48
6、线上专业医疗援助渠道	55

第一部分

“3+1” 高效开工指南「管理指引」

面对突发疫情，为了保障组织尽快恢复正常有序的运行，给予员工及客户以安全感，组织管理者应该做什么，怎么做？我们观察了一些企业的准备和经验，提炼出最重要的内容形成以下“3+1”高效开工指南。



“3+1”高效开工指南（管理指引）

指南	举措数量	核心内容
领导小组	1	成立疫情防控工作领导小组，制定快节奏的应对计划
办公预案	1	做好灵活办公方案，激发员工主动性和效能
高管对话	1	高管择机发言，增强员工的信任感与归属感
工作重点	1	梳理优化流程，做好复盘与总结

1. 一个领导小组

---成立疫情防控工作领导小组，制定快节奏的应对计划

处理计划应秉持统一的执行原则，关键步骤需落实到人，并且列出明确的要求完成日期，下附可参考的执行计划模版。

应对新冠肺炎应急处理计划跟踪情况

执行原则：

- 1、以员工健康为先，降低各种来源的可能风险；
- 2、为了员工自身及所有伙伴的身体健康，所有信息收集务必如实申报和透明沟通；
- 3、严格遵守国家统一规定，充分了解公共卫生环境挑战，保持理性和互帮互助的团队精神；
- 4、本着负责任的态度最大程度确保员工身体健康。

类别	预案检查内容	负责人	状态	要求完成日期	最新更新日期	备注
成立 领导小组	<input type="checkbox"/> 成立领导小组，能够做出应急决策，并明确协助部门。任命应急小组的成员，明确分工、职责及备选人员。					根据需要增加人员
	<input type="checkbox"/> 确保全员知悉应急联系人员、其备选人员及统括责任人的联系方式。					
	<input type="checkbox"/> 准备相关人员信息名单，确保协会后续相关信息能有效传递给员工（特别是湖北籍员工）。					
保证主要工作不间断	<input type="checkbox"/> 确认协会关键业务负责人及紧急情况下的备选人员。					根据国家政策，应对可能的变化。灵活办公时尤为需要

	<input type="checkbox"/> 为确保重要业务的持续，负责人或核心人员书面准备主要项目的进展情况及下一步的推进计划。					
	<input type="checkbox"/> 为“灵活办公”提前做好相应的准备。					
后续 对策	<input type="checkbox"/> 掌握员工节假日期间的出行目的地、本人及家人的健康情况、是否同武汉等地区人员有亲密接触。			每日更新		
	<input type="checkbox"/> 确认各区域办公室的开放计划，以及应急考勤和门禁制度。					
	<input type="checkbox"/> 根据各地员工情况及政府政策，发布员工返工安排。			根据情况 发布		根据政策调整再行发 布
	<input type="checkbox"/> 准备劳动关系（劳动法、合规性、工资发放等）相关的 Q&A。					持续更新
	<input type="checkbox"/> 准备口罩、温度计、消毒用品等防护措施。					
日常 管理	<input type="checkbox"/> 掌握来往疫情地区的员工的日程，确认健康状况。（注意分寸，以关心为主）					
	<input type="checkbox"/> 制定限制开会、访客、出差的制度。					
	<input type="checkbox"/> 协会级别会议计划通知。					
	<input type="checkbox"/> 建立健康情况汇报制度，第一时间掌握员工健康状态。					

2. 一项办公方案

---实施灵活办公方案，激发员工主动性和效能

建议尽量对每日的工作安排详尽，包含明确的周/日工作目标，每日工作时间和沟通汇报机制。员工刚返回工作岗位，工作节奏需要调整。每日具体的工作内容及时间安排，会帮助他们快速聚焦到眼前的事情，回归工作状态，也不再被疫情影响的过度焦虑。下附可参考的执行计划模版。

灵活办公计划安排

执行原则：

- 1、各部门管理者提前安排好业务上的工作，合理规划，提高员工灵活办公效率，保证业务产出。设立当日当周节点目标，以便后续检核；
- 2、研究团队：根据协会相关安排做好前期研究规划与准备，形成具体可操作的策划方案与落地措施。
- 3、销售和服务团队：利用这个时间做好培训和考核工作，同时做一些线下的业务工作，比如找寻客户，学习解决方案等。
- 4、职能体系安排好远程支持工作，以支持业务有序开展。

类别	预案检查内容	负责人	状态	要求完成日期	最新更新日期	备注
预先召开协会会议，对齐计划安排	<input type="checkbox"/> 完成灵活办公的规划安排。					
	<input type="checkbox"/> 领导干部沟通如何保证业务有序的原则和方向。					

	<input type="checkbox"/> 讨论各个体系灵活办公如何有序推进的措施，以及需要协会的支持。					
各个体系的宣贯	<input type="checkbox"/> 组织各体系的管理者远程会议，对齐工作规划、目标和落地方案。向管理者宣贯灵活办公时期的工作和如何落地。					
	<input type="checkbox"/> 向部门内员工宣贯灵活办公时期的工作内容和反馈机制。					
日常的落地跟进	<input type="checkbox"/> 各部门负责人按照协会及部门工作规划与安排，做好整个部门当月、当周工作计划，并分解至部门每位员工。发布工作计划时应确保任务清晰，由谁负责，完成期限，成果产出。					
	<input type="checkbox"/> 各部门负责人每周召开 1 至 2 次周会，传达当周的工作目标，监督和检查每周工作总结，保证每周的产出。					
	<input type="checkbox"/> 每位员工应结合部门工作安排及自身工作计划向部门负责人提交下周周工作计划。部门负责人做好质量监督并及时沟通反馈。					
	<input type="checkbox"/> 每日召开早或晚例会，激活员工每日工作状态；员工在办公工具上每天填写日报，做当日总结；部门负责人应做好日报提醒与日报质量监督。对于表现优秀的人员可进行精神或物质性（如体现在月度绩效奖金上）的表扬与鼓励。					
重点需要关注的核心项目	<input type="checkbox"/> 依据协会情况，列出该阶段仍需重点推进的项目，并由专人负责。					

需要注意的是，尽管灵活办公对协会来说是短期的，但是也不能忽视员工由于缺乏监督而可能出现的懈怠和精神涣散。由于在家里缺少统一管理和监督，同时存在多种干扰（家人需要照顾、媒体新闻引发焦虑、电视游戏等娱乐的召唤等等），如何克服懈怠和精神涣散是管理者和员工需要面对的首要挑战。

在实施灵活办公的时候，部门负责人可以通过给出更明确的时间节点，把任务和目标分解得更加细化，来保障任务的监督与推进。可以借助现有的在线办公工具，例如企业微信、飞书等任务管理类工具都会特别突出目标管理和流程管理，通过醒目的任务看板在开工之前明确目标和时间节点，通过固定的流程模板对类似的任务进行分解，就会达到事半功倍的效果。但是这些时间点设置的时候不可过于密集，否则也易让员工产生被监控的逆反心理，反而降低工作主动性。

3. 一次高管对话

---高管择机发言，增强员工的信任感与归属感

在这个特殊时刻，作为协会高层领导，在社会责任、客户责任和员工责任方面上如何承担，也是员工非常关注的。适时、有担当的发言会加强员工的归属感和信任感。

4. 工作重点

---梳理优化流程，做好复盘与总结

疫情是组织领导力的试金石，不仅检验组织管理者应对危机的能力，也在考核其对组织发展的布局，有战略眼光和长远思考的管理者，会正确认识形势，临危不乱，凝聚共识，充分利用这段特殊时刻发现组织当前的问题，盘清家底，练好内功，充分复盘和总结，仔细审视组织战略方向、审视应对突发事件下的组织管理体系的优缺点，为恢复正常工作做好准备。

复盘与总结

执行原则：

- 1、协会领导：结合协会实际，做好长期战略的梳理和制定；
- 2、部门负责人：梳理关键业务，总结业务流程，团队讨论如何进行优化，制定流程图或作业书，明确责任人与职责分配。
- 3、员工：做好上年度工作梳理和总结，基于部门整体业务开展和协作进行思考和团队讨论，提高工作效率，优化团队协作。

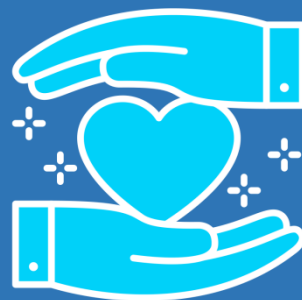
类别	内容	负责人	状态	要求完成日期	最新更新日期	备注
组织战略规划	<input type="checkbox"/> 复盘上个战略周期战略实现情况					
	<input type="checkbox"/> 思考当期和下一个战略期的战略重点					
	<input type="checkbox"/> 组织讨论、收集相关建议，做好前期调研					

组织业务梳理	<input type="checkbox"/> 做好复盘，包括内部管理流程、人员配置与职责梳理以及业务情况。					
	<input type="checkbox"/> 各部门梳理本部门的关键业务，内部业务及跨部门业务。					
	<input type="checkbox"/> 根据业务类别梳理工作流程、相关负责人，讨论如何优化流程、提高管理等，形成工作优化方案。					
	<input type="checkbox"/> 做好部门知识整理，推动个人知识组织化、隐性知识显性化入手，系统地开展知识的识别、收集、共享以及再生产。					
员工	<input type="checkbox"/> 做好本人所负责的工作内容梳理和总结，提出系统化合理化改进建议，优化工作流程。					
	<input type="checkbox"/> 严格执行协会及部门的工作安排与管理要求。					

第二部分

“五步走”快速行动指南「管理指引」

在完成协会整体策略和方案制定后，就需要展开具体的行动加快执行了。能否推动协会整体工作顺利开展，激活员工工作状态，迫切需要各主管领导和部门负责人发挥担当精神，按照协会管理要求严格部门内部管理，迅速做好短期与长期工作规划与工作安排，落实到人，落实到事，做好部门员工工作的管理与监督，与协会共克时艰。为此，根据协会实际及市场中的经验，总结制作“五步走”快速行动指南，以供各部门管理者结合本部门情况参考使用。



1. 开个会，定军心

---团队分享最紧要

管理者的操作要点：

- 1、如果团队中还有居家隔离的员工，也请用视频的方式邀请进来，至少打个招呼，问个好；
- 2、先别谈业务，管理者要先请团队成员分享下这个春节假期的感受——做了什么、有哪些思考、对自己的启发和改变是什么；
- 3、除了分享假期感受，管理者更重要的，是传递信心：疫情期间，协会做了什么，对协会业务有哪些影响，应对措施是什么，行业接下来会有哪些变化，有哪些机会，团队接下来的主要工作是什么，管理者的信心来自哪里；
- 4、别忘了，询问团队成员有哪些个人或家庭困难，关键时刻，互帮互助才是真爱。

2. 谈目标，落行动

---上下一盘棋，目标聚人心

管理者的操作要点：

- 1、回顾年前制定的团队年度目标（如果年前没制定，可以在疫情期间解决），针

对本次突发的疫情，是否有调整，征求大家对目标的意见和想法；

2、针对年度目标，团队一起讨论主要障碍点、关键行动措施、相关资源支持，一起参与目标的落地，目标达成才靠谱。这里的关键是，管理者要让团队成员成为目标的主角；

3、针对集体讨论后的行动措施，落实年度、季度、月度以及当前时期行动计划，就计划的可行性做一对一交流；

4、启动团队的播报体系，对第一周先行动、快行动、有成效的团队成员进行播报和激励，让团队进入到正向运营模式。

3. 盯客户，启业务

---业务驱动最有效

管理者的操作要点：

1、如果是一线业务部门，立即驱动团队进行客户或会员联络，哪怕假期做了客户或会员沟通，复工之后的正式交流还是需要的，了解客户或会员的动态、问题和困难，提供力所能及的帮助，这个时候，给温暖，比订单重要；

2、如果是中后台部门，立即响应一线业务部门，提供专业、系统、即时的服务响应，缺什么、给什么，甚至提前想到一线部门可能遇到的问题；

3、管理者要紧盯团队的最佳实践，发现业务标杆，马上进行激励，并及时在部门会议中总结标杆的优秀做法，复制给团队其他成员。

4. 勤复盘，快迭代

---实时改进最高效

管理者的操作要点：

- 1、随时发现问题，随时着手解决，借此培养团队解决问题的能力，并进行事件复盘，找出隐藏在问题背后的蛛丝马迹；
- 2、如果类似问题多发，驱动团队找到问题的真相，并在流程、机制、系统层面做深度复盘，找到影响全局的真因；
- 3、如果机制与文化层面暴露出典型问题，则需要管理者做更进一步的团队复盘，需要指出的是，机制与文化非一日之寒，并非一日能解决，找到解决路径更重要；
- 4、如果再有时间，可以做战略复盘，这就需要管理者站在上级和协会角度去思考问题，有些并非本部门能解决的，那就找你的上级沟通，也做一个“吹哨者”。

5. 大练兵，做培训

---进入角色最重要

管理者的操作要点：

- 1、练兵不能停，基本功训练不能停，难得有这样的团队时刻，管理者要把团队内部培训提上日程；
- 2、识别团队明星，让团队明星当教练，解构业务难题，总结最佳实践，分享共享彼此的经验，这样的团队训练最有效，最实战；

3、如何培训最有效：场景化。将经常出现的问题场景抽离出来，问题导向、场景还原，培训才能快速提升团队成员基本功。

第三部分

“三维激活”工作指南「员工引领」

疫情当前，协会为保证员工安全，防止疫情扩散，采取灵活办公方式。但灵活办公灵活的是办公形式，而非工作要求。为推动协会整体工作有序运行，需上下一心，承担起各自职责，而对于我们员工来说，讲规矩，守规则，与协会意志保持统一，做好自我管理，即是对自身、对协会以及对整个社会的最大贡献。根据协会实际，我们从激活办公纪律、激活办公状态、激活个人素养三个方面入手总结形成“三维激活”工作指南，以期引领协会会员员工一同在线奋斗。



1. 激活办公纪律，严守办公要求

---线下规范线上化

员工的注意要点：

1、灵活办公，并不意味着不办公。疫情虽不确定，但工作要求是确定的，员工应及早转变意识，调整状态，将家里当做办公室，严格遵守协会工作要求和部门任务安排，时刻牢记协会宗旨；

2、在线社区就是平时的办公区，应遵循办公纪律。员工应当将企业微信等大群视作公共交流场合，遵守公共交流场合的礼仪规范；及时关注协会各渠道发布的信息，予以积极回应和迅速行动；在不同场合注意不同的沟通方式与语言表达，言行文明规范；明确哪些内容可以在群内沟通，哪些属于禁忌话题。只谈与工作相关的内容，互相激励促进，以提高办公效率为己任；

3、明确工作时间节点，遵守工作要求。工作方式灵活化的同时更要把工作做到高标准严要求，积极主动完成工作任务，做好签到、日报周报填写等例行事项。

2、激活办公状态，遵守线上规范

---熟练在线办公，严守线上规范

员工的注意要点：

1、好的工具能够极大的提升工作效率。尽早摸索熟练在线办公工具，进行团队内部试用和分享，提高团队协作水平；

2、线上沟通，在一定程度上不同于口头交流，需注意语言的正式性、规范性，注意文明礼貌，表达简洁明了；主动沟通、及时回复和反馈是非常必要的，让所

有相关的人员清楚了解你的工作进度和对他人的工作需求，做到在家办公和在单位一个样，线上线下沟通零障碍；

3、加强自律。在办公室里，如果出现工作时间内吃零食、闲聊、看视频等等违反纪律的行为会一目了然，但是居家办公期间，全靠自我约束和自我管理。

3、激活个人素养，强化自我管理

---提高个人职业素养，养成良好工作意识

员工的注意要点：

1、诚实守信守规矩，勇于承认问题，不掩饰、不逃避、不弄虚作假。例如按照协会要求，如实上报健康状况；按时签到，不违反工作时间及要求等；

2、增强责任心和主动性，敢于担当。特殊时刻，协会需要一批积极进取，主动承担责任，与协会同进退的干将。协会鼓励更多员工成为在做好职责内工作的同时，不辞辛苦主动承担工作任务的奋斗者；

3、强化自我管理。不折不扣地执行工作指示，不推诿、不谈条件、不找借口。把自己的事情做好，做扎实，不给他人添乱，不给协会添乱，这是自我管理最基础的要求。有较强的主人翁意识，追求高质量的工作产出，精益求精，高效完成本职工作后，主动承担更多工作任务，这是自我管理的较高境界。

附件 1 预案设计指南

为了更好地稳定员工心态，降低由于疫情造成的员工复工效率低下等风险，我们建议协会及各部门负责人着重关注员工的归属和尊重需要、生理和安全需要、自我实现需要（企业社会责任），并从这些角度提前做好预案并严格执行。

1. 强调员工的归属和尊重需要

现实情况下，即使想要全力保证员工的安全和卫生，也可能由于资源匮乏无法实现，如买不到足够的口罩供员工使用。因此，在这个特殊时期，仅着眼于生理和安全需求，恐会有难以调和的矛盾。协会应**优先关注员工归属和尊重的需要，摆明主要态度，并同步满足员工的生理和安全需要**。这也有助于增强员工的归属感和认同感，取得员工理解，共克时艰。主要建议如下：

- **成立疫情防控工作领导小组**

协会在第一时间成立疫情防控工作领导小组，需有协会高层参与，确保能在紧急时刻做决策。疫情防控工作领导小组可包括办公室、信息化部、人事部门、财务等职能体系的人员。主要职责是根据内外部情况做出响应，制定策略，组织沟通，确保正常运转。疫情防控工作领导小组的存在、成员和职能可向员工披露，让员工知道协会已经在应对这些问题而不是一片混乱，面对问题运作平稳、有序。

- **公开阐明对员工负责任的立场**

在与员工的正式沟通中，协会可以首先展现对待员工的真诚态度——不歧视、不忽视、尽可能提供帮助。疫情还在发展中，协会在符合国家政策要求的前提下，尽力帮助员工回归工作，并鼓励员工相互帮助，而不是像防病毒一样相互提防。尤其是当有员工存在患病、员工家属患病、有接触史、来自疫情较严重的区域等情况时，协会需要作出该项声明。

- **制定策略保持灵活性**

在国家、地方政策的规定或建议下，协会自行制定的政策需要更有灵活性，避免一刀切。

- **及时且恰当的内部信息披露**

越是信息模糊，越容易使人产生焦虑与不安。在复工前或复工初期，建议内部建立一个固定的发声渠道，让所有员工及时了解企业和员工受疫情影响情况、健康快报和针对性的处理措施。披露的信息要透明、具体，分享的节奏也要及时且具有持续性，避免只有首发动作而无后续声音，必要的时候由高层领导来分享关键信息，都是可以采用的技巧。

- **对特殊时刻员工贡献和牺牲的认可**

对于需要协会员工加班或到协会值班以满足特殊时期的一些需要的，协会需要正视员工的贡献甚至牺牲。在疫情结束或者必要时候给予员工荣誉或者物质的奖励。这会是对员工行为的积极强化，会让更多员工在将来协会有需要的时候愿意投入进来，也是对员工心理安全感的保障。

2. 重视员工的生理和安全需要

生理和安全需要作为人最基本的需求，仍然应该是协会重点关注的需求。特别是疫情下相应的医疗卫生资源紧缩，员工在这方面的需求都会有比较强的威胁感，相应的焦虑不安等负性情绪也随之而来。协会在关注优先级 I 的归属和尊重的需要时，也不能忽略了这部分需求，尤其是在后续如果需要返回工作场所办公时，应及时将这部分的执行情况知会员工，保持顺畅的双向沟通路径。建议如下：

- **工作场所定期及时消毒**

正式开始工作前可对工作场所进行全面消毒，包括使用消毒液体对桌面、台面、柜体、玻璃、门把手、电话等可直接接触的位置进行消毒，对地面进行清洗和吸尘，对饮水设备内部进行清洗和更换等工作。开始工作后，尽量不要开启中央空调，保持通风。日常可对室内进行消毒液擦洗台面、把手和电话的消毒，需要注意封闭空间不可喷洒消毒液。每日需对电梯的把手和按钮进行消毒。公共区域的自动贩卖机需每日消毒按键。洗手间提供洗手液、消毒纸巾等，有条件可以使用紫外线消毒。

● 设立内部定点医疗资源点

在协会内部设立定点的医疗资源点，提供口罩、体温计、感冒药等资源，可供员工需要时申请或者应急处理。但需要注意在资源有限的情况下，注意资源配给的公平性和针对性，提前做好多元的资源配给方案预案，避免内部产生不必要的争夺冲突。

● 设计灵活的复工模式

采用灵活办公方式，采用有固定时间的工作方式，建议设置**部门内部每日例会及每周周会**，确保员工都按照工作计划开展每日工作，在工作计划和产出上也需加强层层管理和汇报，各部门负责人应对员工每日日报和周报的质量与数量进行严格把关等，确保员工保持较为良好的工作状态。

● 对来自疫情较严重区域员工的关注和帮助计划

支持延迟返工，为有实际困难的员工提供资金或者物资的支持。建议安排专人对接仍然留守的员工，每日发放健康调查问卷，询问心理状况。他们手中的工作如可转交，安排其他员工承接。如无法转交，暂时搁置。对其他区域或者已经返回工作岗位的员工进行宣导，避免在特殊地区的员工受到歧视。如员工在当地遇到实际困难，尽可能提供帮助。在员工返工之前确保员工的各项利益在劳动法的框架下得到保障。

● 对复工节奏的合理期待与设计

春节回归工作通常需要 1-2 周的生活节奏和心理适应。在疫情较为严重的今年，工作节奏需要更加有意地调整。**倡导员工减少每天浏览疫情讨论的时间，只关注疫情本身的信息。调整作息至上班的节奏，尤其是确保睡眠时间。工作时间内尽量不关注和讨论与工作无关的信息，让自己的注意力聚焦到工作上。灵活办公时按照《中国质量协会灵活办公指引须知》的指引，固定好上下班时间和午餐午休时间，给自己创造工作氛围。**由于服务的对象未上班或者不能与正常的工作时间匹配时，员工的工作时间可能比较宽松，上级可安排学习任务、工作总结回顾等让工作时间充实。

● 食堂的管控政策

如需保持食堂运行时，餐厅每日应至少消毒一次，餐桌椅使用后进行消毒，可安排清洁人员喷洒低浓度消毒液及时清洁。食堂用餐时间分段，指定部门在指定时间用餐，采用分餐进食，并劝解员工少交流少讲话，避免人员密集和感染风险。操作间保持清洁干燥，严禁生食和熟食用品混用，避免肉类生食。建议营养配餐，清淡适口。

● 外来人员进协会的安全查验

外来人员需进入协会与员工有接触时需进行身份与健康查验。先登记对方姓名、所属单位、联系方式及身份证信息（可选）。确认对方已佩戴口罩。有条件的情况下，进入办公区前进行体温检测。还可询问有无湖北接触史，自己是否有发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。无上述情况，且体温在 37.2°以下，经审批后可进入办公区。

3. 满足员工的自我实现需要

从疫情发生开始，在各媒体上就可以看到各类捐款捐物的新闻。员工可能也会询问协会是否为疫区做了捐赠，这是大家眼中社会责任的体现。以下方面是可能采取的捐献行为：

- 向慈善机构或者医疗机构捐款

- 向慈善机构或者医疗机构捐献医疗物资（口罩、防护服、护目镜等）
- 为医护人员提供免费或较低价格的住宿、餐食、出行服务
- 为民众提供特定时间段的免费的在线服务（视频、音乐、阅读、游戏等）
- 为企业提供免费或者低价的企业服务（质量管理等辅导和咨询）
- 确保持续提供服务承诺（超市、快递、出行服务等）
- 提供（与业务一致的）专项特殊服务（建造医院等）
- 提供（与业务不同的）专项特殊服务（心理援助、心理热线等）
- 为客户提供退款（已购买却无法消费）
- 对资金困难的供应商提供的帮助计划

一个组织做出上述行为的初衷不只是为了体现企业社会责任，而是为有需要的群体提供切实的服务，但仍然可以让员工分享这一信息。这会让员工产生自豪感，在需要的时候也会更愿意参与其中。

如何向员工披露组织的社会责任行为？我们以捐赠为例说明可以遵循的一般原则：

- **正式原则。**捐赠完成后即刻采用正式的渠道向员工公布该信息。例如发送邮件、公众号或者传阅海报，专门向员工披露该信息。而不是在聊天中不经意提到或是让捐赠变成“坊间传闻”。
- **信息准确原则。**捐赠相关的信息在披露时确保准确。
- **坦诚原则。**即使是很小规模捐赠的也可以与员工分享心路历程。尤其是可以向员工分享组织做出该项捐赠的思考。为什么做这项捐赠，为什么是这个数额，为什么选择该捐赠对象，如何确保善款能被合理利用，组织为该项捐赠做的准备等。“背后的故事”是员工无法从外部媒介获取的，却又是能更好了解组织运营的信息，建议主动与员工分享。
- **可扩散策略。**员工可能希望与他人分享组织的社会责任行为。可制作专门的海报适合朋友圈张贴和微信转发。

附件 2 安心抗疫科普

2020 年的开年，复工在即。新冠肺炎仍在全国各地蔓延，各种新闻和消息满天飞，防控处于关键时期。即使协会当前采取居家办公方式，我们每个人也不可避免的要与外界环境有接触，多多少少都会担心新冠肺炎到底有多可怕、个人防护该如何做才安心、口罩太难买怎么保护自己等等问题。

在这部分，我们整理了新冠肺炎相关的各种科学知识和防护措施。让我们一起用知识武装自己，消除恐惧，科学战疫，为安心工作和生活奠定基石。

1. 关于新型冠状病毒肺炎，你需要知道的基本医学知识

基本医学知识是为了让我们正确认识新冠肺炎的症状、传播途径以及危害，帮助我们客观看待这一疫情，不回避，不畏惧。

1.1 新型冠状病毒肺炎是什么？

新型冠状病毒肺炎是一种急性感染性肺炎，其病原体是一种先前未在人类中发现的新型冠状病毒，即 2019 新型冠状病毒（2019 novel Coronavirus, 2019-nCov）。

该病毒对紫外线和热敏感，56℃ 30 分钟、乙醚、75%乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸和氯仿等均可有效灭活病毒。

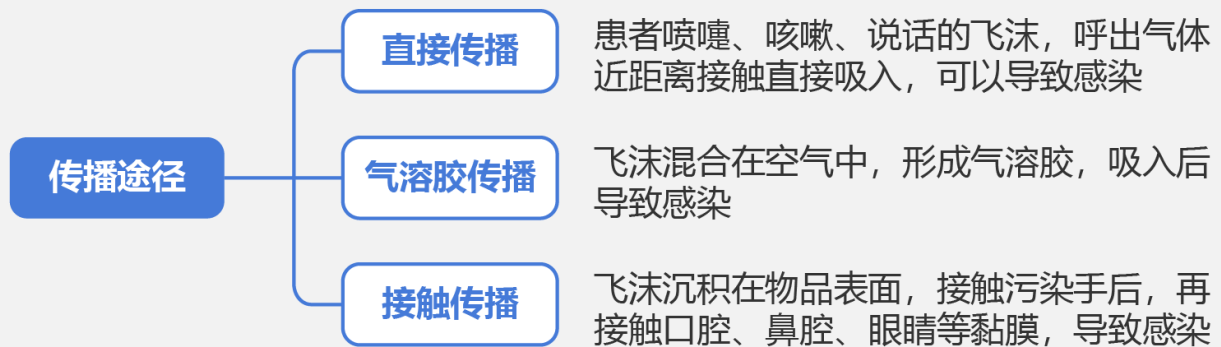
1.2 新型冠状病毒肺炎潜伏期有多久？

基于目前的流行病学调查，该病的潜伏期一般为 3~7 天，最短 1 天发病，最长潜伏期为 14 天。（该病在潜伏期具有传染性）

1.3 新型冠状病毒肺炎会怎么传播？

根据目前的证据，新型冠状病毒可以人传人。

目前已确定的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）。



1.4 新型冠状病毒肺炎有什么症状？

典型症状：

- 以发热、乏力、干咳为主要表现，逐渐出现呼吸困难
- 鼻塞、流涕等上呼吸道症状少见
- 严重者快速进展为急性呼吸窘迫综合征、脓毒症休克、难以纠正的代谢性酸中毒、出凝血功能障碍

值得注意的是，重症、危重症患者病程中可为中低热，甚至无明显发热。

部分患者起病症状轻微，可无发热，多在 1 周后恢复。多数患者愈后良好，少数患者病情危重，甚至死亡。

1.5 怎么知道是感冒还是疑似感染新型冠状病毒肺炎？

作为病毒感染，这次出现的新型冠状病毒的感染与普通感冒有许多类似的症状。

如何区分是感冒还是新型冠状病毒肺炎？

- **感染程度：**普通感冒是由感冒病毒引起的，大部分不会引起肺炎，新型冠状病毒容易引起肺部感染。
- **症状：**新型冠状病毒的感染会引起肺炎，并出现各种呼吸道的症状，严重的还会出现呼吸困难、呼吸窘迫，甚至会出现呼吸衰竭和全身多脏器功能的衰竭。

明确诊断需要去医院发热门诊，让医生进行诊断。一般进行咽拭子或者通过血液做核酸的检测来判断是否感染了冠状病毒，另外，进行胸部CT等检查会发现新型冠状病毒感染的病人，会出现肺部的间质性的炎症改变。



1.6 哪些是特别注意要隔离的人群？什么是密切接触者？

疫情扩散阶段经常会有消息寻找密切接触者，密切接触者需要进行隔离观察，那么哪些人属于密切接触者？

密切接触者是指与病毒确诊或高度疑似病例有如下接触情形之一，但未采取有效防护措施的人：

- 共同居住、学习、工作，或其他有密切接触的人员，如近距离工作或共用同一教室或者同一所房屋中生活。
- 诊疗、护理、探视病例的医护人员、家属或其他与病例有类似近距离接触的人员，如直接治疗及护理病例、到病例所在的密闭环境中探视病人或停留，病例同病室的其他患者及其陪护人员。
- 与病例乘坐同一交通工具并有近距离接触人员，包括在交通工具上照料护理过病人的人员，该病人的同行人员（家人、同事、朋友等），经调查评估后发现有可能近距离接触病人的其他乘客和乘务人员。
- 现场调查人员调查后经评估认为符合其他与密切接触者接触的人员。

1.7 出现哪些症状需要就医？

该病为急性感染，如有以下情况请及时到当地指定医疗机构进行排查、诊治：

- 发热（腋下体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）、咳嗽、气促等急性呼吸道感染症状；
- 发病前 2 周有武汉旅行或居住史；
- 发病前 2 周曾接触过来自武汉的发热伴呼吸道症状的患者；
- 出现小范围聚集性发病（2 人及以上）。

就医时需要注意的：

- ① 提前选择有发热门诊的定点医院。
- ② 前往医院的路上，及就医全程应该佩戴口罩。
- ③ 避免搭乘公共交通，应该呼叫救护车或者使用私人车辆运送病人，如果可以，路上打开车窗。在路上和医院站着或坐着时，尽可能远离其他人（至少1米）。
- ④ 就医时，应如实详细讲述患病情况和就医过程，尤其是应告知医生近期的武汉旅行和居住史、肺炎患者或疑似患者的接触史、动物接触史等。

如何查找各地发热门诊：

- ① 微信搜索“发热门诊地图”
- ② 高德地图搜索“发热门诊”
- ③ 百度地图搜索“发热门诊”

1.8 新型冠状病毒是否有疫苗，能否治愈？

目前无特效药或疫苗，新发疾病可能需要较长时间才能研发出接种的疫苗。对于由新型冠状病毒感染引起的疾病，目前只能对症支持治疗。

已经有一部分患者，在医生的积极治疗下，战胜了新型冠状病毒，最后达到了治愈的目的。

1.9 官方辟谣知识

官方辟谣知识相关资源，请移步手册最后一部分。

2. 关于新型冠状病毒肺炎，你需要知道的健康防护知识

健康防护知识是为了让我们掌握日常生活和工作中的防护要点，以各种有效的措施保护自己。面对复工后的个人健康风险，不过度担心，也不放松警惕。

2.1 个人日常防护怎么做？

日常的防护主要从两个方面保护我们不被病毒侵害：**切断传染途径、提高免疫力。**

以洗手、戴口罩等方式在自己和病毒间建立有效的屏障，以健康饮食运动等方式提高免疫力。相信做到这些，大多数人都能免于病毒感染。

01 勤洗手

手是最容易传播病毒细菌的身体部位，80%的病原体都是通过手直接或间接传播的。用污染到病毒的手去揉眼睛，或者触碰身体的其他部位，都可能造成病毒侵入感染。

当手部有可见的脏污时，需使用肥皂和流水洗手。如果手部脏污不可见，使用肥皂和清水洗手或者使用含有酒精成分的免洗洗手液。

● 如何正确洗手？



● 哪些时刻需要洗手？

传递文件前后；在咳嗽或打喷嚏后；在制备食品之前、期间和之后；吃饭前；上厕所后；手脏时；在接触他人后；接触过动物之后；外出回来后。

02 戴口罩

● 口罩怎么选？

目前能有效防护新冠病毒的口罩有医用口罩和 N95 口罩。

选择一：一次性医用口罩，连续佩戴 4 小时更换，污染或潮湿后立即更换；

选择二：N95 医用防护口罩，连续佩戴 4 小时更换，污染或潮湿后立即更换。

棉布口罩、海绵口罩均不推荐。

● 口罩的正确使用方法

医用外科口罩：

- step1** 口罩有白色和蓝色的一面，将白色面朝里；
- step2** 将口罩戴上，金属软条应该向上；
- step3** 头带分别绑于头顶后及颈后；
- step4** 将金属软条向内按压至该部份压成鼻梁形状。
- step5** 完成时，口罩必须覆盖鼻至下巴，紧贴面部。

N95口罩：

- step1** 按面型选择普通/细码型号，拉松头带。金属软条向上，将手穿过头带；
- step2** 戴上口罩，头带分别置於头顶後及颈后；
- step3** 将双手的食指及中指由中央顶部向两旁同时按压金属软条。
- Step4** 检查妥当。

正确检查：以双手轻按口罩，然后刻意呼气，空气应该不会从口罩边缘泄漏。

负压检查：以双手轻按口罩，然后刻意吸气，口罩中央会稍凹陷。

● 摘口罩注意事项

- a. 不要接触口罩前面（污染面）。
- b. 先解开下面的系带，再解开上面的系带。
- c. 用手仅捏住口罩的系带丢至医疗废物容器内。

● 如何充分利用口罩？

由于疫情的发展，短期内很多人都难以买到充足的口罩（尤其是 N95 口罩），这就意味着需要更充分地利用已有的口罩，避免浪费。

- a. 避免不必要的外出，减少消耗口罩的机会。
- b. 在比较空旷的场所，如广场、公园等，可以戴一般的医用型防护口罩，不一定非要戴 N95 口罩。
- c. 在人群密集的场所，如地铁、火车站等，可以戴防护性更高的 N95 口罩。
- d. 用于普通日常防护（非医护场合）时，口罩可以佩戴累积 4 小时以上再丢弃，不用每次戴完即扔。

● 废弃口罩如何处理？

防疫期间，摘口罩前后做好手的卫生，废弃口罩放入密封袋再投入垃圾桶内，有条件的话每天两次使用 75%酒精或含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理。

- 03 保持良好的呼吸道卫生习惯。咳嗽或打喷嚏时，用纸巾、毛巾、手肘等遮住口鼻，咳嗽或打喷嚏后洗手，避免用手触摸眼睛、鼻或口。
- 04 尽可能避免避免与有呼吸道疾病症状（如发热、咳嗽等）的人密切接触。
- 05 尽量避免到人多拥挤和空间密闭的场所，如必须去需佩戴口罩。
- 06 人与人之间接触时，要保持 1.5 米以上的距离。
- 07 保持环境清洁和通风。每天开窗通风数次不少于 3 次，每次 20-30 分钟。户外空气质量较差时，通风换气频次和时间应适当减少。
- 08 增强体质和免疫力。均衡饮食、适量运动、作息规律，避免过度疲劳。
- 09 坚持安全的饮食习惯，食用肉类和蛋类要煮熟、煮透。
- 10 如出现呼吸道感染症状如咳嗽、流涕、发热等，应居家隔离休息，持续发热不退或症状加重时及早就医。

2.2 后续复工后，通勤及办公期间防护怎么做？

复工后，我们与外界环境的接触面大大增加，如何在上下班途中、办公区域有效进行防护，需要我们注意下面这些要点：

- ① **上班途中如何做：**自测体温 -- 佩戴口罩 -- 避免乘坐公共交通工具（如必须乘坐公共交通工具，务必全程佩戴口罩，不与人挨着坐，途中尽量避免用手触摸车上物品）
- ② **入楼工作如何做：**入楼前体温检测 -- 体温低于 37.2℃，入楼后先洗手 -- 体温超过 37.2℃请勿入楼，回家休息隔离
- ③ **入室办公如何做：**每日通风 -- 保持距离 -- 佩戴口罩 -- 按六步法正确洗手
- ④ **传阅文件如何做：**网络办公 -- 传递前后洗手并佩戴口罩 -- 75%酒精擦拭文件夹
- ⑤ **参加会议如何做：**优先线上会议 -- 佩戴口罩 -- 洗手消毒 -- 保持距离 -- 控制时间 -- 会场通风 -- 结束后消毒
- ⑥ **食堂进餐如何做：**分餐进食 -- 自备餐具 -- 每日消毒，保持清洁
- ⑦ **下班路上如何做：**出门进门洗手消毒 -- 佩戴口罩 -- 避免乘坐公共交通 -- 回家后用 75%酒精擦拭手机和钥匙
- ⑧ **公共区域如何做：**喷雾消毒 -- 保洁用具避免混用
- ⑨ **公务出行如何做：**公务用车消毒 -- 75%酒精擦拭门把手 -- 车内人员佩戴口罩
- ⑩ **公务来访如何做：**佩戴口罩 -- 体温检测 -- 信息核查
- ⑪ **后勤人员如何做：**保持距离 -- 佩戴口罩 -- 食堂采购/供货人员/保洁人员佩戴口罩和一次性橡胶手套及时洗手消毒—安保人员佩戴口罩，认真登记，及时上报

附件3 心理调适指引

新冠肺炎发展至今，牵动全国人的心。信息的公开透明，让每个人都身处其中，或远或近地旁观、目睹、甚至亲身经历这场疫情的过程。

当你感觉内心的焦虑、愤怒、恐惧、悲伤、惶惑等情绪难以自抑无处安放时，或者身边其他人出现一些太过激烈的情绪反应时，希望这部分内容，可以帮助你消除内心的一些不安，恢复到更好的状态。

1.在新冠肺炎的冲击下，每个人如何调适自己的心理？

1.1 负面情绪蔓延，难以自拔，我可以做些什么？

新冠肺炎带给我们突发的巨大压力，面对这种压力，我们很多人都会进入“应激”的状态。在这种状态中，我们会在情绪、生理、思维和行为上发生许多改变，出现各种情绪反应。

请你相信，在这样的疫情中，由于诸多不确定性，我们身上出现这些情绪反应是正常的，无需过度压抑自己情绪，也不必为出现这些情绪过度懊恼或自责。通过合理规划工作时间与工作安排，增加自己所能够把握的确定性的事情与计划，适度转移注意力，减少负面情绪。

1.2 过度恐慌、难以维持正常的作息规律，我可以做些什么？

随着疫情的发展，我们很多人即使不在疫情严重的地区，也开始加重担忧，忧心被疫情波及，有人反复洗手、消毒，有人出现食欲减退、失眠等症状，甚至有人还会出现跟疫情播报类似的躯体不适的感觉，自己给了自己巨大的压力。

面对关乎生命的大事，我们会感到焦虑和恐慌，这是正常的。如果你感觉自己的恐慌已经超过了一定的承受限度，可以尝试从以下几个方面来进行缓解：

1.2.1 理性看待疫情发展情况，相信科学防控的力量

疫情的发展有其自然规律，短期内逐渐上升的数字可能会让你越来越担心，但相信国家和地区采取的各项科学措施是有效的，只是任何疫病的消除都需要一个过程。此时，你可以做的是：

- 从官方渠道了解相关的医学知识，以科学的知识武装自己，不听信谣言；
- 关注权威平台发布的消息，不道听途说，也不随意传播不切实的资讯；
- 听从专家的建议，做好卫生和防护，相信能最大程度保护自己和周围的人。

1.2.2 面对压力，正向思考

当你很担心自己和家人将会受到感染，而感到很大的心理压力时，建议您可以这么想：不能肯定将来会怎样，但...

- 这一刻我仍然拥有健康，我可以继续努力生活。
- 我也可以提醒我的亲人，保持个人和居家卫生。

1.2.3 寻找放松的方式，逐步恢复正常的作息与工作节奏

01 允许自己有一些发泄的方式。

比如哭一场，写出自己的想法或感受，运动，深呼吸，抱抱可以给你安慰的物体，洗个热水澡等。只要这些方式能让你感到情绪得以释放。

02 调节好自己的生物钟，维持相对恒定的生活节律。

比如避免在睡前过分关注新闻信息，以免扰乱睡前的状态；运动尽量在白天进行，睡前 2 小时内应避免运动；晚睡后也尽量保持早起，以便在后续时能恢复正常的睡眠作息。

1.2.4 多关注我们身边的美好事物

外界还有很多美好的事物在发生，如舒适安全的居家环境及亲友的良好关系。在这个相对漫长一点的假期中，往往能发现自己最本质和纯粹的需要，以及自己最关注、在意的人和事。在今后多投注精力，用心去经营家庭、友情和事业，相信会创造更多美好。

1.3 身处隔离状态，我如何调适身心？

1.3.1 我被隔离在家，该如何调整心态？

“本来大好的假期，我被限制在家。每天活动的区域太有限，还要担心可能的传染，一两天还行，几天过后心理压力越来越大。”

应对策略：

突然被隔离，心里难免会有担心和忧虑。外界环境既然无法改变，我们能做的，是掌控我们面对这种环境的心态和应对方式，并改善我们身处的内部小环境。

01 保持积极的心态，理性看待隔离

主动隔离，既保护了自己也保护了身边的人。乐观面对，生活中也能找到乐趣。当隔离过程中，出现负性情绪时，您可以：

- 告诉自己停下来，此时务必避免沉浸在不良情绪中，否则会陷入到负面的认知和情绪循环中难以自拔。
- 与其反复想自己多么倒霉，不如想想自己尚在观察期，有能力保护自己、保护他人，即使不幸感染那么也有极大可能性治愈。

02 居家过程中充实精神世界，转移注意

- 在不外出的情况下，把隔离当作一次短暂的休假来对待。例如，读书、看电影（避免消极类型）、玩不费脑的小游戏、学习一些有趣的小技能。
- 保持规律健康的生活作息。心理健康离不开身体健康，规律的生活作息，健康的饮食，适当的体育锻炼有利于身心健康。
- 少刷微信或微博，只关注权威平台发布的消息。

03 正视和合理看待自己的躯体症状

被隔离不代表一定会患病，不必过分焦虑和担忧。由于此次疫情，跟流感高发季节有一定的重叠性，且在紧张焦虑等高压状态下，有些人会出现心慌、胸闷、头晕、乏力、头痛等“躯体化”症状，合理看待表现出的症状，客观判断是普通感冒，还是可能存在患病风险。

1.3.2 我被迫隔离/滞留在外地，感到无助，该怎么缓解？

“我被滞留在外地，有家不能回，亲朋好友只能通过网络联系我给我打气。我其实很无助和焦虑，我该如何让我的心态保持平稳？”

应对策略：

01 设置合理的心理预期

- 设置合理预期。我们要充分理解抗击病毒这场战役的必然发展规律，它需要至少 2-3 个月的时间才能逐步回到可控的轨道上。与其一步步被坏消息撕破自己的内心防线，我们可以主动调整自己的心理预期。
- 提醒自己要有耐心。有句老话是：事情在变得好之前，会先变得更糟。

02 关注有帮助的、正向的外部讯息

当被隔离无所事事的时候，我们一般会不停的刷手机看微博和朋友圈。此刻网上的信息体量非常大，大致是可以分为几类的：信息类（如病例数量，交通信息，隔离措施等）；情绪传播类（如各种照片、视频、有强烈情绪色彩的公众号文章）；科普与心理支持类（比如本文，以及各种心理公众号的文章）。

在阅读信息的时候，可以有意识地选择性接收此刻自己需要的、有正面帮助的信息，减少阅读过度情绪暴露和唤起的文章，控制自己的无谓的情绪性消耗。

03 规律生活，与人保持交流，缓解负面情绪

由于隔离时空闲时间比较多，不规律、慵懒、没有目标的生活，容易让人产生焦躁不安、甚至抑郁的情绪，有的人还会变得容易发脾气。应对这种情况，我们可以：

- 规律、充实地生活，加上保持适度、适合自己的体育活动（健身操、瑜伽、跳绳等）。
- 交流手段多样化，可以通过微信、QQ 等聊天工具与人保持交流和沟通。
- 甚至可以通过在线（电话、微信等）心理辅导，来倾诉、宣泄自己的不良情绪。

1.4 复工初期，我怎么做能更快进入工作状态？

复工前一天，你是否还在全天盯手机、彻夜刷信息？或者是半夜难入睡，睡到中午醒？节后复工的头一件事，如何快速切换到节奏分明、紧张有序的工作状态，是我们需要正视的一个问题。

长假后复工初期，往往有一个调适过程，也被大家称为“假期综合症”，尤其今年春节期间遭遇的“新冠肺炎”冲击，以及倡导的居家隔离，让一部分人的生活作息处于更无序的状态，加大了复工初期的调适难度。

不过，即使是加重版的“假期综合症”，也并不可怕，相信我们通过正确认识、合理对待后，都有能力进行调适。

1.4.1 今年春节后的“假期综合症”看起来更重？

“假期综合症”我们常常经历。假期中，我们容易过度放松、对自己疏于约束。饮食没有节制带来的消化系统相关问题，起居无序导致的睡眠缺乏、生物钟紊乱、食欲减退等问题，无节制使用电子产品带给我们过多的相对同质的信息同时造成眼睛、肢体、大脑的疲劳，这些都将在假期即将结束时成为假期综合症的诱因，最终导致在复工时无法快速以良好的身心状态重新投入正常的工作中。

然而，今年春节由于“新冠肺炎”疫情的影响，我们容易长时间沉浸于对疫情的关注中，大量正面、负面的信息频繁交织更容易挑动我们的情绪。甚至有的人称今年春节过得太“魔幻”，以前觉得只可能出现在小说电视中的情形却发生在周边，现实经历和正常工作生活状态的反差比以往更大，这也就意味着，节后回归正常有序的生产工作，相比以往需要更有意识地做出一些调整。

1.4.2 调节身心，复工过程“软着陆”

了解了原因，进行调适时我们就可以有的放矢。做到下面几点，可以帮助我们更快更平稳地完成这段“魔幻”到“现实”的着陆。

01 调整好身体状态及作息

假期的生活作息和工作时往往会有差异，刚刚结束假期，给自己一个缓冲期，逐步将作息时间调整到与日常工作时同频。

- 充足睡眠，保持精神充沛
- 饮食合理，多吃健康的食物
- 按照新的作息起居，做到之后给自己一些小奖励
- 允许自己采取一些过渡期的策略，比如增加午睡

02 合理分配注意力

假期自由时间增多，对时间的敏感性往往有所下降，且大量疫情信息占据了主要的注意力。复工初期，有意识地重新分配好自己的时间和注意力，能帮助更快进入工作状态。

- 减少接收社会热点信息（尤其是疫情相关信息）的时间
- 把接下来工作中要做的事写下来，按优先级排序
- 尝试思考工作中重要的 1、2 个问题

03 行动起来

行动是进入工作状态非常有效的方式，在行动中会很快找到工作的节奏感，有利于进行逐步的调整。

- 选择 1、2 件相对短期的任务，马上开始执行
- 与团队伙伴讨论工作相关的话题
- 和内外部客户恢复沟通和联系

2.可参考的判断指标

如果您出现以下状况，且持续 2 周及以上，请尽快寻求专业的帮助：

- 恐惧，无法感觉安全
- 对自己或是其他任何人失去信心
- 自尊丧失、感觉羞耻、痛恨自己

- 感觉无助
- 感觉空虚
- 感觉变得迟钝及麻木
- 变得退缩或孤立
- 睡眠状况恶化

2.2 心理援助资源

心理援助相关资源，请移步手册附件 4。

附件 4 工具与信息查询指引

1、疫情信息披露

说明：关注官方来源的疫情信息，抵抗谣言和信息恐慌。

- 疫情数据对齐：**国家及地方卫健委**
- 关注**人民日报、央视新闻、新华网**等中央级主流媒体的微信公众号、微博、新闻客户端，**中央电视台**疫情新闻、专家专访、一线资讯类节目，财新网、经济日报等主流行业网站、报刊等刊发的疫情新闻报导。

2、辟谣资讯

丁香医生谣言排行榜

https://ncov.dxy.cn/ncovh5/view/pneumonia_rumors?from=dxy



微信辟谣助手 (小程序)



3、居家自筛工具

说明：可根据个体自身健康实际情况在线答题，系统通过智能分析之后做出患病风险层级评估，并给出保健和就医指导意见。

提示：适合在接触史变化、身体症状变化等情况下的初步自筛。

工具名称	使用方法
清华新冠自测系统	https://mp.weixin.qq.com/s/aKh0SW36npRCdu85FqoO6w 

4、确诊患者同行程查询工具

说明：如果近期有乘坐飞机、高铁等出行，可通过以下工具了解是否可能与确诊患者同程公共交通工具，提前做好防护。

提示：多工具交叉查询可提高信息准确性。

工具名称	使用方法
新型冠状病毒感染的肺炎确诊患者同行程查询工具	http://2019ncov.nosugartech.com/search.html

<p><u>【资料来源：人民日报&无糖信息&360】</u></p>	
<p>全民战“疫”患者同程查询</p> <p><u>【资料来源：央视新闻&搜狗搜索】</u></p>	<p>https://sa.sogou.com/new-weball/page/sgs/epidemic/jkb?type_page=jkb</p> 
<p>2019-nCoV 新型肺炎 确诊患者相同行程查询工具</p> <p><u>【资料来源：网易新闻】</u></p>	<p>https://wp.m.163.com/163/frontend/2019-nCoV-tool/index.html?spss=epidemic#/</p> 

“紧急寻人”新闻资讯

【资料来源：央视新闻】

<http://garnetcdn.migu.cn/lovebridge.html>



5、专业心理援助渠道

说明：向专业的心理援助机构寻求帮助。

提示：如您选择拨打其他同类热线，请尽可能选择资质健全，有心理咨询师资质、在危机干预等领域从业经验的专业平台。

机构类型	机构名称及相关说明
官方心理咨询热线	<p>武汉市精神卫生中心（武汉官方免费心理服务热线）： https://mp.weixin.qq.com/s/SXUapo9_DDgHptO5HdrKDw</p>  <p>湖北省心理咨询师协会 https://mp.weixin.qq.com/s/EECGkyG-BviT9I7KTZJUCw</p> 

<p>全国各省免费心理援助热线</p>	<p>https://mp.weixin.qq.com/s/Cw9WrWPb_wzN999VLQ5VjA</p> 
<p>高校心理咨询资源</p>	<p>北京师范大学心理学部心理支持热线及网络辅导 https://mp.weixin.qq.com/s/Vp_6lWZZ3qwTylbnUOV-Jw</p>  <p>华南师范大学“心晴热线” https://mp.weixin.qq.com/s/GvL8zQCZkCTWVGJGAAZMpNg</p> 

	<p>华东师范大学全国心理援助热线 https://mp.weixin.qq.com/s/xVOnxdpnH9ZGMWs14IScug</p>  <p>清华大学“抗击疫情 心理援助”热线 https://mp.weixin.qq.com/s/AmZ7K1xuCJ-qZsj4GaLJA</p> 
<p>专注心理咨询的互联网平台</p>	<p>壹心理：公益心理援助热线、创伤应激陪伴团 https://mp.weixin.qq.com/s/b5c-8UdtE75QW1jVaqGBRQ</p> 

简单心理：【湖北专线】心理援助热线

<https://mp.weixin.qq.com/s/NoIRdYMW0BvILCp2Rr6QhQ>



Know Yourself：公益心理援助

<https://mp.weixin.qq.com/s/g-fcnSI7V8TGiwonJ2DI4g>



看见心理：在线心理援助

<https://ke.wzhxlx.com/?ve=220#/supportZixun?channelId=99&entry=wb0128>



<p>专业志愿者团队</p>	<p>用“心”抗疫：24小时在线的心理公益热线 https://mp.weixin.qq.com/s/TTaT-5egwOsHzoim4T77Og</p>  <p>蓝天联盟心理咨询服务热线 https://mp.weixin.qq.com/s/1JH7zzl0eNPpJUnD1INNAw</p> 
<p>其他互联网平台</p>	<p>阿里健康：医疗援助、心理援助专线：支付宝搜索“问专家” https://mp.weixin.qq.com/s/WQ6ipxnldUINJDnF4T2GbQ</p>



京东健康：免费问诊服务、心理疏导：京东 APP 搜索“京东义诊”

<https://mp.weixin.qq.com/s/xVuqfWdQJ0INbgBYxxdJGw>



微博：「支援疫区——心理人在行动！」专题页面-免费咨询援助

6、线上专业医疗援助渠道

说明：向专业的医疗援助机构寻求帮助。

机构名称	相关说明
武汉协和医院线上问诊	<p data-bbox="696 635 1326 663">https://mp.weixin.qq.com/s/60P-s4ak4_mO48779cJLbA</p> 
武汉各大医院专家在线问诊	<p data-bbox="685 1011 1337 1040">https://mp.weixin.qq.com/s/wKUb3VVYmtlvsLAa5AHCAg</p> 

微信城市服务	【微信 APP】 - 【我】 - 【支付】 - 【城市服务】 - 【发热问诊】
腾讯医典联合义诊	<p>https://mp.weixin.qq.com/s/EFNVPd3t29YRrgcG-TcEpQ</p> 
阿里健康免费义诊	<p>支付宝搜索 “问专家”</p> <p>https://mp.weixin.qq.com/s/jHLLorn8QhTdRypHtopHqA</p> 
京东健康在线义诊	京东 APP 搜索 “京东义诊”

	<p>https://mp.weixin.qq.com/s/xVuqfWdQJ0INbgBYxxdJGw</p> 
丁香医生在线义诊	<p>https://3g.dxy.cn/newh5/view/pneumonia?scene=2&clicktime=1579582238&enterid=1579582238&from=groupmessage&isappinstalled=0</p> 
春雨医生在线义诊	<p>https://weixin.chunyuyisheng.com/cooperation/partner_volunteer/home/?partner=xiantemingt</p> <p>WO</p>

	
<p>好大夫在线义诊</p>	<p>https://mp.weixin.qq.com/s/4FlwvzNgVUfXXW3F0GV6MA</p> 
<p>平安好医生在线义诊</p>	<p>https://mp.weixin.qq.com/s/5L6S5Mp4ZDXulEcPhtS49w</p> 
<p>微医在线义诊</p>	<p>https://mp.weixin.qq.com/s/cDeA-YwZ0Q6gUUqHBc7ZoQ</p>



https://mp.weixin.qq.com/s/XeH0RDMxAYX4rCW_uLl9Qw



微脉在线义诊