

社区工作者、下沉干部和志愿者 抗疫工作指导手册（1.0 版）

中共吉林省委组织部

2022 年 3 月

目 录

社区工作者工作职责.....	- 1 -
1.社区管控工作.....	- 1 -
2.核酸检测工作.....	- 4 -
下沉干部工作岗位服务内容.....	- 7 -
1.小区值守.....	- 7 -
2.健康监测.....	- 8 -
3.生活保供.....	- 8 -
4.特需关爱.....	- 9 -
5.信息宣传.....	- 9 -
6.流动劝导.....	- 10 -
7.纪律要求.....	- 10 -
防疫志愿者岗位职责.....	- 12 -
1.体温监测.....	- 12 -
2.走访排查.....	- 12 -
3.心理咨询.....	- 13 -
4.物资整理.....	- 13 -
5.纪律要求.....	- 14 -

防疫基本知识.....	- 15 -
1.上岗前，如何做好个人防护?.....	- 15 -
2.如何正确洗手?	- 15 -
3.如何正确佩戴口罩上岗?	- 16 -
4.什么时候应更换口罩?	- 16 -
5.应如何处理废弃口罩?	- 17 -
6.就餐时应注意什么?	- 17 -
7.工作结束后应注意什么?.....	- 18 -
8.如何进行日常消毒?	- 18 -
突发问题及其应对措施.....	- 21 -
1.遇到不配合的群众怎么办?	- 21 -
2.遇到群众的负面情绪怎么办?	- 21 -
3.服务过程中遇到身体不适怎么办?	- 22 -

社区工作者工作职责

为切实加强社区管控与核酸检测工作，进一步明确社区工作者职责，结合疫情防控工作实际，制定工作职责如下。

1.社区管控工作

社区党组织要充分发挥领导作用，健全社区疫情防控工作体系，落实社区网格化管理综合防控措施，守牢疫情防控第一道防线。

（1）低风险地区社区

健康教育。持续开展宣传教育和健康促进，通过多种宣传形式，加强防控政策、防疫知识宣传，增强居民自我防护意识，引导养成勤洗手、常通风、戴口罩、“一米线”、使用公勺公筷等良好卫生习惯。大力宣传和倡导移风易俗，引导居民不大办婚丧嫁娶，尽量少摆席、少串门、少走动，减少人群聚集。

环境整治。深入开展爱国卫生运动，强化环境卫生整治，进一步规范垃圾清运处理和污水排放，消除卫生死角。扎实做好消毒消杀，加大公共厕所、垃圾桶站、健身器材等重点区域、重点部位消毒频次。

人员排查。全面开展人员摸排管理，重点做好从事进口冷链产品相关工作人员、节假日期间返乡人员、来自中高风险地区人员以及入境人员、新冠肺炎出院患者等解除医学观察

察人员的信息登记和健康监测，督促落实个人防护措施。加强与公安等部门的配合，做实出租房屋和租房人员登记和管理。

居家管理。做好居家隔离医学观察人员健康监测，坚持人防和技防相结合，确保居家隔离医学观察人员“足不出户”，并加强健康监测和宣教指导。

重点场所和重点机构管理。督促指导社区内的单位、经营场所落实主体责任，做好常态化防控，落实防疫措施。对社区内的民宿、餐馆、超市以及养老驿站、幼儿园、学校、市场、宗教活动地等聚集性公共场所，坚持管理责任到人，严格落实扫码登记、佩戴口罩、通风消毒等防疫措施，严防聚集。建立环境动态监测机制，定期对社区的市场、公共卫生间、养老院、企业车间、集体宿舍等重点场所、重点部位进行环境标本采集和检测。

关爱服务。做好居家隔离观察人员的管理服务，积极回应居家隔离观察人员合理诉求，由街道为其提供基本生活保障。重点加强对失能或独居老人、留守老人和留守儿童、散居孤儿、困境儿童、残疾人、孕产妇、特殊困难群体以及低收入家庭的关心、关爱，做好生活保障、情感抚慰和心理疏导工作。要将居家隔离医学观察人员、治愈人员和集中隔离医学观察人员家属、医务人员家属纳入服务范围，帮助其解决生活困难。

防疫准备。以社区为单位做好口罩、体温计、消毒液等基础性防疫物资储备。同时立足冬春季防疫特点，备足棉服等防疫物资，鼓励居民家庭储备适量防疫物品。完善应急预案，组织开展经常性实战演练，提升应急处置能力。

(2) 中高风险地区社区

在低风险地区措施基础上，配合公安或卫生健康等部门进一步采取以下措施：

疫情处置。对于发现确诊病例和无症状感染者的小区立即按照要求落实最小单元的封闭管控，配合公安或卫生健康等部门确保所有人员只进不出。做好病例、无症状感染者、密切接触者以及密接的密接的隔离控制和转运准备工作。配合专业机构开展流行病学调查、核酸检测、健康监测以及终末消毒等工作。

区域管控。根据政府确定的风险等级及管控范围，配合公安或卫生健康等部门落实相关区域管控要求，暂时关闭辖区内经营性场所和棋牌室、活动室等非生活必需的文体休闲娱乐场所，并监督辖区内的单位、营业场所落实限流、停业或缩短、调整营业时间等管控措施。中高风险地区实施全封闭管控的社区，要加派力量，所有人员不进不出，车辆禁止出入；中高风险地区未实施全封闭管控但出现病例或无症状感染者的社区，仅保留一个出入口，实施查证、扫码、测温、登记等措施，非必要不外出，非本区域人员、车辆禁止进入；

中高风险地区的其他社区，要加强小区出入管理，根据疫情防控需要合理设置出入口，实施查证、扫码、测温、登记等措施，严防居民聚集性活动。

环境消毒。加强室内环境和高频接触物体表面的预防性消毒，加大环境消毒频次，同时做好垃圾、粪便和污水的收集和无害化处理。

心理疏导。及时对居民做好解释工作，稳定居民情绪，消除群众的忧虑和恐惧心理。

生活保障。加强与社会力量、市场主体联动，落实生活物资供应、慢性病药品配送、应急车辆调配等涉及群众基本生活服务项目的应急措施。

2.核酸检测工作

社区要配合有关部门，做好居民核酸采样检测的组织、服务、保障以及疫情处置、人员管控等工作。

(1) 配合做好居民核酸采样

做好发动群众工作。通过电话、微信、短信、“大喇叭”、制作标语、逐户上门通知等多种方式，把核酸检测政策、采样地点、注意事项、携带证件等信息及时通知到辖区居民，最大限度提高群众的知晓率，确保宣传发动无死角。要充分利用采样点开展宣传工作，因地制宜悬挂党旗、标语等，传递党的关怀和温暖，提振打赢疫情防控阻击战信心。

维护采样工作秩序。在卫生健康等部门的指导下，结合

实际组织居民分时段排队进行核酸检测，督促提醒居民做好个人防护，确保人与人之间保持2米以上距离，及时疏导检测点人流，坚决杜绝采样现场成为交叉感染源头。

督促检查完成进度。统筹下沉干部、“三长”、志愿者等各方力量，开展全覆盖排查走访，逐户逐人检查核酸检测完成情况，督促提醒居民群众及时按要求进行检测。

做好群众心理疏导。及时对居民做好解释工作，稳定居民情绪，消除群众的忧虑和恐惧心理。

（2）组织实施“敲门行动”

重点人群到户见人。全覆盖摸清确诊、疑似、密接和发热“四类人员”底数，特别是从中高风险地区返回人员，做到敲门到户、联系到人、应检必检，对排查出的阳性患者即查即报即转，迅速分类开展隔离救治，确保不留隐患、不剩死角。要在做好固定点核酸检测的基础上，打造流动核酸采样工作队，对伤残人员、行动不便老人、失能半失能人员、婴幼儿、鳏寡孤独等特殊人员，实行入户采样，方便居民群众。

重点区域全员覆盖。在全覆盖拉网式排查采样基础上，要特别加强对出租屋、拆迁房、城乡结合部等疫情防控重点区域的敲门排查，确保不落一户、不漏一人。

难点住户专人包保。针对敲不开门、联系不上等难点住户，要建立工作台账，明确专人负责，实行销号管理。

切实做到登门入户。在做好自身防护前提下，组织社区工作者、下沉干部、志愿者等分片、包户、包人，经常性实地入户排查，全面摸清实有人口数量、核酸检测和疫苗接种等情况，做到底数清、情况明、无遗漏。

充分运用信息手段。对于居家隔离、长期外出等人员，通过电话、微信、短信等方式，定期沟通联系，及时掌握动态情况。要运用信息化手段，打造“网上社区”，实行线上敲门，将辖区居民紧密联系在一起。

同步做好服务保障。要把“敲门行动”作为联系服务群众的重要载体，及时疏导群众心理情绪、补充生活和防疫物资、保障医疗药品供应，按需解决群众“急难愁盼”问题，以敲门送服务赢得群众的理解和支持。

建议各社区结合实际落实，将社区管控和核酸检测工作定岗定责到人。同时，要做好上级交办的其他任务。

下沉干部工作岗位服务内容

全面动员机关党员干部以普通党员和工作人员身份充实到基层一线，广泛开展“敲门行动”，为社区居民群众提供服务。坚持分岗定责，制定工作职责如下。

1.小区值守

人员配置：一般按不少于2人/班配备，每日按2-3班安排。

工作职责：

(1) 配合社区做好小区封闭，负责小区（片区）进出通道的24小时值守，严格落实疫情防控工作要求，做好小区通道卡口进出人员（含公务公职等参与防疫和防疫保障人员）的体温测量、健康码和行程码查验工作，以及可通行人员的通行证查核及重点人员摸排登记工作，对不符合规定的人员和车辆一律不允许通行。

(2) 对出现阳性感染者的社区、小区、居民点、楼栋等，以区域内最后一名密切接触者末次暴露时间为起始计算，坚决实行14天封闭管控。

(3) 全面加强小区内巡逻，发现串门闲逛人员立即劝导回家。对强行冲闯卡口不听劝阻者，可要求公安机关依法处理。

2.健康监测

人员配置：一般按 1-2 人配备，每日 2 次监测。

工作职责：

(1) 负责跟踪管理小区（片区）内重点人群的健康监测和身体状况排查，掌握居家隔离等群体的人员信息，按照 14 天的周期进行重点监测管理，严禁居家隔离人员外出，并及时协调此类人员多轮核酸检测。

(2) 对小区（片区）出现发热、咳嗽等症状人员及时向小区（片区）负责人报告，并协调送定点医院排查。对其他因身体不适有购药就医需求的群体，可在了解掌握后，主动向生活保供岗或相应岗位工作人员互通信息，主动向小区（片区）负责人上报，并协调就医事宜。

3.生活保供

人员配置：按小区（片区）人员规模和防控需求配备。

工作职责：

(1) 负责每日通过线上线下渠道收集了解小区（片区）居民群众的基本生活需求，能够及时协调解决的尽力而为，个人一时难以解决的主动上报并配合协调解决落实，积极回应群众诉求。

(2) 负责向居民群众提供多渠道线上购买物资的平台链接，协助居民线上采购，严控居民流动。

(3) 负责做好群众各种生活物资的线下代购、代跑、代

送，水电气代缴等服务，当好群众的“上门”服务员。

4.特需关爱

人员配置：一般按 1-2 人配备。

工作职责：

(1)采取电话沟通、上门排查等方式，及时掌握并更新小区（片区）内独居空巢老人、留守儿童、重症慢性病患者、残疾人等特殊群体人员的基本情况，建立台账。

(2)建立结对帮扶、每日问访机制，按照就近就便就熟原则，以“1对N”“点对点”的模式主动与特需对象结对帮扶，每日线上问询 2 次或线下走访 1 次，收集其生活、就医、心理等方面存在的问题困难。

(3)为特需对象提供生活物资及药品采购配送、送医问诊、水电气代缴、心理安抚疏导等各项服务，针对个性化需求提供精准服务，一时难以解决的及时上报协调解决。

5.信息宣传

人员配置：一般按 1-2 人配备。

工作职责：

(1)主要负责疫情防控信息的上情下达，在网格楼栋微信群内积极转发疫情防控的权威信息，开展网络舆论引导。

(2)做好疫情防控知识的宣传教育，积极在线上发布防疫小贴士、防疫工作提醒等讯息，增强小区（片区）居民群众科学防范意识，提高自身防范防护能力。

(3) 及时关注小区(片区)群众的心理状态,加强心理辅导和情绪疏导,消除社会恐慌,同步收集上报居民服务需求,主动沟通协调解决。

6.流动劝导

人员配置: 一般按 2-3 人配备。

工作职责:

(1) 负责在小区(片区)内开展全覆盖式往返巡查,以小喇叭循环播报等形式开展街面巡逻、疫情防控宣传工作。

(2) 对聚集扎堆人员进行制止并及时督促提醒佩戴口罩,疏散聚集、扎堆现象,及时对在外活动、闲逛居民进行劝导劝返。

7.纪律要求

(1) 严守政治纪律。疫情防控期间,全省各级下沉社区的机关党员干部,特别是领导干部要以身作则,发挥表率带头作用,服从街道社区党组织调度指挥,随时待命、全力以赴。各单位要在疫情防控第一线成立临时党支部,做到疫情防控在哪里,党的组织就建在哪里,党员作用就发挥在哪里,在防控一线充分展现党员干部政治坚定、敬业奉献、作风优良、担当作为、纪律严明的良好形象。

(2) 严格请示报告。下沉人员在做好本岗位职责任务基础上,随时做好参与集中服务活动、突发事件处置的准备。对发生的突发事件或遇到的紧急情况应妥善处置,并第一时

间向社区和单位负责同志报告，不得擅作主张。

（3）严肃工作纪律。下沉人员要严格执行请销假制度，坚守岗位、履职尽责，如实登记值守期间信息情况，做好交接班工作，实现无缝对接，坚决杜绝形式主义、官僚主义。对不遵守纪律规定、不服从工作安排、相互推诿扯皮的，擅离职守，或造成不良影响和后果的，将严肃追责问责，并“上查一级”追究相关领导责任。

（4）守牢工作底线。坚持带着思想、带着感情、带着责任开展下沉社区服务工作，坚决不搞花架子，做到帮忙不添乱，切实把精力投入到疫情防控第一线。坚决防止因个人防护不到位发生服务人员感染、坚决防止因服务不到位引发负面舆情。

防疫志愿者岗位职责

按照工作内容分为体温监测、走访排查、心理咨询和物资整理等，主要工作职责如下。

1.体温监测

(1)开展体温监测，逢车必检、逢人必查，积极做好相关防治工作，并指引发热人员就近到正规医院发热门诊就医。防疫期间，志愿者做好自身防护措施方能上岗。积极引导个别不配合的市民，做好解释工作。

(2)妥善处理发热人员，发现发热人员时应及时上报现场负责部门(即志愿服务组织方)，并按照该部门要求进行健康排查、疫情线索上报等工作。如遇发热人员不配合或滋扰，可征求组织方意见后，拨打 110 寻求帮助。

2.走访排查

根据工作方式不同，分为两类：

(1)电话排查：主要是通过电访居民，掌握社区居民及其家庭成员体温状况、人员信息、近期外地出行等情况，辅助疫情防控和健全大数据。

(2)入户排查：主要是通过入户探访，掌握社区居民及其家庭成员体温状况、人员信息、近期外地出行等情况，辅助疫情防控和健全大数据。所有的交流应该在门口完成，不要进入群众家中，避免对居民家庭卫生造成污染的风险。

3.心理咨询

(1)在疫情防控期间为不同人群提供心理支持、心理疏导、危机干预等服务，帮助求助者预防和减轻疫情所致的心理困惑，寻找和利用社会支持资源，维护心理健康，防范心理压力。

(2)做好应急或突发事件处置，对应急事件应及时上报，不可隐瞒。收集好求助者的基本信息，做好相关咨询记录。

(3)遵守保密和知情同意原则。除保密例外情况，未经求助者知情同意，严禁将求助者的个人信息、求询问题以及相关信息透露给第三方，更不可利用上述信息谋取私人利益。因工作需要，如对热线服务过程进行录音，应当事先取得求助者的知情同意。

4.物资整理

(1)支援防疫防护物资生产企业或收发单位有序开展物资整理工作，主要负责各类物资的盘点、记录、搬运、输送等工作。

(2)按照医疗药品、消毒药品、防护用品、生活用品、食品等分门别类整理及存放物资。

(3)负责物资存放库区的清洁及消毒工作，做好库区防火、防盗、防破坏工作。

5.纪律要求

志愿者参与疫情防控工作，要严格按照党委政府疫情防

控整体部署，在社区党组织的统一领导下，依法有序开展疫情防控志愿服务，不得擅自行动。

（1）要始终把安全放在首位，遵守疫情防控规定，切实做好岗前培训，做到培训不合格不上岗、不佩戴口罩或防护措施不到位不上岗、不签订承诺书不上岗。

（2）要坚持实事求是的工作作风，不搞主题活动，不搞集中仪式，不搞“表格防疫”，真做事、做真事。要合理确定服务半径，不跨区域开展志愿服务，以步行、自行车到达为主，尽量不使用公共交通工具。

（3）志愿者应关心疫情防控信息，不造谣、不信谣、不传谣，不在网络、朋友圈、微信群、微博等随意发布未经证实的消息，主动举报不实信息。不得擅自接受媒体采访，不得发表不当言论。

（4）不得借助志愿服务从事推销等商业行为，不进行宗教传教行为，不接受受助对象的馈赠。不得泄露他人隐私，注意保护个人信息。

防疫基本知识

1.上岗前，如何做好个人防护？

上岗前。先测量自己的体温；评估自己的身体状况；准备好一天要用的口罩、消毒纸巾等。

乘坐交通工具。尽量选择步行、骑行、开私家车等；乘坐公共交通工具要全程佩戴口罩，避免用手触摸车上物品；乘坐出租车或网约车前开门通风，自身戴好口罩并提醒司机佩戴。

乘坐电梯。务必戴好口罩，接触按钮时可用纸巾等隔开；不用手揉眼睛、触碰面部；尽量不在电梯内交流，出电梯后第一时间洗手；低楼层的人建议走楼梯，尽量不触摸扶手。

2.如何正确洗手？

采取七步洗手法“内外夹弓大立腕”

第一步（内）：洗手掌，流水湿润双手，涂抹洗手液(或肥皂)，掌心相对，手指并拢相互揉搓；

第二步（外）：洗背侧指缝，手心对手背沿指缝相互揉搓，双手交换进行；

第三步（夹）：洗掌侧指缝，掌心相对，双手交叉沿指缝相互揉搓；

第四步（弓）：洗指背，弯曲各手指关节，半握拳把指背放在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行；

第五步（大）：洗拇指，一手握另一手大拇指旋转揉搓，双手交换进行；

第六步（立）：洗指尖，弯曲各手指关节，把指尖合拢在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行；

第七步（腕）：洗手腕、手臂，揉搓手腕、手臂，双手交换进行。

3.如何正确佩戴口罩上岗？

第一步：戴口罩前应洗手，或者在戴口罩过程中避免手接触到口罩内侧面，减少口罩被污染的可能。

第二步：分清口罩的内外、上下，打开口罩，口罩的浅色面为内，应该贴着口鼻，深色面朝外。金属条一端是口罩的上方。

第三步：将鼻夹贴在鼻梁上，将口罩的系带套在耳后。

第四步：戴上后一手用力从鼻梁向面部两侧轻捋，另一只手向下将口罩拉开，全面覆盖口鼻及下巴，使紧贴面部直至舒适。

第五步：佩戴气密性检查，双手捂住口鼻快速呼气或吸气，感觉口罩略微有鼓起或塌陷，感觉鼻夹及面部两侧没有气体泄漏为准。

4.什么时候应更换口罩？

（1）口罩应专人专用，不能交叉使用。

（2）口罩被血液、呼吸道/鼻腔分泌物，以及其他体液

污染时，应立即更换。

(3) 口罩在被弄湿、弄脏时，应及时更换。

(4) 口罩在变形、损坏、有异味时，应及时更换。

(5) 口罩一般四小时左右更换一次。

5.应如何处理废弃口罩？

第一步：摘下口罩。不要接触口罩外侧，拿住挂耳绳取下即可。

第二步：将口罩对折，与口鼻接触面（医用外科口罩通常是白色）朝外。将对折后的口罩卷起，稍微整理挂耳绳使其不被卷入。

第三步：用挂耳绳做好捆扎。

第四步：装入事先准备好的塑料袋，如无塑料袋，可装入留存原口罩的包装袋。将塑料袋放入就近的专用垃圾桶中。

第五步：丢完后，尽快按标准操作洗手。

6.就餐时应注意什么？

避免集中就餐，提倡分散式、错时式就餐，一定要注意：

(1) 就餐前洗手。

(2) 避免扎堆就餐。

(3) 避免面对面就餐，人与人之间要保持一定的距离，避免就餐说话。

(4) 建议打包带回单独用餐。

(5) 坐下吃饭的最后一刻才脱口罩。

7.工作结束后应注意什么？

- (1) 洗好手，戴口罩，不逗留，立即回家。
- (2) 坚决不要约饭、聚会。
- (3) 回到家要先洗手，并开窗通风。
- (4) 把外套、鞋子、包等放通风处晾晒后，放置在固定房间角落，及时清洗。
- (5) 注意给手机、钥匙等随身接触的物品进行消毒。
- (6) 多喝水，适当锻炼，注意休息。

8.如何进行日常消毒？

- (1) 规范的消毒工作
 - a.首先对手部进行消毒，防止交叉感染。
 - b.佩戴口罩和手套，保证良好通风。
 - c.按照说明书配置使用消毒剂，使用时避开皮肤、眼睛、口鼻。
 - d.使用前清除周边易燃可燃物，避开明火。给电器表面消毒前，先关闭电源。
 - e.消毒过程中使用的毛巾等清洁工具，清水清洗后放通风处晾干。
 - f.消毒完成后及时消毒双手，切记戴手套不能代替洗手。
- (2) 消毒用品的存放
 - a.存放的容器必须密封，严禁使用无盖容器。
 - b.存放时远离火种、热源，温度不宜超过 30℃，防止阳

光直射。

- c.存放时也要避免放在墙边桌角处，防止误碰倾倒。
- d.存放时不要放在小朋友能够触及到的地方。

（3）办公场所消毒

- a.保持办公场所环境清洁。
- b.每日间隔性开窗通风，通风时间累计不少于 2 小时，通风时注意保暖。

c.重点消毒的地方有：电梯的按钮、地面、桌面、扶手、门把手、手动的水龙头、座椅等人体常接触的物体。

d.选用含氯消毒剂（如 84 消毒液、漂白粉或其他含氯消毒粉/泡腾片）配制成有效氯浓度为 250-500mg/L 的溶液，对物体表面进行擦拭消毒，30 分钟后再用清水擦净。

（4）办公用具消毒

- a.准备好湿巾和 75%医用酒精。
- b.首先对手部进行消毒，防止交叉感染。
- c.对手机、办公电话、电脑键盘、鼠标进行擦拭。
- d.防止酒精等消毒液体进入手机、办公电话话筒听筒。
- e.疫情期间，每天可进行多次消毒。

（5）公共场所消毒

a.公共场所包含出入口、楼道、会议室、电梯、楼梯、卫生间、垃圾堆放点等公共区域。

- b.每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。

c.选用含氯消毒剂（如 84 消毒液、漂白粉或其他含氯消毒粉/泡腾片）配制成有效氯浓度为 250—500mg/L 的溶液，对物体表面进行擦拭消毒，30 分钟后再用清水擦净。

d.室内使用时禁止采取喷洒式消毒方式，应采取擦拭方法并避免洒漏。保持室内通风，以免发生火灾。

（6）消毒过程中的注意事项

a.消毒剂本身是具有一定危险性的化学品，必须严格按照说明选用。

b.84 消毒液不能与洁厕灵、酒精、洗衣液等消毒清洁产品同用。

c.酒精不要大量喷洒于空气中或身体上。

d.如果没有 75%的医用酒精，千万不能用白酒或工业酒精替代。

e.禁止使用超低容量喷雾器、热烟雾机等对外环境进行空气消毒。

f.不宜直接使用消毒剂（粉）对人员进行消毒，如设置喷雾消毒通道让人员通过，或直接对人员喷洒消毒液。

突发问题及其应对措施

1.遇到不配合的群众怎么办？

对待群众态度应该宽容和善，要多一些耐心和理解，少一些急躁和强硬。首先，应以劝导为主，保持防护距离的同时耐心倾听劝说；其次，对群众讲明利害关系，尤其是不配合可能带来的危害；最后，如遇见超出自身可控范畴以外的群众，可寻求其他工作人员或上级的帮助。

2.遇到群众的负面情绪怎么办？

目前正是全民齐心“战疫”之时，群众的负面情绪会给疫情防控工作造成不小的麻烦。

(1)因疫情部分地区实行管制，大大的限制了居民生活，可能引发群众的负面情绪。面对这样的情况，需要耐心地讲解管控的必要性，介绍相关的因为缺乏严格的防控而导致疫情加重的事例，适当介绍疫情的详细发展状况，并介绍了解疫情相关情况的官方途径，消除不必要的误解与恐慌，避免产生负面情绪。

(2)告知群众：适当的焦虑、恐惧等负面情绪有助于提高我们对疫情的警惕，不用压抑或者否认负面情绪，坚信一定能战胜这次疫情。同时提醒群众关注官方信息，减少错误的、虚假的信息输入。不信谣，不传谣，避免被居心不良的人利用以致徒增焦虑，甚至造成次生灾害。

(3)要引导群众往乐观积极的方向看，多发表传播正能量的话语，而不是和群众一起抱怨。疫情当前，众志成城，号召群众做出自己一点点的奉献。

3.服务过程中遇到身体不适怎么办？

疫情防控是一项长期工作，要尽量避免连轴转而透支了体力，要做好必要的防护与保障，身体不舒服要进行合理休整，及时就医。