
上海市质量协会 2020 年第 1 号社会公益调查

本市居民对新型冠状病毒感染肺炎
疫情认知调查报告
(征求意见稿)

上海市质协用户评价中心

2020 年 2 月

目 录

1	背景	3
2	调查概况	3
2.1	调查方式	3
2.2	样本情况	3
3	调查发现	4
3.1	95.8%市民对战胜此次疫情有信心	4
3.2	疫情信息关注度高，电视是疫情信息获取的主要途径	5
3.3	市民“自我防护”知晓率高，防范意识强	7
3.4	市民疫情防控配合度高	8
3.5	防控宣传落实有效，回沪人员的认知度更高	9
3.6	目前口罩供应的保障是市民的主要顾虑	10
4	市民的需求和关注	11
4.1	加大防护用品的生产和供应是核心需求	11
4.2	复工后的疫情防控措施尤为重要	12
4.3	市民希望有更加充分的疫情信息公开	12
4.4	落实发挥社区防控体系的作用	13
4.5	加大宣传解读工作，严厉打击虚假信息	13
4.6	关注老年群体的防疫和基本生活需求的保障	14

1 背景

新型冠状病毒感染肺炎的疫情发生以来，全国上下正全力开展疫情防控工作，上海作为人口密集的超大型城市，疫情防控工作尤为重要。1月24日，上海采取最严措施，落实重大突发公共卫生事件一级响应机制，在上海市委市政府的领导下，在各部门的配合和基层党政干部的共同努力下，上海有关新冠疫情的排查、宣传、群防群治群控、集中收治等工作都在有条不紊地进行。

疫情防控事关每位市民，如何全力支持配合疫情防控工作，切实保障公众身体健康和生命安全，本市市民对疫情的认识对疫情防控将起到至关重要的作用，为此上海市质协用户评价中心于2月3日组织开展了相关调查。

2 调查概况

2.1 调查方式

本次调查采用在线调查的方式，在全市收集有效问卷共计2570份。

2.2 样本情况

在线调查：调查对象覆盖全市16个区，覆盖了本市市民各年龄层。

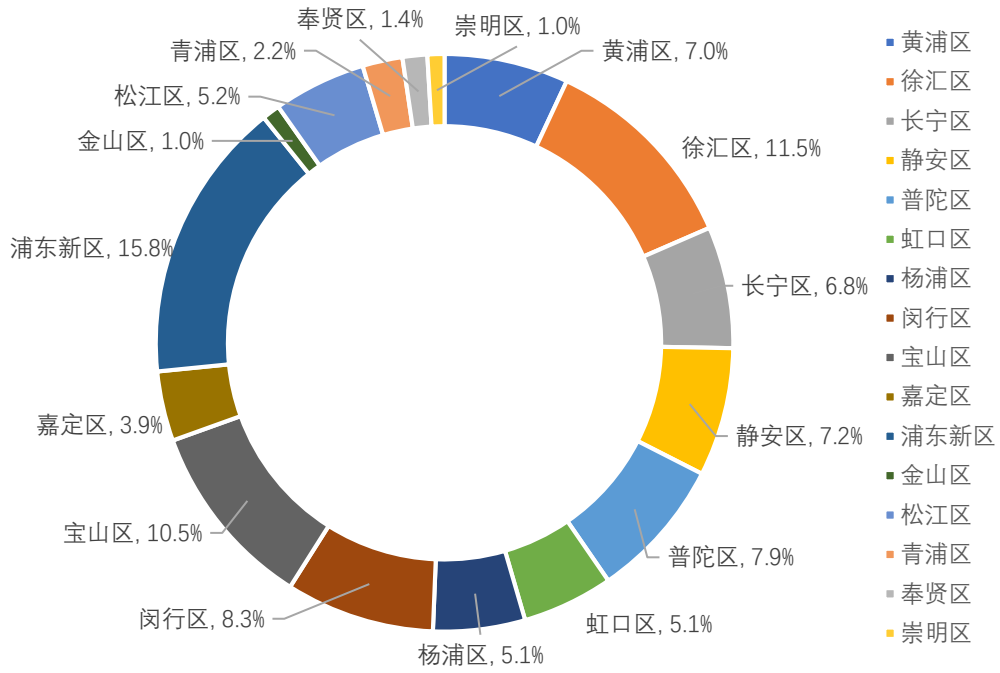


图 1：样本量在各区的分布

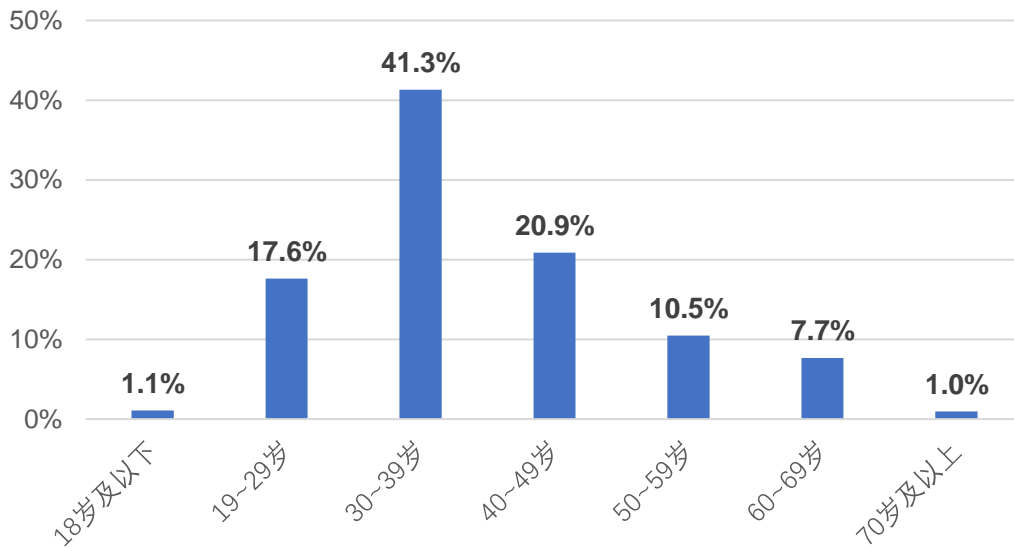


图 2：样本量在各年龄层的分布

3 调查发现

3.1 95.8%市民对战胜此次疫情有信心

调查显示，73.1%市民对最终战胜疫情充满信心，22.7%认为较有信心，仅有0.8%认为有一定难度，0.5%认为难度非常大。

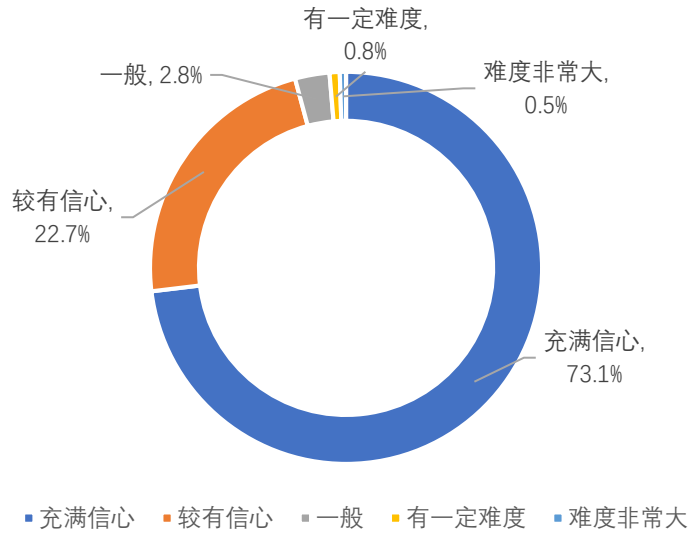


图 3：对战胜疫情的看法分布情况

3.2 疫情信息关注度高，电视是疫情信息获取的主要途径

本市市民对疫情的新闻媒体报道的关注度非常高，为 94.8，而且随着受访者年龄增大，关注度呈现持续升高的趋势。

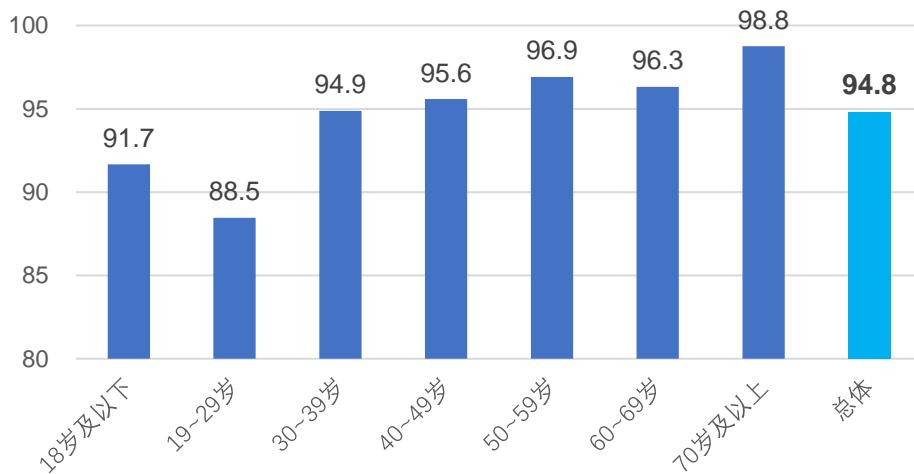


图 4：不同人群对疫情信息的关注度对比情况

有关疫情的信息，市民最为关注的渠道前三位分别是电视（79.2%）、官方微信/微博（68.5%）和个人微信/微博（50.8%）。

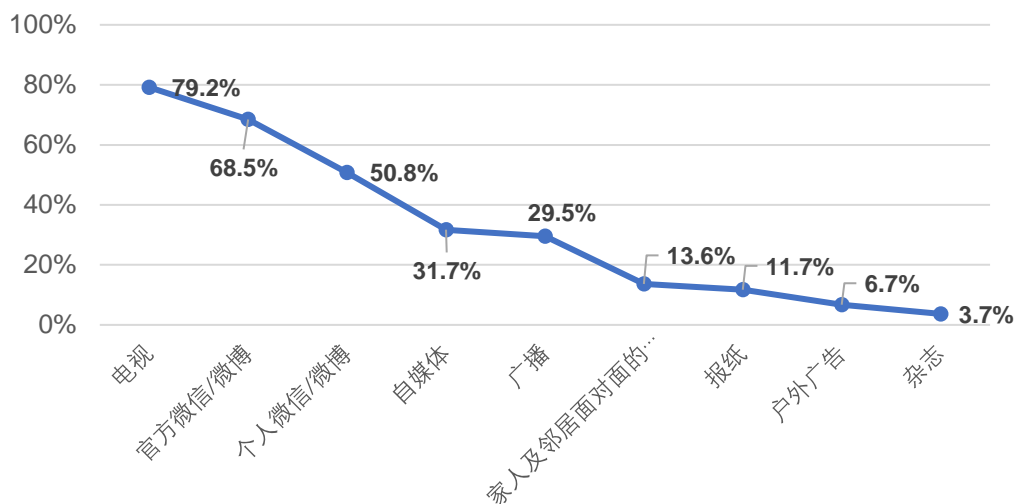


图 5：市民关注的信息发布渠道

从市民最关注的疫情信息发布主体来看，最关注的国家卫健委和疾控中心（88.8%）和上海市人民政府（82.5%）。目前新型冠状病毒感染肺炎疫情的消息占据了各大媒体。一方面，新闻等媒介为大家传递着信息；另一方面，一些毫无根据的谣言也通过各种媒介广泛蔓延，谣言的防治离不开国家的措施和官方的监督，同时也需要我们自身的改变，从调查的数据来看，本市市民能够甄别消息的真实性与准确性，不被谣言“牵着鼻子走”，为防疫工作贡献自我的一份力量。

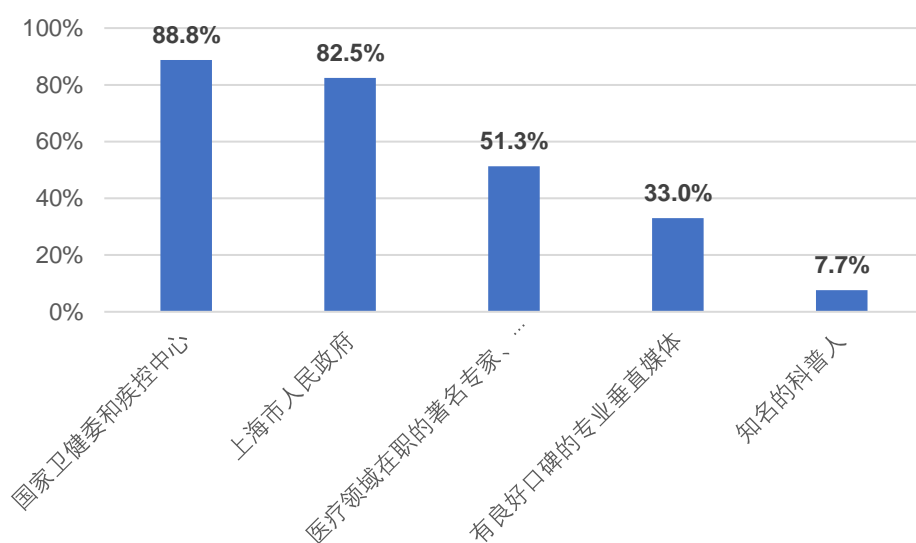


图 6：市民关注信息发布的主体

3.3 市民“自我防护”知晓率高，防范意识强

疫情控制并非一朝一夕，学会自我防护更加重要。国家卫生健康委员会疾病预防控制局与人民卫生出版社联合推出《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》，其中对于如何防治结合、科学防护做出了明确的解释。从调查数据来看，广大市民对于口罩和手卫生方面的意识已基本普及，但是要关注的是“接触动物和动物产品后洗手”和“处理生食和熟食的切菜板及刀具要分开”，这两项知晓的比例相对较低。

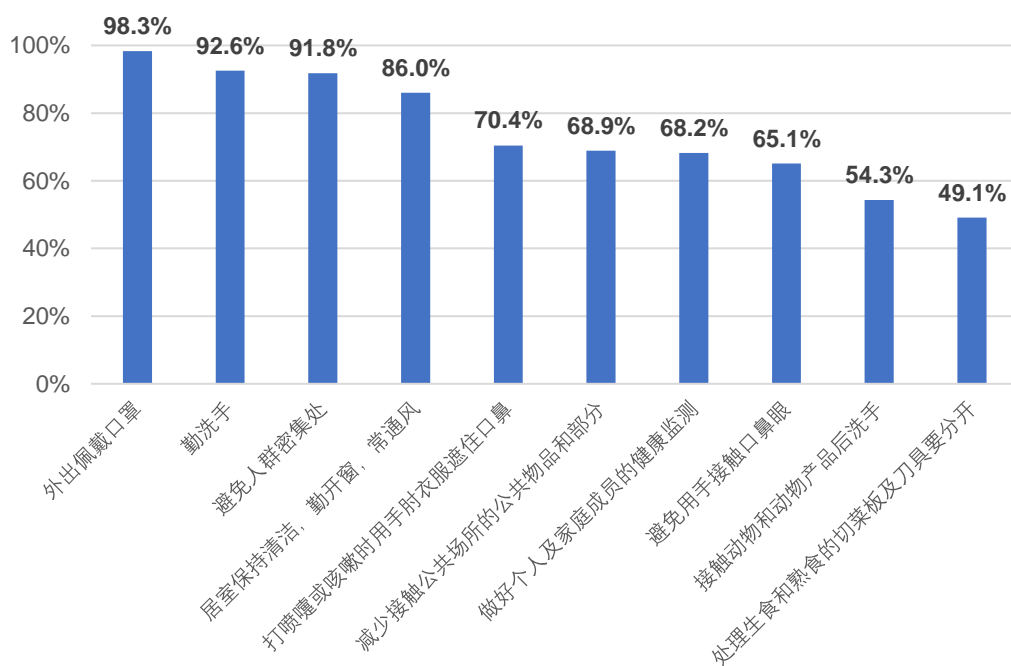


图 7：市民各类自我防护措施知晓率

对于本市自启动重大突发公共卫生事件一级响应机制，为防止疫情而出台的与个人有关的防控管理措施中，市民的知晓情况也较为普及，其中要关注的是“配合好调查、检验、采集样本”知晓率相对

较少，为 55.3%。《中华人民共和国传染病防治法》第十二条规定，在中华人民共和国领域内的一切单位和个人，必须接受疾病预防控制机构、医疗机构有关传染病的调查、检验、采集样本、隔离治疗等预防、控制措施，如实提供有关情况。疫情期间，中国域内任何单位和个人都有义务配合做好传染病防控工作，在检查过程中不配合检查的，严重者或将承担刑事责任。

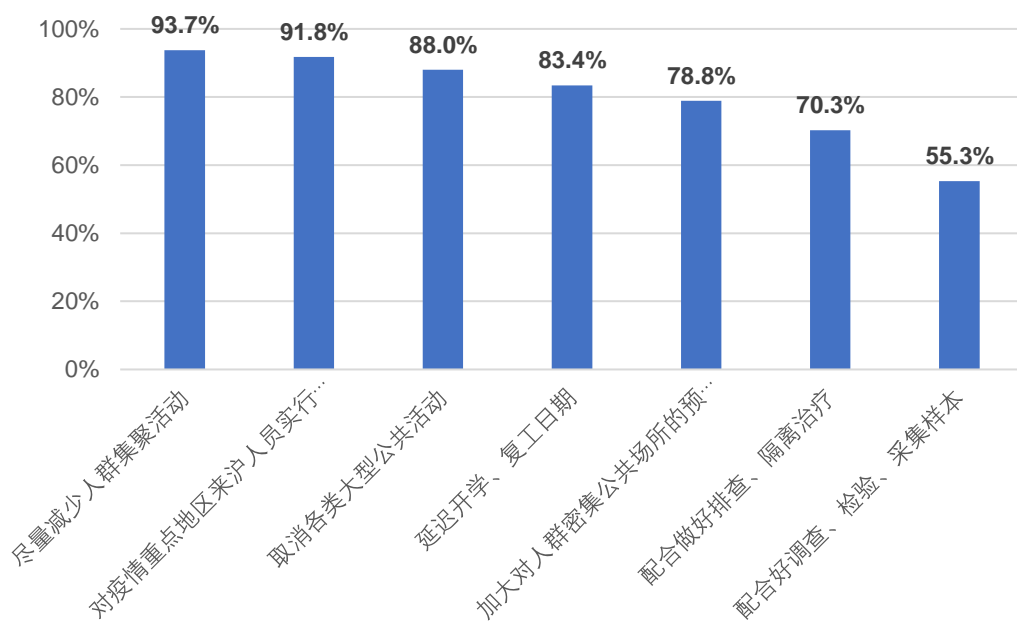


图 8：市民对政府为防止疫情而出台的相关的各项防控管理措施的知晓情况

3.4 市民疫情防控配合度高

调查显示，市民愿意积极地配合政府的疫情防控工作，99.5%的受访者表示愿意，仅有 0.14%表示不太愿意。99.3%的受访者表示，如果自己接触到感染人员后，会主动报告并居家或集中隔离医学观察，97.7%的受访者愿意积极地配合医务人员对其健康状况的随访或电话询问。

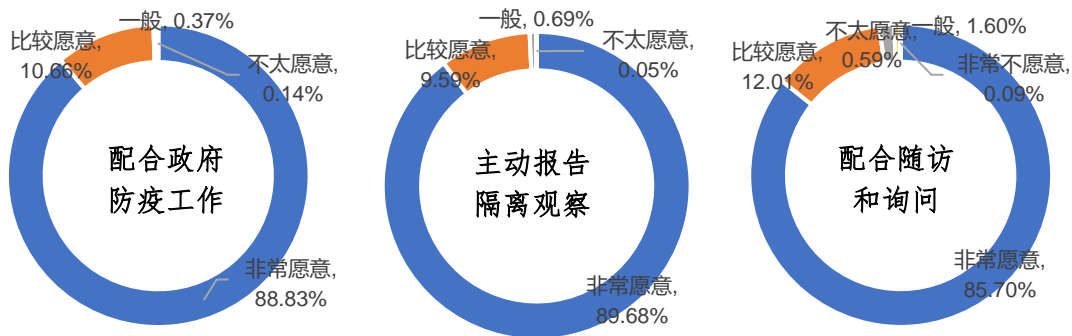


图 9：市民对各项工作的配合意愿

3.5 防控宣传落实有效，回沪人员的认知度更高

从数据分析来看，曾回沪人员对于政府的各项防控政策及自我防护方面的知晓率普遍更高。这也说明，一方面上海市政府对于防控措施的宣传还是比较到位，通过社区、工作单位、新闻媒体等渠道进行了广泛的宣传；另一方面，在回沪人员排查力度上也是比较充分。

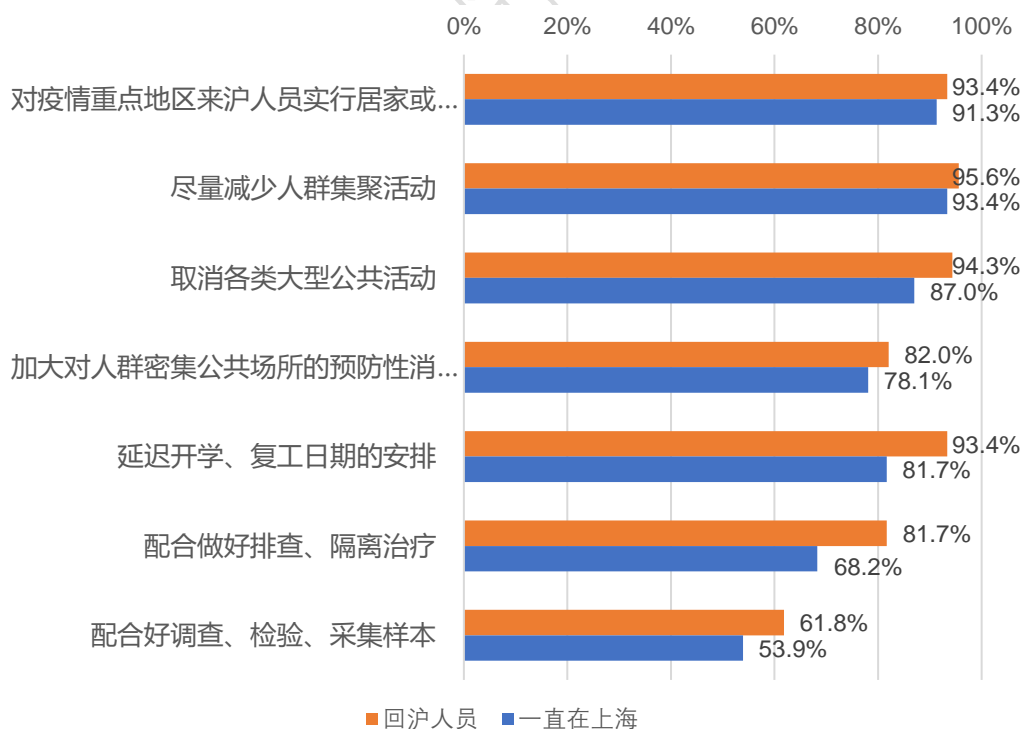


图 10：回沪人员与一直在上海的市民对政府出台的防控措施的了解对比

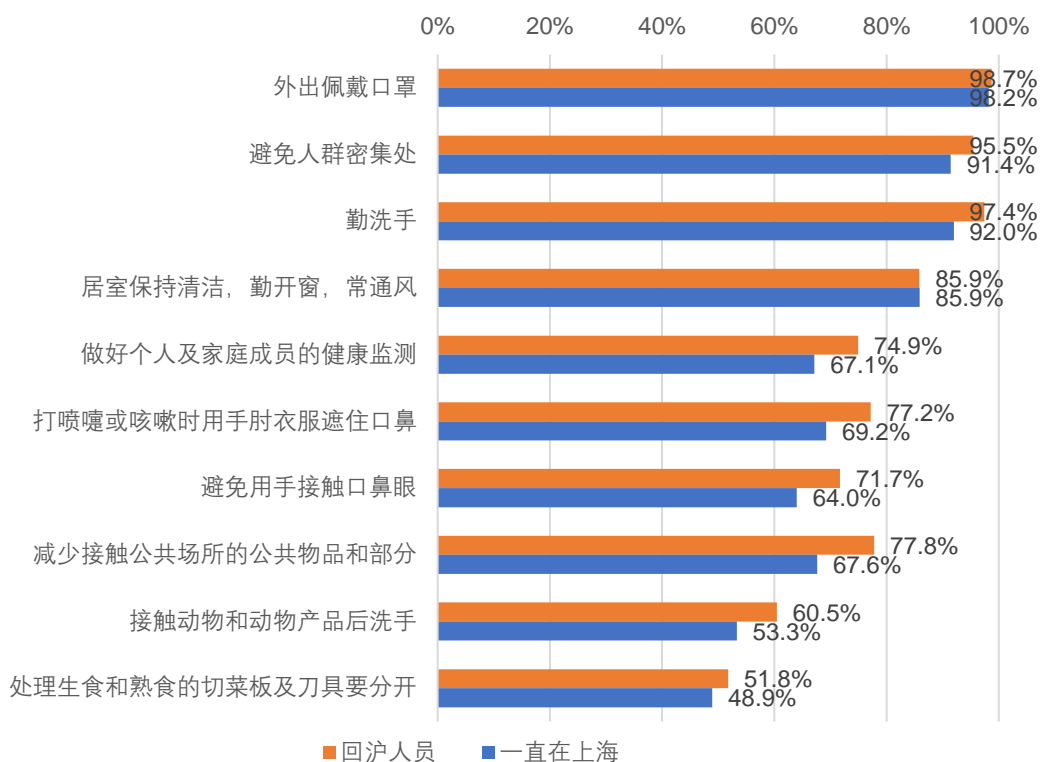


图 11: 回沪人员与一直在上海的市民个人防护知识的知晓对比

3.6 目前口罩供应的保障是市民的主要顾虑

随着本市复工的日益临近, 口罩供应保障 (74.4%)、担心有感染风险 (61.4%) 和公共交通的卫生安全 (56.6%) 是目前受访者对自己及家人的生活、学习和工作最为顾虑的三个因素。

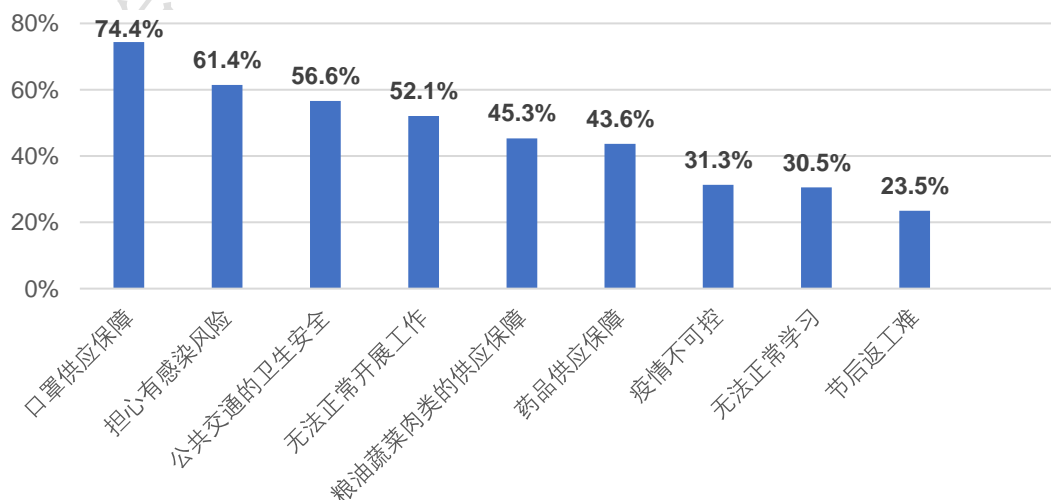


图 12: 受访者对自己及家人的生活、学习和工作的顾虑

4 市民的需求和关注

针对受访者提出的需求和建议，进行了文本分析，对建议进行了梳理和归纳后，需求大致可以分为 16 个方面。排名在前 5 位的是加大防护用品的生产和供应、加大排查力度、加强个人防护，复工后的疫情防护和感染疫情信息的透明公开。

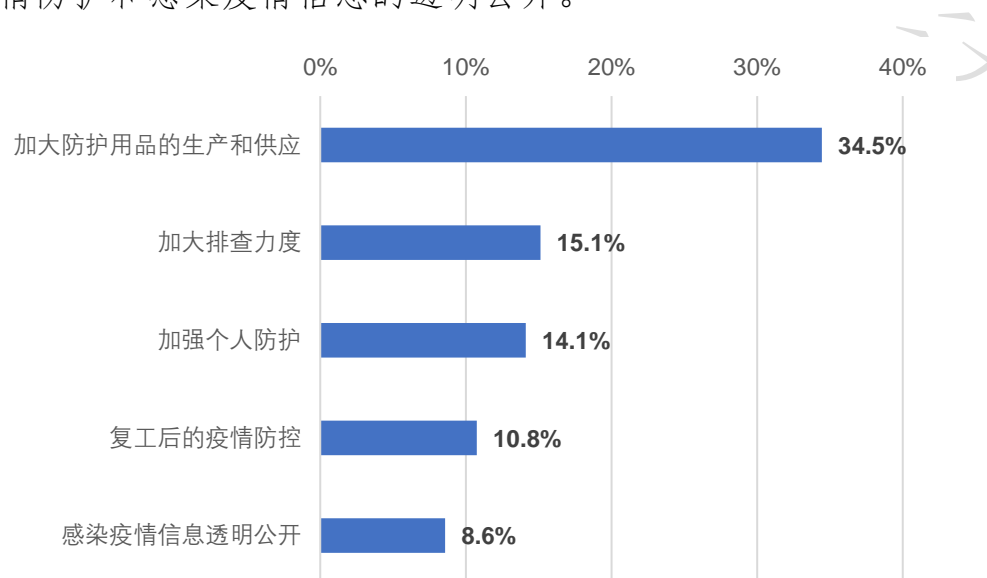


图 13：受访者对疫情防控和措施的需求

结合调查中的其他数据，核心需求和关注点主要有以下几点。

4.1 加大防护用品的生产和供应是核心需求

疫情发生恰逢春节假期，本地防护用品生产企业春节期间产能不足，导致市场供不应求。随着防护用品生产企业的复工，供应情况正在逐渐转好。同时，2日起，上海开通口罩“预约”购买模式，通过“居村委会预约登记+指定药店购买”缓解购买口罩难的矛盾，并积极运用线上预约的方式，降低人群聚集带来的交叉感染风险。但是，部分市民还是担心去药店领取时有交叉感染的风险，同时也对本身紧

缺的口罩产生了消耗，也希望政府能够进一步优化口罩供应的方式。

4.2 复工后的疫情防控措施尤为重要

随着返程高峰的到来和企业复工在即，上海市疫情防控也进入关键期。对于复工后如何更好地进行个人防护，公共场所、交通工具、工作场所、工作餐等防疫保障，以及疫情为企业经营生产所带来的影响也是较多受访者需求关心的方面。

目前，本市要求复工企业必须积极采取疫情防控应对措施，加强人员管控、日常监控和管理，在厂区出入口、办公人群集聚区域设立临时体温检测点，对体温异常者做好登记报告，加强日常监控；经信、商务、住建、民政、卫健等部门已制定了针对性防控举措，形成了各类公共场所和设施疫情防控规范，强化行业主管责任落实的情况；2月6日，本市公布了《上海市人民政府致全市各企业书》，为保障企业正常经营秩序，根据国家政策，上海市将针对当前需求，出台扶持企业的综合政策，支持企业发展，减轻企业负担，同时也对企业如何做好防控工作提出了具体要求，企业作为防控工作的主体要落实责任。因为只有企业认真落实好主体责任，才能做好做到对来自各地的复工者的甄别防控工作。

4.3 市民希望有更加充分的疫情信息公开

调查的数据显示，85.8%的受访者表示对于报道中所披露的疫情信息的充分性表示认同。结合意见建议来看，目前市民的呼声聚焦在

希望能够公开确诊病例的活动轨迹和密切接触史。

市民要求公开的目的是为了更好的规避，降低交叉感染的风险，目前有些城市地方公开了患者的活动轨迹等，目的也是为了更好的防控。2月7日，上海市卫健委首次发布了2月6日确认的15例确诊病例涉及区域和场所轨迹，这是顺应民意的有效举措，随着感染疫情信息的越来越公开透明，相关部门应关注，尤其是涉及区域和场所的相关群众的宣传疏导，避免公布引起不必要的恐慌，影响社会稳定。

4.4 落实发挥社区防控体系的作用

疫情的防控核心还是在于人，这就离不开基层社区的管理。应加强社区排摸，强化属地责任，加强社区各类人员的排摸，落实防控措施，全面部署、监督对居住小区、租赁用房、沿街商铺、商业楼宇、集贸市场、环卫设施等社区人群聚集的公共场所的防疫工作。

对于市民日常生活所接触到的各个环节，整合小区物业、城管队伍、市容协管、除害服务等基层资源，全面落实居住区公共环境、公厕、垃圾收集设施、农贸市场、超市、健身苑点、社区市民服务和活动场所的预防性消毒工作，应进一步落实联防联控机制，强化跨部门合作，并且要加强相关防疫知识的宣传，指导家庭做好以环境清洁和开窗通风为主的卫生措施。

4.5 加大宣传解读工作，严厉打击虚假信息

在决战疫情的特殊时刻，重要问题之一就是要及时准确、公开

透明发布疫情信息，回应境内外关切，防止各种虚假信息泛滥，对各种谣言司法部门必须严厉打击。

一方面，加强有关政策措施宣传解读工作，同时对虚假信息，政府相关部门要及时准确地做出回应，这样虚假信息才会销声匿迹，增强群众自我防病意识和社会信心；另一方面，对网络等媒体及个人故意散布谣言，制造混乱的行为，要求各地警方迅速行动，予以严厉及时打击，粉碎各种谣言，绳之以法，稳定社会秩序。

4.6 关注老年群体的防疫和基本生活需求的保障

上海约有 80 万的 80 岁及以上老年人口，20 万独居老人，孤老 2 万人，此次疫情给居家养老、社区养老及机构养老带来了巨大的挑战。一方面通过社区，加强老年人的宣传倡导，使广大老年人充分认识新型冠状病毒感染的肺炎疫情的危害性，切实提高防范意识和自我保护能力。另一方面，针对居家、社区老年人，要发挥社区防控体系的作用，发动涉老社会组织、志愿服务组织积极参与疫情防控工作，帮助高龄、行动不便等有困难的老年人做好个人防护，为老年人提供心理疏导和健康指导。