

附件

## 北京健康宝五类弹窗处理流程

### 一、确定弹窗编号

北京健康宝弹窗共分五种，按照①至⑤编号在弹窗标题处区分。

请先确定自己的弹窗种类，根据不同流程进行处理。

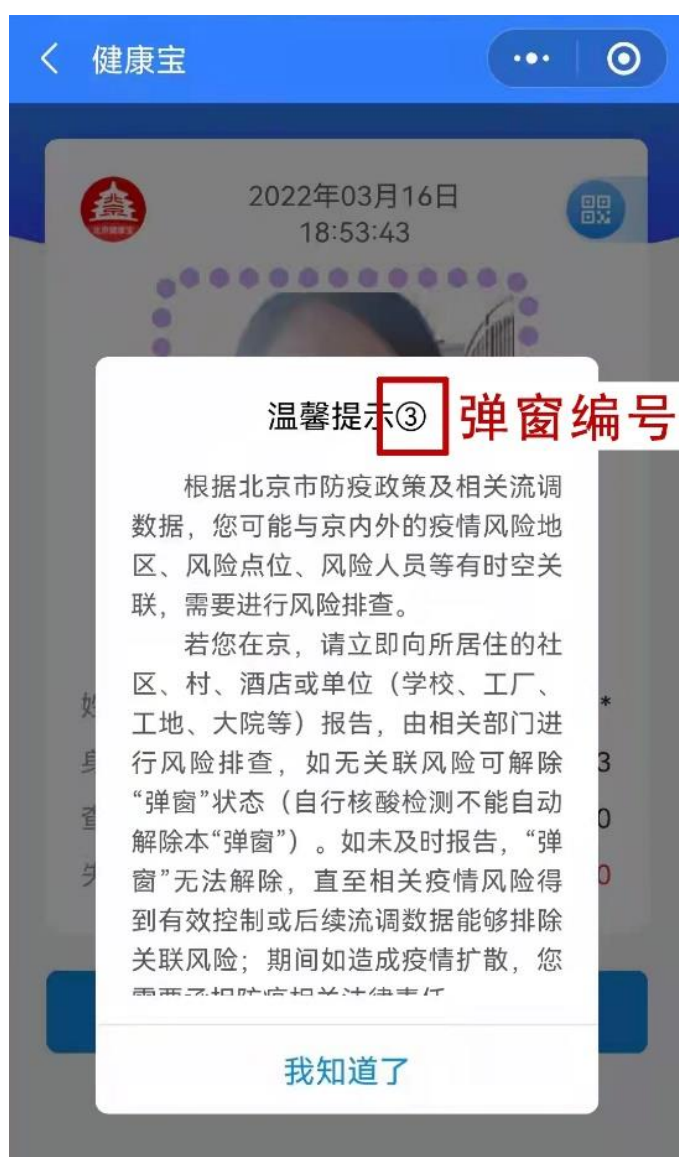


图 1 弹窗编号位置示意

## 二、弹窗处理流程

下文中：县指代县级行政区，含县、市、区等；社区指代基层防疫部门，含社区、酒店等。

弹窗 1：14 天内曾到访有本土感染者的县

弹窗 5：14 日内有陆路边境口岸所在县旅居史

如本人在京内，到所居住社区报告，按要求履行防控义务。社区询问 14 日内到访地，按照外省市进京人员管控口径进行管控。如行程不涉及管控口径中的市区县，持返京 72 小时内核酸检测结果，查验通信大数据行程卡，签署疫情防控承诺书，由社区解除弹窗。（解除周期一般在 2 小时左右）

如本人不在京，确有到访过管控口径中的市区县或边境口岸，请暂缓来京；如没有到访过，请联系京内住所地社区，出示通信大数据行程卡、3 日内核酸检测结果，远程签署疫情防控承诺书，由社区解除弹窗。

注：自行做核酸无法解除弹窗

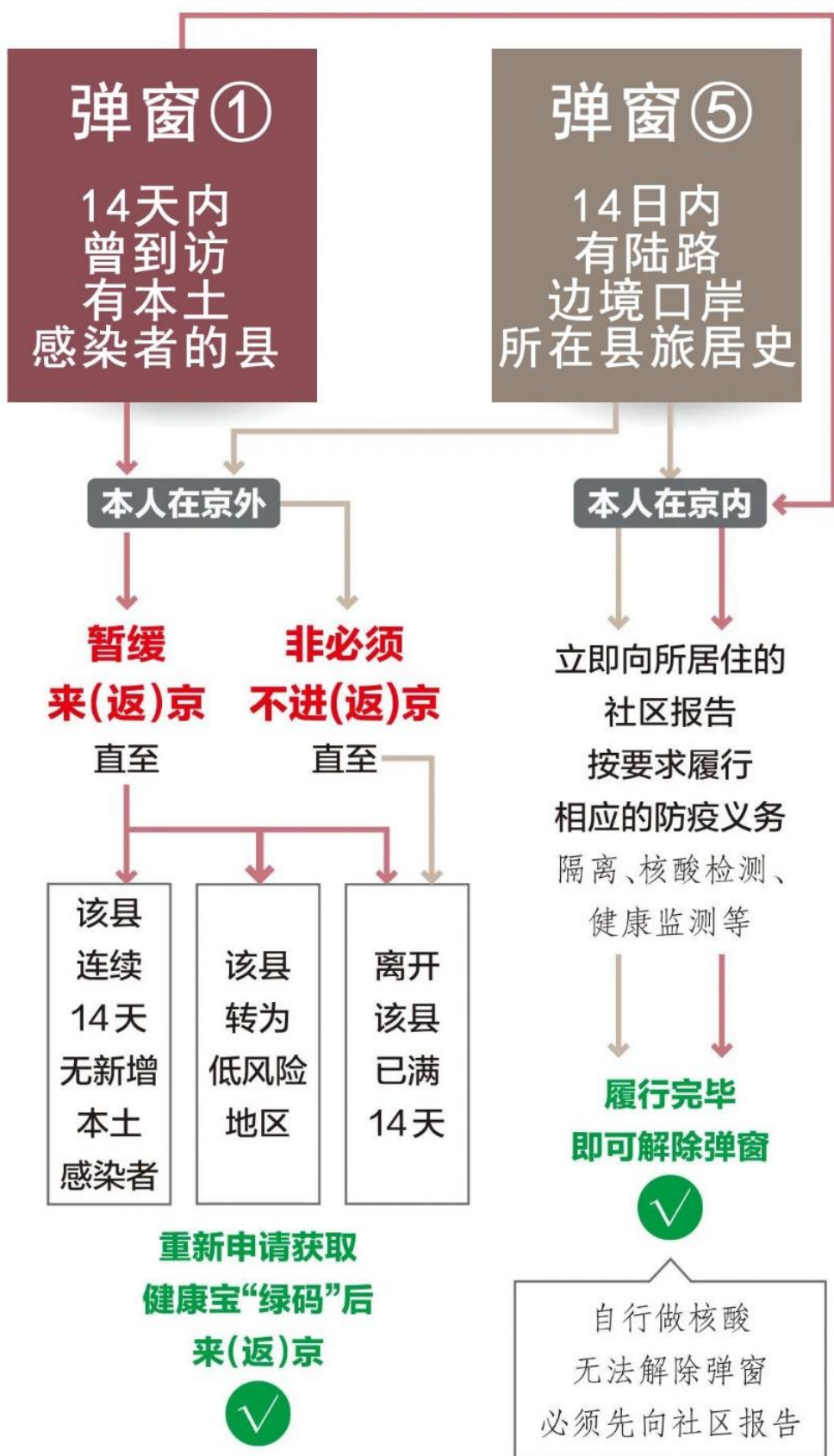


图2 编号1和5弹窗处理流程

## 弹窗 2：正处于入境隔离期间

入境隔离期满后次日自动解除弹窗。



图 3 编号 2 弹窗处理流程

**弹窗 3：**与京内外风险地区、点位、人员等有时空关联，需要进行风险排查。

立即向所居住社区报告行程，按照北京市下发管控口径确定管控措施。如行程不涉及管控口径中的地址，签署疫情防控承诺书，查验 72 小时内核酸即可解除。（解除周期一般在 2 小时左右）

### 弹窗③

与京内外风险地区、点位、人员等  
有时空关联，需要进行风险排查

本人在京外

暂缓来(返)京

直至

14天内  
无涉疫风险地区旅居史  
和排除疫情关联风险后

重新申请获取“绿码”后  
来(返)京



本人在京内

立即向所居住的社区报告  
填写核验行程申请表

相关部门  
进行风险排查  
根据核验结果  
采取措施

与高风险人地有关联 → 集中隔离

与中风险人地有关联 → 居家隔离  
配合核酸检测

与其他规定地区有关联 → 不聚餐不聚集  
第1、4、7、14天  
进行核酸检测

确未发现风险因素

检查市民的行程轨迹

反复核查未到访本市封控和管控点位

签订疫情防控承诺书

在指定机构做核酸呈阴性 → 解除弹窗



图4 编号3弹窗处理流程

## 弹窗 4：未在规定时间内完成核酸监测

返京、购买“四类”药品、出现“十一类”症状在基层就诊后 72 小时未做核酸人员，应联系社区到指定机构（可接受弹窗人员的机构）做核酸，待检测结果出来，次日 0 时后可自动解除弹窗。如未自动解除，请联系检测机构确认是否及时上传检测结果，个人信息录入是否准确。

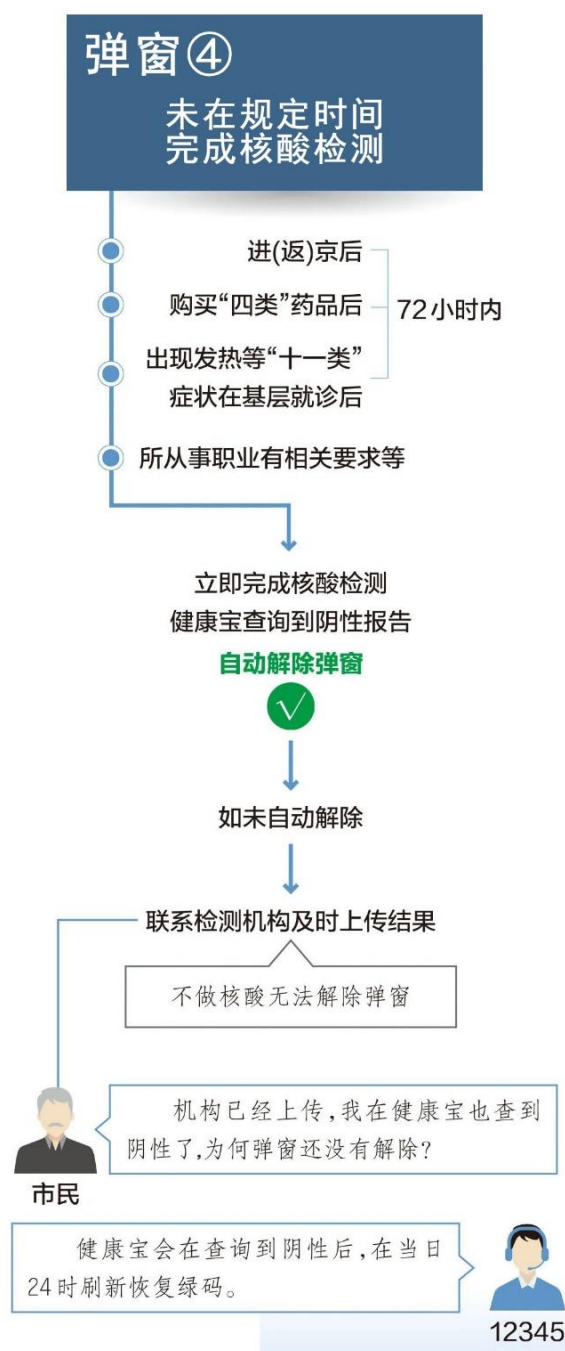


图 5 编号 4 弹窗处理流程

### 三、其他处理渠道

12345 市民服务热线已设置专门的健康宝弹窗咨询通道，可获得精准的北京健康宝弹窗政策解释或人工座席服务。热线按“1”为智能化服务，主要回复简单的弹窗咨询问题并由智能机器人告知具体的解决方法；如果需要人工服务，可以直接通过按“2”进行排队咨询。