# 

# 关于印发《新冠肺炎流行期间商场卫生防护指南（第二版）》和《新冠肺炎流行期间餐饮行业经营服务防控指南（第二版）》的通知

津新冠防指〔2020〕133号

市防控指挥部各工作组、各成员单位，各区防控指挥部：

现将《新冠肺炎流行期间商场卫生防护指南（第二版）》和《新冠肺炎流行期间餐饮行业经营服务防控指南（第二版）》印发给你们，请认真贯彻落实。

市防控指挥部

2020年3月9日

新冠肺炎流行期间商场卫生防护指南

（第二版）

一、适用范围

本指南适用于新冠肺炎流行期间，正常运营商场（涵盖百货商场、购物中心、商业综合体、奥特莱斯、专业店、专卖店、生产资料和生活资料批发交易市场）的卫生防护。

　　二、经营场所运营管理

　　1．加强责任落实。商场的运营单位承担本商场疫情防控工作的主体责任，运营单位主要负责人是第一责任人，根据本指南制定具体防护方案，落实各项防控工作要求，有入驻商户的要督促检查其防控措施，传导压力，确保层层落实责任，把责任落实到每一个入驻商户、每一名员工。入驻商户承担本商户疫情防控工作主体责任。

　　2．提高风险防范意识。可通过视频滚动播放或张贴宣传材料等，加强员工和顾客对新冠病毒感染的风险防范认知。

　　3．严格顾客管理。在商场出入口张贴“津门战疫”小程序二维码，人员扫码后方可入场，并安排专人引导、辅助无法扫码人员进行扫码、登记。在经营场所门口设置专人对每位顾客测量体温，体温正常方可进入；不戴口罩拒绝其进入。如有旋转门，调整为平开状态，如不具备平开功能，每格每次只可通过一人。

　　4．控制顾客总量。低风险区按照通道及店铺内的走道每4平方米最多容纳一名顾客的标准测算出商场的面积限流人数，中风险区按照通道及店铺内的走道每6平方米最多容纳一名顾客的标准测算出商场的面积限流人数；按照新风量人均不低于30立方米/小时测算出风量限流人数。两者相比较，取较小值确定限流人数，并在各个出入口处显著位置标明。每个商业零售店铺也要按照走道面积每4或6平方米最多容纳一名顾客标准计算并明示限流人数。建议营业面积5000平方米以上商场在各出入口处安装流量控制设施。当商场内顾客总量达到限额人数时，停止顾客进入。对在商场门口等待的顾客要维护好秩序，有序排队入场，顾客间保持1米以上距离，避免人员聚集。

　　5．合理使用电梯。电梯包括直梯、扶梯。应加强安全维修和清洁卫生管理。电梯在保证安全运行的同时，应增加消毒频次。在扶梯满足顾客乘用的基础上，可以暂停使用直梯。自动扶梯乘梯人员间隔不小于1米（1.2米以下儿童除外）。确需使用直梯的，乘梯人数应控制在定员的40%以下，每层电梯口加挂提示牌，电梯内明确站位点。乘梯人员要自觉遵守人数限制规定，如出现超限情况，电梯内人员有义务发出提示。等候电梯期间，乘梯人员按照每人间隔1米以上进行排队。

　　6．禁止组织聚集性活动。避免集体餐食、集中会议、培训、娱乐等活动；不得组织开展聚集性促销、展览展示等活动。

　　7．暂停部分服务设施。暂停母婴室、儿童游乐场所、室内娱乐场所服务；无法暂时关闭的，必须对全部公共设施进行消毒后开放。

　　8．实施网格化管理。在购物区域划分网格并安排网格员负责本网格内各项防控措施的落实。建立巡察制度，巡察人员要佩戴标志，重点做好督导员工和顾客佩戴口罩、疏导客流、防止顾客或员工聚集等工作，确保各项防护措施落实到位。

　　9．设置隔离房间。用于临时隔离观察疑似症状人员，房间内配备常用的消毒药械。如发现疑似症状人员，应立即送至隔离间，并同时向辖区有关部门报备，隔离人员离开后须进行终末消毒。

　　三、内部业态管理

　　10．商场中的酒吧、网吧、影剧院、KTV、舞厅、棋牌室、游艺厅、体育健身、婚庆服务等人员密集的业态暂缓营业。

　　11．商场中的学习培训机构暂停组织集中学习培训，推荐使用网络远程授课方式。

　　12．商场中的餐饮企业，参照《新冠肺炎流行期间餐饮行业经营服务防控指南（第二版）》执行。

　　13．商场中的超市，参照《新冠肺炎流行期间超市卫生防护指南》执行。

　　四、员工健康防护及管理

　　14．建立员工体温监测登记制度，若出现发热、乏力、干咳及胸闷等症状须及时就医，不得带病上班，员工应当避免自发性的聚集活动。

　　15．员工在岗时必须佩戴口罩，与顾客交流时宜保持一定距离和避免直接接触，不得摘下口罩。员工之间不得聚集聊天。

　　16．员工在上岗期间应当经常洗手；有肉眼可见污染物时，应当使用洗手液在流动水下洗手。在工作中避免用手或手套触碰眼睛。

　　17．收银员主动向顾客推荐扫码等无接触支付方式，有条件的商场现金收银岗位人员可配护目镜，可在问询台和收银台等处配备速干手消毒剂。

　　18．员工的快递交接优先考虑网络下单付款和使用快递柜办理。

　　19．员工用餐场所应保持通风换气，员工应采取错峰方式就餐，就餐人员应保持1米以上距离，避免对坐及近距离交谈。

　　五、环境卫生管理

　　20．加强通风。有新风空调系统的商场要开启新风，关闭回风；没有新风空调系统的商场必须同时开启门窗和排风系统，新风量满足人均30立方米/小时要求。商场出入口如有风幕，必须关闭。

　　运行的空调通风系统应当每周对过滤网、过滤器、净化器、风口、空气处理机组、表冷器、加热（湿）器、冷凝水盘等设备部件进行清洗、消毒或更换。

　　地下车库的通风系统应在营业前1—2小时开启，并保证工作期间连续运行，确保区域内空气流通。

　　如使用楼梯间，有外窗的应开启，无外窗的应定期开启正压送风和负压排烟设备，确保楼梯间内的通风。动用防排烟系统设备通风后要恢复到消防系统正常状态，确保消防安全。

　　21．垃圾清运处理。每天产生的垃圾应当在专门垃圾处理区域内分类管理、定点暂放、及时清理。存放垃圾时，应当在垃圾桶内套垃圾袋，并加盖密闭。垃圾暂存地周围应当保持清洁，按规定定时消毒。

　　22．其他卫生要求。确保商场地面无污物，下水道口应当每天清洁、消毒。公共卫生间及时清洁，做到无积污、无蝇蛆、无异味。经营场所内洗手设施运行正常，有条件时可配备感应式手消毒设施。

　　六、消毒清洁管理

　　23．加强餐饮具消毒。员工用餐场所应当加强公用餐（饮）具的消毒清洁，餐（饮）具应当一人一具，一用一消毒，每日对餐桌椅及地面进行消毒和清洁。

　　24．物体表面消毒清洁。应保持环境整洁卫生，每天定期消毒，并做好消毒清洁记录。对高频接触的物体表面（如收银台、柜台、休息区、服务台、电梯间按钮、扶手、门把手、公共桌椅、公共垃圾桶、临时物品存储柜、卫生间、水龙头、冲水按钮等），可用含有效氯250mg/L～500mg/L的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾进行擦拭，每天营业前消毒一次，可根据客流量增加情况适当增加消毒次数。每次消毒后应使用清水进行全面清洁。对已进行消毒清洁的卫生间和休息区要挂牌明示。

　　25．垃圾桶消毒。定期对垃圾桶等垃圾盛放容器进行消毒处理。可用含有效氯250mg/L～500mg/L的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾进行擦拭。消毒作用30分钟后，应使用清水全面清洁。

　　26．卫生洁具消毒。卫生洁具可用有效氯含量为500mg/L的含氯消毒剂浸泡或擦拭消毒，消毒作用30分钟后，清水冲洗干净，晾干待用。

　　27．工作服消毒。定期更换工作服；可用流通蒸汽或煮沸消毒30分钟，或先用500mg/L的含氯消毒液浸泡30分钟，然后常规清洗。

28．拖布和抹布等清洁工具消毒。应专区专用、专物专用、标示区分，避免交叉污染，使用后以500mg/L的含氯消毒液进行浸泡消毒30分钟，再用清水冲洗干净，悬挂晾干。

新冠肺炎流行期间餐饮行业经营服务防控指南

（第二版）

一、基本要求

　　（一）各餐饮市场主体承担本单位疫情防控工作的主体责任，主要负责人是第一责任人，根据本指南制定具体防控方案，落实各项防控工作要求。

　　（二）要全面掌握上岗员工动态（员工去过哪里，是否有发热、呼吸道感染等症状），并登记汇总。要求所有员工不得隐瞒自身病情，对出现发热、咳嗽等不适症状，以及与新冠肺炎患者有密切接触等潜在风险人员要及时报备，暂不返岗。

　　（三）做好防护物资的准备。相关防护物资包括但不限于：医用外科口罩、医用消毒水、酒精、紫外线空气消毒灯、空调系统专用消毒剂、洗手液等防护用品，配备红外线测温仪等。

　　（四）在疫情防控解除前，禁止接待大规模聚餐活动。

　　（五）要严格按照规范使用消毒液体，避免消毒液体接触到菜品、成品。

（六）严格执行扫码进入的规定。张贴“津门战疫”小程序二维码，所有人员扫码后方可进入店内，并安排专门人员引导、辅助不会操作人员进行登记。

（七）堂食服务要明确顾客座位点。餐桌间距不小于1米。大堂顾客应同向相坐，左右间距不小于1米，如面对面就坐，应错位相坐，两人距离不得小于1.5米。根据上述标准测算最大入店人数，并在店门口显著位置标示。不允许开设单间服务。

　　（八）合理使用电梯。自动扶梯乘梯人员间隔不小于1米（1.2米以下儿童除外）。直梯乘梯人数应控制在定员的40%以下，每层电梯口加挂提示牌，电梯内明确站位点。乘梯人员要自觉遵守人数限制规定，如出现超限情况，电梯内人员有义务发出提示。等候电梯期间，乘梯人员按照每人间隔1米以上进行排队。

　　（九）要增加通风换气的频次，确保充足的新鲜空气。

　　二、员工规范

　　（一）做好员工防护知识培训。要求所有员工上下班途中正确佩戴口罩。建议步行、骑行或乘坐私家车、班车。

　　（二）员工每天进入经营场所（工作区域）前，应安排专门人员给员工检测体温，体温正常方可入内工作，并进行洗手消毒。若员工体温超过37℃，有发热、干咳、乏力等可疑症状，应立即停止工作就近到规定的医疗机构发热门诊就诊，并向辖区有关部门报备。

　　（三）员工上岗必须全程佩戴口罩，保持勤洗手、多饮水，坚持在工作前、操作后、进食前、如厕后按照“六步法”严格洗手。

　　（四）摘口罩前后做好手部卫生防护，废弃口罩破碎后放进塑料袋密封后投入专门垃圾桶内，每天两次使用含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理，使用带盖垃圾桶。

　　（五）制定疫情期间员工档案管理制度，档案记录应包括但不限于每日出勤人员姓名、身体状况、工作岗位等。对集体宿舍加强管理，做好防护。

　　（六）员工应避免与具有呼吸道疾病症状的人员密切接触，避免接触野生动物。

　　三、顾客管理

（一）必须对进店顾客测量体温，如发现消费者有发热（体温超过37℃）、乏力、干咳等可疑症状，劝离并提醒其及时到医院就诊。如获知有疑似病例或确诊病例就餐过，则开展终末消毒。

（二）要求顾客进店除就餐外，全程佩戴口罩。

　　（三）服务员要引导顾客到座位点就餐，礼貌劝导顾客配合落实相关防控措施，避免产生纠纷。

　　四、经营场所环境要求

　　（一）保持就餐场所内部环境整洁，餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前必须洗净、消毒，炊具、用具用后必须洗净。每日公示消毒情况。

　　（二）尽可能配备有杀菌作用的洗手液或提供消毒纸巾，有条件的企业可把水龙头改为非接触式水龙头，避免接触。

　　（三）对于顾客接触多的地方如走廊、电梯、扶手、卫生间等增加消毒频次。每次消毒后要进行全面清洁。对已进行消毒清洁的卫生间和休息区要挂牌明示。

　　（四）厨余垃圾加盖、分类及时清理。

　　五、服务规范

　　（一）在用餐场所的显示屏显示或明显位置张贴公告和防护知识海报，正确宣传引导告知所有进店顾客需配合和注意事项。

　　（二）倡导对顾客提供无接触服务，增加打包外带、线上平台外卖和外卖窗口服务。主动推荐顾客使用扫码等无接触支付方式。

　　（三）可适当缩减营业时间，但应在明显位置张贴公告，告知消费者并取得理解。

　　六、设备管理

　　（一）制定疫情期间通风系统和空调的检查、清洁、测试和维护计划。要定期维护通风系统，保持正常运转。

　　（二）要根据空调使用要求和疫情非常时期的特殊情况，增加过滤器的清洁消毒和更换频次。

　　（三）对冷冻冷藏和保鲜设备进行全面维护保养，保持清洁卫生。食品原材料坚持覆盖保鲜膜再进行储存，防止交叉污染。加大监督检查力度，先进先出，适量存储。

　　七、采购进货管理

　　（一）落实采购各环节索票索证制度并存档记录。选择具有合法经营资质并在疫情期间允许经营的供货商采购原材料。

　　（二）禁止采购、饲养和现场宰杀活禽畜动物。禁止采购不明来源食材，严禁经营、储存野生动物或野生动物制品。对肉及肉制品做好索证索票工作，确保肉类来源可追溯，尤其是加强对猪肉“两证一报告”的查验，杜绝采购、使用病死、毒死或死因不明的禽畜动物肉类及肉制品。

　　（三）所有原材料应保持新鲜，加强保鲜、冷冻、冷藏环节的处理和使用。