商贸零售企业在新型冠状病毒流行期间

经营服务防控指南

（暂行）

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，习近平总书记非常关心疫情的进展、防控和救治。目前，新型冠状病毒感染的肺炎已经被纳入《中华人民共和国传染病防治法》规定的乙类传染病，并采取甲类传染病的预防控制措施。为防止新型冠状病毒感染的肺炎疫情的继续传播和扩散，保障消费者的健康，维护良好的社会生活秩序，保障人民群众的正常生活，确保商贸零售企业服务和经营，中国商业联合会、中国连锁经营协会、中国百货商业协会联合制定本经营服务指南。

本指南适用于全国商贸零售企业和员工。

**一、关于新型冠状病毒的基本概念**

1.1冠状病毒是一大类病毒，已知会引起疾病。表现为从普通感冒到重症肺部感染等不同症状。此次武汉发现的新型冠状病毒2019-nCoV是一种以前未在人类中发现的新型冠状病毒。

1.2根据目前的证据，已经确定的是病毒可以持续人传人。

1.3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大型商业综合体业态多元，人群密集，人员互动较多，是病毒传播的高危场所之一，有义务做好防范工作。根据行业特点，识别病毒的传播途径，采取必要的措施减少、控制传播，是商贸零售业未来一段时间开展经营服务的前提。

**二、基本要求**

2.1各经营单位，须成立防控工作小组，制定应急方案，做好信息采集工作，建立报备制度。

2.1.1防控工作小组应由第一负责人或指定专人全面负责，设计有效的应对工作流程。

2.1.2要全面采集了解上岗员工假期动态（员工去过哪里、是否有发热、呼吸等症状），并登记汇总。有疫情发生地区生活史、旅行史以及与确诊病例有密切接触这三个方面情况的员工不应返程返岗。

2.1.3要求所有员工对待疫情，不得隐瞒，如有出现发热、咳嗽等不适症状以及来自新型冠状病毒感染的肺炎流行地区的人员有接触等潜在风险人员要及时报备，并要求员工应当按照要求居家观察14日，暂不返岗。

2.2 做好防护物资的准备

企业应在开业前，准备防护物资，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。

2.3凡在疫情严重地区，经营单位应取得有关部门的允许，方可开展经营服务。如若没有得到允许经营，经营单位应告知顾客并取得理解，应有专人轮流值班，保持与有关部门的沟通。

2.4在疫情防控解除前，停止大规模促销活动。

2.5 疫情期间大量使用消毒液体，工作人员要严格按照使用方法操作。

2.6 营业时间可根据所在地区的实际情况灵活调整。

2.7 监督入驻商户的内部管理，其防控标准不应低于本规范。

2.8 积极配合有关部门对确诊或疑似病例的追踪调查，详细了解、提供所涉及经营区域及人员情况，并采取必要措施。

2.9 管控期间，不允许聚众餐食，娱乐，游玩，促销活动、展览展示等全部停止。

三、**人员管理**

3.1每日采集员工（含商户员工）疫情控制期间的动态信息并登记汇总。有武汉生活史、旅行史以及与确诊或疑似病例有密切接触的员工应严格进行14日隔离观察。

3.2动态信息良好的员工每天进入经营场所前，应检测体温，并进行洗手消毒。若员工体温超过37.3℃并伴有呼吸不畅等疑似症状，应要求员工自我隔离观察或及时就诊。

3.3员工上班期间应时刻佩戴口罩，保持勤洗手，坚持在工作前、操作后、进食前、如厕后按照六步法严格洗手。

3.4减少或者避免聚集性会议，尽量通过非接触方式进行沟通。

3.5 加强对员工的培训，如发现有新型冠状病毒感染的肺炎疑似症状的，依有关流程及时报告，妥善处理，迅速采取隔离防护措施。

**四、场所管理**

4.1配备测温仪，对所有进入商业综合体的消费者测量体温，体温正常方可进入；在超过37.3℃的情况下，应询问是否有相关接触史，观察是否有发热、咳嗽、呼吸不畅等疑似症状，视情况严重性引导其自我隔离观察或就医检查并做好必要的登记，以利于溯源。

4.2加强营业场所的消毒和清洁卫生

4.2.1在各个门口、停车场入口处柜台、休息区、服务台、收银台、座椅进行清洁消毒。

4.2.2电梯扶手、电梯按键、门把手、自动售卖机、购物车等，应适当增加消毒频次。

4.2.3在显著位置处张贴病毒防控宣传材料，提示顾客在佩戴口罩。

4.2.4企业应在开业前和结业后，进行全面的卫生清洁和消毒。

4.2.5设有餐饮功能的营业场所，应按《餐饮业在新型冠状病毒流行期间防控服务指南》执行。

4.2.6商业综合体公共区域如走廊、地面、直梯、滚梯和休息区的桌椅等做好清洁消毒；在电梯内部、卫生间等张贴宣传画；加强厕所的清洁、消毒，张贴洗手步骤示意图，厕所内增加酒精消毒剂或免洗手消毒凝胶，并提示顾客洗手后进行消毒。

4.3建议母婴室、儿童游乐活动设备设施应停止使用。

4.4必要时可适当缩减营业时间，但应在明显位置张贴公告，通过多种方式告知消费者。

4.5有条件的企业，可请专业清洁消毒服务商配合做好商场环境卫生工作，并向消费者公示每日消毒情况。

4.6 建议对口罩、手套等常用防疫用品合理使用，进行集中回收处置管理。

4.7如遇客流集中，人员过于密集的情况，应该限流，确保人与人之间距离在1.5-2m 。

**五、设备设施管理**

5.1加强空调及新风系统的消毒、维护和管理。在保证设备良好运行的基础上，加强检查通风设备，对送风口、回风口进行消毒，及时更换滤网。

5.2在营业现场发现感染病例时，中央空调新风系统正常使用，不要停止风机运行，应在人员撤离后对排风支管封闭消毒。带回风的全空调系统，应把回风完全封闭，保证系统全新风运行。

5.3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，应增加消毒的频次。应在电梯间张贴提示语，提醒在电梯间戴口罩并避免交谈。应酌情限制乘坐电梯的人数，减少接触传染。严格控制客梯和货梯混用。

5.4营业现场的垃圾桶应增加清理频次，保持清洁卫生。

5.5垃圾房及时清运，封闭储存。

5.6收货区及送货车辆应注意清洁卫生，定期消毒。

**六、商品管理**

6.1在疫情期间，各经营单位应严格在防控疫情的基础上，积极组织货源，保障群众日常消费需求，特别是清洁消毒、口罩等用品，尽量保障供应。所有的商品应在合格供应商处采购，在运输、储存过程严格防控，杜绝污染。

6.2经营单位应严格杜绝随意涨价，应在稳定物价，保障供应方面做出贡献。

6.3超市不应经营活体动物。

6.4提倡刷卡支付、各种移动支付方式结算。

中国商业联合会 中国连锁经营协会 中国百货商业协会

2020年2月3日