

临沂市零售企业在新型冠状病毒流行期间 经营服务防控知识手册

市商务局

2020年2月

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，省、市采取了一系列行之有效的措施，全力投入疫情防控阻击战。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，确保零售企业服务和经营，市商务局参照中国疾病预防控制中心、中国商业联合会、中国连锁经营协会和中国百货商业协会及省、市有关规定，制定本手册。

一、新型冠状病毒感染的肺炎有关知识

1.1 什么是新型冠状病毒？

从武汉市不明原因肺炎患者下呼吸道分离出的冠状病毒，为一种新型冠状病毒，世界卫生组织命名 2019-nCoV。

1.2 哪些人容易感染新型冠状病毒？

人群普遍易感。新型冠状病毒感染的肺炎在免疫功能低下和免疫功能正常人群均可发生，与接触病毒的量有一定关系。对于免疫功能较差的人群，例如老年人、孕产妇、存在

肝肾功能异常、有慢性病人群，感染后病情更重。

1.3 新型冠状病毒的传播途径有哪些？

主要传播方式是经呼吸道飞沫传播，也可通过接触传播（飞沫或其他带病毒体液沉积在物品表面，手接触污染后，再接触口腔、鼻腔、眼睛等粘膜，导致感染）。从一些聚集性病例的发病关联次序判断，人传人的特征十分明显，且存在一定范围的社区传播。

1.4 什么是密切接触者？

密切接触者指与疑似病例、确诊病例、轻症病例，无症状感染者（检测阳性）有过共同生活或工作，但未采取有效防护者。

接触情形包括与办公室的同事、同一教室或宿舍的同学接触、同机、同乘出租车、同乘电梯等，以及病毒感染患者的陪护、诊疗。

1.5 对密切接触者注意事项

密切接触者一般采取居家隔离医学观察，观察期限为自最后一次与病例或感染者发生无有效防护的接触后 14 天。

医学观察期间不得外出，如果必须外出，经医学观察管理人员批准后方可，并要佩戴一次性外科口罩；要配合医务人员开展每天早、晚各一次体温测量和健康状况询问。

一旦出现任何症状，特别是发热、呼吸道症状如咳嗽、呼吸短促等，应立即向当地的卫生健康部门报告，并按规定送定点医疗机构诊治。

1.6 新型冠状病毒感染的肺炎患者有什么临床表现？

以发热、乏力、干咳、气促为主要表现，少数患者伴有鼻塞、流涕、腹泻等症状。重症患者多在一周后出现呼吸困难，严重者快速发展为急性呼吸窘迫综合征等。

部分患者表现为低热、轻微乏力等，无肺炎表现，多在一周后恢复。

基于目前的流行病学调查,潜伏期一般为 3-7 天,最长不超过 14 天。

二、基本要求

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。

(一) 完善防控工作制度

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。

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、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、呼吸道症状等)，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暂不应返程返岗。

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与来自新型冠状病毒感染的肺炎流行

地区的人员有密切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。

(二) 做好防护物资储备

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。

(三) 依法依规开展经营活动

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。如若未得到允许经营，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。

(四) 禁止组织人员集聚活动

在疫情防控解除前，不允许聚众餐食，娱乐，游玩；未经上级允许，不得组织开展大规模促销活动、展览展示等活动。

(五) 定期对营业场所进行消毒

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执行。

(六) 合理调控营业时间

营业时间可根据所在地区的实际情况灵活调整。

(七) 加强内部商户管理

监督入驻商户的内部管理，其防控标准不应低于本规范。

(八) 配合做好病源追踪调查

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。

（九）严格做好商业综合体防控管理

大型商业综合体业态多元，人群密集，人员互动较多，容易成为病毒传播的高危场所，应更加重视做好防范工作。

三、人员管理

（一）定期采集员工健康信息

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、旅行史以及曾与重点（或高发）地区发热或呼吸道症状人员有接触史或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。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。

（二）加强员工体温检测

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℃应要求员工自我隔离观察或及时就诊。

（三）全员佩戴口罩

员工上班期间应时刻佩戴口罩，一次性口罩每隔 4 小时更换一次；与他人保持安全距离，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。

（四）减少人员聚集

减少或者避免聚集性会议，尽量通过非接触方式进行沟

通。

（五）杜绝交叉感染

应根据经营场所的实际情况，进行人员、物品的流向设计，尽量保证人员和物品相互隔离，楼内垃圾等污染物品与干净物品无交叉。

四、场所管理

（一）加强顾客体温检测

各大型商场超市要在入口处设置检测点，配备专职检查人员，督促指导顾客规范佩戴口罩。配备体温检测设备，对所有进场进店人员进行体温检测，发现体温异常者及时报告，并劝导其及时到医院发热门诊就诊。对未佩戴口罩或拒绝配合体温检测的人员，商场、超市可拒绝其入场，对不听劝阻的人员，依法报公安部门处理。

（二）保持环境卫生

1、营业场所每日至少开窗自然通风2次，每次30分钟以上；不能开窗通风或通风不良的，可使用电风扇、排风扇等机械通风方式；必要时使用循环风空气消毒机消毒，应持续开机消毒。

2、严控接触性感染，防止污染源进入。对各个门口、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。

3、对收银台、台面、电梯扶手、购物车、购物篮、称重台、门帘等设备设施及其他公共区域每天至少3次消毒。

4、在显著位置处张贴病毒防控宣传材料，提示顾客佩戴口罩。

5、企业应在每日开业前和结业后，进行全面的卫生清洁和消毒。

6、设有餐饮功能的营业场所，应按照国家卫健委发布的《新型冠状病毒防控指南》的规定执行。

7、对所有卫生间地漏排水，小便器排水，盥洗池排水做水封检查，并做杀菌消毒处理：对有二次供水系统的企业，必须按照标准对二次供水水箱做紫外线杀菌。

8、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。

9、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。

（三）暂停非必要的人员密集场所（设施）

建议母婴室、儿童游乐活动设备设施应停止使用。

（四）合理调整营业时间

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。

（五）集中回收有害垃圾

具备条件时，应在醒目位置设置专门的黄色医疗垃圾箱，

对口罩、手套等常用防疫用品进行集中回收，必要时可定期消毒，再进行集中处置管理。

（六）及时引导客流

要合理引导分流顾客，避免顾客聚集和长时间逗留。如遇客流集中，人员过于密集的情况，可采取限流、疏导等措施。如发现哄抢、踩踏等风险时，应立即启动应急预案，及时处置风险，第一时间向有关部门报告。

（七）妥善管理消毒物品

按照安全管理规定，妥善储存和管理医用酒精、84 消毒液等，避免泄露和引发火灾。

五、设备设施管理

（一）暂停使用中央空调。

各零售企业应密切关注有关部门规定，切实加强通风系统管理。要加强场所内的通风换气，保持室内空气流通，首选自然通风，尽可能打开门窗通风换气，也可采用机械排风。在外部环境条件许可的情况下，疫情期间暂停使用空调通风系统。确需使用集中空调通风系统的经营场所宜全新风运行，并加强清洗、消毒或部件更换。启动新风系统或全新风工况运行之前，应确保机组的防冻保护功能安全可靠。使用集中空调通风系统的经营场所发生疑似、确诊新型冠状病毒感染的肺炎病例后，应关闭集中空调通风系统。在当地疾病防控部门的指导下，对集中空调系统进行消毒和清洗处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

(二) 电梯定期消毒

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。

(三) 及时清运垃圾

营业现场的垃圾桶应增加清理频次，保持清洁卫生。垃圾房及时清运，封闭储存。

(四) 加强收（送）货管理

应划分明确的收货区、发货区，并与顾客集中区域进行适当隔离。收货区及送货车辆应注意清洁卫生，定期消毒。

六、商品管理

(一) 保障市场供应

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。

(二) 稳定商品价格

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。

(三) 杜绝活禽宰杀和野生动物交易

禁止经营现场宰杀活禽畜动物，应禁止野生动物交易。

（四）优化支付方式

提倡刷卡支付、各种移动支付方式结算，尽量减少现金结算，降低病毒传播风险。

七、其他说明事项

（一）本手册内相关内容根据中央、省、市有关规定和通知而随时调整。

（二）具体防疫知识及疫情信息，请随时关注临沂市商务局官方网站 <http://swj.linyi.gov.cn/>、微博“临沂商务”、微信公众号“沂蒙商务”、今日头条“沂蒙商务”。

（三）市商务局值班电话

办公室 8315330，市场秩序与建设科 8113809，市场运行与消费促进科 8112825，商贸流通科 8056771，电子商务科 8118893。邮箱：lysswj@ly.shandong.cn。