

山东省商务厅 山东省卫生健康委员会

鲁商字〔2020〕15号

山东省商务厅 山东省卫生健康委员会 关于印发《商贸零售、餐饮企业 在新型冠状病毒流行期间经营 服务防控指南》的通知

各市商务主管部门、各市卫生健康委：

为切实做好疫情防控工作，根据国家商务部、卫生健康委印发的《关于做好生活服务企业新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》，结合我省实际，我们制定了《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》和《餐饮企业在新

型冠状病毒流行期间经营服务防控指南》，现印发给你们，请各地商务、卫生健康主管部门指导本地企业参照执行。

山东省商务厅

山东省卫生健康委员会

2020年2月8日

（此件公开发布）

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

一、关于新型冠状病毒的基本概念

1.1 新型冠状病毒属于 β 属的冠状病毒，可引起发热、干咳等急性呼吸道症状，严重者可快速进展为急性呼吸窘迫综合征、脓毒性休克等。多数患者预后良好，少数病情危重。

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。

2.1.4 加强对员工新型冠状病毒感染的肺炎防控知识宣传培训，使每名从业人员了解疫情防控措施和岗位职责，提高防护意识和防护能力。在出入口和醒目位置通过宣传栏、电子屏幕等形式，开展新型冠状病毒感染的肺炎防控知识宣传，引导顾客配合商场的健康管理工作，养成戴口罩、勤洗手、多通风等良好卫生习惯。

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，未经上级允许，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

用方法执行。

2.6 营业时间可根据所在地区的实际减情况灵活调整。

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。

2.10 提倡线上订单、线下无接触配送，加大商品称重台、打包台（处）数量和柜台快速通道设置，减少顾客排队滞留时间。

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，应要求员工及时就诊。

3.3 员工上班期间应时刻佩戴口罩，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。

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。

3.6 在入口处设置检查点，配备专职检查人员，配备体温检测设备，对所有进场进店人员进行体温检测，督促指导顾客规范佩戴口罩，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。要合理引导分流顾客，避免顾客聚集和长时间逗留。

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°C 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 加强营业场所的通风、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，可采取限流、疏导等措施。

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，不应停止风机运行，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 超市不得经营活体动物。

6.4 提倡刷卡支付、各种移动支付，推行自由购、扫码购、自助购等结算方式。

餐饮业在新型冠状病毒流行期间 防控服务指南

一、关于新型冠状病毒的病原学特点

1.1 新型冠状病毒属于 β 属的冠状病毒，有包膜，颗粒呈圆形或椭圆形，常为多形性，直径60-140nm。其基因特征与SARSr-CoV和MERSr-CoV有明显区别。目前研究显示与蝙蝠SARS样冠状病毒（bat-SL-CoVZC45）同源性达85%以上。体外分离培养时，2019-nCoV 96个小时左右即可在人呼吸道上皮细胞内发现，而在Vero E6和Huh-7细胞系中分离培养需约6天。

对冠状病毒理化特性的认识多来自对SARS-CoV和MERS-CoV的研究。病毒对紫外线和热敏感，56℃ 30分钟、乙醚、75%乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸和氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒，氯己定不能有效灭活病毒。

1.2 目前所见传染源主要是新型冠状病毒感染的患者。无症状感染者也可能成为传染源。

1.3 经呼吸道飞沫和接触传播是主要的传播途径。气溶胶和消化道等传播途径尚待明确。

二、基本要求

在未来的服务接待活动中，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，是行业未来一段时间服务顾客的前提。

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，设计有效的应对反应工作流程。

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、呼吸道感染等症状），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暂不返程返岗。

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。

2.2 做好防护物资的准备

企业应在开业前或复业时，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，未经上级允许，停止接待大规模聚餐活动。

2.5 疫情期间大量使用消毒液体，工作人员要严格按照使

用方法执行，避免消毒液体接触到菜品、成品。

三、经营服务规范

3.1 人员要求

3.1.1 各经营单位，要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，尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐私家车、班车上下班。如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩，途中尽量避免用手触摸车上物品。

3.1.2 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，体温正常可入内工作，并进行洗手消毒。若员工体温超过 37.3℃，应要求员工回家观察休息。工作中一旦发现员工有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染等疑似症状，应立即停止工作，及时到医疗机构就诊。

3.1.3 上岗必须时刻佩戴口罩（如非一次性口罩，每隔 2-4 小时使用酒精消毒一次，确保防护效果），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，接待顾客应双方佩戴口罩。

3.1.4 摘口罩前后做好手部卫生防护，废弃口罩放入垃圾桶内，每天两次使用 75%酒精或含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理，尽量使用带盖垃圾桶。

3.2 制定疫情期间的员工档案管理制度，形成每日一报送制度，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。

3.3 从业人员尽量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。对于集体宿舍，加强管理和宣传，做好防护。

3.4 食品加工制作要符合《餐饮服务食品安全操作规范》规定。

3.5 在入门处设置检查点，配备专职检查人员，配备体温检测设备，对所有进店人员进行体温检测，督促指导顾客规范佩戴口罩，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，餐饮业者可拒绝其入场，对不听劝阻的人员，依法报公安部门处理。

四、经营场所环境要求

4.1 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。

4.2 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。

4.3 对于顾客接触多的地方如走廊、电梯、扶手、洗手间、厕位等增加消毒频次。

4.4 厨余垃圾加盖、分类及时清理。

五、服务提供方面要求

5.1 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。

5.2 增加打包外卖服务，增加线上平台外卖服务和增加外卖窗口。

5.3 必要时，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。

5.4 平日给客人提供零食的经营单位，应停止供应到疫情结束。

5.5 有条件的经营企业可减少桌椅摆放以加大就餐者之间的距离。

5.6 有条件的经营单位可用分餐制。内部食堂等经营单位应考虑集中供应，分时段错峰就餐等服务提供方式。

5.7 每日公示消毒情况。

六、设备管理

6.1 空调和新风系统

6.1.1 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。

6.1.2 要定期维护通风系统的正常运转。

6.1.3 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。

6.2 电梯

6.2.1 电梯在保证安全运行的同时，应增加消毒的频次。

6.2.2 应在电梯间张贴提示语，提醒在电梯间戴口罩并避免交谈。

6.2.3 经营单位酌情限制乘坐电梯的人数，减少接触传染。

6.3 冷冻冷藏和保鲜设备

6.3.1 对冷冻冷藏和保鲜设备进行全面维护保养，保持清洁卫生。

6.3.2 食品原材料坚持覆盖保鲜膜再进行储存，防止交叉污染。

6.3.3 加大监督检查力度，先进先出。适量存储。

七、采购进货管理

7.1 落实采购各环节索票索证制度并存档记录。

7.2 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。

7.3 杜绝采购、饲养和现场宰杀活禽畜动物。禁止采购不明来源的食材，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。

7.4 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。

八、顾客管理

8.1 有对顾客量测体温的过程，正常体温，可提供服务。

如在就餐场所发现消费者有发热(体温超过 37.3℃)、感冒、咳嗽等呼吸道感染症状，积极劝离现场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(传染源住院、转移、死亡而离开疫点或终止传染状态后，对疫点

进行的一次彻底消毒)。

8.2 要求顾客进店除就餐外，全程佩戴口罩。

8.3 制定用餐人员可追溯制度，形成档案管理，登记至少一名就餐客人的姓名和联系方式（有效的）

九、外卖服务

9.1 外卖配送员

9.1.1 按无接触配送服务规范标准，避免配送过程中面对面与顾客接触。

9.1.2 外卖配送员的个人健康事项按本文 3.1 的要求执行。

9.1.3 外卖配送员盛放食物的容器，应在平时清洁消毒要求的基础上增加频次。

9.1.4 外卖配送员的交通工具应进行消毒的要求。

9.2 平台管理方

9.2.1 应制定平台信息服务、服务流程、服务质量控制方案，鼓励外卖平台推行“无接触配送”的操作规范，

9.2.2 要求配送管控部门建立完善配送服务质量控制体系，进行外卖配送员情况监控、每日订单完成情况监控、突发异常数据监控、项目执行情况监控、风险控制数据监控、核心指标完成情况监控。

9.3 向餐饮经营单位施加影响

9.3.1 要求下线野味餐品，并坚决不予配送。

9.3.2 倡导餐饮商户疫情防控和食品安全管理，确保餐饮

外卖“吃的安全”、“吃的安心”。

9.3.3 制定《防范新型冠状病毒提醒外卖商家告知书》。
由配送员告知餐饮经营单位。