

商务部办公厅 国家卫生健康委办公厅 关于印发零售、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

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务、卫生健康主管部门：

为进一步做好重要零售、餐饮企业新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作，现印发《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》，请各地商务、卫生健康主管部门指导本地企业参照执行。

商务部办公厅
国家卫生健康委办公厅
2020年2月6日

附件 1

《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）》

（中国商业联合会等单位制定）

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，中国商业联合会、中国连锁经营协会和中国百货商业协会共同制定本经营服务指南。

本指南适用于全国零售企业和员工。

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

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

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暂不应返程返岗。

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,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，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。

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 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。

2.10 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。

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℃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，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。

3.6 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

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 加强营业场所的通风、消毒和清洁卫生。

4.2.1 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。

4.2.2 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。

4.2.3 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。

4.2.4 在显著位置处张贴病毒防控宣传材料，提示顾客佩戴口罩。

4.2.5 企业应在开业前和结业后，进行全面的卫生清洁和消毒。

4.2.6 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。

4.2.7 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。

4.2.8 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。

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 在外部环境条件许可的情况下，建议疫情期间暂停使用空调通风系统，切断病毒通过集中空调系统传播渠道。

5.2 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。寒冷地区，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。

5.3 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。应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。

鉴于各地疫情、气候、自然环境不同，加之防控措施在不断完善，各经营单位空调系统的使用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，也可以按地方防疫部门的规

定执行。

5.4 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。

5.5 营业现场的垃圾桶应增加清理频次，保持清洁卫生。

5.6 垃圾房及时清运，封闭储存。

5.7 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 超市不应经营现场宰杀活禽畜动物。

6.4 提倡刷卡支付、各种移动支付方式结算。

附件 2

《餐饮企业在新型冠状病毒流行期间经营服务防控指南（暂行）》

（中国商业联合会等单位制定）

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继续传播和扩散，保障消费者的健康，维持正常的社会生活秩序，保持全国餐饮行业的服务和经营，中国商业联合会、中国饭店协会、中国烹饪协会、全国酒家酒店等级评定委员会、美团点评集团联合制定本经营服务指南。

本指南适用于全国餐饮经营服务企业和员工。

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

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。

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。

