

天津市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指挥部文件

津新冠防指〔2020〕133号

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

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

（联系人：王鸿奎；联系电话：58665836）

（此件主动公开）

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

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의 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。

报送：市防控领导小组组长、第一副组长、副组长。

抄送：市委办公厅，市委有关部、委，市人大常委会办公厅，市政府办公厅，市政府有关委局、有关单位，市政协办公厅，市监委，市高法院，市检察院，天津警备区，中央驻津单位。

市防控指挥部办公室

2020年3月9日印发
