

[网站首页](#)[商务资讯](#)[信息公开](#)[办事服务](#)[互动交流](#)[专题专栏](#)

当前位置： [首页](#) > [信息公开](#) > [通知公告](#) > [通知](#)

## 广州市商务局关于印发商业服务企业新冠肺炎疫情常态化防控工作指引（第二版）的通知

发布日期：2020-07-28 18:01:20 来源：广州市商务局 字号：大 中 小

穗商务函〔2020〕433号

各区新冠肺炎防控指挥部办公室、市直相关单位、相关行业商（协）会：

根据常态化疫情防控工作需要，结合国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制综合组印发的《关于低风险地区夏季重点场所重点单位重点人群新冠肺炎疫情常态化防控相关防护指南（修订版）的通知》、广东省新冠肺炎防控指挥办疫情防控组印发的《广东省商业服务区新冠肺炎疫情常态化防控工作指引》（粤卫疾控〔2020〕138号）、《广东省餐饮服务业新冠肺炎防控工作指引（第二版）》（粤卫疾控函〔2020〕136号）、《广东省洗染服务业新冠肺炎疫情常态化防控工作指引》（粤卫疾控函〔2020〕123号）、《广东省农村（社区）婚丧嫁娶等习俗活动疫情常态化防控工作指引》，以及《广州市新型冠状病毒肺炎预防和控制工作指引（第九版）》等要求，对商业服务企业疫情防控工作指引做了修订，形成《广州市商业服务企业新冠肺炎疫情常态化防控工作指引（第二版）》。现印发你们，请参照执行。

## 广州市商业服务企业新冠肺炎疫情常态化防控工作指引

### (第二版)

#### 一、适用范围

本指引适用于商场超市、商业写字楼、专业批发市场、餐馆、旅馆酒店、家政、美容美发、洗浴中心、洗染、摄影、家电维修、汽车(含二手车)交易、拍卖、汽车拆解等企业(统称商业服务企业)。会展行业常态化防控指引另行发布。

个体工商户按照市场监管部门指引执行,对暂无指引的行业,可参照本指引。

#### 二、总体要求和基本原则

各商业服务企业要处理好新常态下疫情防控和复商复市的关系,以科学、合理、适度、管用为原则,突出重点,分类施策。严格落实各项防控措施,统筹推进生产保障和防控任务,外防输入,内防扩散。做到早发现、早报告,并配合有关机构做到早诊断、早隔离、早治疗、防止日常经营后疫情在商业区域传播。

对所有顾客无论国籍、肤色、性别等,采取疫情防控措施一视同仁,不得限制或拒绝正常消费,不得有任何针对特定人群的歧视性标语、标识,或提供差异性服务。

#### 三、常态化主要防控措施

##### (一) 成立防控专项工作组。

落实商业服务业企业、场所防控主体责任,各商业服务企业法定代表人为第一负责人,应主动对接属地卫生健康部门做好疫情防控工作,制定和完善防控工作相关方案和预案,根据前期防控情况及时调整防控策略和应急预案,明确工作流程,加强应急值守,按要求及时上报信息,提高防控效果。

##### (二) 做好员工健康监测管理。

各商业服务企业要继续做好员工健康管理工作，每日监测员工健康状况，鼓励新上岗员工开展新冠肺炎病毒核酸检测。一旦发现有发热（体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）症状员工，要就近送发热门诊排查治疗；对于核酸检测异常的员工要按规定及时报告并采取相应的防控措施。要了解掌握近14天内本单位员工旅居史和健康状况，对于来自高、中风险地区人员要按照相关要求进行管理（来自高风险地区人员实行集中隔离医学观察14天，第1、14天进行新冠病毒核酸检测，相关机构和社区负责对相关人员进行严格管控；来自中风险地区的人员自抵穗开始进行居家隔离医学观察14天，自觉接受社区管理）。

### （三）落实个人防护措施。

各商业服务企业员工按照《广州市新型冠状病毒肺炎预防和控制工作指引（第九版）》——《公众佩戴口罩指引》（相关指引可登陆广州市疾病预防控制中心官方网站下载）要求，科学佩戴口罩，工作人员在岗期间必须佩戴口罩；口罩弄湿或弄脏后，及时更换。日常要加强手部卫生，勤洗手，掌握“七步洗手法”，并注重咳嗽礼仪。

### （四）强化对顾客的健康宣传与日常监测。

各商业服务企业在醒目位置通过海报、电子屏和宣传栏等宣传新冠肺炎常态化防控知识，引导顾客配合场所落实好疫情防控各项措施，按国家和省、市最新指引要求科学佩戴口罩。提供住宿服务的商业单位要如实登记顾客信息，如发现来自疫情防控重点地区的旅客要及时报告当地疾控机构，按照疾控机构的指导采取相应措施。

### （五）加强营业健康管理。

1.员工与顾客保持一定距离。服务交流时建议保持一定距离，避免直接接触。物品尽量提前包装标价，便于顾客直接结算。推荐顾客自助购物、自助结算，尽量减少排队时间。商场快递交接优先考虑网络下单付款和使用快递柜办理交接。

2.规范工作服卫生管理。建议定期更换工作服，同时强化工作服消毒管理，可用流通蒸汽或煮沸消毒30分钟，或先用含氯消毒液浸泡30分钟，然后常规清洗。

### （六）强化重点场所区域管理。

1.通风换气。优先打开窗户，采用自然通风。有条件的可以开启排风扇等抽气装置以加强室内空气流动。应当保证厢式电梯的排气扇、地下车库通风系统运转正常。

2.空调运行。要加强对空调通风系统的日常清洁与管理维护，定期对空调进风口、出风口消毒。使

用集中空调时应确保足够的新风量，空调使用及清洁消毒参考《广州市新型冠状病毒肺炎预防和控制工作指引（第九版）》——《空调通风系统使用指引》执行（相关指引可登陆广州市疾病预防控制中心官方网站下载）。

3.公共物体。对高频接触的物体表面（如收银台、柜台、服务台、电梯间按钮、扶手、门把手、公共桌椅座椅、购物篮、购物车、临时物品存储柜等），可用含氯消毒剂进行擦拭。建议每天至少在营业前和结束后各消毒一次，可根据客流量情况适当增加消毒次数。供服务对象重复使用的物品，要做到“一人一用一消毒”。

4.会议室、办公室、多功能厅。保持办公区环境清洁，建议每日通风3次，每次20~30分钟。工作人员应当佩戴口罩，交谈时保持1米以上距离。尽量减少开会频次和时长。

5.垃圾收集处理。分类收集，及时清运。普通垃圾放入黑色塑料袋，口罩等防护用品垃圾按照生活垃圾分类处理。垃圾筒及垃圾点周围无散落，垃圾存放点各类垃圾及时清运，垃圾无超时超量堆放。清洁消毒。垃圾转运车和垃圾筒保持清洁，可定期用有效氯500mg/L的含氯消毒剂喷洒或擦拭消毒；垃圾点墙壁、地面应保持清洁，可定期用有效氯500mg/L的含氯消毒液喷洒。

6.自动扶梯、厢式电梯。乘坐厢式电梯时应当佩戴口罩。厢式电梯的地面、侧壁应当保持清洁，每日消毒2次。电梯按钮、自动扶梯扶手等经常接触部位每日消毒应当不少于3次。具体参照《广东省新冠肺炎疫情常态化防控期间公共电梯（扶梯）清洁消毒工作指引》（可登陆广东省卫生健康委官方网站下载）执行。

7.公共卫生间。加强空气流通。确保洗手盆、地漏等水封隔离效果。每日随时进行卫生清洁，保持地面、墙壁清洁，洗手池无污垢，便池无粪便污物积累。物品表面消毒用有效氯500 mg/L的含氯消毒剂对公共台面、洗手池、门把手和卫生洁具等物体表面进行擦拭。每日做好相关消毒记录并公示。

8.地下车库。地下车库的地面应当保持清洁，内部保持通风。停车取卡按键等人员经常接触部位每日消毒应当不少于3次。

#### （七）做好防护物资配备。

各商业服务企业要根据单位规模大小、工作人员数量等实际情况，储备足够数量的疫情防控物资，包括消毒用品、口罩、非接触式温度计、洗手液等，鼓励向顾客免费提供免洗手消毒液等防护物资。

#### 四、应急处置要求

（一）疑似症状人员处置。如商业服务企业发现员工出现发热、干咳、乏力等新冠肺炎可疑症状时，应避免继续接触他人，做好防护并送医疗机构就诊排查。

（二）病例处置。如商业服务企业员工出现核酸筛查阳性病例，各单位要积极配合当地疾控中心做好流行病学调查，尽快查明可能的感染源；要在当地疾控中心的指导下，依法依规、精准管控，科学划定防控区域范围至最小单位，果断采取限制性防控措施。

（三）终末消毒。对病例涉及的相关重点公共场所应立即关闭，由疾控机构组织消杀力量对患者可能污染的居住场所、办公场所及其他相关公共场所等的环境和物品开展终末消毒，关闭的公共场所经评估合格后方可重新开放。

（四）其他处置措施。密切接触者和场所管控按照最新防控方案和我省相关应急处置预案做好防控措施。

附件：低风险地区商业服务场所人员常态化防控措施

附件

### **低风险地区商业服务场所人员常态化防控措施**

本措施只适用于新冠肺炎疫情低风险地区，中、高风险地区仍参照《广州市商务局关于印发商业服务企业新冠肺炎疫情常态化防控工作指引的通知》（穗商务函〔2020〕172号）实施。对商业服务场所通风消毒等措施，按照本指引正文要求执行。按照适度从严的原则，对人员的常态化防控措施如下：

#### **一、商场、超市**

1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。

2.工作人员在岗期间，必须佩戴口罩。

3.消费者佩戴口罩进入商超。

4.入口实施体温监测,对有发热(体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ )或呼吸道疾病综合症状的顾客,不得入内,建议其到就近发热门诊就医。

5.在收银台、称重等顾客易聚集的区域设置“一米线”。

## 二、商业写字楼

1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。

2.写字楼服务人员以及进驻写字楼企事业单位前台等接待服务人员,工作期间佩戴一次性使用医用口罩或医用外科口罩。

3.办公人员进入商业写字楼以及在密闭空间内(如电梯)、通风不良的场所、人群密集区、需要与他人密切接触时应佩戴口罩。

4.入口实施体温监测,对有发热(体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ )或呼吸道疾病综合症状的顾客,不得入内,建议其到就近发热门诊就医。

5.尽量减少排队进楼或乘坐电梯时在外部形成人员集聚。应通过设置隔离带、地面贴标识等方式引导人流有序排队,尽量避免人员集聚。适当控制电梯乘坐人数,乘梯时避免交谈。鼓励低楼层以及相邻楼层走动采用步行上、下楼。

6.使用线上平台订餐的,物业服务企业须设立临时取餐点取餐,并对该区域做好定期消毒工作。同时,为避免高峰使用电梯传染风险,鼓励进驻楼宇办公单位安排员工错峰点餐和取餐。

## 三、专业批发市场

1.人员佩戴口罩进入市场。在显著位置进行提示,并对场内人员规范佩戴口罩进行监督。

2.主要入口处的通道、广场应实行“一米线”管理,通过设置隔离带、地面贴标识等方式引导人流有序排队。

3.实行快速红外测温通行。入口处应设体温监测,配备快速红外体温检测仪及工作人员;对于快速红外体温检测仪无法适用的市场车道入口,使用手持测温枪对车内人员进行测温。对有发热(体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ )、干咳等综合症状的顾客,不得入内,建议其到就近发热门诊就医。

4.实行“穗康码”或其他通行码通行认证管理。场外显眼位置应设置注册“穗康”小程序宣传指引，进入人员必须完成“穗康”小程序个人信息注册登记。人员“穗康码”显示正常的方可进入。

5.实行场内人流总量限制，根据建筑物的设计标准，视情况限制人流量，人流总量达到上限后实施“只出不进”的临时管制措施。

6.市场内保持道路通畅，无占道堆放物品、杂物，无占道经营、出摊经营，未营业的商铺周边需保持干净整洁，无堆放杂物等有碍市容现象。

7.保持工作场所通风换气，尽量避免使用空调；设置洗手设施，提供免洗消毒用品；加强工作场所、电梯、卫生间、洗手池等公共区域及相关物品设施的日常清洁消毒工作。

8.配合相关部门做好病例、无症状感染者流行病学调查、密切接触者追踪、疫点消毒等防控工作。根据疫情严重程度和风险评估，必要时需配合卫生和市场管理部门，暂时关闭市场，待疫情得到有效控制后再复产。

#### 四、餐馆

1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。

2.工作人员在岗期间，必须佩戴口罩。

3.消费者佩戴口罩进入餐馆，就餐时方脱下口罩，停止就餐重新戴回。

4.入口实施体温监测（餐馆在商场或封闭园区，有统一测温的，可不在餐馆门口测温），对有发热（体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）或呼吸道疾病综合症状的顾客，不得入内，建议其到就近发热门诊就医。

5.餐厅（馆）提供公筷公勺，推广分餐制，倡导“光盘行动”。

6.对排队等候就餐人员，通过分发排队号的方式疏导人流，劝导顾客避免集聚。

7.婚丧嫁娶等习俗活动按照《广东省农村（社区）婚丧嫁娶等习俗活动疫情常态化防控工作指引》执行，参加人员原则上控制在150人以内，人与人之间保持安全距离。

8.加强酒吧人员管理。露天酒吧相邻桌椅间隔不少于1米。室内酒吧相邻桌椅间隔不少于1米，同时每100平方米的人员密度不超60人，人员密度超60人时，应限制顾客进入；人员密度超过90人时，应停止顾客进入。

## 五、旅馆酒店

- 1.实行“穗康码”或其他通行码认证管理。
- 2.工作人员在岗期间，必须佩戴口罩。
- 3.要求顾客佩戴口罩进入酒店。
- 4.要求顾客提供健康状况和近期旅居史，对来自疫区的顾客引导其前往定点酒店入住。要求每名入住顾客提供姓名和联系方式。
- 5.对顾客进行体温检测，对有发热（体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）或呼吸道疾病综合症状的顾客，不得入内，建议其到就近发热门诊就医。
- 6.宾馆酒店内娱乐休闲场所以文旅部门要求为准。
- 7.各区指定为集中隔离酒店的，按相关规定执行。

## 六、家政

- 1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。
- 2.家政服务人员佩戴口罩进入服务场所。
- 3.家政服务人员开展服务前应测量体温并做好记录，进入客户家中开始服务前需洗手消毒。
- 4.家政服务人员提供服务期间，如发现服务对象有发热、咳嗽、乏力等症状，应立即通知家属，并协同家属做好信息上报和就医排查工作。

## 七、美容美发

- 1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。
- 2.工作人员工作期间佩戴一次性使用医用口罩或医用外科口罩。顾客在理发店内要戴口罩。
- 3.对进入理发店的顾客进行体温检测。对有发热（体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）或呼吸道疾病综合症状的顾客，不得入内，建议其到就近发热门诊就医。
- 4.执行理发工具、毛巾、围巾、面巾、美容床上布草等物品“一客一换一消毒”制度。

## 八、洗浴（沐足）中心



1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。

2.工作人员在岗期间，必须佩戴口罩。顾客须佩戴口罩（游泳及沐浴时除外）。

3.对进入公共浴室的顾客和工作人员进行体温检测，体温正常者方可进入。体温异常者，建议其到就近发热门诊就医。

4.所有的用品包括餐具、客用浴服、毛巾、洗浴按摩用具应“一客一用一消”，必要时可使用一次性用品。顾客存衣柜应“一客一消”或提供“一次性袋子”。

## 九、洗染

1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。

2.工作人员在岗期间，必须佩戴口罩。顾客须佩戴口罩。

3.在入口设置专门岗位对每位客户测量体温，体温正常方可进入。如发现体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ 的客户，应当礼貌劝阻其进入，并提醒其前往就近的发热门诊就诊。

4.缩短客户逗留时间。控制店内客户人流量，不要扎堆聚集。尽量使用移动支付端自助结算，减少排队时间。

5.其他事项参照《广东省新冠肺炎防控指挥办疫情防控组关于印发广东省洗染服务业新冠肺炎疫情常态化防控工作指引的通知》。

## 十、摄影、家电维修

1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。

2.工作人员在岗期间，必须佩戴口罩。顾客须佩戴口罩。

3.在入口设置专门岗位对每位客户测量体温，对有发热（体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）或呼吸道疾病综合症状的顾客，不得入内，建议其到就近发热门诊就医。

4.每名顾客服务完毕后，工作人员应对座位进行消毒，方可接待下一位顾客。

## 十一、汽车（含二手车）交易、汽车拆解

1.提倡“穗康码”或其他通行码认证管理。

2.设置好疫情防控指引标识牌，掌控好同时在场人数。

3.工作人员在岗期间，必须佩戴口罩。顾客须佩戴口罩。

4.在入口设置专门岗位对每位客户测量体温，对有发热（体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）或呼吸道疾病综合症状的顾客，不得入内，建议其到就近发热门诊就医。

扫一扫在手机打开当前页

返回顶部

打印

关闭

主办：广州市商务局 协办：广州市对外贸易经济信息中心 网站地图  
地址：广州市东风西路158号广州国际经贸大厦 邮政编码：510170 传真：81087879

粤ICP备05074909号-2 Copyright@ 2010 版权所有：广州市商务局

政府网站标志码：4401000020  粤公网安备 44010402000263号

