

广州市商务局

穗商务函〔2020〕172号

广州市商务局关于印发商业服务企业新常态下 做好疫情防控工作指引（修订版）的通知

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：

根据市府办公厅《关于修改完善相关工作指引的通知》，我局结合国务院联防联控机制印发的《关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见》（国发明电〔2020〕14号）、省新冠肺炎防控指挥部印发的《关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的实施意见》（粤防疫指明电〔2020〕19号）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常态下做好疫情防控工作的指引（修订版）》。现印发你们，请参照执行。



广州市商业服务企业新常态下 做好疫情防控工作的指引

(修订版)

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、会展、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)。

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、职责分工

各商业服务企业落实疫情防控主体责任。属地街道、市场监

管、住建、文广旅、商务、卫生防疫等部门按职责履行责任。

四、分区分级防控限制性措施

各商业服务企业对照所在区的疫情防控分级评估结果，按照高风险地区、中风险地区和低风险地区三类，采取相应措施（见附件1）。

五、新常态下疫情防控措施

（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）做好复产前评估。

各商业服务企业在复产前开展全员知识培训，对不同岗位的培训要有针对性，分类分级指导相关人员做好科学合理防护。同时做好复工前防控物资准备，包括防护、消毒等用品，每个员工要有健康档案、健康教育、测体温、戴口罩，有条件的设观察室。对照本指引要求，对企业疫情防控工作进行综合评估，重点包括防护物资储备、人员培训、规章制度等，符合要求后复产。

（三）实行从业人员健康分级状况报告。

各商业服务企业提前对员工摸底调查，了解抵穗务工人员近14天内行程，通过“穗康码”对员工健康状况、接触史进行核查，

有无到疫情高发地，有无接触新冠肺炎病例、疑似病例。

对员工按照高中低三个风险等级进行分类：其中高风险人员是指来自疫情防控重点地区和高风险地区的人员；确诊病人；疑似病人；正在实施集中隔离医学观察的无症状感染者；正在实施集中或居家隔离医学观察的密切接触者；其他需要纳入高风险人员管理的人员。中风险人员是指来自疫情中风险地区的人员；有发热，干咳、气促等呼吸道症状的人员；实施居家观察未满 14 天的治愈出院确诊病人；解除医学隔离未满 14 天的无症状感染者；其他需要纳入中风险人员管理的人员。低风险人员，是指来自疫情低风险地区的人员；高风险、中风险人员以外的身体正常人员。

1.对于来自高风险地区的人员可实行集中或居家隔离医学观察 14 天，协调相关机构和社区负责对高风险人员进行严格管控。

2.对于来自疫情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。要求中风险人员严格落实居家隔离医学观察要求，自觉接受社区管理。

3.对于来自低风险地区的低风险人员，体温检测正常可出行和复工。返工后，用人单位做好全体员工每日健康监测和登记。指定专人每天汇总员工健康状况，如出现发热（超过 37.3℃）、干咳等疑似新冠肺炎症状，向当地疾控部门报告。

（四）设立临时医学观察点和隔离场所。

各商业服务企业有条件的可设置一定数量的临时医学观察

点和单独隔离观察间，临时医学观察点用于初测体温超过 37.3℃ 员工的体温复测和待送员工停留，单独隔离观察间用于不需要在医院隔离的具有发热等症状人员的隔离观察。不具备自行设立隔离场所条件的，按照属地的统一安排，确定具体的隔离观察地点并向所在社区报备。

（五）加强营业中卫生管理。

1.从业人员与顾客服务交流时应保持一定距离(1 米及以上)，避免直接接触。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.物体表面清洁消毒。应当保持环境整洁卫生，每天定期消毒，并做好记录。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、购物篮、购物车、临时物品存储柜等），可用含有效氯（250 mg/L ~ 500 mg/L）的消毒剂进行擦拭。每天至少消毒两次，并根据客流量情况适当增加消毒次数。员工定期更换工作服，可用流通蒸汽或煮沸消毒 30 分钟，或先用 500 mg/L 的含氯消毒液浸泡 30 分钟，然后常规清洗。

3.餐饮、住宿、商超、洗浴、美容美发等行业与顾客接触较多的工作人员，需注意在上岗时佩戴手套。

（六）公共场所内的卫生管理。

1.自动扶梯、厢式电梯：人员乘梯时相互之间注意保持适当距离；低楼层推荐走安全通道，较高楼层优先使用扶梯并尽量避

免与扶手直接接触，高楼层乘用厢式电梯时，不直接用手接触按键并快进快出。乘坐时应当佩戴口罩。厢式电梯的地面、侧壁应当保持清洁，每日至少消毒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。

2.洗手设施。确保经营场所内洗手设施运行正常，在公共区域配备洗手设施，并提供洗手液、擦手纸或烘干机，无条件的应在显著位置放置免洗的手消毒液。

3.地下车库。加强机械通风换气。地下车库的地面应当保持清洁。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。

4.会议室、办公室、多功能厅。保持办公区环境清洁，每日通风3次，每次20~30分钟。每天定期组织消毒。

5.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。

（七）场所通风要求。

1.疫情期间建议停止空调通风系统的使用，尽量采用直接开窗通风。每天早、中、晚，至少三次，每次不少于1小时。

2.在疫情期间如需继续使用空调通风系统的场所，需遵守以下要求：

(1) 空调是局部空调(分体空调、窗式空调、移动空调等),没有新风和回风系统的,但有窗户的可以开空调:开空调时适当打开门窗,开启排气扇,保持室内空气流通;每天开门开窗,保持自然通风不少于3小时。

(2) 空调通风系统是全空气系统的,应关闭回风阀、全新风运行,有外窗的房间,使用过程中宜适当使外窗打开一定的角度。需开启回风系统的,须有空气净化消毒装置,并确保有效运行。

(3) 空调通风系统为风机盘管+新风系统时,应满足下列条件:

①保证排气系统正常运行。

②对于大进深房间,应当采取措施保证内部区域的通风换气。

③加强各房间自然通风。

④新风系统宜全天运行。

(4) 禁止新风从机房、楼道和天棚吊顶取风,保证吸入的新风是室外的新鲜空气。确保空调机房内和空调新风口周围环境的清洁,新风吸入口周边无污染、无杂物。

(5) 有外窗的房间,使用空调时可使外窗打开一定的角度。无外窗且没有设置机械排风的房间,可采用增加设置双向节能换气机的方式来增加房间的新风量。

(6) 空调系统应关闭加湿功能,并且每天营业前、后让新

风机和排风机保持运行 1 小时。

(7) 空调通风系统的常规清洗消毒应符合《公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范》(WS396/T-2012) 要求。

(8) 加强对风机盘管的凝结水盆、冷却水的清洁消毒。

(9) 每周一次清洗消毒各房间内空调送风和回风滤网，必要时，可用 250mg/L ~ 500mg/L 的含氯消毒剂溶液擦拭消毒空调器。

(10) 当空调通风系统的类型、供风范围等情况不清楚的，停止使用空调通风系统。

(11) 发现新冠肺炎病例或疑似病例，空调通风系统应停止使用，对空调通风系统和整个环境进行全面清洗消毒，空调通风系统经检测合格后方可使用。

(12) 停用一段时间后重新使用空调通风系统的，需对空调通风系统进行全面清洗消毒才可以启用。

(13) 空气处理装置水封、空调机组凝结水排水管应经常补水。

3. 保证厢式电梯的排气扇、地下车库通风系统运转正常。

(八) 从业人员卫生。

1. 佩戴口罩。从业人员进入场所、机构和在岗时应当佩戴防护口罩，与顾客交流时不得摘下口罩。顾客在公共场所要一直佩戴口罩。

2. 保持安全距离。从业人员与顾客服务交流时宜保持一定距

离，避免直接接触。

3.商场、超市快递交接优先考虑网络下单付款和使用快递柜办理交接。

4.告诫员工和来访人员有序、间隔一定距离排队入电梯。延长供餐时间分批就餐，控制同时就餐人数。

5.减少聚集性活动。高风险防控区内暂停大型集中会议、培训、展览展示、文化娱乐等聚集性活动；员工不得组织、参与聚集活动。中风险防控区内限制大型集中会议、培训、展览展示、文化娱乐等聚集性活动；控制会议频次和规模，员工减少聚集活动。对确需沟通联系的，可充分利用电话、视频等信息化手段建立沟通机制。必须集中召开的会议，参会人员需做好个人防护，与会人员之间要保持一定距离。

六、出现疫情后防控措施

复产期间如出现感染病例，应按照有关要求及时有效地采取相关防控措施。

（一）员工出现新冠肺炎可疑症状时，转移至机构内隔离区（隔离室）并通知家属，由服务业管理人员在有效防护情况下送往发热门诊，排除新冠肺炎前，不能返回岗位，其陪同人员也须居家或在机构内隔离观察14天。负责健康监测的专职人员应每日对隔离人员进行健康监测。

（二）员工诊断为新冠肺炎疑似病例或无症状感染者的，应在定点医院进行隔离治疗。在此期间，机构要积极配合做好患者

的生活保障和心理安抚等工作。根据国家诊疗方案和省、市有关病例管理要求，患者达到出院标准后，仍需在原定点治疗医院或指定医院康复医学观察 14 天。康复后无异常并获得解除医院观察通知书才允许复工。

（三）在当地卫生健康或疾控部门指引下对密切接触者开展排查，实施集中医学观察，协助开展终末消毒、规范处置个人物品等。

（四）1 周内出现 2 例及以上聚集性病例。应由疫情防控专家评估后采取相应管控措施。

- 附件：1.商业服务企业分区分级防控措施指引
2.商业服务企业新冠肺炎疫情应急预案

附件 1

商业服务企业分区分级 防控限制性措施指引

按照市新冠肺炎防控指挥部办公室每周评估各区疫情防控级别结果，各商业服务企业对照实施相应的限制性措施。

一、高风险地区

（一）商场、超市。

除生活必需的商超外，其余商超关闭。

1.消费者必须佩戴口罩进入商超，入口实施体温监测。对有发热（体温超过 37.3℃）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。

2.生活必需商超按照人均占有面积不少于 2 平方米的原则做好限流措施，在称重、收银等易造成人员聚集的区域，设置排队间隔一米线，安排专人进行疏导。

3.实行“穗康码”通行认证管理。场外显眼位置应设置注册“穗康”小程序的宣传指引，进入人员凭健康证明（以下任一种即可）进入：穗康码（蓝码、绿码）、粤康码（绿码）、医学观察期满通知书、核酸检测报告。外交领事人员凭身份证明即可进入。无法提供健康证明的，需登记联系方式。

（二）商业写字楼。

原则上暂停对外开放办公，建议商务写字楼进驻单位采用远程办公、居家办公的形式办公。

（三）专业批发市场。

保障“米袋子”“菜篮子”等生活必需品的供应，保持物价总体稳定。在落实各项防控措施前提下，采取灵活方式复商复市。对已复商复市的专业批发市场，采取以下措施：

1.消费者必须佩戴口罩进入市场。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.视实际情况保留一到两个入口。出口数量由市场开办方和属地街道、市场监管所协商确定。停用的出口应采取不阻挡通风的方式封堵，暂停使用并设置相关标识。

3.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。

4.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（体温超过37.3℃）、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。

5.实行“穗康码”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，进入人员凭健康证明（以下任一种即可）进入：穗康码（蓝码、绿码）、粤康码（绿码）、医学观察期满通知书、核酸检测报告。外交领事人员凭身份证明即可进入。无法提

供健康证明的，需登记联系方式。

6.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。

7.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。

8.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。

9.配合相关部门做好病例、无症状感染者的流行病学调查、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）会展。

按国家、省有关要求执行。

（五）餐馆。

停止聚餐活动，各类餐饮单位暂停堂食服务。

（六）旅馆酒店。

除提供隔离服务的定点酒店外，其他旅馆酒店暂停对外开放。暂停各类室内娱乐文化场所。

（七）家政。

暂停现场家政人员面试、签约等服务，严控家政人员上门服务。

（八）美容美发。

暂停对外服务。

（九）洗浴（沐足）中心。

暂停开放服务。

（十）洗染、摄影、家电维修。

暂停开放服务。

（十一）汽车（含二手车）交易、汽车拆解。

暂停现场交易。

二、中风险地区

疫情防控与复商复市同步进行。

要求所有进入商业服务企业的顾客（人员），必须佩戴口罩。加强入口管理，人员进入必测体温。推广“穗康码”通行认证管理。有条件的商场、超市、旅馆、餐厅等推广使用红外体温检测仪，对有发热（体温超过 37.3°C ）、干咳等综合症状的顾客，不得入内。因全市疫情防控需要，明确暂停服务的重点区域或重点场所，从其规定。其他方面：

（一）商场、超市。

1.按照人均占有面积不少于2平方米的原则做好限流措施，在称重、收银等易造成人员聚集的区域，设置排队间隔一米线，安排专人进行疏导。

2.实行“穗康码”通行认证管理。场外显眼位置应设置注册“穗康”小程序的宣传指引，进入人员凭健康证明（以下任一种即可）进入：穗康码（蓝码、绿码）、粤康码（绿码）、医学观察期满通知书、核酸检测报告。外交领事人员凭身份证明即可进入。无法提供健康证明的，需登记联系方式。

3.暂停开放商场内娱乐文化休闲场所。除生活必需的商超等外，其余商超适当缩短商超营业时间，避免人员聚集。

4.从业人员与顾客服务交流时宜保持一定距离(1米及以上)。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。

5.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。

（二）商业写字楼。

1.人员进出和等候电梯实行“一米线”管理。应通过设置隔离带、地面贴标识等方式引导人流有序排队，防止排队进楼或乘坐电梯时在外部形成人员集聚。

2.实行“穗康码”通行认证管理。在显眼位置应设置注册“穗康”小程序的宣传指引，进入人员凭健康证明（以下任一种即可）进入：穗康码（蓝码、绿码）、粤康码（绿码）、医学观察期满通知书、核酸检测报告。外交领事人员凭身份证明即可进入。无法提供健康证明的，需登记联系方式。

3.安排员工分流乘坐电梯。电梯乘坐人数不超过最大载客数

的 50%，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。

4.鼓励采取灵活办公形式。鼓励进驻商务写字楼单位通过弹性工作制、居家办公、远程办公、AB 角轮班、错峰上下班等灵活办公形式，降低人员集中度。鼓励物业服务企业根据本写字楼实际情况配合进驻办公单位实行错峰上下班。

5.尽量避免使用指纹打卡机。

6.对确有必要来访人员可通过电话、微信等方式提前预约。登记来访人员姓名和联系方式。

7.降低办公人员密度。保障到岗员工办公间距不小于 1 米、每人使用面积不小于 2.5 平方米，对单一空间内人员数量较大的，进一步增加办公间距和个人使用面积。

8.鼓励进驻楼宇办公单位安排员工尽量自带饭盒和环保餐具，在自己的工位独立用餐，避免集中用餐风险，并做好厨余垃圾分类工作。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。

9.强化商务写字楼物业服务企业的直接管理责任，商务写字楼物业服务企业要认真落实省、市新冠肺炎疫情防控指挥部以及住房城乡建设部门对物业管理区域疫情防控的工作指引。

（三）专业批发市场。

同高风险地区已复商复市的专业批发市场限制性措施。

（四）会展。

按国家、省有关要求执行。

（五）餐馆。

1.在入口处对顾客进行体温检测，体温超过 37.3℃者劝阻入内。要求顾客戴口罩，坐下就餐饮食时方可摘脱口罩，就餐后离开座位必须戴口罩。

2.有条件的餐饮单位，用餐区出入口分开设置。

3.大堂餐桌实际使用数量不超过平时的 50%，不同餐桌之间距离不小于 1 米。

4.缩减就餐时间，每桌每批次顾客用餐后立即对桌椅进行消毒，再安排下一批次。

5.长条桌同排顾客隔位相坐，对面错位相坐；圆桌顾客隔位相坐，面对面距离不少于 1 米。

6.不与陌生食客拼桌。

7.消费者凭健康证明（以下任一种即可）进入：穗康码（蓝码、绿码）、粤康码（绿码）、医学观察期满通知书、核酸检测报告。外交领事人员凭身份证明即可进入。无法提供健康证明的，每桌至少登记一人联系方式。

8.包房（包厢）方面，面积较小的，只开一桌，隔位就座，且不得拼桌，人数不超过 10 人。两桌以上的包房（包厢），实际使用数量不超过平时的 50%，不同餐桌之间距离不小于 1 米。

9.给予每桌客人提供双筷位勺或公筷公勺餐具，防止交叉污染，多人就餐不提供围炉火锅、烧烤等可能近距离接触的餐饮方式。

10.在店内外候餐区、取餐区、结账区划设“一米线”，控制排队就餐人流密度，提倡使用二维码扫码点餐、结账。

11.单位食堂可根据实际采取分时段用餐、分部门用餐、在岗位用餐、考场式用餐、屏风隔离等分散式供餐用餐模式，避免用餐人员拥挤聚集。

12.无法达到本指引场所通风要求的，不得开放堂食，仅提供外卖或外带服务。

（六）旅馆酒店。

1.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。要求每名入住顾客凭健康证明（以下任一种即可）办理入住：穗康码（蓝码、绿码）、粤康码（绿码）、医学观察期满通知书、核酸检测报告。外交领事人员凭身份证明即可入住。无法提供健康证明的，需登记联系方式。

2.客人入住尽量做到一客一房。客人退房后应对房间进行全面消毒，更换床品和一次性用品，方可接待下一位顾客。

3.要求客人不进行聚会、聚餐等群体性活动。尽量不安排集中用餐，提供送餐服务。

4.准备隔离备用房间，提供给临时出现发热、咳嗽的病人隔离使用。

5.控制宾馆酒店内娱乐休闲场所开放。具体以文旅部门指引为准。

6.建立健全与当地公安、街道及卫生防疫等相关部门的联系机制，保证信息畅通。及时上报疫情相关数据和台账，不得迟报、漏报、瞒报、谎报。

7.各区指定为集中隔离酒店的，按相关规定执行。

（七）家政。

1.尽量采用线上三方视频面试、签约，非必要家政服务人员和顾客不到店内。确需到店的通过电话、微信等方式提前预约，尽量避免在店内等待。

2.接待顾客做到一客一房。与顾客服务交流时宜保持 1 米以上距离，避免直接接触，尽量减少不必要的交谈。接待完毕应对座位、房间进行消毒，方可接待下一位顾客。

3.暂停开放店内培训场所，采取线上培训、教学。

4.家政服务人员上户前应测量体温并做好记录，备齐口罩、消毒液等防疫用品，做好必要消毒工作，乘坐公共交通工具需做好自我防护。进入客户家中开始服务前需洗手消毒。

5.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。

（八）美容美发。

1.要求顾客通过电话、微信等方式提前预约。对未预约且不能立即提供服务的临时到店顾客，应登记姓名、联系电话，告知

大致等候时间，尽量避免在店内等待。

2.工作人员在服务过程中应全程佩戴口罩，工作服保持清洁卫生，尽量避免与顾客聊天。

3.店内每个美发座位服务面积不宜小于 2.5 平方米，座椅间距不宜小于 1.5 米。美容服务做到一客一房。

4.严格执行围巾、面巾、美容床上布草等物品一客一换一消毒制度，供客人用的用具（电推剪、梳子、吹风筒等）定期消毒。

5.每名顾客服务完毕后，工作人员应对座位、床位进行消毒，方可接待下一位顾客。

（九）洗浴（沐足）中心。

暂停开放服务。

（十）洗染、摄影、家电维修。

1.入店消费的顾客应登记其姓名和联系方式。

2.从业人员与顾客服务交流时宜保持 1 米以上距离，避免直接接触，尽量减少与顾客不必要的交谈。

3.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.设置好疫情防控指引标识牌，掌控好同时在场人数。

2.要求顾客通过电话、微信等方式提前预约。对未预约且不能立即提供服务的临时到店顾客，应登记姓名、联系电话，告知大致等候时间，尽量避免在店内等待。

3.从事汽车拆解企业实行服务大厅预约服务，开通车主预约交售报废车辆渠道，提供免费上门拖车及办证服务，或采取预约递交或邮寄递交车辆资料，避免人员聚集。

4.尽量采用无现金支付方式收车。

三、低风险地区

疫情防控与复商复市同步进行。在落实防控措施前提下，全面开放商场、超市、宾馆、餐馆等生活场所。要求所有进入商业服务企业的顾客（人员），必须佩戴口罩。加强入口管理，人员进入测体温。提倡推广“穗康码”通行认证管理。其他方面：

（一）商场、超市。

1.消费者必须佩戴口罩进入商超，入口实施体温监测。对有发热（体温超过 37.3°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。

2.各类商场、超市全面开放。避免群体性聚集，控制人数。商场内娱乐文化休闲场所按照文旅部门指引执行。

（二）商业写字楼。

1.防止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。

2.安排员工分流乘坐电梯。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。

3.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。

4.在落实防控措施前提下，商务写字楼内可举办各类必要的会议、会展活动等。

（三）专业批发市场。

同高风险地区已复商复市的专业批发市场限制性措施。

（四）会展。

详见附《广州市会展行业新冠肺炎疫情防控指南》。

（五）餐馆。

1.要求顾客坐下就餐饮食时方可摘脱口罩，就餐后离开座位须戴口罩。

2.提倡使用双筷位勺或公筷公勺餐具，防止交叉污染。

（六）旅馆酒店。

1.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。

2.宾馆酒店内娱乐休闲场所以文旅部门要求为准。

3.建立健全与当地公安、街道及卫生防疫等相关部门的联系机制，保证信息畅通。及时上报疫情相关数据和台账，不得迟报、漏报、瞒报、谎报。

4.各区指定为集中隔离酒店的，按相关规定执行。

（七）家政。

1.家政服务人员上户前应测量体温并做好记录，备齐口罩、消毒液等防疫用品，做好必要消毒工作，乘坐公共交通工具需做好自我防护。进入客户家中开始服务前需洗手消毒。

2.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。

（八）美容美发。

1.工作人员在服务过程中应全程佩戴口罩，工作服保持清洁卫生，尽量避免与顾客聊天。

2.严格执行围巾、面巾、美容床上布草等物品一客一换一消毒制度，供客人用的用具（电推剪、梳子、吹风筒等）定期消毒。

3.每名顾客服务完毕后，工作人员应对座位、床位进行消毒，方可接待下一位顾客。

（九）洗浴（沐足）中心。

1.顾客必须佩戴口罩（游泳及沐浴时除外）。

2.温泉、沐浴经营场所要求按照市疾控中心《（第八版指引之十六）广州市温泉和沐浴场所复商复市新冠肺炎疫情防控工作指引》执行。

3.沐足场所营业期间严控入店人数，尽量采取预约制服务，未预约临时到店的顾客，应登记姓名、联系电话，告知大致的等候时间，避免人群聚集。沐足房间面积较小（原设置座位 ≤ 2 个）的，做到一客一房；面积较大的，座位之间距离不少于1米。严格落实本指引关于通风要求，不符合要求的暂停开放。

4.各洗浴（沐足）场所严格执行毛巾、浴袍、面巾、衣裤、拖鞋、杯具、沐足桶、按摩床上布草一客一换一消毒制度，供客人用的用具（梳子、吹风筒等）定期消毒。

（十）洗染、摄影、家电维修。

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.设置好疫情防控指引标识牌，掌控好同时在场人数。
- 2.尽量采用无现金支付方式收车。

附：广州市会展行业新冠肺炎疫情防控指南

附

广州市会展行业新冠肺炎疫情防控指南

为落实统筹疫情防控和经济社会发展工作，坚决贯彻国务院联防联控机制和广东省、广州市新冠肺炎疫情防控领导小组（指挥部）关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的部署和要求，加快推动本市会展业恢复发展，充分发挥会展业对本市经济社会发展的溢出带动效应，结合本市实际，制定本指南。

本指南适用于疫情防控期间广州各类会展活动的举办单位、场馆单位及会展服务单位。

一、严格落实疫情防控主体责任

会展活动举办单位应当严格落实疫情防控主体责任，建立疫情防控工作机制，制定严密的现场疫情防控工作预案，并指定专人负责管理和落实会展活动各项疫情防控和卫生保障措施，及时进行疫情期间的信息汇总、报告和处置等工作。

二、做好物资准备和岗前培训

会展活动举办单位、场馆单位和服务单位要提前采购足量防护口罩、消毒用品、洗手液、体温检测设备防疫物资。做好工作人员健康管理，对工作人员开展防疫知识培训，指导其正确掌握消毒剂使用、公共场所清洁、紧急情况处置等技能。落实工作人员佩戴口罩上岗和发热“零报告”制度，每天询问了解工作人员健康状况。

三、加强活动现场管理

会展活动主办单位应通过线上预约、证件管理等措施落实所有活动参与人员的实名入场制度。活动筹备、举办、撤场期间，严格核查进场人员身份，落实体温检测、健康码查验、佩戴口罩方可进场等管理措施。加强活动现场统筹，通过预约、错峰、宣传、引导等方式，合理控制活动现场特别是办证、报到、进场等重点环节的人员密度，引导参展参会人员在场内、场外公共区域不扎堆，引导与会人员保持一定距离。组织人员加强现场巡查，实时监控现场人流聚集情况，对人员密集情况及时采取相应限流、分流措施。对外籍人士参加活动一视同仁做好服务管理。

四、确保场馆整洁卫生

场馆单位在会展活动举办前，应对场馆进行严格的全面检查和清洁洗消，及时清运垃圾，确保无卫生死角。在活动举办期间，应加强对公共区域（公共卫生间、厢式电梯、餐饮场所等）、高频接触点位（服务台、电梯按钮、自动扶梯扶手、公共桌椅座椅、门把手等）、展会用品的清洁消毒，并在相关区域每日更新公示消毒情况。消毒操作期间严禁吸烟，避免引发爆炸等生产安全事故。落实对中央空调相关设备部件进行清洗、消毒或更换等措施。对会展活动场所（包括会议室、展览厅、临时办公场所等）要加强通风换气，优先采用自然通风。在展会举办期间使用中央空调，应加大新风量，加强通风换气。

五、及时做好疫情处置

会展活动举办单位应当协调场馆单位在活动现场设立医疗服务点，储备必要的药物和防护物资，做好现场应急医疗服务。会展活动期间（含筹撤展期间），举办单位应设立可疑症状报告电话，发现异常情况及时向属地疾控部门报告。出现确诊、疑似病例和无症状感染者时，立即启动应急工作机制，建立应急处置专班，配合属地疾控机构做好病例转运、消毒、隔离、后勤保障等工作。场馆单位应根据活动举办地点和场馆实际，合理设立急救车辆专用通道和停车点，以便快速救治和转送病人。

六、加强健康宣教

场馆单位、会展活动举办单位应在场馆内公共区域，采用视频滚动播放、张贴宣传画等方式开展疫情防控健康宣教，公布可疑症状报告电话。会展活动举办单位应通过文件提醒、登记页面提醒、现场入场处指示牌提醒等多种方式，明确进场佩戴口罩、体温检测、健康申报等参加活动疫情防控要求。

七、严密防范各类风险

场馆单位应对入驻场馆的餐饮服务、展具租赁等各类服务商加强管理和培训，确保其工作人员、提供的产品及场所无安全隐患。餐饮服务单位应当提供打包服务，鼓励用餐人员打包带走、分散用餐。

物流、搭建、广告等服务单位应严格审查进场服务人员健康情况，经过健康排查无感染发生方可上岗。物流车辆和人员应严格按指定入口、路线进出场馆。搭建施工单位应科学排班，做好

工人安全防护，严格作业规范，保持作业环境整洁。

本指南自发布之日起施行，适用于疫情防控期间。疫情解除后或市新冠肺炎疫情防控工作领导小组另有规定通知，即自动失效。

附件 2

商业服务企业新冠肺炎疫情应急预案

一、成立防控应急领导小组，建立保障机制

商业服务企业 10 人以上的（含 10 人），成立主要负责人任领导小组组长的新冠肺炎疫情应急领导小组，下设医疗保障、后勤安全保障、消毒等职能小组，并明确职责分工。10 人以下的，主要负责人牵头，做好医疗保障、后勤安全保障、消毒等工作分工。

二、实施应急措施

复商复市期间如出现感染病例（含确诊病例、临床诊断病例、疑似病例）和无症状感染者时，应按照政府部门要求启动新冠应急预案应急响应。相关要求可参考《广东省卫生健康委关于印发广东省新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控应急预案（试行）的通知》。

（一）散发病例。

1.发现可疑病例时，应立即引导病例到临时医学观察点或单独隔离观察间进行留观，联系所在社区(村居的社区卫生服务中心(乡镇卫生院)等医疗机构初步排查后，送辖区定点医院诊治，确诊后立即报告当地疾控机构。

2.配合疾控机构开展密切接触者流行病学调查，对所有接触

过病例或无症状感染者的人员进行调查。根据属地管理原则，按照最新版新型冠状病毒肺炎防控方案或有关最新文件要求进行密切接触者集中隔离医学观察，隔离期间一旦出现发热、干咳等疑似新冠肺炎症状时要及时送定点医院排查、诊治。

除密切接触者外与病例曾接触过但不符合密切接触者判定原则的人员，判定为一般接触者。对一般接触者要做好登记，并进行健康风险告知，嘱其一旦出现发热、干咳等疑似新冠肺炎症状时要及时告知健康管理员，并主动告知近期活动史，做好体温检测，佩戴口罩。

所有配合疾控机构开展流行病学调查的人员，应做好个人防护，佩戴医用外科口罩等。

3.在疾控机构的指导下，按国家和省的消毒指引，做好病例所在宿舍（公寓）、车间等疫点、公共场所、电梯(扶梯)的清洁、随时消毒和终末消毒工作。

做好其他区域的保洁和消毒防疫工作；加强人群聚集场所的通风换气和空调等公共设施及公共用具的消毒，每日对办公室、食堂、宿舍、会议室、车间、厕所等公共场所及垃圾桶/站进行消毒；各工作场所和食堂入口要配备含酒精成分的手消毒液，厕所配备洗手液，指导和督促员工做好手卫生。

4.按照卫生健康部门的建议，根据疫情防控需要启动封闭式管理，因地制宜采取商区封锁等措施，严格限制人员进出，严格控制外来人员、车辆进入。

5.做好后勤安全保障工作，确保应急工作顺利开展。保障需要应急处置的设施、设备和物资供应。做好餐饮、生活饮用水安全等生活保障。加强巡查管控，及时停止群体性聚集活动，及时处置安全突发事件。

6.协助当地疾控机构开展流行病学调查、采样、密切接触者筛查等工作。做好职工的健康监测工作，配合卫生健康部门做好集中隔离医学观察人员的健康监测工作。保持与疾控部门进行信息沟通，及时上报最新情况。

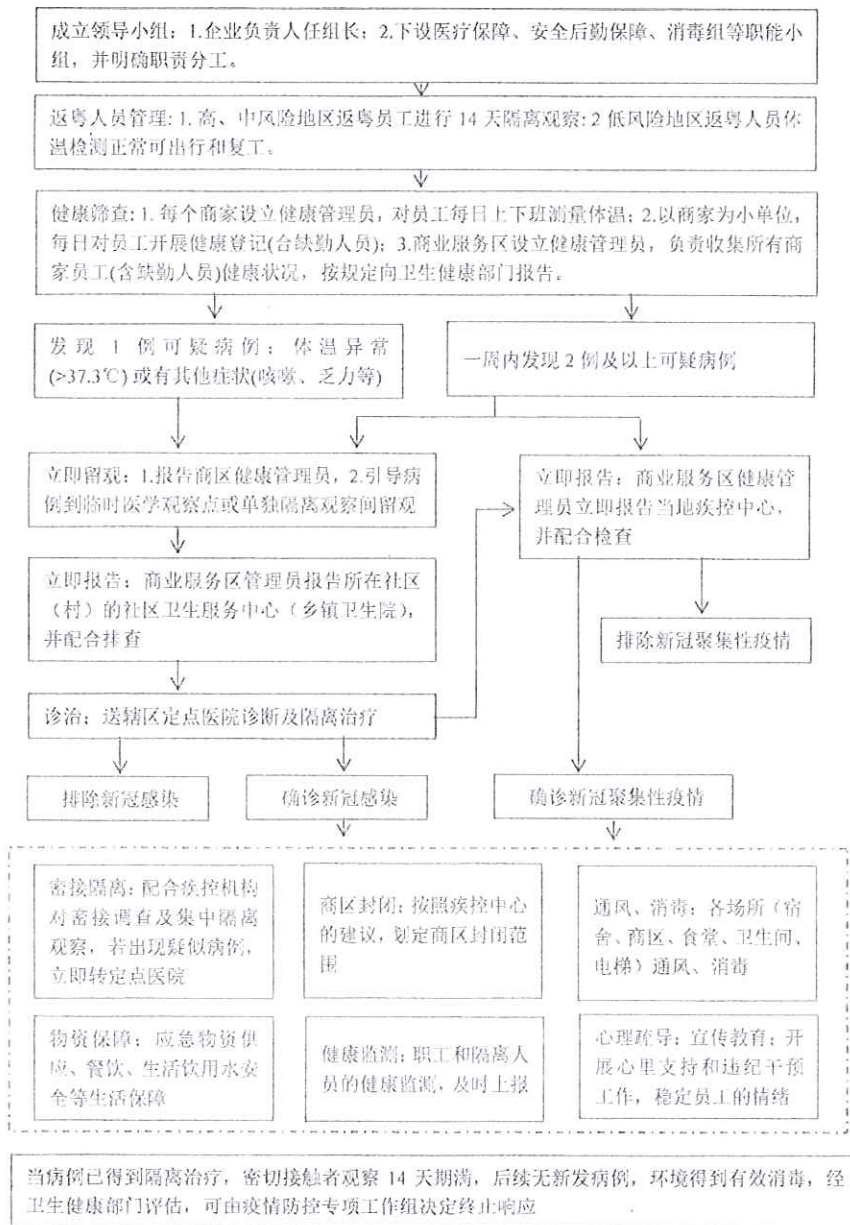
7.做好宣传和员工心理疏导工作。疫情期间要做好舆情监测、心理健康引导和健康教育等工作。通过各种渠道宣传新冠防控知识。根据确诊病例、疑似病例和密切接触人员等不同群体的实际情况，有针对性的开展心理支持和危机干预工作，稳定员工的情绪，避免过度恐慌。

（二）1周内出现2例及以上聚集性病例。应立即报告当地疾控机构，由疫情防控专家评估后采取相应管控措施。对发生聚集性疫情的楼宇、区域实施硬隔离。是否因疫情停工和停工范围由各区卫生健康部门和企事业单位主管部门现场评估研究决定。

三、预案终止

当病例已得到隔离治疗，密切接触者观察14天期满，后续无新发病例，环境得到有效消毒，经卫生健康部门评估，可由疫情应急领导小组决定终止响应。

商业服务企业新冠肺炎疫情应急响应流程图



公开方式：主动公开