鲁商字〔2020〕21号

各市商务局、卫生健康委：

为切实做好生活服务行业的疫情防控工作，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，我们制定了家政、洗染、美发美容、家电维修、人像摄影等行业在新型冠

状病毒肺炎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生活服务企业参照执行。

山东省商务厅

山东省卫生健康委员会

2020年3月3日

（此件公开发布）

一、总则

为指导家政服务行业有效防控新型冠状病毒肺炎疫情，保证家政服务员工和顾客的身体健康和生命安全，根据目前对该疾病传播的认知和疫情防控要求制定本指南，适用于疫情防控期间的各类家政企业和家政服务单位做好经营环境与设施卫生防护，指导服务员开展上岗工作。

二、经营管理要求

2.1 家政企业（服务单位）应制定疫情应急预案，成立疫情防控应急领导小组，明确职责分工，24小时联络畅通，确保及时协调疫情防控工作。

2.1.1 落实应急处置，经营场所须设置应急区域，配合疾控机构进行终端消毒。

2.1.2 落实工作人员、所有在岗员工信息采集工作，建立相关情况报备制度。对出现发热、咳嗽等不适症状及与潜在风险人员密切接触的工作人员应及时隔离，并向主管部门报备。

2.1.3 落实所有在岗员工疫情防护措施，按照在岗服务人员的疫情防护需求，尽全力确保疫情防控物资配备到位。包括

医用外科口罩、医用消毒水/酒精、专用抗菌洗手液或免过水消毒洗手液，防护手套、二氧化氯溶液、84 消毒液等防护用品。

2 2.2 建立员工健康信息台账，实行全员登记、一人一档。包括员工健康状况、手部清洁、工装清洁消毒、防护用品配备情况及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史的员工应按要求实施集中隔离或居家隔离14天后方能上岗。未满14天的，或有疑似症状的，应暂停服务。

3 2.3 建立服务对象健康信息台账。包括服务对象健康状况以及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史且隔离观察未满14天的、以及有疑似症状的，应暂停服务。

2.4 家政企业应遵守当地防控部门的管理要求，允许营业的方可开展经营服务。

2.4.1 如没有得到经营许可，应告知客户并取得理解，安排专人轮流值班，保持与有关部门的沟通。

4 2.4.2 上门服务人员因社区封闭管理，不允许进入的，暂缓上门；可以进入的，报备社区居委会、物业等相关上门服务信息，保证服务人员可以正常进出社区。

2.5 家政企业（服务单位）应做好员工防护知识培训。

2.5.1 开展疫情预防知识和防治措施的卫生健康教育培训，包括“七步洗手法”、防护用品使用、服务环境消毒、通

风、预防飞沫、气溶胶传播等内容。

2.5.2 要求所有员工上班途中正确佩戴医用口罩，尽量不乘坐公共交通工具。如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩、手套，途中尽量避免用手触摸车上物品。

三、经营场所要求

3.1 咨询服务台应设置 1 米线间距，安排导引员，避免员工、顾客扎堆聚集。

3.2 应当加强通风换气，保持室内空气流通，首选自然通风，尽可能打开门窗通风换气，也可采用机械排风。如使用空调，建议适当增加换风功率，提高换气次数，并注意定期清洁处理滤网，排风管道应保持清洁。保证空调系统供风安全，保证充足的新风输入，所有排风直接排到室外。未使用空调时应关闭回风通道。

3.3 对电梯间、楼梯间、卫生间等重点区域和空调、电话、通勤工具等设施设备定期清洁和消毒。

3.4 在经营区域设置口罩专用回收箱，加强垃圾分类管理，并及时收集并清运。加强垃圾桶等垃圾盛装容器的清洁，可用含有效氯 250mg/L ~ 500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒、擦拭或采用消毒湿巾擦拭等方式定期进行消毒处理。

3.5 应在场所内显著区域，采用视频滚动播放或张贴宣传画等方式开展防控健康宣教。

3.6 门店前台服务人员在服务过程中，应减少与顾客不必要的交谈并取得理解。

3.7 应保持经营环境整洁卫生，每天定时消毒，并做好清洁消毒记录。应做到设施表面清洁消毒，对高频接触的物体表面，如门窗、扶手、收银台、沙发、电话、洗手池、水龙头、卫生间等容易受到污染的设施，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。

四、服务人员服务规范

4.4 服务人员服务期间不宜穿着毛领或翻毛式外罩。进入服务场所前需做好清洁准备。

4.4.1 事先了解消费者健康情况，与消费者确认居住地是否处于封闭管控，保证能够正常出入。

4.4.2 自备分装瓶，装好消毒液（二氧化氯或按照 1:29 的比例稀释的 84 消毒液、或 75 度医用酒精）。

4.4.3 需进行体温检测，体温正常可入内工作。若体温超过 37.3℃，服务人员应回家观察休息，必要时应及时到医疗机构就诊。

4.4.4 需门外换鞋。用准备好的分装瓶对门把手进行消毒，并进行洗手消毒，然后敲门入户。

4.4.5 需脱下外罩，将帽子围巾等放入外罩内，内折拿进

室内，挂到通风处，并用二氧化氯喷雾进行喷洒消毒。

4.5 服务人员上岗时应佩戴医用外科口罩和手套；一次性使用手套不可重复使用，其他重复使用手套需每天清洗消毒（1:29 的比例稀释的 84 消毒液浸泡 30 分钟）。建议穿工作服并保持清洁，定期洗涤、消毒。可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。

4.6 服务人员进入服务场所后，坚持在工作前、操作后、进食前、如厕后按照“七步法”严格进行手部清洁。可用有效的免过水消毒洗手液。特殊条件下，也可使用含氯或过氧化氢手消毒剂；有肉眼可见污染物时应使用洗手液在流动水下洗手，然后消毒。

4.7 服务员每日应对服务用具进行有效消毒。抹布等清洁工具每次使用后要用含有效氯 250mg/L ~ 500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或浸泡 30 分钟。

4.8 生熟菜板分开，使用前后进行消毒。建议使用消毒柜或者蒸、煮等方法对餐具进行消毒。

4.9 使用 75% 酒精或含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理。

4.10 对高频接触的物体表面，如门窗、沙发、电话、洗手池、水龙头、卫生间、灯具开关等容易受到污染的设施，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。

4.11 前往医院等特殊环境服务场所的上门服务人员，要按医院等特殊服务部门的要求进行维修人员的个人防护，听从指挥安排。

4.12 提醒客户室内要多通风，建议每天两次通风。每次通风20-30分钟。家中有老人、病人、孕产妇、婴幼儿等人群的，应避免对流风。

4.13 摘口罩前后做好手部卫生，废弃口罩放进塑料袋密封后投入口罩专用回收箱。

4.14 对于上门服务的电动车、摩托车等交通工具，要定期使用二氧化氯喷雾等进行喷洒消毒。

五、消费者要求

5.1 提醒服务客户测量体温并进行记录。服务人员入户服务期间，消费者（服务对象）应当佩戴口罩。对于发现消费者已是疑似/密接人员或现场拒绝佩戴口罩的消费者，上门服务人员可拒绝提供服务，并将情况反馈给公司。

5.2 如出现疑似或确诊病例，在专业人员指导下，在无人条件下选择过氧乙酸、含氯消毒剂、二氧化氯、过氧化氢等消毒剂，采用超低容量喷雾法进行消毒。

5.3 对隐瞒健康情况、不佩戴口罩、居住地属封闭管控的消费者，企业（服务员）可拒绝提供服务，由此产生的投诉，应视为无效投诉。

一、总则

为了预防和限制新型冠状病毒感染的肺炎疫情在洗染服务经营场所的传播，保证洗染企业的环境与设施卫生要求，保障员工和顾客的健康和生命安全，维护社会稳定和经济发展，根据目前对该疾病传播的认知和重大疫情期间的服务要求制定本指南，适用于新型冠状病毒感染的肺炎防控期间的各类洗染企业（按照生活衣物洗染和公用、医用纺织品洗涤服务进行分类）。

二、经营管理要求

2.1 应制定疫情应急预案，成立疫情防控应急领导小组，明确职责分工，24 小时联络畅通，确保及时协调疫情防控工作。

2.1.1 落实应急处置，经营场所须设置应急区域，配合疾控机构进行终端消毒。

2.1.2 落实工作人员、所有在岗员工信息采集工作，建立相关情况报备制度。对出现发热、咳嗽等不适症状及与潜在风险人员密切接触的工作人员应及时隔离，并向主管部门报备。

2.1.3 由专人负责检查应急物资库存数量，按照所有员工的疫情防护需求，尽全力确保疫情防控物资配备到位。包括医用外科口罩、医用消毒水/酒精，专用抗菌洗手液或免过水消毒洗手液，防护手套等，还可根据需要配备防护服、护目镜等防护用品。

2.1.4 落实所有在岗员工疫情防护措施，按照在岗服务人员的疫情防护需求，尽全力确保疫情防控物资配备到位。包括医用外科口罩、医用消毒水/酒精、专用抗菌洗手液或免过水消毒洗手液，防护手套、二氧化氯溶液、84 消毒液等防护用品。

2.2 建立员工健康信息台账，实行全员登记、一人一档。包括员工健康状况、手部清洁、工装清洁消毒、防护用品配备情况及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史的员工应按要求实施集中隔离或居家隔离14天后方能上岗。未满14天的，或有疑似症状的，应暂停服务。

2.3 应开展疫情预防知识和防治措施的卫生健康教育培训，包括“七步洗手法”、防护用品使用、经营环境消毒、通风、预防飞沫传播等内容。

2.4 生活衣物的服务流程应符合《衣物清洗服务规范》（SB/T 11204-2017）的要求。公用纺织品洗涤质量应符合《公用纺织品清洗质量要求》（GB/T 35744-2017）的要求，经营

管理应符合《公用纺织品清洗服务规范》（SB/T 11205-2017）的相关要求。医用纺织品洗涤的管理要求和洗涤质量应符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》（WS/T508-2016）的相关要求。

三、经营场所要求

3.1 服务场地要求

3.1.1 生活衣物洗染企业

3.1.1.1 服务台应设置 1 米线间距，安排导引员，避免员工、顾客扎堆聚集。

3.1.1.2 应当加强通风换气，保持室内空气流通，首选自然通风，尽可能打开门窗通风换气，也可采用机械排风。如使用空调，建议适当增加换风功率，提高换气次数，并注意定期清洁处理滤网，排风管道应保持清洁。保证空调系统供风安全，保证充足的新风输入，所有排风直接排到室外。未使用空调时应关闭回风通道。

3.1.1.3 对电梯间、楼梯间、卫生间等重点区域和空调、电话、通勤工具等设施设备定期清洁和消毒。

3.1.1.4 在经营区域设置口罩专用回收箱，加强垃圾分类管理，并及时收集并清运。加强垃圾桶等垃圾盛装容器的清洁，可用含有效氯 250mg/L ~ 500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒、擦拭或采用消毒湿巾擦拭等方式定期进行消毒处理。

3.1.1.5 衣物收、付,存放和加工等功能区域应划分有序,并有明显的标识。

3.1.1.6 消毒后的衣物要进行包装并与待洗衣物采取隔离封闭措施。

3.1.1.7 应在店门口醒目位置设置“传染性病患者免入”警示牌。

3.1.1.8 应在场所内显著区域,采用视频滚动播放或张贴宣传画等方式开展防控健康宣教。

3.1.1.9 在各项消毒作业完成后,应在营业时间内挂牌公示。

3.1.2 公用、医用纺织品洗涤企业

3.1.2.1 公用、医用纺织品洗涤厂区必须分别独立设置。

3.1.2.2 经营服务场所室内应通风、干燥,周围环境卫生、整洁。

3.1.2.3 通风要求

a. 公用纺织品洗涤企业宜自然通风。使用室内机械通风换气的,换气次数应达到10次/小时,最小新风量宜不小于2次/小时,必要时进行空气消毒。

b. 医用纺织品洗涤企业污染区室内通风换气次数宜达到10次/小时,最小新风量宜不小于2次/小时。污染区安装空气消毒设施,定期进行空气消毒。

3.1.2.4 洗涤区间要严格划分洁净区和污染区。医用纺织品洗涤工厂两区之间的隔离屏障及保障设施必须适时检查，处于良好状态。

3.1.2.5 严格落实洗涤织物流转遵循从污到洁的原则，工作中工作人员不得从污染区穿梭到洁净区。

3.1.2.6 应设置工作人员、织物接收与发放的专用通道。

3.1.2.7 应保证洁净区空气洁净。医疗纺织品洗涤企业洁净区采用正压排气，保证气流由高清洁区向低清洁区流动。

3.1.2.8 加强垃圾的分类管理，及时收集并清运。加强垃圾桶等垃圾盛装容器的清洁，可定期选用有效消毒剂（例如， $\geq 1000\text{mg/L}$ 含氯消毒剂、70%-75%酒精）对其表面、周围区域进行喷洒或擦拭消毒。

3.2 服务设施要求

3.2.1 生活衣物洗染企业

3.2.1.1 应做到设施表面清洁消毒。应保持经营环境整洁卫生，每天定时消毒，并做好清洁消毒记录。对高频接触的物体表面，如门窗、扶手、衣物收发台、收银台、沙发、电话、洗手池、水龙头、卫生间等容易受到污染的设施，可用含有效氯 $250\text{mg/L} \sim 500\text{mg/L}$ 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。

3.2.1.2 每日应对洗涤、整烫等机械设备和相关用具进行

有效消毒。洗涤机械每次使用后要进行清洁消毒；整烫用具在使用完毕后须用消毒液或酒精棉球对工具的内外面进行擦拭消毒；服装包装机每天使用消毒液或酒精棉球对设备进行擦拭消毒。

3.2.1.3 对于洗衣车间、贮衣间，密闭后可采用物理法进行空气及物体表面消毒。安装紫外线消毒灯(安装容量按房间体积 $\geq 1.5w/m^3$ 计算)，照射时间不少于30分钟；采用臭氧发生器(臭氧发生浓度应 $\geq 20mg/m^3$)，作用时间30分钟。

3.2.1.4 对于较大的水洗车间，密闭后在无人条件下，可用过氧乙酸溶液等有效消毒剂按防疫部门要求进行消毒。

3.2.1.5 对于水洗织物和皮革制品要采用物理和化学消毒并用的方式进行消毒，以保证消毒效果。

3.2.1.6 对于干洗织物和皮革制品的消毒应按以下程序操作：在四氯乙烯或石油溶剂干洗时在干洗剂中应加入相应的灭菌剂，同时经石油加灭菌剂干洗后的织物和皮革制品还需进一步进行紫外线或臭氧灭菌消毒。

3.2.1.7 消毒作业要严格、细致、科学地按规程实施。要充分考虑尽量避免消毒和预防措施可能对织物或皮革制品等造成的损害。

3.2.1.8 应确保洗手设施运行正常，专用抗菌洗手液或免过水消毒洗手液，有条件时可配备感应式手消毒设施。

3.2.2 公用、医用纺织品洗涤企业

3.2.2.1 每天工作结束后，应选用有效消毒剂（例如， $\geq 1000\text{mg/L}$ 含氯消毒剂、70%-75%酒精）对设备表面、地面进行喷洒消毒。提供食宿的企业，每天还须对员工宿舍和食堂等公共区域进行喷洒消毒。

3.2.2.2 脏污和洁净织物分别由专用包装容器盛装，每天使用后要清洗、消毒，并由专人记录。

3.2.2.3 每天班前、班后对操作台面、机器设备、地面等进行物体表面擦拭或消毒剂消毒。在纺织品洗涤量较多时，需进行2-3小时定时消毒，以确保环境卫生安全。

3.2.2.4 要保持纺织品周转区域内的环境卫生和空气流通，每天送货前、送货后对室内物品进行消毒并由专人记录。

3.2.2.5 织物收、发车辆与运输车辆应使用密闭车辆运输，每天进行使用前后的消毒处理并由专人记录。

3.2.2.6 消毒作业要严格、细致、科学地按规程实施。要充分考虑尽量避免消毒和预防措施可能对织物造成的损害。

四、服务人员及流程要求

4.1 生活衣物洗染企业

4.1.1 建立服务人员每日健康检查制度，每日上岗前要对服务人员的个人身体状况和卫生情况进行检查。包括有无疑似病状和与传染性疾病病人或疑似病人密切接触情况，手部清

洁、工装清洁消毒、防护用品佩戴及其他个人卫生要求。

4.1.2 服务人员进入经营场所前，需进行体温检测，体温正常可入内工作，并进行洗手消毒。若体温超过 37.3℃，服务人员应回家观察休息，必要时应及时到医疗机构就诊。

4.1.3 服务人员上岗时应佩戴医用外科口罩(或其他更高级别的口罩)和手套；一次性使用手套不可重复使用，其他重复使用手套需每天清洗消毒。建议穿工作服并保持清洁，定期洗涤、消毒。可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，然后常规清洗即可。

4.1.4 前台服务人员在服务过程中，应减少与顾客不必要的交谈并取得理解。

4.1.5 上门取送人员应与消费者确认预约取件时间及地点，上门时应佩戴医用外科口罩及企业服务标识，无特殊需要不得进入房间。

4.1.6 服务人员应加强手部卫生措施，随时进行手部清洁。可用有效的免过水消毒洗手液。特殊条件下，也可使用含氯或过氧化氢手消毒剂；有肉眼可见污染物时应使用洗手液在流动水下洗手，然后消毒。

4.1.7 未按要求进行防护的人员和与工作无关人员，不得进入工作区。

4.2 公用、医用纺织品洗涤企业

4.2.1 员工上、下班应佩戴口罩，尽量避免出入不必要的公共场所，做好自身防护工作。

4.2.2 员工每天进入工作区域前，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，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。

4.2.3 员工进厂后禁止随意外出。经允许外出后，返回时需检测体温正常后再上岗。

4.2.4 员工上岗须穿工作服，时刻佩戴口罩。现场收发和污染区车间员工还须正确佩戴手套，防护服、帽子等，必要时佩戴护目镜。手套每天清洗消毒，工作服应保持清洁，定期清洗消毒。

4.2.5 收发人员在收发过程中，应快收快送，不在人流密集的场所逗留、不在医院病区或酒店风险区域中穿梭。

4.2.6 收集脏污织物的过程中应尽量减少抖动，感染性织物和脏污织物进行分类收集，感染性织物包装应有明确标识。

4.2.7 收发运送过程中脏污织物不能裸露在空气中，以免造成织物对环境的污染和洁净织物的二次污染。

4.2.8 收发、分检、洗涤过程中每完成一个工作环节操作，应及时正确地进行手部清洗与消毒，要求使用专用抗菌洗手液

或免过水消毒洗手液，遵循七步洗手法进行手部清洁卫生。摘手套后或接触干净纺织品前均需洗手。

4.2.9 在疫情期间，洗涤流程上要严格按照WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》中高温热洗涤方法对织物进行消毒处理，将水温提高到75℃、时间 ≥ 30 分钟或80℃、时间 ≥ 10 分钟或A0值 ≥ 600 。

4.2.10 感染性织物每次投放洗涤设备后，应立即选用有效消毒剂（例如， $\geq 2000\text{mg/L}$ 含氯消毒剂）对其设备舱门及附近区域进行擦拭消毒。

4.2.11 织物烘干温度不低于60℃，平烫温度不超过180℃，确保烘干出风口和熨平机最后一个烫滚在105-110℃以上，确保纺织品干燥度。

五、消费者和来访人员要求

5.1对进入经营场所的消费者（服务对象）进行人员信息登记和体温测量，体温正常者方可进入，尽量提供无接触服务。消费者和来访人员应配合进行体温测量，如实反映身体状况，如有发烧及疑似症状不应进入工厂、门店。

5.2消费者（服务对象）进入经营场所应当佩戴口罩，经营单位有权禁止不戴口罩者入内，对不听劝阻造成恶劣影响的，公安机关依法依规给予处置。消费者和来访人员进入工厂和门店时应佩戴口罩及采取相应防护措施。

5.3 如出现疑似或确诊病例，在专业人员指导下，在无人条件下选择过氧乙酸、含氯消毒剂、二氧化氯、过氧化氢等消毒剂，采用超低容量喷雾法进行消毒。

5.4 公用、医用纺织品洗涤企业的来访人员经确认无异常情况，需消毒后再进入洁净区。

六、追溯机制

6.1 生活衣物洗染企业的前台服务人员收取衣物除按常规要求填写洗衣凭证外，应增加消毒处置情况项目的填写，并且明确到具体责任人，确保服务流程可追溯到人、到岗，有据可查。

6.2 公用、医用纺织品洗涤企业每天、每单不同单位（机构）纺织品的收、发及洗涤加工班次安排及消毒、质检，须有纸制或电子版本记录。确保服务流程可追溯到人、到岗，有据可查。

6.3 公共服务区域视频覆盖应符合《公共安全重点区域视频图像信息采集规范》（GB 37300-2018）的相关要求。

一、总则

为了预防和限制新型冠状病毒感染的肺炎疫情在洗染服务经营场所的传播，保证美容美发环境与设施卫生要求，保障员工和顾客的健康和生命安全，维护社会稳定和经济发展，根据目前对该疾病传播的认知和重大疫情期间的服务要求制定本指南，适用于新型冠状病毒感染的肺炎防控期间的各类理发店等美容美发企业。

二、基本要求

2.1 应制定疫情应急预案，成立疫情防控应急领导小组，明确职责分工，24 小时联络畅通，确保及时协调疫情防控工作。

2.1.1 落实应急处置，经营场所须设置应急区域，配合疾控机构进行终端消毒。

2.1.2 落实工作人员、所有在岗员工信息采集工作，建立相关情况报备制度。对出现发热、咳嗽等不适症状及与潜在风险人员密切接触的工作人员应及时隔离，并向主管部门报备。

2.1.3 落实所有在岗员工疫情防护措施，按照在岗服务人员的疫情防护需求，尽全力确保疫情防控物资配备到位。包括

医用外科口罩、医用消毒水/酒精、专用抗菌洗手液或免过水消毒洗手液，防护手套、二氧化氯溶液、84 消毒液等防护用品。

2.2 建立员工健康信息台账，实行全员登记、一人一档。包括员工健康状况、手部清洁、工装清洁消毒、防护用品配备情况及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史的员工应按要求实施集中隔离或居家隔离14天后方能上岗。未满14天的，或有疑似症状的，应暂停服务。

2.3 建立服务对象健康信息台账。包括服务对象健康状况以及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史且隔离观察未满14天的、以及有疑似症状的，应暂停服务。

2.4 做好员工防护知识培训。

2.4.1 应开展疫情预防知识和防治措施的卫生健康教育培训，包括“七步洗手法”、防护用品使用、经营环境消毒、通风、预防飞沫传播等内容。

2.4.2 要求所有员工上班途中正确佩戴医用口罩，尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐私家车、班车上班。如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩、手套，途中尽量避免用手触摸车上物品。

三、 经营服务规范

3.1 应采取预约制服务，缩短顾客排队等候时间。需长时间在店操作的例如烫染、护理等可酌情暂停，应在明显位置张贴公告，告知消费者并取得理解，避免出现顾客扎堆聚集等情况。

3.2 服务人员进入经营场所前，需进行体温检测，体温正常可入内工作，并进行洗手消毒。若体温超过 37.3℃，服务人员应回家观察休息，必要时应及时到医疗机构就诊。

3.3 服务人员上岗时应佩戴医用外科口罩(或其他更高级别的口罩)和手套；一次性使用手套不可重复使用，其他重复使用手套需每天清洗消毒。建议穿工作服并保持清洁，定期洗涤、消毒。可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，然后常规清洗即可。

3.4 服务人员在服务过程中，应减少与顾客不必要的交谈并取得理解。

3.5 服务人员应加强手部卫生措施，随时进行手部清洁。可用有效的免过水消毒洗手液。特殊条件下，也可使用含氯或过氧化氢手消毒剂；有肉眼可见污染物时应使用洗手液在流动水下洗手，然后消毒。

3.6 应对服务设备和设施在常规消毒清洁的基础上增加消毒的频次，所有的用品包括客服，毛巾、理发用具应一客一消毒，必要时可使用一次性消耗品（仅在疫情期间）。

3.7 摘口罩前后做好手部卫生，废弃口罩放进塑料袋密封后投入垃圾桶内，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。

3.8 应减少或者避免聚集性会议。可通过微信等方式进行沟通。如果必须会议，需要求员工佩戴口罩，进入会议室前洗

手消毒。开会人员间隔 1 米以上。减少集中开会，控制会议时间，会议时间过长时，开窗通风 1 次。会议结束后场地、家具须进行消毒，茶具用品用开水浸泡消毒。

3.9 平日给客人提供零食的经营单位，应停止供应到疫情结束。

四、设备及环境管理

4.1 每日须对门厅、楼道、操作区域、会议室、电梯、楼梯、卫生间等公共部位进行消毒，使用喷雾消毒两次，根据情况可适当增加到四次。每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。保持环境清洁，及时清理毛发和垃圾。

4.2 保持经营场所内空气流通。保证空调系统或排气扇运转正常，定期清洗空调滤网，加强开窗通风换气，建议有条件的经营单位增加移动式紫外线消毒灯，每天在营业前对经营场所进行 30 分钟空气消毒。洗手间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设备正常使用。

4.3 对电梯间、楼梯间、卫生间等重点区域和空调、电话、通勤工具等设施设备定期清洁和消毒。

4.4 重点加强空调及新风系统的消毒、维护和管理。

4.4.1 中央空调系统风机盘管正常使用时，定期对送风口、回风口进行消毒。

4.4.2 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。

4.4.3 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。

4.5 在经营区域设置口罩专用回收箱，加强垃圾分类管理，并及时收集并清运。加强垃圾桶等垃圾盛装容器的清洁，可用含有效氯 250mg/L ~ 500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒、擦拭或采用消毒湿巾擦拭等方式定期进行消毒处理。

4.6 加强对座椅设施、美发美容器具及座机电话等店内设施消毒，每客一清洁，用 75%酒精擦拭两次。一次性用品要保证充足，不得重复使用。

五、顾客管理

5.1 对进入经营场所的消费者（服务对象）进行人员信息登记和体温测量，体温正常者方可进入，尽量提供无接触服务。消费者和来访人员应配合进行体温测量，如实反映身体状况，如有发烧及疑似症状不应进入门店。

5.2 消费者（服务对象）进入经营场所应当佩戴口罩，经营单位有权禁止不戴口罩者入内，对不听劝阻造成恶劣影响的，公安机关依法依规给予处置。消费者和来访人员进入工厂和门店时应佩戴口罩及采取相应防护措施。体温不在正常值或有疑似症状者禁止入店并及时协助上报。

一、总则

为了预防和限制新型冠状病毒感染的肺炎疫情在洗染服务经营场所的传播,保证人像摄影企业经营环境与设施卫生要求,保障员工和顾客的健康和生命安全,维护社会稳定和经济发展,根据目前对该疾病传播的认知和重大疫情期间的服务要求制定本指南,适用于新型冠状病毒感染的肺炎防控期间的各类人像摄影企业。

二、基本要求

2.1 应制定疫情应急预案,成立疫情防控应急领导小组,明确职责分工,24小时联络畅通,确保及时协调疫情防控工作。

2.1.1 落实应急处置,经营场所须设置应急区域,配合疾控机构进行终端消毒。

2.1.2 落实工作人员、所有在岗员工信息采集工作,建立相关情况报备制度。对出现发热、咳嗽等不适症状及与潜在风险人员密切接触的工作人员应及时隔离,并向主管部门报备。

2.1.3 落实所有在岗员工疫情防护措施,按照在岗服务人

员的疫情防护需求，尽全力确保疫情防控物资配备到位。包括医用外科口罩、医用消毒水/酒精、专用抗菌洗手液或免过水消毒洗手液，防护手套、二氧化氯溶液、84 消毒液等防护用品。

2.2 建立员工健康信息台账，实行全员登记、一人一档。包括员工健康状况、手部清洁、工装清洁消毒、防护用品配备情况及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史的员工应按要求实施集中隔离或居家隔离14天后方能上岗。未满14天的，或有疑似症状的，应暂停服务。

2.3 建立服务对象健康信息台账。包括服务对象健康状况以及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史且隔离观察未满14天的、以及有疑似症状的，应暂停服务。

2.4 做好员工防护知识培训。要求所有员工上班途中正确佩戴医用口罩，尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐私家车、班车上班。如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩、手套，途中尽量避免用手触摸车上物品。

三、经营服务规范

3.1 服务人员进入经营场所前，需进行体温检测，体温正常可入内工作，并进行洗手消毒。若体温超过 37.3℃，服务人员应回家观察休息，必要时应及时到医疗机构就诊。

3.2 服务人员上岗时应佩戴医用外科口罩(或其他更高级

别的口罩)和手套;一次性使用手套不可重复使用,其他重复使用手套需每天清洗消毒。建议穿工作服并保持清洁,定期洗涤、消毒。可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,然后常规清洗即可。

3.3 服务人员在服务过程中,须与服务对象保持 1 米以上安全距离。保洁人员工作时须佩戴一次性橡胶手套,工作结束后洗手消毒。安保人员须佩戴口罩工作,并认真询问和登记,发现异常情况及时报告。

3.4 服务人员应加强手部卫生措施,随时进行手部清洁。可用有效的免过水消毒洗手液。特殊条件下,也可使用含氯或过氧化氢手消毒剂;有肉眼可见污染物时应使用洗手液在流动水下洗手,然后消毒。

3.5 应减少或者避免聚集性会议。

3.5.1 可充分利用视频、电话、传真、信息化等办公手段进行沟通。如果必须会议,需要求员工佩戴口罩,进入会议室前洗手消毒。开会人员间隔 1 米以上。

3.5.2 减少集中开会,控制会议时间,会议时间过长时,应及时开窗通风。会议结束后场地、家具须进行消毒,茶具用品用开水浸泡消毒。

3.5.3 顾客咨询尽量通过线上完成。

3.6 应设置导引员,避免顾客长时间逗留、扎堆聚集。

3.6.1 顾客要求改期时，尽量做好改期拍照劝说工作，得到拍照顾客的理解和支持。

3.6.2 顾客要求退款时可先行劝其改期，劝说无果可按订单合约予以退款。

3.6.3 对有些客人婚期、假期已安排好并坚持拍照不改期时，企业要切实在做好防护措施的前提下，经过培训规范组织拍摄服务。

3.6.4 疫情严重地区，不得推出拍摄优惠活动，特别是疫情结束前不要为自己的业绩抢拍照客户，以大局为重。

四、环境管理

4.1 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。

4.2 每日须对门厅、楼道、操作区域、会议室、电梯、楼梯、卫生间等公共部位进行消毒，使用喷雾消毒两次，根据情况可适当增加到四次。每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。保持环境清洁，及时清理垃圾。

4.3 保持经营场所内空气流通。保证空调系统或排气扇运转正常，定期清洗空调滤网，加强开窗通风换气，建议有条件的经营单位增加移动式紫外线消毒灯，每天在营业前对经营场所进行 30 分钟空气消毒。洗手间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设备正常使用。

4.4 加强对座椅设施、摄影器材及座机电话等店内设施消毒，每客一清洁，用 75%酒精擦拭两次。一次性用品要保证充足，不得重复使用。

4.5 重点加强空调及新风系统的消毒、维护和管理。中央空调系统风机盘管正常使用时，定期对送风口、回风口进行消毒；中央空调新风系统正常使用时，若出现疫情，不要停止风机运行，应在人员撤离后，对排风支管封闭，运行一段时间后关断新风排风系统，同时进行消毒；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。

五、顾客管理

5.1 所有顾客进店，应有量测体温的过程，正常体温，可提供服务，在超过 37.3℃的情况下，应要求顾客离店并就医检查，如果是老顾客，经营单位有必要对顾客的情况跟踪并取得理解，保持可追溯。

5.2 营业期间严控入店人数，尽量采取预约制服务，避免人群聚集。要求顾客进店须全程佩戴口罩。接受体温检测，并登记来自疫情中、高风险地区接触史、旅行史以及发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。无上述情况，且体温在 37.3℃正常条件下，方可进入店铺。体温不在正常值或有疑似症状者必须禁止入店并及时协助上报。

5.3 科学宣传。密切关注有关政策措施和疫情动态，在店铺张贴正确科学的防护知识海报，正确宣传引导。

一、总则

为防止新型冠状病毒肺炎疫情的继续传播和扩散，保障消费者和家电服务组织及服务人员的健康安全，维护正常的社会生活秩序，确保家电服务业的服务和经营，根据目前对该疾病传播的认知和重大疫情期间的服务要求制定本指南，适用于新型冠状病毒感染的肺炎防控期间的各类家电服务企业、服务组织和从业人员。

二、基本要求

2.1 各服务组织应制定疫情应急预案，成立疫情防控应急领导小组，明确职责分工，24 小时联络畅通，确保及时协调疫情防控工作。

2.1.1 落实应急处置，经营场所须设置应急区域，配合疾控机构进行终端消毒。

2.1.2 落实工作人员、所有在岗员工信息采集工作，建立相关情况报备制度。对出现发热、咳嗽等不适症状及与潜在风险人员密切接触的工作人员应及时隔离，并向主管部门报备。

2.1.3 落实所有在岗员工疫情防护措施，按照在岗服务人

员的疫情防护需求，尽全力确保疫情防控物资配备到位。包括医用外科口罩、医用消毒水/酒精、专用抗菌洗手液或免过水消毒洗手液，防护手套、二氧化氯溶液、84 消毒液等防护用品。

2.2 建立员工健康信息台账，实行全员登记、一人一档。包括员工健康状况、手部清洁、工装清洁消毒、防护用品配备情况及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史的员工应按要求实施集中隔离或居家隔离14天后方能上岗。未满14天的，或有疑似症状的，应暂停服务。

2.3 建立服务对象健康信息台账。包括服务对象健康状况以及接触史、旅行史。对有中、高风险地区接触史、旅行史且隔离观察未满14天的、以及有疑似症状的，应暂停服务。

2.4 开展疫情预防知识和防治措施的卫生健康教育培训，包括“七步洗手法”、防护用品使用、服务环境消毒、通风、预防飞沫、气溶胶传播等内容。

2.5 要求所有员工上班途中正确佩戴医用口罩，尽量不乘坐公共交通工具。如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩、手套，途中尽量避免用手触摸车上物品。

2.6 工作时间可根据所在地区的实际情况灵活调整。对顾客提出上门服务的项目，应仔细登记，在恢复正常经营时，先行上门服务。待疫情防控解除后，应及时恢复正常上门服务业务。

三、 经营服务规范

3.1 必要的上门服务，应符合以下要求：

3.1.1 服务人员进入服务场所前，需进行体温检测，体温正常可入内工作，并进行洗手消毒。若体温超过 37.3℃，服务人员应回家观察休息，必要时应及时到医疗机构就诊。

3.1.2 服务人员上岗时应医用口罩(或其他更高级别的口罩)和手套；一次性使用手套不可重复使用，其他重复使用手套需每天清洗消毒。建议穿工作服并保持清洁，定期洗涤、消毒。可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，然后常规清洗即可。

3.1.3 上门途中和服务期间，服务人员须全程佩戴口罩和手套，视情佩戴护目镜，穿着防护服。工具设备要在上门前和上门后分别进行清洁消毒。

3.1.4 出入封闭管控的服务场所时，严格执行当地政府有关防控要求。

3.1.5 服务个人家庭消费者时，上门前应与消费者确认上门时间及地点；要事先了解消费者健康情况，与消费者确认居住地是否处于封闭管控，保证能够正常出入。

3.1.6 前往医院等特殊环境服务场所的上门服务人员，要按医院等特殊服务部门的要求进行维修人员的个人防护，听从指挥安排。

3.1.7 上门服务人员应加强手部卫生措施，随时进行手部清洁消毒。

3.1.8 对于发现消费者已是疑似/密接人员或现场拒绝佩戴口罩的消费者，上门服务人员可拒绝提供服务，并将情况反馈给上级单位。

3.2 服务人员在服务过程中，应减少与顾客不必要的交谈并取得理解。从业人员上班期间应时刻佩戴口罩，保持2米以上的距离交流，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。

3.3 摘口罩前后做好手部卫生，废弃口罩放进塑料袋密封后投入垃圾桶内，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。

3.4 呼叫中心应采取轮岗制或开通呼叫转移业务，减少当值人员，避免人群聚集。上岗人员，工作桌面、电话机、呼叫中心话务设备等每天要进行清洁消毒。

3.5 各经营单位应减少或者避免聚集性会议。可通过微信等方式进行沟通。如果必须会议，需要求员工佩戴口罩，进入会议室前洗手消毒。开会人员间隔1米以上。减少集中开会，控制会议时间，会议时间过长时，开窗通风1次。会议结束后场地、家具须进行消毒，茶具用品用开水浸泡消毒。

3.6 后勤人员工作时须佩戴口罩，并与人保持1米以上安

全距离。保洁人员工作时须佩戴一次性橡胶手套，工作结束后洗手消毒。安保人员须佩戴口罩工作，并认真询问和登记，发现异常情况及时报告。

四、场所管理

4.1 加强工作场所的通风、消毒和清洁卫生。

4.1.1 工作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。

4.1.2 对各个出入口、工作区、会议区、休息区、库房等进行清洁消毒。

4.1.3 在显著位置处张贴病毒防控宣传材料，提示人员佩戴口罩。

4.2 对口罩、手套等常用防疫用品进行集中回收处置管理。

五、服务管理

5.1 家电企业总部、驻省市办事机构

5.1.1 接到消费者报修后，对于非紧急情况，可采用电话沟通或视频通话等方式，指导消费者远程解决问题。呼叫中心人员要主动向消费者说明根据国家有关防控要求，尽量避免上门服务，积极争取消费者理解。

5.1.2 为在岗从业人员提供必要的防护用品、饮食、上下

班交通等基本生活保障，就餐时应分散，避免聚集。

5.1.3 负责人应时刻关注在岗从业人员的情绪，适当调整工作时间，帮助从业人员纾解压力。

5.1.4 结合当前疫情适当调整考核要求，对在岗从业人员采取适当管理方法，避免产生负面影响。

5.1.5 企业呼叫中心要对需要上门的消费者进行健康状况的了解，提示消费者做好自身防护措施，上门期间与上门服务人员保持2米以上距离。

5.1.6 对隐瞒健康情况、不佩戴口罩、居住地属封闭管控的消费者，企业可拒绝提供服务，由此产生的投诉，企业应视为无效投诉。

5.2 家电服务商

5.2.1 为在岗从业人员提供必要的防护和消毒用品，并对从业人员进行安全防护培训和提示。

5.2.2 提供给消费者的备用机要进行严格消毒处理。对从消费者处拉回的家电要进行消毒处理后再进行维修。

5.2.3 对于上门服务车辆、电动车等交通工具要进行定期消毒。

5.2.4 提供服务人员集体宿舍的，要加强住宿场所的消毒和疫情防控措施，指定负责人，建立登记备案制度。

5.2.5 保障在岗从业人员和上门服务人员的饮食供应。

六、客户管理

6.1 政府宣布疫情解除前，个人家庭用户与家电服务企业、服务工程师应相互理解，非紧急情况，尽量避免、减少上门服务请求。疫情防控期间或疫情解除之前，尽量减少或停止使用中央空调系统。

6.2 暂缓上门服务的，消费者可接受企业提供的家电替代品、远程、可视化等服务。

6.3 确需上门服务，消费者应如实反映身体状况，家人如有发烧及疑似症状的，不应要求服务经营企业安排服务人员上门。

6.4 上门服务人员因社区封闭管理，不允许进入的，暂缓上门；可以进入的，报备社区居委会、物业等相关上门服务信息，保证服务人员可以正常进出社区。

6.5 服务人员上门服务期间，消费者应全程佩戴口罩及采取相应的防护措施，消费者不佩戴口罩的，可以拒绝服务。

6.6 上门服务过程中，消费者应保持与服务人员2米以上距离进行交流。

6.7 上门需求的消费者要配合企业呼叫中心对家庭健康情况的了解，如实告知家庭成员身体健康状况。