

上海市商务委员会文件

沪商服务〔2022〕100号

市商务委关于转发本市餐饮、美发美容、家政等 居民生活服务业复商复市疫情防控指引的通知

各区商务主管部门、各有关单位：

根据《关于加快本市商贸企业复工复产的通知》（沪肺炎防控办〔2022〕527号）等要求，我委指导上海市餐饮烹饪行业协会、上海美发美容行业协会、上海市家庭服务业行业协会等，分别制定了本市餐饮、美发美容、家政等服务业复商复市疫情防控指引。现转发给你们，请认真贯彻落实。



(此件主动公开发布)

上海市餐饮服务业复商复市疫情防控指引

(2022 年第二版)

为统筹疫情防控和生活服务保障，在严格落实疫情防控措施基础上，全面恢复餐饮业复市，满足群众日常生活服务需求。根据《关于我市持续巩固疫情防控成果有序恢复正常生活秩序总体方案》，制定本疫情防控指引。

一、落实企业主体责任

1. 根据本市当前疫情仍有多点散发实际，目前本市餐饮业（除金山、奉贤、崇明外）暂不恢复堂食，仍以线上线下外卖为主。

2. 餐饮企业负责人是本企业疫情防控第一责任人，各经营单位必须成立防控工作小组，制定常态化疫情防控方案和应急处置预案。

3. 做好单位人员和场所的出入管理、核酸检测和环境消杀等防控工作。

4. 督促员工完成全程疫苗接种，符合要求的还需完成加强针接种。

5. 落实员工信息采集、健康监测、防疫培训、应急演练等常态化防控工作，做好核酸或抗原检测、体温等异常人员的及时发现、信息报告和配合处置。

6. 企业要做好抗原检测试剂、口罩、消毒用品、测温仪、防护用品、面屏等各类防疫物资的 14 天储备，以保证企业经营与

疫情防控同步顺利进行。

二、强化经营场所人员进入管控

1. 经营场所入口必须设置“场所码”或健康核验一体机“数字哨兵”。

2. 顾客进入经营场所科学佩戴口罩、主动扫场所码或数字哨兵（须持有 72 小时内核酸检测阴性证明），且测量体温无异常（ $<37.3^{\circ}\text{C}$ ）方可进店。

3. 对电子信息登记有困难的老弱人群应提供登记帮助，确保人员信息可查询可追踪。

三、加强员工健康管理

1. 员工实施每天核酸检测，餐饮配送自由骑手实施每天“1 次核酸+1 次抗原”，循环往复。从事冷链岗位人员按照相关核酸检测要求执行。

2. 加强员工跟踪管理，对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等情况的人员，要严格按有关规定执行。

3. 建立员工健康监测制度，每日检查员工核酸检测和员工体温情况，并落实健康监测登记制度，如发现有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染的人员等疑似新冠肺炎典型症状，应停止工作并及时上报单位或所在地区防控部门，及时到定点医疗机构就诊并按规定进行隔离。

4. 所有在岗员工必须全程佩戴一次性医用口罩或医用外科口罩。

四、严格开展场所和设施消毒

1. 企业经营场所在恢复经营前，应分片、区开展一次全面的预防性消毒，对重点区域逐一开展消毒，做到不留死角、应消尽消。

2. 每日对生产与销售服务场所定时进行开窗通风和环境消毒，对经常接触的公共用品和设施（如外卖通道与工作台、电梯间、按钮、扶手、门把手、公共垃圾桶、卫生间等）每日清洁消毒三次并做好记录。

3. 采购物品做到专人接收货，对货物表面使用常量喷雾器喷洒进行消毒再入库。要严格进货查验、登记溯源制度的执行。

4. 有运输车辆的，应使用消毒湿布巾或常量喷雾器，每日两次对车辆进行消毒。

五、加强外卖安全管理

1. 企业制作半成品销售的，应当在包装或容器上标明单位名称、地址、联系方式，以及食品名称、加工制作时间、保存条件、保存期限、在家里加热制作时要求等内容。

2. 从事外卖送餐服务，不得超出市场监管局许可核准的经营项目，送餐数量要与自身规模和供应能力相适应。一家餐饮单位向同一服务对象一次送餐不得超过200人份；凡送餐超过200人份的，食品经营者应取得“集体用餐配送膳食”或“团体膳食外卖”经营项目许可。

3. 外卖外送餐食要加“食安封签”，查验取餐快递骑手的有效核酸检测报告。使用的保温箱、物流车及周转用具每天清洁消毒。

4. 线下外卖要严格执行顾客扫码、保持一米线安全距离等防疫要求。

六、做好应急处置

企业在经营过程中，一旦发生疫情突发情况，应立即启动应急处置预案。

1. 发现相关人员核酸检测或抗原检测异常，“健康码”红黄码时，第一时间报告属地防控办，并给异常人员佩戴 KN95/N95 口罩，将其就地安排至临时隔离观察区。

2. 对于核酸检测或抗原检测异常的，企业应配合属地防控办按照有关流程将相关人员转运至指定医院隔离排查或在临时隔离观察区落实复采复检；对于“健康码”红、黄码的，企业应协同属地防控办等做好后续处置。

3. 经营场所内出现确诊病例、无症状感染者、核酸检测异常人员等时，区防控办、企业等相关单位按照有关规范共同做好流行病学调查、密切接触等风险人员排查、区域管控、核酸筛查、环境消毒等应对处置工作，最大限度控制扩散和外溢。

以上指引，后续将根据本市疫情防控形势进行动态调整。

上海市餐饮烹饪行业协会

2022年5月31日

上海市美发美容服务业复商复市疫情防控指引

(2022 年第二版)

为统筹疫情防控和生活服务保障，在严格落实疫情防控措施基础上，全面恢复美发美容业复市，满足群众日常生活服务需求。根据《关于我市持续巩固疫情防控成果有序恢复正常生活秩序总体方案》，制定本疫情防控指引。

一、落实企业主体责任

1. 美发美容企业负责人是本企业疫情防控第一责任人，各经营单位必须成立防控工作小组，制定常态化疫情防控方案和应急处置预案。

2. 做好单位人员和经营场所的出入管理、核酸检测和环境消杀等防控工作。

3. 督促员工完成全程疫苗接种，符合要求的还需完成加强针接种。

4. 落实员工信息采集、健康监测、防疫培训、应急演练等常态化防控工作，做好核酸或抗原检测、体温等异常人员的及时发现、信息报告和配合处置。

5. 企业要做好抗原检测试剂、口罩、消毒用品、测温仪等各类防疫物资的 14 天储备，以保证企业经营与疫情防控同步进行。

二、强化顾客入场管控

1. 经营场所入口必须设置“场所码”或健康核验一体机“数字哨兵”。

2. 顾客进入经营场所科学佩戴口罩、主动扫场所码或数字哨兵（须持有 72 小时内核酸检测阴性证明），且测量体温无异常（ $<37.3^{\circ}\text{C}$ ）方可进店。

3. 对电子信息登记有困难的老弱人群应提供登记帮助，确保人员信息可查询可追踪。

三、加强员工健康管理

1. 员工实施每天核酸检测，循环往复。发现检测异常立即报告并采取自我隔离、转运等防疫措施。

2. 加强员工跟踪管理，对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等情况的人员，要严格按有关规定执行。

3. 建立员工健康监测制度，每日检查员工核酸检测和员工体温情况，并落实健康监测登记制度，如发现有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染的人员等疑似新冠肺炎典型症状，应停止工作并及时上报单位或所在地区防控部门，及时到定点医疗机构就诊并按规定进行隔离。

4. 所有在岗员工必须全程佩戴一次性医用口罩或医用外科口罩。

四、限制场所聚集人数

1. 经营场所客流总量不超过最大承载量的 50%。在等候区、结账区等人员易聚集区域划设一米线，严格控制人员密度。

2. 实施预约制，顾客通过电话、微信等方式提前预约服务时间和服务项目，以保证美发美容场所每位操作师同时间段只接待

一位客人，避免交叉感染。

3. 合理设置座椅，营业场所座椅间距保持一米以上，提倡客户在服务时尽量佩戴口罩。

五、严格开展场所和设施消毒

1. 美发美容经营场所在恢复经营前，应分片、区开展一次全面的预防性消毒，对重点区域逐一开展消毒，做到不留死角、应消尽消。

2. 复市后应每日对服务场所定时进行开窗通风和环境消毒、经常接触的公共用品和设施（扶梯扶手、门把手、卫生间等）每日清洁消毒三次并做好记录。

3. 采购物品做到专人接收货，对货物表面使用常量喷雾器喷洒进行消毒再入库。要严格进货查验、登记溯源制度的执行。

六、加强服务设备用品用具管理

1. 对美发美容场所地面、座椅、衣柜、扶手、工作台、美容床、洗头池、垃圾桶等公共设施和区域的物品表面应进行消毒，根据顾客频次等情况可适当增加消毒次数。

2. 操作台、共用设备和美发、美容工具等实行“一客一消毒”。如剪刀、梳子、面膜刷、面膜碗、调棒盆等必须一客一用一消毒。毛巾、围布等公共用品必须一客一换一消毒。必要时可使用一次性消耗品。一次性用品要保证充足，不得重复使用。

3. 使用后的公共用品用具应存放在指定的回收容器中，与清洗消毒后的公共用品用具分开存放，并且及时清洗消毒。

4. 所有使用过的防护用品应当集中收集，按照要求安全处理。

七、做好应急处置

企业在经营过程中，一旦发生疫情突发情况，应立即启动应急处置预案。

1. 发现相关人员核酸检测或抗原检测异常，“健康码”红黄码时，第一时间报告属地防控办，并给异常人员佩戴 KN95/N95 口罩，将其就地安排至临时隔离观察区。

2. 对于核酸检测或抗原检测异常的，企业应配合属地防控办按照有关流程将相关人员转运至指定医院隔离排查或在临时隔离观察区落实复采复检；对于“健康码”红、黄码的，企业应协同属地防控办等做好后续处置。

3. 经营场所内出现确诊病例、无症状感染者、核酸检测异常人员等时，区防控办、企业等相关单位按照有关规范共同做好流行病学调查、密切接触等风险人员排查、区域管控、核酸筛查、环境消毒等应对处置工作，最大限度控制扩散和外溢。

以上指引，后续将根据本市疫情防控形势进行动态调整。

上海美发美容行业协会

2022年5月31日

上海市洗染服务业复商复市疫情防控指引

(2022年第二版)

为统筹疫情防控和生活服务保障，在严格落实疫情防控措施基础上，全面恢复洗染服务业复市，满足群众日常生活服务需求。根据《关于我市持续巩固疫情防控成果有序恢复正常生活秩序总体方案》，制定本疫情防控指引。

一、适用范围

本指南适用于本市洗衣店、洗涤工厂的复工复市疫情防控工作。主要内容包括主体责任、入场管理、环境卫生、人员防护、分区管理、应急处置、物资储备等，本行业已有特殊防疫要求的从其要求执行。在做好疫情防控措施前提下，洗涤工厂和洗染行业的网点可开门营业。

二、落实企业主体责任

1. 洗染企业负责人是本企业疫情防控第一责任人，各经营单位必须成立防控工作小组，制定常态化疫情防控方案和应急处置预案。

2. 做好单位人员和场所的出入管理、核酸检测和环境消杀等防控工作。

3. 督促员工完成全程疫苗接种，符合要求的还需完成加强针接种。

4. 落实员工信息采集、健康监测、防疫培训、应急演练等常态化防控工作，做好核酸或抗原检测、体温等异常人员的及时发

现、信息报告和配合处置。

5. 洗染企业应做好防疫物资储备和管理，及时采购抗原检测试剂、防护口罩、消毒酒精、免洗洗手液、测温仪、防护服、防护眼镜、一次性医用手套、鞋套、防护面屏等物资。防疫物资按照 14 天以上用量做好储备，以保证企业经营与疫情防控同步进行。

6. 所有使用过的防护用品应当集中收集，按照要求安全处理。对物资进入企业工作场所，要设置专用路线和固定场所，并与其他区域相隔离，要求供应商车辆司乘人员严格按照防疫要求进入企业工作场所。安排固定人员进行接收、装卸、贮存、拆封、消毒等。

三、强化经营场所人员进入管控

1. 经营场所入口必须设置“场所码”或健康核验一体机“数字哨兵”。

2. 顾客进入经营场所科学佩戴口罩、主动扫场所码或数字哨兵、出示 72 小时核酸检测阴性证明，且测量体温无异常($<37.3^{\circ}\text{C}$)方可进店。

3. 对电子信息登记有困难的老弱人群应提供登记帮助，确保人员信息可查询可追踪。

四、加强员工健康管理

1. 员工实施每天核酸检测，循此往复。发现检测异常立即报告并采取自我隔离、转运等防疫措施。

2. 加强员工跟踪管理，对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等情况的人员，要严格按有关规定执行。

3. 建立员工健康监测制度，每日检查员工核酸检测和员工体温情况，并落实健康监测登记制度，如发现有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染的人员等疑似新冠肺炎典型症状，应停止工作并及时上报单位或所在地区防控部门，及时到定点医疗机构就诊并按规定进行隔离。

4. 所有在岗员工必须全程佩戴一次性医用口罩或医用外科口罩。

五、限制场所聚集人数

1. 推行“线上下单取送”和“线下到店消费”服务模式，合理安排消费者到店时间，避免人员聚集。

2. 收银台区域应设置“一米线”，提醒顾客排队付款结账时保持安全距离。员工与顾客服务交流时宜保持安全距离，顾客消费时要保持安全距离。

3. 有条件的洗染企业或门店应划设进出通道，做好人员分流。合理设置经营场所顾客最大接待量，当场所内顾客总量达到限额时，应停止顾客进入。支持符合条件的企业网点适当延长营业时间。

4. 禁止不必要的人员集聚活动。加强对员工身心关怀，保持员工良好状态。

六、严格开展场所和设施消毒

1. 洗染行业应在恢复经营前，应分片、区开展一次全面的预防性消毒，对重点区域逐一开展消毒，做到不留死角、应消尽消。

2. 对经常接触的公共用品和设施(如柜台、存储柜、门把手、公共垃圾桶、卫生间等),每日清洁消毒不少于三次。重点部位要做好消毒记录。特别做好密闭、半密闭空间、共同空间等防疫管理,对物流交换场所做到消杀到位。

3. 开窗自然通风,每日至少2次,每次30分钟以上。不能开窗的,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。集中空调通风系统运行和管理按照WS696-2020《新冠肺炎疫情期间办公场所和公共场所空调通风系统运行管理卫生规范》要求执行。

4. 保持柜台、洗手间、操作区等区域环境整洁,及时清理垃圾。洗手间、操作区要做到无积污、无异味。公用洗手间每日清洁消毒不少于三次,门把手、水龙头、开关的消毒至少每两小时一次,要配备足够的洗手液(或肥皂),保证水龙头等供水设施正常工作,保证消毒频次和效果。

5. 严格遵守科学消毒要求,做到“不直接使用消毒剂对人员进行消毒”“不在有人条件下对空气使用化学消毒剂消毒”“不对室外环境开展大规模的消毒”,杜绝过度消毒。

6. 运输车辆每天消毒二次,使用消毒湿巾或使用浸有消毒液的抹布擦拭消毒,或使用常量喷雾器喷洒消毒。

7. 收货后和出货前对物品表面开展消毒,使用常量喷雾器喷洒消毒或消毒柜等有效消毒方式进行消毒。

七、加强医疗等特种洗染企业场所管理

1. 公用、医用织物洗涤厂区必须分别独立设置。

2. 经营服务场所室内应通风、干燥，周围环境卫生整洁。

3. 公用织物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。

4. 医用织物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。

5. 洗涤区间要划分洁净区和污染区。医用织物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。

6. 应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。

7. 应设置工作人员、织物接收与发放的专用通道。

8. 应保证洁净区空气洁净。医用织物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。

八、做好应急处置

企业在经营过程中，一旦发生疫情突发情况，应立即启动应急处置预案。

1. 加强应急演练，确保员工熟悉疫情防控应急各项流程和措施。加强和属地政府沟通，建立阳性人员转运通道。

2. 洗染企业发现随申码为红、黄码人员时，应立即报告属地防控办，协同做好后续处置。出现抗原、核酸检测异常人员，或者无症状感染者、确诊病例应立即停止营业，配合相关部门做好流调、管控等相关工作。

3. 洗染企业应当按照员工人数比例设置临时隔离观察区。员工抗原检测或核酸检测异常时，应第一时间报告属地防控办，并将异常人员立即安排至临时隔离观察区，同时排摸相关密接人员，一同采取临时隔离措施（不与检测异常人员同一空间）。

以上指引，后续将根据本市疫情防控形势进行动态调整。

上海市洗染行业协会

2022年5月31日

上海市沐浴服务业复商复市疫情防控指引

(2022 年第二版)

为统筹疫情防控和生活服务保障，在严格落实疫情防控措施基础上，全面恢复沐浴业复市，满足群众日常生活服务需求。根据《关于我市持续巩固疫情防控成果有序恢复正常生活秩序总体方案》，制定本疫情防控指引。

一、落实企业主体责任

1. 场所负责人是本企业疫情防控第一责任人，各经营单位必须成立防控工作小组，制定常态化疫情防控方案和应急处置预案。

2. 做好单位人员和场所的出入管理、核酸检测和环境消杀等防控工作。

3. 督促员工完成全程疫苗接种，符合要求的还需完成加强针接种。

4. 落实员工信息采集、健康监测、防疫培训、应急演练等常态化防控工作，做好核酸或抗原检测、体温等异常人员的及时发现、信息报告和配合处置。

5. 企业要做好抗原检测试剂、口罩、消毒用品、测温仪、防护用品、面屏等各类防疫物资的 14 天储备，以保证企业经营与疫情防控同步进行。

二、加强场所入场管理

1. 经营场所入口必须设置“场所码”或健康核验一体机

“数字哨兵”。

2. 顾客进入经营场所科学佩戴口罩、主动扫场所码或数字哨兵（须持有 72 小时内核酸检测阴性证明），且测量体温无异常（ $<37.3^{\circ}\text{C}$ ）方可进店。

3. 对电子信息登记有困难的老弱人群应提供登记帮助，确保人员信息可查询可追踪。

三、加强员工健康管理

1. 员工实施每天核酸检测，循环往复。企业从事冷链岗位人员按照相关核酸检测要求执行。

2. 加强员工跟踪管理，对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等情况的人员，要严格按有关规定执行。

3. 建立员工健康监测制度，每日检查员工核酸检测和员工体温情况，并落实健康监测登记制度，如发现有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染的人员等疑似新冠肺炎典型症状，应停止工作并及时上报单位或所在地区防控部门，及时到定点医疗机构就诊并按规定进行隔离。

4. 所有在岗员工必须全程佩戴一次性医用口罩或医用外科口罩。

四、严格开展场所和设施消毒

1. 企业经营场所在恢复经营前，应分片、区开展一次全面的预防性消毒，对重点区域逐一开展消毒，做到不留死角、应消尽消。

2. 每日对服务场所定时进行开窗通风和环境消毒,对经常接触的公共用品和设施(如存储柜、电梯间、按钮、扶手、门把手、公共垃圾桶、卫生间等),每日清洁消毒不少于三次。对浴巾、浴衣衫裤、拖鞋、茶餐具等用品严格做好重点消毒,对休闲大堂、按摩房、客房及密闭、半密闭空间消杀必须到位,对重点部位的消杀做好书面记录。

3. 采购物品做到专人接收货,对货物表面使用常量喷雾器喷洒进行消毒再入库。要严格进货查验、登记溯源制度的执行。

4. 场所内提供餐饮服务的经营单位,加强食材采购管理,确保各类食材、食品的安全。

5. 有运输车辆的,应使用消毒湿布巾或常量喷雾器,每日两次对车辆进行消毒。

五、限制场所人员聚集

1. 实施预约制,顾客通过电话、微信等方式提前预约服务时间和服务项目,以保证沐浴场所每位技师同时间段只接待一位客人,避免交叉感染。

2. 严格控制人流密度,客流总量不超过疫情前最大承载量的50%,合理设置座位,间距保持一米以上。

3. 推荐顾客采用非接触扫码付款,提醒顾客保持安全距离,并在收银台,等待区等设置“1米线”。

4. 通过店内广播、电子屏和宣传栏等提醒与他人保持适当社交距离(1米以上),做好个人防控,减少感染风险。

六、做好应急处置

企业在经营过程中，一旦发生疫情突发情况，应立即启动应急处置预案。

1. 发现相关人员核酸检测或抗原检测异常，“健康码”红黄码时，第一时间报告属地防控办，并给异常人员佩戴 KN95/N95 口罩，将其就地安排至临时隔离观察区。

2. 对于核酸检测或抗原检测异常的，企业应配合属地防控办按照有关流程将相关人员转运至指定医院隔离排查或在临时隔离观察区落实复采复检；对于“健康码”红、黄码的，企业应协同属地防控办等做好后续处置。

3. 经营场所内出现确诊病例、无症状感染者、核酸检测异常人员等时，属地区防控办、企业等相关单位按照有关规范共同做好流行病学调查、密切接触等风险人员排查、区域管控、核酸筛查、环境消毒等应对处置工作，最大限度控制扩散和外溢。

以上指引，后续将根据本市疫情防控形势进行动态调整。

上海沐浴行业协会

2022年5月31日

上海市家政服务业复商复市疫情防控指引

(2022 年第二版)

根据市委、市政府关于疫情防控和复工复产的决策部署，依据《关于印发〈上海市疫情防控期间企业复工复产工作方案〉的通知》(沪肺炎防控办〔2022〕560号)《关于调整和优化核酸检测时间要求的通知》(沪肺炎防控办〔2022〕713号)精神，按照市商务委《关于加快本市商贸企业复工复产的通知》要求，针对家政市场需求，结合疫情防控形势，制定家政服务业复商复市疫情防控工作指引。

一、落实企业主体责任

1. 家政服务机构负责人是本企业疫情防控第一责任人，各经营单位必须成立防控工作小组，制定常态化疫情防控方案和应急处置预案。

2. 做好单位人员和场所的出入管理、核酸检测和环境消杀等防控工作。

3. 督促员工完成全程疫苗接种，符合要求的还需完成加强针接种。

4. 落实员工信息采集、健康监测、防疫培训、应急演练等常态化防控工作，做好核酸或抗原检测、体温等异常人员的及时发现、信息报告和配合处置。

5. 企业要做好抗原检测试剂、口罩、消毒用品、测温仪、防护用品、面屏等各类防疫物资的 14 天储备，以保证企业经营与

疫情防控同步进行。

二、加强员工健康管理

1. 自6月1日零时起，家政服务人员实施每日核酸检测。

2. 建立员工健康监测制度，每日检查家政服务人员核酸检测和体温情况，并落实健康监测登记制度，如发现有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染的人员等疑似新冠肺炎典型症状，应停止工作并及时上报单位或所在地区防控部门，及时到定点医疗机构就诊并按规定进行隔离。

3. 家政服务人员上岗期间，保持工作服整洁，及时进行手部清洁消毒，全程佩戴一次性医用口罩或医用外科口罩，口罩弄湿或弄脏后，须及时更换，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡等。

4. 加强疫情防控教育，增强家政服务人员自我防护意识和能力。家政服务人员接种疫苗做到“应种尽种”，符合要求的还需完成加强针接种。

二、加强入场查验

1. 做好进门查验。在经营场所门口张贴疫情防控相关提示和“场所码”或数字哨兵。要求入店人员佩戴口罩，扫“场所码”、查验健康码、抗原检测或核酸检测阴性结果，配合测量体温且无异常（ $<37.3^{\circ}\text{C}$ ）后方可进，确保人员信息可查询可追踪。

2. 关心特殊群体。对于不使用或不会操作智能手机的老年人等群体，其健康码可采取登记身份证号、手机号等信息、同行家庭成员出示“亲属随申码”等措施，做好人工服务引导。

3. 保持安全距离。与用户服务交流时宜保持安全距离。

四、落实环境消杀

1. 家政服务机构在恢复经营前，按照防疫要求对门店环境开展一次全面的预防性消毒，对重点区域逐一开展消毒，对做到不留死角、应消尽消。

2. 对经常接触的公共用品和设施（如门把手、存储柜、卫生间等），每日清洁消毒不少于三次。重点部位要做好消毒记录。

3. 开窗自然通风，每日至少2次，每次30分钟以上。排气扇运转正常，要加强通风换气促进空气流通，增加消毒频次，保证室内空气卫生质量符合《公共场所卫生指标及限值要求》（GB37488-2019）。如使用中央空调，应加大新风量。

4. 用户服务区环境整洁，及时清理垃圾。公用洗手间要做到无积污、无异味，每日清洁消毒不少于三次，卫生间洗手池配有足够的洗手液、消毒酒精、手纸，保证水龙头等供水设施正常工作，保证消毒频次和效果。

五、加强安全管理

1. 集中住宿场所宜选用周边闲置建筑或企业内部未营业的独立楼栋、独立楼层。临时住宿点应靠近安全出口或能直通室外，优先选置在建筑首层。严禁设置在仓库、厨房等高危区域。

2. 加强安全管理，合理配置灭火器材，并培训员工正确使用灭火器和墙式消火栓、消防水喉。

3. 严禁使用大功率电器、严禁电动自行车及蓄电池在室内停放或充电。住宿区域不得吸烟，使用盘式蚊香应与可燃物保持安

全距离。

4. 临时住宿点确定后，要对电气线路进行一次安全自查，开展一次场所火宅危险性和熟悉逃生路线的培训。

六、做好应急处置

1. 家政服务机构应当制定应急情况下的处置方案，一旦有突发情况，必须最大限度控制扩散和外溢，确保防疫安全。加强和属地政府沟通，建立阳性人员转运通道。

2. 家政服务机构发现随申码为红、黄码人员时，应立即报告属地防控办，协同做好后续处置。出现抗原、核酸检测异常人员，或者无症状感染者、确诊病例应立即停止营业，配合相关部门做好流调、管控等相关工作。

3. 家政服务机构要做好抗原检测试剂、口罩、消毒用品、测温仪、洗手液等防疫物资的 14 天储备，使用与收集处理管理，以保证复业经营与疫情防控同步顺利进行。

上述指引根据本市疫情防控需要动态调整。

上海市家庭服务业行业协会

2022 年 5 月 31 日

上海市家电维修服务行业复商复市疫情防控指引

(2022 年第二版)

为统筹疫情防控和生活服务保障，在严格落实疫情防控措施基础上，有序推进家电维修服务业复工复市，满足市民日常生活服务需求，根据《关于印发〈上海市疫情防控期间企业复工复产工作方案〉的通知》（沪肺炎防控办〔2022〕560号）和《关于加快本市商贸企业复工复市的通知》（沪肺炎防控办〔2022〕527号）等要求，结合疫情防控形势，制定本市家电维修服务行业复商复市疫情防控指引。

一、落实企业主体责任

1. 场所负责人是本企业疫情防控第一责任人，各经营单位必须成立防控工作小组，制定常态化疫情防控方案和应急处置预案。
2. 做好单位人员和场所的出入管理、核酸检测和环境消杀等防控工作。
3. 督促员工完成全程疫苗接种，符合要求的还需完成加强针接种。
4. 落实员工信息采集、健康监测、防疫培训、应急演练等常态化防控工作，做好核酸或抗原检测、体温等异常人员的及时发现、信息报告和配合处置。
5. 企业要做好抗原检测试剂、口罩、消毒用品、测温仪、防护用品、面屏等各类防疫物资的 14 天储备，以保证企业经营与疫情防控同步进行。

二、加强服务场所和人员疫情防控管理

1. 成立由企业主要负责人牵头的疫情防控和复工复产领导小组，制定本企业疫情防控工作方案和疫情防控应急预案，细化落实到具体岗位和点位。

2. 场地要求。企业工作场地必须设置封闭且固定的隔离场所或点位，一旦发现有人异常可以立即启用。工作场地全面进行专业消杀，防疫物资和措施配备全部到位。

3. 门市用户管理要求。开设门市修理的，必须在大门外张贴“场所码”，设立专人检查进门用户健康码和测量体温，扫场所码。要求入店人员佩戴口罩，出示核酸或抗原检测阴性证明，且体温无异常方可进入。门市接修服务必须保持二米线等候距离，营业空间内每100平方米顾客应不超过5人，其他顾客须按要求在室外排队等候。

4. 建立员工健康监测制度。每日检查员工核酸检测和员工体温情况，并落实健康监测登记制度，如发现有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染的人员等疑似新冠肺炎典型症状，应停止工作并及时上报单位或所在地区防控部门，及时到定点医疗机构就诊并按规定进行隔离。

5. 广泛宣传。经营场所须张贴《家电维修服务行业疫情防控工作指南》，加强对人员疫情防控和消杀知识的宣传教育。

6. 加强疫苗接种的组织工作，确保所有人员100%完成二针疫苗接种，未完成接种疫苗的人员不得安排上岗服务。采取合理措施鼓励所有人员接种第三针加强针。

7. 加强与企业和人员所在社区疫情防控工作的联系和配合。及时掌握企业所在地和员工居住地的疫情防控动向。近期内对所有员工加强行程轨迹管理，凡是居住在高、中风险地区员工均不得返岗，如确需返岗必须由所居住地村居委开具出门证并提供健康证明。

8. 企业对服务员工返岗后实行闭环管理。落实指定用户和住地的单一路线管理，最大限度减少不同区域之间的人员接触。设立集中住宿区域或场所，落实住所安全管理措施及疫情防控措施。在启用住宿场地之前必须开展一次安全检查和消毒，清除安全隐患。

三、突出服务重点

1. 分阶段推进服务。按照疫情防控工作的需要，现阶段首先恢复门店维修服务，待条件成熟之后再恢复上门服务。

2. 抓好关键服务。复工复市应坚持以提供市民急盼愁服务为优先，抓好制冷及燃气电器修理、空调等电器维护保养、老年群体和特殊人群服务等关键服务工作。

3. 推广预约制服务。鼓励有条件的企业通过公众号、微信小程序等互联网手段为市民提供预约服务，错峰错时错地区提供服务，以利于有序渐进地恢复服务。

4. 加强服务区域和人员管理。近期不安排人员去高、中风险地区进行上门服务。

四、维修人员上门服务管理工作要求

1. 有效身份证明。维修人员上门应携带证明身份的证件，即

上海市家电维修维修统一上门服务证或身份证。

2. 确保随申码和行程码是绿码。维修人员上门时需出示随申码和行程码，必须是绿码才能上门服务。

3. 确保身体健康状况，每天进行核酸检测。如核酸异常，以及发热、发烧情况一律不得上门服务。

4. 确保随身携带防护服、口罩、消毒液、鞋套、手套等防护用品。近期要求上门服务人员在公共场合和进入用户家中穿好防护服。

五、疫情防控管理下上门服务流程要求

维修服务人员在提供上门维修服务时，应在所属企业标准化服务的基础上，做好以下相关防疫工作：

1. 出门及工作时，带好防护服、口罩、消毒液、鞋套、手套等防护用品。

2. 自备分装瓶，装好消毒液，做好必要消毒工作。服务人员进入和离开服务场所和用户家中时，都必须对工作范围内的环境和用品进行消毒。

3. 进入用户家门时在门外换鞋或穿上鞋套，用准备好的分装瓶在门把手上进行消毒后再进门。服务人员服务用防护服、鞋套和手套必须一户一用，废弃的防护服、鞋套手套必须按照要求存放于专用袋中，带回企业集中处置。

4. 与用户沟通和服务时，必须与用户保持二米左右的距离。

5. 若发现服务区域属于高、中风险地区，或者用户有发热、咳嗽等症状，应拒绝并立刻停止进入或服务，第一时间告知所在

企业。

6. 空调维修时注意保持环境通风，维修前在征得用户同意后可对相关空气流通部件进行消毒。

7. 严格向企业报备上门服务的行进路线，尽量不使用公共交通前往用户家中。

8. 严格遵守属地疫情防控措施要求，如在预约时间内遇用户小区封控，应做好用户思想工作，延期上门服务。

六、做好应急处置

1. 企业应制定应急情况下的处置方案，如有突发情况，必须最大限度控制疫情扩散外溢，确保防疫安全。加强与企业所在地政府沟通，建立阳性人员转运通道。

2. 企业发现有随申码为红、黄码人员时，应立即报告所在地防控机构，配合做好后续处置工作。

3. 企业必须有至少 14 天的抗疫物资储备，包括抗原试剂、口罩、防护服、消毒用品等，加强使用和回收管理，确保经营服务和疫情防控同步进行。

本指引将根据本市疫情防控需要动态调整。

上海家用电器行业协会
上海交电家电商业行业协会
上海电子产品维修服务行业协会
2022 年 5 月 31 日

