

中国超市 防疫指南与应对手册

—— 2022年4月 ——



编撰策划：联商网

编委会主任：王跃林

编委会成员：诸振家 张占英 梁莹 刘晓燕

总协调：程相民

参与企业（按姓氏笔画排序）：

于绍庆 新合作商贸连锁集团有限公司

王 涛 天虹数科商业股份有限公司

王胜路 菏泽佳和购物广场有限公司

王振海 山东爱客多商贸有限公司

张德军 北京超市发连锁股份有限公司

张跃军 黑龙江远大购物中心好百客食品馆

杜彩虹 邯郸市阳光超市有限公司

李 融 甘肃新乐连锁超市有限责任公司

李 国 成都邻你生活股份有限公司

何学明 江苏今日卫生用品有限公司

杨红军 胖东来商贸集团公司

郭春猛 信誉楼百货集团有限公司

蒲莉萍 成都邻你生活股份有限公司

魏婷婷 山东平邑润民商城有限公司

卷首语

3月以来，卷土重来的疫情已波及29个省（自治区、直辖市），呈现出点多、面广、频发的特点，面对疫情，各零售企业严阵以待抗疫情、全力以赴保供应，零售人逆风前行，坚守在防疫保供前线。

如何打好防疫之战？让消费者安心购物？对于绝大多数超市企业来说，科学有效的防疫措施必不可少。

为此，联商网以超市、便利店等业态的实际运营为背景，结合各地政府及各大零售企业出台的相关防疫指导要求，汇编出《中国超市防疫指南与应对手册》，希望能够对超市行业科学防护有所帮助，助力超市企业建立完善的防疫机制，打赢疫情攻坚战。

目录

第一章、防疫工作组织保障

- 一、成立疫情防控指挥部 6
- 二、指挥部职责 6
- 三、指挥部下设各职能小组 6

第二章、完善疫情防控制度

- 一、落实主体责任 8
- 二、加强培训和应急演练 8
- 三、设立分级预警和响应制度 9

第三章、环境安全卫生要求

- 一、经营场所..... 9
- 二、办公场所 11
- 三、物流中心 13
- 四、对快递包裹、信函等外来物品消毒要求 14

第四章、员工安全卫生防护和纪律要求

- 一、卫生防护 15
- 二、纪律要求 17

第五章、商品防护

- 一、冷链食品要求..... 18
- 二、一般商品防护..... 18
- 三、加工间管理制度..... 18

目录

第六章、顾客引导与防控

- 一、加强入场检测 19
- 二、限流限距措施 20

第七章、保供运营方案

- 一、民生商品采购、定价举措 20
- 二、物流配送流程 22
- 三、线上运营到家配送 22

第八章、防疫物资储备、发放流程

- 一、防疫物资储备 23
- 二、防疫物资管理 24
- 三、防疫物资使用要求 24
- 四、物资领取、发放流程 24

第九章、紧急情况预案

- 一、员工出现确诊病例或无症状感染者预案 25
- 二、顾客出现确诊病例或无症状感染者预案 26
- 三、关于“商品”出现疫情的处置方案 26

第十章、政府部门对接

- *附件1：三级预警响应制度及应急措施 29
- *附件2：常见的几种消毒液的使用方法对比 31
- *附件3：冷链食品经营新冠病毒防控技术规范 33

第一章、防疫工作组织保障

一、成立疫情防控指挥部

企业一把手任指挥部第一负责人，相关各职能部门分管副总、总监为指挥部成员。

二、指挥部职责

- (1) 领导公司疫情防控总体工作。
- (2) 统筹公司内外部关系、资源协调工作。
- (3) 发布和消除应急预警和响应等级。
- (4) 制定、审核公司疫情防控各项工作制度、计划和方法措施等。

三、指挥部下设各职能小组

每个小组设组长、组员，其职责分别如下：

1. 综合协调组（信息报送）：

- 1) 收集整理各级主管部门有关疫情防控的政策和要求以及联系方式等。
- 2) 制定疫情防控管理制度和实施方案。
- 3) 汇总疫情防控各类数据并定时更新。
- 4) 按要求向疫情防控指挥部和上级主管部门报送相关信息。
- 5) 收集、整理疫情防控相关材料，建档成册，备案备查。
- 6) 财务部门汇总、统计、分析防疫发生成本支出预算、实际情况；汇总、统计、分析疫情对经营造成影响情况。

2. 工作督导组：

- 1) 监督检查各单位、各部门、各门店防疫措施落实情况、整改情况；门店巡查表（以下仅供参考）

疫情防控巡查表

检查时间：_____

检查门店：_____

安全类别	检查内容	检查方式	检查结果 (√/×)	备注
防疫安全	1、是否每日组织员工检查健康码、测体温	检查台账		
	2、员工在工作中是否正确佩戴口罩以及手套	现场检查		
	3、员工是否完成疫苗全过程接种	现场抽查		
	4、员工疫苗接种是否建立台账	检查台账		
	5、员工最近一次核酸检测结果是否正常	现场抽查		
	6、员工核酸检测是否建立台账	检查台账		
	7、超市入口处是否有专人值守检查	现场检查		
	8、是否劝导顾客正确佩戴口罩	现场检查		
	9、是否为顾客提供一次性口罩	现场检查		
	10、是否劝导顾客出示健康码及行程码	现场检查		
	11、是否劝导顾客测量体温	现场检查		
	12、缴费处是否设立“一米线”并且无磨损	现场检查		
	13、卖场内重点销售点位、称重台、收银处等人员集中处是否提醒顾客保持一米间距	现场检查		
	14、是否对老年人或其他特殊人群进行身份信息登记	查看台账		
	15、超市进口、出口、收银台、称重台、服务台、操作间、洗手台、上货口、仓库门岗等处是否备有消毒洗手液	现场检查		
	16、店内是否有每日消杀记录台账（一天三次、注明重点消杀部位）	检查台账		
	17、冷链食品区域是否张贴公示检验检疫证明	现场检查		
	18、是否通过电子屏幕、广播等方式宣传防疫知识和口号	现场检查		
	19、是否有疫情防控应急预案	现场检查		
	20、员工是否掌握防疫知识	现场抽查		
被 查 门 店 情 况				

签名

店长签字：

检查人员签字：

3. 物质保障组：

- 1) 按要求实施防疫物资的采购、储备、登记与发放。
- 2) 按要求完成民生物资储备（保持 60-90 天库存量）。
- 3) 按要求向上级主管部门提供民生商品每日进销存数据。
- 4) 与保供战略合作厂家签订保供协议。
- 5) 部分商品提前打款备货，储存在厂方仓库。
- 6) 坚持做好疫情期间的市场稳价和民生保供。

4. 人员管控组：

- 1) 统计公司人员健康信息、疫苗接种信息及人员流动信息。
- 2) 组织全员核酸检测、体温登记工作并建立台账。
- 3) 统计人员疫情动态情况，制定紧急状态临时用工方案。
- 4) 负责防疫期间人员组织和调配工作。

5. 宣传报道组：

- 1) 通过各种媒体及时发布公司最新疫情防控动态信息。
- 2) 配合上级主管部门及时发布防疫信息，营造防控氛围。
- 3) 线上业务的宣传和推广。

第二章、完善疫情防控制度

一、落实主体责任

疫情防控期间，切实履行防疫工作的企业主体责任，形成信息报送、安全防范、应急处置等工作机制，进一步加强组织领导，压实责任。各级责任人要按照要求，各司其职，各负其责，明确各操作环节上的处理步骤、处理方法和具体责任。

做好员工信息采集和常态化防控工作，落实国家卫生标准和防控措施，完善疫情防控制度，做好口罩、手套、消毒剂、测温仪、防护服、护目镜等防疫物资储备，在属地疫情防控部门的指导下，设立规范的应急区域或者留置点。

二、加强培训和应急演练

总部负责对各门店疫情防控负责人开展培训、交底；预案的培训包含集中培训和日常交底两种方式，对全体员工进行安全教育和疫情防控应急相关内容的培训，

保证员工熟悉责任分工、环境卫生、个人防护、异常情况处置、人员疏散等工作要求，做到有条不紊。

每季度组织至少 1 次的应急预案演练，若所在经营场所发生疫情，则应在疫情初起时组织一次二级及以上的应急响应实操，检验应急物资和设施、应急支援力量的有效性。演练后应填写应急预案反馈表，对预案细节和可操作性进行总结，认为有必要调整的应提出修改建议。

三、设立分级预警和响应制度

依据所在城市统筹疫情防控和经济运行工作领导小组（指挥部）办公室当前疫情防控工作部署，由公司疫情防控指挥部发布应急预警，依据疫情严峻形势，由高到低划分为一级预警、二级预警、三级预警。

- 1、三级预警：所在城市尚未出现新冠疫情确诊病例，但毗邻地市已出现，市区防疫形势严峻时发布三级预警，启动三级响应。
- 2、二级预警：所在城市已出现新冠疫情确诊病例，公司所辖总部、各门店、各权属子公司尚未出现确诊病例或密切接触者时发布二级预警，启动二级响应。
- 3、一级预警：公司所辖总部、各门店或权属子公司出现新冠确诊病例或所在城市统筹疫情防控和经济运行工作领导小组（指挥部）办公室下达封城令时发布一级预警，启动一级响应。

附件 1：三级预警响应制度及应急措施

第三章、环境安全卫生要求

一、经营场所

1、环境安全消杀标准

加强通风换气促进空气流通，节日期间人流密集要增加消毒频次，保证室内空气卫生质量符合要求；如使用集中空调，保证空调运行正常，运行过程中以最大新风量运行，定期对送风口等设备进行清洗、消毒或更换。

对经常接触的公共用品和设施（如存储柜、电梯间按钮、扶梯扶手、公共垃圾桶等），每日清洁消毒不少于三次。重点部位要做好消毒记录。

公共场所应每天进行环境卫生消杀，保持卫生整洁。休息凳等物体表面可每天使用 84 消毒液进行喷洒或擦拭消毒，每天不少于 2 次。地面消毒先由外向内喷洒一次，喷药量为 100mL/m²~300mL/m²。对门把手、桌椅、楼梯扶手、水龙头、

灯开关、饮水机把手等高频接触部位应重点消毒，使用有效氯浓度 84 消毒液或 75%酒精每天擦拭消毒 2-3 次。有肉眼可见污物时，应随时进行擦拭消毒。

消毒位置	消毒办法
入口	营业前闭店后进行酒精喷雾消毒（75%酒精），其他频次用酒精擦拭
外围不锈钢扶手	营业前闭店后进行 84 喷雾消毒（1:100）
外围广场	营业前闭店后进行 84 喷雾消毒（1:100）
下水道	营业前闭店后进行 84 喷雾消毒（1:100）
电梯扶手	营业前闭店后进行酒精喷雾消毒，其他频次用酒精擦拭（1 小时/次）
电梯间电梯厅	营业前闭店后进行 84 喷雾消毒（1:100）
卖场地面	营业前、闭店后及夜间进行 84 喷雾消毒（1:100）
休息椅	闭店后进行 84 喷雾消毒，其他频次用酒精喷雾消毒
垃圾桶	营业前闭店后进行 84 喷雾，其他频次用 84 喷雾消毒（1 小时/次）
卫生间	营业前闭店后进行 84 喷雾，其他频次用 84 喷雾消毒（半小时/次）
洗手台	营业前闭店后进行 84 喷雾，其他频次用 84 喷雾消毒（半小时/次）
大小便池	营业前闭店后进行 84 喷雾，其他频次用 84 喷雾消毒（半小时/次）
便池隔断	营业前闭店后进行 84 喷雾，其他频次用 84 喷雾消毒（半小时/次）
垃圾站	营业前、闭店后 84 喷雾（兑水比例为 1: 100）
地下停车场地面	营业前、闭店后 84 喷雾（兑水比例为 1: 100）
下水道	营业前、闭店后 84 喷雾（兑水比例为 1: 100）
汽车坡道	营业前、闭店后 84 喷雾（兑水比例为 1: 100）
办公区域	营业前、闭店后 84 喷雾（兑水比例为 1: 100）

2、设备设施消毒标准

免洗消毒凝胶及消毒湿巾的配备位置：超市进口、出口、收银台、称重台、服务台、操作间、洗手台、上货口、仓库门岗；消毒湿巾配备位置：超市进口、出口及购物车存放处配备消毒湿巾。

消毒擦拭类：风幕机、门、门帘、玻璃、不锈钢护栏、直行电梯间内壁、电梯楼层按钮、电梯扶手带、轮椅、童车扶手、公共座椅、母婴室设施、洗手台、直饮

水台、意见台、存包柜、收银机及台面、称台、茶水炉、冷、热柜，制冰机、登高梯、刀具、砧板、夹子等工器具（刀、砧板、夹子等器具使用 75 度食品级酒精消毒）。

使用酒精消毒（95 度酒精的稀释比例为 1:5 配比），消毒人员佩戴橡胶手套，使用专用消毒抹布，用打湿后拧至半干的毛巾对设备设施进行擦拭、消毒，并做好消毒记录（消毒日期、消毒人、消毒完成情况、巡查人）。

喷洒消毒类：宠物笼、垃圾池、垃圾桶、清洗池、购物车、购物篮、上货车、板车、操作间、仓库、下水道、污水排放口、员工更衣室、员工餐厅、休息室；安排专人使用含氯消毒剂进行消毒，消毒人员需要佩戴一次性口罩、帽子、橡胶手套，使用喷壶或喷雾机对设备设施进行喷洒消毒，并做好消毒记录（消毒日期、消毒人、消毒完成情况、巡查人）。

浸泡消毒类：拖把、抹布。各岗位安排专人负责浸泡消毒；使用的清洁工具（拖把和抹布）用稀释（1:100 配比）后的 84 消毒液浸泡后再进行清洁工作，每次更换水时倒入稀释后的 84 消毒液，保持卫生干净、整洁，消毒工作执行到位。

设备设施消毒记录表（样表）									
时 间 区域	10:00	12:00	14:00	16:00	18:00	20:00	22:00	执行人	负责人
	购物车								
购物篮									
收银台									
垃圾桶									
<p>注意事项：</p> <p>1、消毒液需密封保存于阴凉、干燥、通风，避光、避火处，定期测定，保持有效浓度；</p> <p>2、消毒液不宜用于脂溶性物体表面的消毒；</p> <p>3、消毒液使用浓度勿超过 80%，因酒精杀菌需要一定量的水分，浓度过高或过低均影响杀菌效果；</p> <p>4、消毒液有刺激性，不宜用于黏膜及创面消毒；</p> <p>5、对酒精过敏者慎用。</p>									

附件 2：常见的几种消毒液的使用方法对比

二、办公场所

- 1、办公区值日、休息室值日部门，需要每日三次（早、中、晚）对办公区、员工休息区进行全面消毒工作，完成后登记《消杀记录》并签字。

办公区配备消毒物资：84 消毒液、酒精消毒液、一次性口罩、体温监测设备等。

- 2、正确佩戴口罩，在乘坐公共交通工具时务必全程佩戴口罩，途中避免触摸车上物品。
- 3、进入办公区前：进入办公楼自觉接受体温监测，体温正常方可入楼工作，并到卫生间洗手。若体温超过 37.2℃，请勿入楼工作，报备部门后回家观察休息，必要时到医院就诊。
- 4、进入办公室区后：进行手部消毒，相互之间尽量保持 1 米以上距离，且正确佩戴好口罩。保持勤洗手、多饮水，坚持在进食前、如厕后按照六部洗手法严格洗手。
- 5、避免集中会议：在疫情防控解除前应避免集中召开会议及人群聚集性工作安排，尽量以电话会议或视频会议为主，减少人员聚集。如果重要会议必须召开时，请做到全程佩戴口罩，保持安全距离，会议结束后即对场地环境进行消毒。
- 6、公务来访：必须佩戴口罩，出示健康码和行程码，进入办公楼前首先进行体温监测，并介绍有无中高风险地区往来及其人员接触史，以及是否有发热、咳嗽、呼吸不畅等新冠相似症状。无上述情况，且体温在 37.2℃ 及以下方可入楼，并由物管部对来访人员做好信息登记工作。
- 7、下班：洗手后佩戴口罩外出，回到家中摘掉口罩后首先洗手消毒，手机和钥匙使用消毒湿巾或 75%酒精擦拭。居室保持通风和卫生清洁，避免多人聚集。
- 8、废弃口罩处理：防疫期间，摘口罩前后做好手部卫生，废弃口罩放入废弃口罩专用垃圾桶，并定期对垃圾桶使用 75%酒精或 84 消毒液消毒。

- 9、错峰用餐：鼓励员工自带餐食，用餐前后应洗手，热餐时杜绝密集排队。用餐需保持 1 米安全距离，分批次进行用餐，用餐时间避免交谈，餐后即佩戴好口罩。
- 10、部门不组织多人聚餐或多人团建活动。
- 11、建立员工分类管理：采购员、营业员、驾驶员、物流配送人员以及行政管理人員等尽量根据不同工种和风险等级实行分类管理，尽量避免冷链物流等高风险工种与低风险工种的交叉感染风险。在疫情严重等特殊情况下，进行小范围内的闭环管理。
- 12、居家生活时避免去人流量大的公共场所，减少家庭聚会，朋友聚餐，尽量留在家中。如家属及亲朋好友有从中高风险地区或有病例的地区返回，必须报备。
- 13、全体员工应认真学习防疫知识，不乱转载非正式官方对疾病通报的信息，做到不传谣、不信谣。

三、物流中心

物流中心独立于经营场所之外，对于零售企业的意义非常重大，一旦出现问题，超市门店的货源将受到致命打击。除了紧密关注物流中心所在地的疫情防控形势，超市企业对物流中心的管控措施应该更加严格。

1、外省、市物流车辆及司机管控

目前，各地对外省、外市重点区域物流车辆管理已经加强，本地疫情防控部门在这些车辆入境时就已经采取类似贴封条等管理措施，在货物交接过程中，驾驶员不下车。

同时，零售企业在物流中心也需增加隔离舱，当外地物流车辆来到后先进入隔离舱，在完成货物消杀之后才能进入卸货区卸货，整个流程货车司机不下车，与物流中心人员全程无接触。对于进口冷链产品，处理方式[参考附件 3](#)。

2、物流中心配送车辆及司机管控

库房及配送车辆消毒制度：每日上班后，由各部门负责人组织人员对本部门各区域进行消毒，消毒方式为 84 喷雾（兑水比例为 1：100）。车辆由责任驾驶员进行消毒，车体消毒方式为 84 喷雾（兑水比例为 1：100），驾驶室使用 75%酒精喷雾进行消毒。下班后进行当日第二次消毒，由夜班按照以上要求负责执行。

驾驶员安全管理制度：驾驶员上岗前必须进行体温测量和自身喷洒消毒液进行消毒后戴好口罩方可上岗；出车前配备好防疫消毒物资对车辆里外进行消毒，保持车辆清洁并做好车辆出发登记，方可出车；驾驶室应配备防疫消毒用具，驾驶员在上下车后应进行消毒工作，确保做好自身防护工作；出发到门店后，应尽量减少下车活动，确实需要下车的应实现闭环管理，禁止与门店人员接触；车辆收车以后，应做好车辆的清洁消毒工作，确保车辆消毒到位；驾驶员定期做核酸检测，并建立核酸检测档案。

3、物流中心安全管理

做好员工行程及健康状况登记，建立上岗员工健康卡，掌握员工流动及健康情况。加强物流中心人员出入管理和健康监测，建立全体员工健康状况台账和风险接触信息报告制度，设置入口测温点，落实登记、测温、消毒、查验健康码等防控措施，实行“绿码”上岗制。除做好个人一般卫生要求外，搬运货物前应当穿戴工作衣帽，一次性使用医用口罩或一次性医用外科口罩、手套等，必要时佩戴护目镜和面屏，避免货物表面频繁接触体表。

4、人员异常状况处理

相关区域一旦发现病例或疑似新冠肺炎的异常状况人员，必须实施内防扩散、外防输出的防控措施，配合当地疫情防控部门开展流行病学调查、密切接触者追踪管理、疫点消毒等工作，并对该人员作业和出现的区域及其区域货品进行采样和核酸检测。如有空调通风系统，则同时对其进行清洗和消毒处理，经防疫部门检测安全后方可重新启用。根据疫情严重程度，暂时关闭相关工作区域，待疫情得到控制后再恢复生产。按照当地疫情防控部门要求，做好切断传播途径、隔离密切接触者等措施，同时按规定处置污染物。

5、商品异常情况处理

一旦接到有新冠病毒核酸检测阳性样品的通知，物流中心应当迅速启动应急预案，在当地疫情防控部门指导下，及时对相关物品和环境采取应急处置。对相关物品临时封存、无害化处理，对工作区域进行消毒处理，对可能接触人员及时开展核酸检测和健康筛查等措施。相关物品处理时避免运输过程溢洒或泄露。参与相关物品清运工作的人员应当做好个人防护。对于核酸阳性产品，应当按照当地主管部门要求进行处置。

四、对快递包裹、信函等外来物品消毒要求

- 1、佩戴口罩、手套：处理快递包裹、信函时应佩戴手套，处理之后应立即洗手，避免用不清洁的手触碰口、眼、鼻。
- 2、消毒：收快递包裹、信函时用 75%酒精消毒外包装表面，如果快递来自中、高风险地区，可在收到包裹以后，对外包装进行消毒后，放置在通风处一段时间再打开。
- 3、物品外包装处理：快递箱（袋）、信函外包装拆卸后不要带到办公室内。
- 4、手部消毒：所有步骤完成后，要使用肥皂或者洗手液在流动的清水下彻底清洗双 20 秒以上，尽量阻断病毒通过手部传播。

第四章、员工安全卫生防护和纪律要求

一、卫生防护

1、佩戴口罩

员工出门全程要佩戴口罩，工作期间正确佩戴口罩上岗，口罩正确使用方法：

- a. 任何口罩都有正反面，一般来说颜色浅的是反面，紧贴脸部，有金属条的一端是口罩的上方；
- b. 戴好口罩后用双手紧压鼻梁两侧的金属条，使口罩上端紧贴鼻梁，然后向下拉伸口罩，使口罩不留褶皱，更好覆盖鼻子和嘴；
- c. 不要随便触摸口罩，以防降低保护作用；
- d. 摘掉口罩后尽量避免触摸口罩外面；
- e. 一次性口罩摘下后，不能再次使用；
- f. 如果口罩有破损或弄脏，应立即更换。

用于疫情防护的口罩、一次性手套等明确每日定时换新（即一日几次），定位处理（即废弃投放专门垃圾箱，专门处置）。

疫情期内必要时可穿着便于每日清洗消毒的便装衣物或防护服，明确防护服的穿脱流程。企业需设置独立的存放和穿脱空间，避免出现二次污染。

除了口罩，员工还需佩戴手套和着工作服上岗，禽畜肉类和熟食区的员工还应当佩戴工作帽。口罩或手套弄湿或弄脏后，及时更换。工作服保持干净整洁，定期清洗，必要时消毒。生鲜宰杀等特殊摊位的经营者除工作服外，按防护要求需穿戴防水围裙、橡胶手套等。

2、体温监测

员工发现身体异常症状，主动就医检查并将结果通知公司。公司配置体温检测仪，每日对上班员工进行岗前监测。监测记录每天上报、卖场做好登记。要对负责体温检测、消毒液配制、防控知识宣教、应急隔离区管理的人员开展专业知识培训，掌握应急措施。员工上班需进行喷雾消毒，方可进入卖场。

要求严格检查检测，发现异常需要高度重视，第一时间如实上报，迅速采取控制或隔离措施。

3、个人卫生

注意个人手部卫生，咳嗽或打喷嚏时用纸巾或手、屈肘遮挡口鼻，并将用过的纸巾扔进垃圾箱内，立即使用肥皂或清水洗手或使用免洗消毒液进行手部消毒。保持勤洗手、多饮水，坚持在进食前、如厕后严格洗手。

正确洗手步骤：

第一步：掌心相对，手指并拢相互揉搓；

第二步：洗背侧指缝，手心对手背沿指缝相互揉搓，双手交换进行；

第三步：洗掌侧指缝，双手交叉沿指缝相互揉搓；

第四步：洗拇指，一手握另一手大拇指旋转揉搓，双手交换进行；

第五步：洗指背，弯曲各手指关节，半握拳把指背放在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行；

第六步：洗指尖，弯曲各手指关节，把指尖合拢在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行；

第七步：洗手腕、手臂，揉搓手腕、手臂，双手交换进行。

4、保持安全距离

工作生活保持人员距离不靠近；工作人员在物品交接传递时应当佩戴口罩和手套，与顾客服务交流时宜保持安全距离，避免直接接触。

工作期间杜绝大规模聚集开会，集中用餐，办公可使用电话、RTX、钉钉、腾讯会议方式进行。

5、疫苗接种

鼓励员工完成全疫苗接种。

6、核酸检测

根据防疫部门要求，员工需提供规定时间内核酸检测阴性报告方能上班。为了避免漏检以及效率问题，企业可以对接当地医院，定期给全体员工统一安排做核酸，这样可以及时有效的解决员工的疫情监测问题。

7、员工统计

疫情期间，员工凡出现确诊病例、无症状感染、核酸检测（含政府防疫部门或公司统一安排的检测、居住社区组织检测），进行在册标记，避免出现应检必检人员的重检、漏检。

门店每日统计本店在职在岗人员清单，建立自营及供应商驻店导购员《员工花名册》。

8、做好员工宣导教育

及时向全体员工宣导疫情信息和有效的防控知识，让员工正确认知，不相信不传播不实信息，不制造集体性恐慌情绪，并明确随意造谣传谣将承担法律责任；在洗手间、休息室、员工通道等位置，统一内容张贴防疫宣传品，例如正确洗手方法、口罩正确佩戴等。另外，通过不同级别的管理者及时疏导和安抚员工的情绪及心理变化，同时尽力解决员工的生活困难，避免员工出现恐慌情绪。

二、纪律要求

1、严禁在疫情防控期间违规组织或参加各类聚餐、聚会等聚集性活动，全天候无例外禁酒；

2、严禁在执行疫情防控工作决策部署时做选择、搞变通、打折扣，有令不行、有禁不止，阳奉阴违、自行其是；

3、严禁在疫情防控工作中临阵退缩、推诿扯皮，敷衍塞责、消极应付，擅离职守、失职渎职，玩忽职守、自行其是，不担当不作为、慢作为、假作为；

4、严禁在疫情防控工作中弄虚作假，瞒报、谎报、漏报、迟报、错报疫情防控工作信息；

- 5、严禁贪污、挪用、截留、挤占疫情防控资金和物资，以及在调配过程中虚报冒领、优亲厚友、挥霍浪费；
- 6、严禁耍特权、搞特殊，不配合防疫检测、排查、登记，不执行隔离规定，不如实报告有关事项，隐瞒个人及家庭旅居史、接触史等涉及疫情相关情况，或为亲属等利害关系人逃避管控提供帮助，以及以任何形式、任何借口妨碍、干扰、影响疫情防控工作；
- 7、严禁编造、传播、散布虚假疫情信息或发表有关疫情不当言论，以及擅自发布、传播、泄露非公开发布的疫情防控工作信息资料；
- 8、严禁有其他违反疫情防控工作纪律和制度规定的行为。

第五章、商品防护

一、冷链食品要求

严格落实国务院联防联控机制关于防范新冠肺炎疫情通过进口冷链食品输入风险的有关要求，执行防控措施，不销售相关手续不完备的进口冷链食品。鼓励将进口冷链食品的检验检疫证明、通关证明、消毒证明、核酸检测报告及追溯码，在销售区进行张贴公示，让顾客放心消费。

对于进口冷链食品，货物到达第一时间对货物、车辆、人员、环境进行核酸检测。检测采样后用 84 消毒液对食品外包装进行全方位无死角喷洒或擦拭，作用 30 分钟。全面消杀后将货物存放冷冻库专区，不得与其他货物混放，装卸人员工作服不得与其他冷链从业人员工作服混放。核酸检测阴性后产品方可开箱投入生产和经营。生鲜部门进行进口冷冻冷藏商品补货，要对商品表面进行擦拭消毒，佩戴手套进行。加工项目使用进口冷冻冷藏食品做原料时，要对包装箱和商品表面做擦拭消毒后再使用。

冷链食品要实现三专管理：专区存放、专柜销售、专人服务。另外，进口商品要实行扫码销售，做到可溯源。

（冷链食品防控技术规范详见附件 3）

二、一般商品防护

佩戴口罩和身着防护服的工作人员不定时对超市环境进行防疫消杀。进口商品需在来货和时进行酒精擦拭消毒。

生鲜商品在疫情期间的售卖方式需要作出调整，散装类和切配类生鲜商品采取预包装、小包装出售，避免顾客挑选时造成二次污染或多次污染的情况。

三、加工间管理制度

加工间实行封闭式管理，严禁外来人员进入。

进入加工区域前应先测量体温，体温异常者禁止进入加工间，并上报公司，居家隔离。作业人员通过更衣区入口进入更衣区，将自己的衣物在清洁区存放，戴好防护口罩或医用外科口罩、一次性帽子、工作服、一次性手套、胶靴、防水围裙、棉质手套，经过消毒池(盆)(使用 84 消毒液)消毒后方可进入作业工作区。避免与食品直接接触。

加工前，所有机械设备进行消毒清洗，确保设备安全无污染；每天中、晚下班时，加工场所和设备用 84 消毒液进行全面消毒。

作业过程应全程穿戴以上防护物品，口罩若因出汗太多而浸湿或脱落、碰触等其他原因受到污染时应及时更换，摘脱后不可重复使用。未经消毒的手禁止触碰眼、口、鼻等部位。不得出现防护用具破损继续生产加工的情况发生。

作业完成后，在更衣室外顺序摘脱棉质手套、工作服、一次性帽子、一次性手套；对手部进行消毒后摘防护面屏、口罩(将使用后的一次性防护用品和防水围裙、棉质手套分别放入不同容器做消毒处理)；经消毒池(盆)对胶靴底消毒后通过更衣区出口返回更衣区更衣，对手部再次清洁消毒后离场。

更衣区作为清洁区应严格保持卫生，无人情况下可使用有效氯浓度为 50 含氯消毒液喷洒或紫外线照射消毒，每日消毒 2-3 次。

加工好的产品，冷却完毕后，进行真空包装；无法真空包装的产品，用保鲜膜包裹好，确保产品不接触外界造成污染。

包装好的产品，入指定的保鲜库进行封存，避免与外界接触。由专人带好防护用具，对商品进行装车配送。装车前对车辆箱体进行全面消毒。

第六章、顾客引导与防控

一、加强入场检测

门店进出口分流管理，规划顾客动线通道。在门店入口要设置体温测量仪、口罩、消毒洗手液、消毒地毯等物品，在醒目位置设置或张贴“佩戴口罩入场”提示，安排专人对进入门店的所有人员进行体温检测，以及场所码、行程码查验，体温正常、行程码正常且正确佩戴口罩方可进入，并设立《体温检测异常登记》，对有疑似症状的人员应拒绝入场并向防疫部门报告。

如遇到顾客未携带口罩，有条件的企业在门店可免费提供一个一次性口罩，或在门口入口处提供口罩售卖服务。

对于不使用或不会操作智能手机的老年人等群体，其健康码可采取凭有效身份证登记、亲友代办、出示“通信行程卡”等替代措施，做好人工服务引导。

遇到顾客健康码呈黄码、红码时，首先我们要拒绝顾客进入门店，将顾客引导至留观室，同时向门店属地街道上报顾客的基本信息（姓名、身份证号、联系方式），然后劝导顾客向所属街道报备、立即去做核酸检测或居家隔离；如有购物需求可以推荐咱的线上平台，或是让其家人代替来购买，尽量耐心劝导，不要与顾客发生肢体冲突，如遇紧急情况必要时及时拨打110报警电话！

二、限流限距措施

- 1、低风险地区，应在收银台地面以及易出现顾客集中的点位设置“保持1米安全距离”的警示地贴，提醒顾客选择商品、排队付款结账时保持安全距离。
- 2、有专人关注排队客流情况，引导顾客至人员较少收银台快速结款，快速离开，并随时提醒顾客按照“1米线”保持安全距离。
- 3、中、高风险地区，依据政府部门对营业现场单位面积的人流量限定标准，确定营业时段顾客接待量上限值，设定客流管控重要区域及点位，对应制定和采取区域管控措施。同时，做好对顾客解释和情绪安抚及问题协调工作。
- 4、录制专门疏导客流、保持安全距离、快买快走、要求全程佩戴口罩的音频，在客流高峰时段循环播放提示和引导顾客。
- 5、收银设备间隔开启，扩大开启使用的收银设备相互之间距离，提倡顾客自助购物、非接触扫码付费，尽量减少排队时间，减少人员接触。
- 6、设立隔离室：为应对突发疫情时应急处置，在指定位置设立疫情应急隔离室，方便发现体温异常人员集中进行监控，杜绝疑似病毒进行传播，第一时间通知疫情防控。

第七章、保供运营方案

在封控情况下，由于保供工作量加大，配送分拣打包、采购装卸货物、门店分送社区、线上购物拣货等工作都要快速完成，采购、配送及门店人员人力、运力会非常紧张，需调动全公司人员和车辆，以备紧急之需；同时与各级主管部门提前做好沟通，统一协调相关工作，及时办理员工通行证明、配送车辆通行证，保障门店、采购、总部及帮忙人员到岗上班，配送车辆正常通行。

一、民生商品采购、定价举措

民生商品采购：每日监测基本生活必需品主要包括：米、面、肉类、蔬菜、鸡蛋、食用油、食盐、奶制品、方便面、火腿肠、水等库存，加大采购，增加库存量。民生商品合理定价，严格价格监管，稳定市场物价。根据疫情情况，提前预判市场，确保民生、疫情防控防护类用品不缺货，第一时间联系供应商和厂家组织货源，协调物流保证货源供应充足。

商品品种	日销量 (吨)	库存量 (吨)	可供应时间 (天)	货源地分布及占比 情况
粮 食				
食用油				
肉类及制 品				
蛋 类				
蔬 菜				
水 果				
奶及制品				
填报人：	手机：		时间：	

做好商品货量的储备工作，尤其是口罩、洗手液、消毒水等防护物资以及食品类民生商品，根据各门店需求，进行商品分配和补货，并做好疫情防控物资索证索票和质量监督，保证商品质量和相关监管部门监督检查。

物资保障组保供战略合作厂家签订保供协议，启动民生物资储备。民生相关物资每个单品的供应商数量不应少于 3 家，供应商所在地区应相对分散，以便规避供应风险。

定价举措：根据疫情和公司要求，稳定市场价格。做好民生物资价格管控，建立民生物资价格进销存台账，保证疫情期间价格稳定和相关部门监督检查备案工作，禁止供应商随意调价行为。

发生价格、质量投诉案件时 随时提供票证资料，进行溯源，配合相关部门调查处理。

二、物流配送流程

1、无接触配送

- 1) 门店店长为物流配送人员指定卸货地点，货到店以后，门店接货人员不要和物流配送人员见面，物流配送人员把商品卸到门口，电话对接好离开即可。
- 2) 物流配送人员离开后，门店工作人员先进行消杀，消杀完毕方可上货到卖场。
- 3) 验货过程中，如果遇到数量不符或商品人为损坏，一律拍照或视频的形式上报沟通群。
- 4) 除物流配送商品之外，由供应商配送的商品也提倡无接触配送。
- 5) 供应商把商品送到门口，和供应商保持电话沟通，供应商卸完货方可离开。供应商离开后，门店先进行消杀，再进行验货。

2、保障物流畅通

加强配送服务，安排专人调度车辆配送工作，合理规划配送路线，提高配送效率，保障疫情期间，民生物资第一时间到达各门店。

做好配送中心车辆维护保养，提高车辆调度效率，及时开展商品配送，保证物流畅通。定期对驾驶人员进行安全培训，提前做好车辆通风消毒，严格按照要求做好个人安全防护，保障通讯通畅，随时投入应急运输保障。

特殊时期，及时协调相关部门对公司保供车辆开通“绿色通道”，有序有效保障民生物质和疫情应急物质的及时配送。

三、线上运营到家配送

对于生鲜类商品的备货，要结合到店货量、仓库货量和供应商储备等因素综合考虑，避免备货过多，影响销售时的商品质量。

对于配送质量管理，在能确保供应的情况下，尽可能保证商品保质保量、安全无误的配送到消费者手中。

开展线上无接触配送，满足居民个性化需求。联合各大线上平台，发挥线上配送

安全、高效、精准优势，积极开展网上订货服务，实现生活必需品“点对点”直供社区，满足社区居民个性化、特殊化预订需求。与第三方平台合作时，应考虑运力保障问题，对第三方配送人员也要加强管理，在其取件时进行消毒、管控，线上订单较多时，可以划定等候区域，减少外卖骑手与员工、顾客的接触。

分包“组合套装”，满足快捷购物需求。针对居民的普遍和基本需求种类，组织选择若干种热销或常用的蔬菜、日用品，通过提前分装的办法，将其打包成不同的“组合套装”，明码标价，满足居民的快捷购物需求。在封控小区门口可设置自提价，并与物业建立工作群，方便沟通、对接。

对接社区组织团购配送。主动与社区居委会、物业公司、楼宇长、业主志愿者等对接开展社区团购。根据社区提出的团购商品需求，组织货源，打包分装，安排配发，实现商品统一采购、统一配送，统一存放，统一分发，形成与社区无缝对接的供应和配送保障体系。

有条件的企业可开通“蔬菜直通车”，满足应急购物需求。在社区小店较少、不能有效满足居民需求的社区，设立生活必需品临时售卖点，安排人员在指定时间、指定地点开展销售。

提前制定预案，充实配送人员确保运力，也可在必要时吸纳社会力量，招募招募社会暂时歇业人员，保证顾客下单履约率和送达率。提前制定公众号宣传，及时发布保供相关信息。

第八章、防疫物资储备、发放流程

一、防疫物资储备

疫情严重防疫物资缺乏的特殊时期，企业指挥组需要统门店物资资源，实行统筹管理、统一安排，合理安排各门店防疫物资，保证特殊时期各门店员工安全防护保障。

储备物品清单：

防疫物资储备				
序号	物资	规格	库存	备注
1	一次性医用口罩	只		

2	N95 口罩	只		
3	医用胶皮手套	双		
4	医用隔离眼罩	个		
5	防护服	套		
6	医用远红外体温枪	个		
7	84 消毒液	瓶		
8	84 泡腾片	片		
9	75° 酒精	瓶		
10	免洗洗手液	瓶		

二、防疫物资管理

防疫物资由总部、门店安排专人负责，以部门、门店口径统计需求提报采购，统一出库、统一发放，物资建账立册，每日登记出库、发放、剩余情况。

三、防疫物资使用要求

- 1、各部组按照当日上岗人数进行领取和发放，不可多领，不可私用；
- 2、各部组当日由管理干部统计次日上岗人数，提报行政后领取次日所需物资；
- 3、每日开业前，需要完成员工物资的发放，保证员工及时使用，原则是“无差别”领取；
- 4、员工领取物资有遗漏，需要及时补发，确保每人每日更换；
- 5、每日行政出库、发放均需及时进行物资帐等级记录，安排专人进行审核；
- 6、行政部门掌握各物资的请购到货周期及剩余库存，提前请购保证周转安全库存。

四、物资领取、发放流程

防疫物资领取、发放均由行政统一负责，并与值班经理确认。

物资领取：确认部门需求及领取数量，由行政当班管理人员进行领取及签字确认，物资统一存放指定地点，并登记记录。

物资发放：每日提前统计次日出勤人数，闭店前，由行政人员为各部门发放次日防疫物资（口罩、医用手套等），依实际出勤人数进行发放，次日开店前为员工完成发放，做到没有遗漏，未领取员工及时补发。

第九章、紧急情况预案

一、员工出现确诊病例或无症状感染者预案

1、居家期间被确定：

- 1) 将确诊信息报备至部门、公司人力部，并按照政府防疫部门及社区处置要求执行；
- 2) 门店防控小组即刻组织排查与其 14 天内有密切接触人员，执行上报和隔离，等待政府防疫部门或人力部门要求；
- 3) 如出现确诊人员，应立即闭店，并配合政府部门进行全面消毒。
- 4) 排查库房该确诊人员涉及商品及库房进行消毒。

2、在岗期间确诊：

- 1) 员工将被确定情况信息报备部门主管管理干部，逐级报备部门经理、分管副总、公司人力部、公司外联部门；
- 2) 获取员工或顾客信息反馈后，可通过电话引导即刻离开卖场至隔离室进行紧急隔离；
- 3) 对当事人进行防护加强、体温检测、登记个人信息、登记店内密接人员及轨迹；
- 4) 店内有密接的人员，根据当地防疫部门相关要求，就地隔离等待防疫部门处理，或可根据情况将密接人员引导出卖场至第二隔离区（停车场等空旷且偏僻区），等候防疫部门或公司人力部门的指令；
- 5) 防控小组配合防疫部门进行现场处置，做到组织有序、不慌不乱。如需对当事人及其店内密接人进行现场核酸检测，安排至隔离室进行；

6) 现场处置完毕后, 组织对现场区域、离场路径、隔离室等区域进行标准频次消毒, 参与处理人员即刻更换防护用品、服装 (建议管理干部备装 1 套), 身体消毒;

7) 配合相关防疫部门进行店内全面消杀、全员核酸检测。

二、顾客出现确诊病例或无症状感染者预案

如发现发热顾客, 应由专职人员 (保安部主管) 引导顾客到指定区域等候, 并及时拨打 120 告知详情, 待医护人员到达后, 协助进行处理。

当门店出现新冠肺炎疑似病例、无症状感染者或确诊病例时, 应配合相关部门做好密切接触者的追踪和流行病学调查, 立即采取暂停营业、封闭管理、全员核酸检测等处置措施。

立即关停疑似病例、无症状感染者或确诊病例活动区域对应的空调通风系统, 在当地疾病预防控制中心的指导下对场所进行终末消毒, 对空调通风系统进行清洗和消毒处理, 经卫生学评价合格后方可重新启用。

实施内防蔓延、外防输出的防控策略, 根据疫情严重程度, 待疫情得到控制后再恢复营业。

三、关于“商品”出现疫情的处置方案

1、商品方面应对:

1) 即刻对涉及商品由专人进行下架, 连同库房剩余库存装箱入袋严密封存, 做存放包装物进行消毒, 做到相对独立区域存放 (拍照);

2) 下架封存同时, 完成商品明细统计表, 包含单品、规格、库存量等信息;

3) 对商品所在冷柜、货架、陈列柜、库房等区域进行细致消毒处理 (若政府防疫部门明确需对环境进行核酸检测, 则检测后进行);

4) 下架后的现场陈列柜台位置, 设置“设备检修”等提示;

5) 线上平台若有涉疫商品, 同步进行“下架”, 顾客询问按照标准话术答复;

6) 营运卖场组织对美食加工原料进行逐一排查, 是否存在涉疫商品同品原料, 若有依照商品处理方式处置;

7) 营运卖场组织对涉疫产品同一地区生产商品和原料的排查, 统计品牌清单, 要求供应商随货提供《核酸检测证明》(行政区全区域设定为风险区及防疫管控

情况时);

8) 若因疫情处置要求闭店暂停营业, 生鲜区负责人需要与美食加工项目负责人沟通已出品商品的处理。例如, 可折价作为店内员工的工作餐或供应商返厂、报损等。

2、人员方面应对:

1) 对涉疫商品或原料处理时, 操作人员做好个人防护, 佩戴手套、口罩及防护服等, 处理完毕后全面消毒;

2) 统计确认与涉疫商品或原料有密切接触的高风险人员范围(导购员、现场管理人员、收货人员等可能接触商品人员), 并统计密接高风险人员名单;

3) 第一时间将密接高风险人员带至临时“隔离区/室”等候, 通知保卫部门安排人员协助现场人员管控及周围顾客如有拍照等行为的干预。人员过多时, 可分散安排员工休息室、会议室等处隔离;

4) 因疫情全店临时暂停营业时, 已到岗员工若需要留店核酸检测等, 需要安排分散留在工作岗位和卖场各区域, 保持安全距离不可集聚, 并连同保卫防损员做好高值商品的安全监控;

5) “隔离区/室”完成人员核酸检测或现场处置后, 即刻进行环境消毒;

6) 各参与现场处置的人员, 完成相关工作后, 即刻进行身体消毒;

7) 同时, 可继续对已排查的高风险人员有过密接的人员进行排查和统计;

8) 企划部门, 安排人员协助对应对处理处置过程进行影像记录(视频+照片)。

3、外部对接处置:

1) 获取商品涉疫信息后, 即刻上报部门经理、分管副总, 上报公司总裁办、对外关系部、人力资源部, 依照公司指令要求进行处理处置(由总裁办或对外关系部负责向政府防疫部门进行报备);

2) 门店反馈总部行政, 总部行政第一时间联系其它门店对照涉疫商品或原料检核, 并依照此程序及时作出应对处置(门店将处置结果反馈总部行政);

3) 如政府防疫部门通知要求需要进行核酸检测, 营运及行政管理干部做好分工配合, 尽量安排至避开顾客的场所进行。检测中现场保持有序, 避免出现慌乱;

4) 核酸检测完成后的人员, 依照政府防疫部门、公司人力部的要求, 继续留岗或返家隔离, 离岗居家隔离促销员自主向各自公司做告知(建立被检测人员微信

群，发布统一指令信息，解答员工疑问，报告核酸检测结果）；

5) 商品或原料涉疫情况告知供应商负责人，现场销售导购员或送货密接人员，按照政府防疫部门要求共同检测核酸或由对方自主至医院进行核酸检测，检测结果需要告知部门；

6) 核酸检测结果获悉后，获悉人第一时间向部门报告，由部门经理汇报分管副总、公司总裁办、对外关系部、人力部；

7) 闭店后，请保洁部门协助对营业区域的现场进行消毒消杀；

8) 若政府防疫部门明确指示需要暂停营业或闭店等，与保卫部门做好沟通和配合，统一各入口保卫人员答复顾客的统一话术口径及设置对客告示。

4、对客处理：

1) 制定顾客对于此次事件问询及所购商品处理的统一答复话术，转达至部门经理、营运及行政管理干部、服务台礼仪员知悉；

2) 服务台、商品陈列柜位及入口电子屏等设置对客的答复话术宣传品（企宣拟定）；

3) 对于商品是否可以为顾客退货，由部门经理确定处理标准（特殊情况管理干部现场灵活处置，必要时请示部门经理）。

第十章、政府部门对接

根据疫情形势，积极配合当地政府部门做好疫情防控工作，并与各相关部门多方协调、沟通、联动，严格按照当地政府及联防联控机制要求抓好门店防疫工作落实，明确的职责分工，分级落实响应保供需求，做好向医疗机构、疫区紧急提供物资支援的准备。

遇到困难，要积极与相关政府部门沟通、反映，争取得到相关帮助和支持，加速防疫保供工作的推进。

在出现疫情时，要与商务局沟通申请车辆通行证，解决疫情防控期间配送车通行问题，响应政府保供物价号召，对封控区进行民生保障。同时，配合当地防疫部门进行防疫检测、检查，配合市场监管局进行食品安全检查，并与门店所在街道委员会进行沟通，全力以赴保障居民日常生活物资供应。

处于疫区的门店，为保障尽快复工复产和员工返岗上岗，要积极配合政府相关疫情防控和职业健康检查工作，在确认门店达到开业安全标准、所有

员工符合职业健康要求后，再重新开始营业。

勇担重任、践行企业为民服务的社会责任，在疫情突发时，第一时间为各街道社会、乡镇居民，提供民生物资保障、提供送货上门服务。

其他：

当地主流媒体渠道建立有效的信息沟通渠道，制定疫情期间媒体采访接待流程及标准话术预案等。

疫情期间积极响应落实政府防疫宣传工作，门店营造能够有安全保证下有力抗击疫情的现场氛围，正向传递防疫抗疫信息。

疫情期间企业应全面考到员工的安全保护，并在工作期间给予员工足够的关怀照顾。适时的对员工有节奏的组织员工的动员，做好员工的思想引导和心理安抚，提供保障指导方法，帮助员工树立抗击疫情的信心。

疫情期间企业应与合作伙伴（供应商等）做好防疫工作的沟通和协调，向合作伙伴发出共同抗击的倡议，相互帮助共同协商疫情下的经营合作。

疫情期间企业需要为客人保持安全而舒适的购物环境氛围，树立客人放心购物的信心。

企业对于疫情防控工作，可建立重大事件备忘记录机制。

附件 1：三级预警响应制度及应急措施

超市企业三级预警响应制度及应急措施		
预警级别	预警标准	应急措施
三级预警	所在城市尚未出现新冠疫情确诊病例，但毗邻地市已出现，市区防疫形势严峻时发布三级预警，启动三级响应。	1、密切关注当地疫情进展情况，加强应急值守和防疫管理，一旦发现异常情况，第一时间要上报疫情防控指挥部，逐级上报至上级公司。 2、当发现需自主隔离的人员时，应要求异常人员穿戴好防护用品，进行人员信息登记，并立即安排将异常人员送往专用隔离间进行初步隔离，同时联系上报属地管理部门和就近医院，等待医疗救援单位介入，进行核酸检测等。 3、要立即组织排查与异常人员的密切接触者，并将密切接触人员安置在专用隔离间进行隔离，开展核酸检测，同时对其工作、活动区域进行全面消杀。

		<p>4、组织初步隔离、初步排查时，必须按照基本防疫要求开展，做好人员防疫，防止交叉感染。运送相关人员时，一般应请求使用地方政府、属地疫情防控部门专用车辆。</p> <p>5、要对办公区域、工作区域生活区域等开展全面消毒，配合上级单位做好信息统计、报送。面对地方政府相关部门、新闻媒体等的关切，必须在上级单位的指导下进行对接，不得以任何形式私自对外发布消息。</p> <p>6、要密切跟踪需自主隔离人员的核酸检测情况，核酸检测结果出来前，需做好其生活保障，安排在专设隔离点或协议酒店隔离；保障隔离看护人员的个人防护用品。</p> <p>7、对需自主隔离人员的密切接触者增加体温监测频次，待报告阴性后方可恢复监测频次。</p>
<p>二级预警</p>	<p>所在城市已出现新冠疫情确诊病例，企业所辖总部、各门店、各权属子公司尚未出现确诊病例或密切接触者时发布二级预警，启动二级响应。</p>	<p>1、处置措施包含三级响应的全部管控流程，并在以下方面进行加强。</p> <p>2、得知出现本土疫情后，要立暂停集中用餐，加强日常疫情管控强度；当发现需集中隔离的人员时，应立即停止经营，并封锁现场，第一时间进行信息上报。</p> <p>3、要在做好人员全面防护的前提下立即进行人员信息登记，并安排将“疑似人员”进行初步隔离，报送到属地管辖区域卫健委或属地疫情防控部门，由政府部门安排专用车辆送往项目所辖区域隔离酒店进行隔离，开展核酸检测。</p> <p>4、要立即组织排查与“疑似人员”的密切接触者，并组织将密切接触人员送往属地管辖区域隔离酒店进行隔离，开展核酸检测和进一步检查，并上报所辖区域卫健委或属地疫情防控部门。</p> <p>5、要密切跟踪“疑似人员”的核酸检测情况，待三次核酸检测结果均为阴性，且隔离满 14 天后，方可解除隔离。同时密切关注“疑似人员”密切接触者的核酸检测情况，待两次核酸检测结果均为阴性，方可解除隔离。</p> <p>6、要对经营场所、办公区、生活区等区域开展消毒，重点对密接人员工作及生活区域进行消毒。在应急隔离观察区配备医用级别的全套防护用品，使用过的防护用品要放入垃圾袋中的，采用有效氯含量 1000 mg/L 消毒液进行消毒，最后再用新的垃圾袋包装扎紧，按照属地要求，将废弃物交由废弃物处置单位处置。</p>

		<p>7、要主动配合上级单位进行疫情舆情管理，在上级单位指导下，依法、及时、准确、主动回应社会关切，要做好全体人员的解释沟通工作，开展相应的交底工作，防止不实、谣传、虚假等信息的滋生和盲目恐慌。</p>
<p>一级预警</p>	<p>企业所辖总部、各门店或权属子公司出现新冠确诊病例或所在城市统筹疫情防控和经济运行工作领导小组（指挥部）办公室下达封城令时发布一级预警，启动一级响应。</p>	<p>1、处置措施包含二、三级响应的全部管控流程，并在以下方面进行加强。</p> <p>2、得知所在区域提升为中高风险区后，要立即实施封闭管理，停止人员流动，严格开展疫情管控各项工作，并第一时间进行信息上报；当发现被认定为本土疑似病例、无症状感染者或确诊病例人员时，要第一时间全面停止经营，并严格封锁经营现场、办公区等与之相关的场所，上报至疫情防控指挥部。</p> <p>3、公司层面迅速成立人员流调排查小组，积极配合属地疫情防控指挥部开展人员流调、全员核酸检测等工作。并积极组织将所有人员送往所辖区域隔离酒店进行集中隔离，按要求实施隔离观察，待三次核酸检测结果均为阴性，且隔离满28天后，方可解除隔离。</p> <p>4、应急工作小组人员要穿戴好防护用品，严禁人员随意流动，要在公司的统一安排下，做好人员管控和安抚，加强防疫、生活物资供应保障，保证全部人员在受控状态。按照上级单位要求做好每日信息报送，配合舆情应对工作。</p> <p>5、要配合疾病预防控制相关部门对确诊人员所接触过的场所、物品进行终末消毒，并对经营区域、办公区域、生活区域等全面消毒。最终由防疫部门进行环境检测。</p> <p>6、听从上级单位的应急指挥安排，在其领导下做好地方疫情管控要求的其他措施。</p> <p>7、应急结束，在隔离范围内，应隔离时间段内，已隔离病员均得到有效治疗，患者生活、工作场所已消毒；疑似病例和密切接触者隔离期满解除医学观察，且未发生新增疑似病例及确诊病例时，报告公司疫情防控指挥部。指挥部根据上级统一部署，宣布本次疫情事件应急响应结束。</p>

附件 2：常见的几种消毒液的使用方法对比

消毒商品	500mg/L84 消毒液	75%酒精消毒液
------	---------------	----------

<p>(一) 消毒效果</p>	<p>如果是含量为 5%的次氯酸钠消毒液，这个消毒效果，无论是擦拭、喷雾，消毒的效果是达标的</p>					<p>相同点在于这两种消毒剂都可以有效地杀灭常见致病病菌和新冠病毒。</p>																
<p>(二) 特点比较</p>	<p>相同点在于这两种消毒剂都可以有效地杀灭常见致病病菌和新冠病毒。不同点是 84 是有效氯活性因子消毒作用，作用效果快，成本低，适用于绝大部分材料物表和浸泡消毒灭菌，略有刺激性氯味，对彩色织物慎用。</p>					<p>75%酒精消毒剂不但适合各类材料的物表的细菌和病毒消杀还适合动物与人类的手皮肤的消毒，杀菌活性因子是乙醇具有酒精气味，具有挥发性，使用时注意不能在明火和高温条件下操作</p>																
<p>(三) 使用范围</p>	<p>适用于餐具，卫生洁具及一般物体表面的消毒</p>					<p>——卫生手消毒和外科手消毒； ——皮肤消毒； ——普通物体表面消毒； ——医疗器械消毒。</p>																
<p>(四) 使用方法</p>	<table border="1" data-bbox="384 797 903 1402"> <thead> <tr> <th>消毒对象</th> <th>配制方法 (消毒液:水)</th> <th>使用浓度 (mg/L)</th> <th>消毒时间 (分钟)</th> <th>使用方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>餐具</td> <td>1: 80</td> <td>500</td> <td>30</td> <td>浸泡或洗刷</td> </tr> <tr> <td>一般物体表面</td> <td>1: 80</td> <td>500</td> <td>15</td> <td>擦拭</td> </tr> <tr> <td>卫生洁具</td> <td>1: 80</td> <td>500</td> <td>30</td> <td>浸泡或洗刷</td> </tr> </tbody> </table>	消毒对象	配制方法 (消毒液:水)	使用浓度 (mg/L)	消毒时间 (分钟)	使用方法	餐具	1: 80	500	30	浸泡或洗刷	一般物体表面	1: 80	500	15	擦拭	卫生洁具	1: 80	500	30	浸泡或洗刷	<p>1、卫生手消毒 手上无肉眼可见污染物时，取适量消毒剂原液进行擦拭或揉搓至手部干燥。 2、外科手消毒 在外科洗手基础上，取适量消毒剂原液进行擦拭或揉搓至干燥，作用时间不应少于 2 分钟。 3、皮肤消毒 消毒剂原液擦拭，作用 1 ~ 3 分钟。注射部位皮肤消毒时间不应超过 1 分钟。 4、普通物体表面消毒 消毒剂原液进行擦拭消毒，作用 3 分钟。</p>
消毒对象	配制方法 (消毒液:水)	使用浓度 (mg/L)	消毒时间 (分钟)	使用方法																		
餐具	1: 80	500	30	浸泡或洗刷																		
一般物体表面	1: 80	500	15	擦拭																		
卫生洁具	1: 80	500	30	浸泡或洗刷																		
<p>(五) 注意事项</p>	<p>1、外用消毒剂，不得口服。 2、本品为含氯消毒液，原液勿接触衣物，对有色衣物易脱色。 3、对眼睛刺激，避免与眼睛接触，若不慎入眼，请用大量清水冲洗，若刺激持续，请及时就医。 4、切勿用于丝绸、麻织品、毛、尼龙、皮革、油漆表面。 5、本品对金属有腐蚀性，慎用。 6、勿与酸性产品（如洁厕剂、瓷砖清洁剂、浴室清洁剂等）混用。 7、请存放于儿童及宠物不易触及的地方。 8、避光，置于阴凉处保存。 9、请勿倒置。</p>					<p>a) 对含醇制剂过敏者慎用； b) 外用消毒液，不得口服，置于儿童不易触及处； c) 易燃，远离火源； d) 不宜用于空气消毒； e) 不宜用于脂溶性物体表面的消毒； f) 原液使用，不宜稀释后使用。</p>																

消毒剂类别	高效消毒剂	中效消毒剂
-------	-------	-------

附件 3：冷链食品经营新冠病毒防控技术规范

1、依据和适用范围

为规范指导新冠肺炎疫情常态化期间，正常运营的冷链食品相关部门和从业人员落实好生产经营防控的主体责任，参照国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制印发的《肉类加工企业新冠肺炎疫情防控技术规范》（联防联控机制综发〔2020〕216 号）、《农贸（集贸）市场新冠肺炎疫情防控技术规范》（联防联控机制综发〔2020〕223 号）、《新型冠状病毒肺炎防控方案（第七版）》（联防联控机制综发〔2020〕229 号），以及相关的食品安全国家标准和联合国粮食及农业组织/世界卫生组织发布的《新冠肺炎与食品安全：对食品企业指导》（2020 年 4 月）等文件，针对冷链食品经营部门和生产经营重点环节，制定本技术规范。

本技术规范适用于采用冷冻、冷藏等方式加工，产品从出厂到销售始终处于低温状态的冷链食品在生产、装卸、运输、贮存及销售各环节中新冠病毒污染的防控。

本技术规范以预防冷链食品从业和有关人员受到新冠病毒感染为主线，突出装卸储运等重点环节防控，注重加强冷链食品包装的清洁消毒。同时严格遵守法律法规及相关食品安全国家标准要求，执行当地主管部门对新冠肺炎疫情防控规定，是应用本技术规范的前提。

2、从业人员新冠病毒防控健康管理

从业人员的健康是预防新冠病毒污染冷链食品的根本。涉及冷链食品生产、装卸、运输、贮存、销售和餐饮服务的经营部门应当根据新冠肺炎疫情防控要求，调整和更新从业人员健康管理制度，增加新冠病毒防控的管理措施。

2.1 建立上岗员工健康登记制度

冷链食品经营部门要做好员工（含新进人员和临时参加工作人员）14 日内行程及健康状况登记，建立上岗员工健康卡，掌握员工流动及健康情况。鼓励新员工上岗前自愿接受核酸检测。

2.2 员工日常健康监测

冷链食品经营部门应当加强人员出入管理和健康监测，建立全体员工健康状况台账和风险接触信息报告制度，设置食品生产经营区域入口测温点，落实登记、测温、消毒、查验健康码等防控措施，实行“绿码”上岗制。

2.3 外来人员登记与管理

尽可能减少外来人员进入生产经营区域，确需进入的，需询问所在单位、健康状况、接触疫情发生地区人员等情况，通过登记、测温等措施并按照要求做好个人防护（如佩戴口罩等），方可进入。车辆进出时，门卫值班员、工作人员和司机应当避免不必要的接触。

2.4 从业人员卫生要求

2.4.1 健康上岗。上岗前确保身体状况良好，并向经营部门报告健康状况信息，主动接受经营部门的体温检测，若出现发热、干咳、乏力等症状，立即主动报告，并及时就医。

2.4.2 做好个人防护。从业人员工作期间正确佩戴口罩、手套和着工作服上岗。工作服保持干净整洁，定期清洗，必要时消毒。特殊岗位（生鲜宰杀、分割车间等）的从业人员除工作服外，按防护要求穿戴防水围裙、橡胶手套等。推荐食品从业者佩戴一次性手套，但必须经常更换，且在更换间隙以及未戴手套时洗手。避免防护用品的二次污染，在进行非食品相关活动（如用手打开/关闭门和清空垃圾箱）后，必须更换手套。

2.4.3 注意个人卫生。打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡。不随地吐痰，擤鼻涕时注意卫生。尽量避免用手触摸口、眼、鼻。

2.4.4 加强手卫生。在处理货品时，或双手触碰过货架、扶手等公用物体时，要及时用洗手液或肥皂在流动水下洗手，或用速干手消毒剂揉搓双手。

2.5 建立健康异常报告程序

员工一旦发现自身以及共同生活人员出现发热、干咳、乏力等疑似症状，应当及时上报经营部门的最高管理者，可视情况采用逐级上报或直报的方式。经营部门一旦发现员工出现上述健康异常症状，无论其呈现出的健康状况如何，均应当采取有效措施将其及与其密切接触的员工迅速排除在食品工作环境之外。新冠肺炎传播风险高的地区，建议根据当地主管部门防控规定，要求健康员工进行“零”报告。

2.6 从业人员返岗程序

根据经营区域上岗人员登记和健康档案，及时追踪健康异常、身体不适、疑似或者感染了新冠病毒（患者或无症状感染者）的员工的治疗和康复状况，在其康复后科学评定是否符合返岗条件。新冠肺炎确诊病例的症状消退，并且间隔至少24小时的两次PCR核酸检测均呈阴性的，可解除隔离；针对无法进行检测的情况，在症状消退14天后，患者可解除隔离返岗。对属于新冠肺炎患者密切接触者的从业人员返岗前也应当符合上述控制要求。

2.7 加强防控知识宣传

开展多种形式的健康宣教，引导从业人员掌握新冠肺炎和其他呼吸道传染病防治相关知识和技能，养成良好卫生习惯，加强自我防护意识。

3、装卸储运过程防控要求

3.1 装卸工人卫生要求

除做好个人一般卫生要求外，搬运货物前应当穿戴工作衣帽，一次性使用医用口罩或一次性医用外科口罩、手套等，必要时佩戴护目镜和面屏，避免货物表面频繁接触体表。

特别是装卸来自于有疫情发生地区的进口冷链食品时，码头搬运工人等，在搬运货物过程中要全程规范戴好口罩，避免货物紧贴面部、手触摸口鼻，防止接触到可能被新冠病毒污染的冷冻水产品等。如果搬运过程中发生口罩破损，应当立即更换。

3.2 运输司机卫生要求

除做好从业人员卫生要求外，运输冷链食品的人员（司机和随从人员）在运输过程中不得擅自开箱，不能随意打开冷链食品包装直接接触冷链食品。车辆进出时，司机和随从人员应当避免与门卫值班员、工作人员有不必要的接触。

3.3 货物源头卫生管理

对于进口冷链食品，进口商或货主应当配合相关部门对食品及其包装进行采样检测。对于外埠食品，经销商应当主动向供应商索取相关食品安全和防疫检测信息。对于本地肉类屠宰、加工、经营企业，应当严格执行冷链食品的相关质量管理和操作规范，加强环境卫生管理。进口商或货主如委托第三方物流公司提供运输、仓储等服务，在货物交付第三方物流公司时，应当主动将相关食品安全和防疫需要的检测信息提供给第三方物流公司。

在冷链物流过程中，物流包装内如需加装支撑物或衬垫，应当符合相关食品卫生要求。物流包装上应当注明冷链食品储运的温度条件。加强对货物装卸搬运等操作管理，不能使货物直接接触地面，不能随意打开冷链食品包装。应当保障在运输、贮存、分拣等过程中冷链食品的温度始终处于允许波动范围内。做好各交接货环节的时间、温度等信息记录并留存。

3.4 车辆的卫生管理

应当确保车辆厢体内部清洁、无毒、无害、无异味、无污染，定期进行预防性消毒。具体消毒措施参见《低温冷链食品生产经营过程新冠病毒防控消毒技术技术规范》。

3.5 贮存设施的卫生管理

仓库装卸货区宜配备封闭式月台，并配有与冷藏运输车辆对接的密封装置。加强入库检验，除查验冷链食品的外观、数量外，还应当查验冷链食品的中心温度。加强库内存放管理，冷链食品堆码应当按规定置于托盘或货架上。冷链食品应当按照特性分库或分库位码放，对温湿度要求差异大、容易交叉污染的冷链食品不应混放。应当定期检测库内的温度和湿度，库内温度和湿度应当满足冷链食品的贮存要求并保持稳定。定期对仓库内部环境、货架、作业工具等进行清洁消毒，具体清洁消毒措施参见《冷链食品生产经营过程新冠病毒防控消毒技术技术规范》。

4、生产加工过程防控要求

4.1 人员卫生要求

按照 2.4 要求进行。

4.2 保持安全距离

员工间至少保持 1 米的距离。在食品加工环境中保持距离的可行措施包括：采取只在生产线一侧设置工作台、错位生产或者在生产线中间装配挡板等方式，防止员工出现面对面的情况；严格限制食品制备区的员工数量，排除一切非必要人员；将员工分成工作组或团队，同时减少工作组之间的交流和相互影响。

4.3 进货防护和查验

4.3.1 装卸防护。需要直接接触冷链食品货物的装卸工人，搬运货物前应当穿戴工作衣帽、一次性使用医用口罩或一次性医用外科口罩、手套等，必要时佩戴护目镜和面屏，避免货物表面频繁接触体表。

4.3.2 源头管控。冷链食品企业应当做好供应商合规性检查和评估，认真做好每批食品进货查证验货，依法如实记录并保存食品及原料进货查验、出厂检验、食品销售等信息，保证食品可追溯。记录和凭证保存期限不少于产品保质期满后 6 个月，没有明确保质期限的，保存期限不少于 2 年。

4.3.3 检验证明。对于进口冷链食品，进口商或货主应当配合相关部门对食品及其包装进行采样检测。对于外埠食品，经销商应当主动向供应商索取相关食品安全和防疫检测信息。

4.4 其他防护措施

4.4.1 通风要求。普通厂区优先选择自然通风，如条件不具备可辅以机械通风。密闭厂区应当保持室内空气流通和空调系统供风安全。空调通风系统应当定期进行检查、清洗、消毒，确保运行清洁安全。

4.4.2 给排水设施。应当有完善的下水道，并保持畅通。应当配备地面冲洗水龙头和消毒设施，用于污水的冲洗消毒。污水排放应当符合相关规定。

5、销售经营过程防控要求

冷链食品集中交易市场（农产品批发市场、农贸市场、社区菜市场）、超市、便利店、餐饮、自营电商等食品经营部门应当具备相应的冷藏冷冻设施。

5.1 人员卫生要求

按照 2.4 要求进行。生鲜宰杀等特殊摊位的食品经营部门除工作服外，还需穿戴防水围裙、橡胶手套等。

5.2 保持安全距离

合理控制进入冷链食品销售区域的顾客数量，避免聚集和拥挤，人与人之间的距离至少保持 1 米以上，密闭空间还应当适度增加。可使用地面标记引导和管理顾客有序排队等措施，便于顾客保持距离，特别是在拥挤的区域，例如服务台和收银台。

5.3 警示告知

5.3.1 在入口处设置标志，要求顾客在健康异常、身体不适或有新冠病毒疑似症状时不得入店。

5.3.2 定期在冷链食品零售区域（商店、卖场、超市）广播或张贴告示，提醒顾客注意保持距离，并注意及时清洁双手。消费者自带购物袋的，建议盛装冷链食品后应当注意清洗后再使用。

5.4 其他防护措施

在收银台和柜台设置玻璃屏障，鼓励使用非接触式支付，以减少接触。应当考虑不在自助柜台公开展示或出售未包装的冷链食品。

6、餐饮加工过程防控要求

为了防控涉及冷链食品餐饮服务环节的新冠病毒污染，餐饮服务经营部门应注意以下防控要点。

6.1 人员卫生要求

按照 2.4 要求进行。

6.2 保持安全距离

6.2.1 使用适当的措施防止人员过于密集，食品从业人员之间至少保持 1 米的距离。

6.2.2 堂食座位安排应当达到安全的社交距离。

6.2.3 在店内使用地面标记便于顾客保持距离，特别是在拥挤的区域，例如服务台和收银台。

6.3 其他防护措施

6.3.1 提供清洁消毒液。为员工和进出餐饮区域的消费者提供洗手液或免洗消毒液。

6.3.2 防止交叉污染。生熟食品分开加工和存放，处理未熟制食品的工器具应当经过充分消毒后才可盛放或加工熟食。

6.3.3 避免非必要的身体接触。鼓励移动非接触支付、非接触派送等。

6.3.4 保持空气流通，室内应当经常开窗通风。

6.3.5 尽量提供熟食。疫情期间，食品要充分加热。

6.3.6 餐饮服务应当提倡采用分餐方式，不能分餐的应当提供公勺公筷。

7、相关区域的应急处置措施

冷链食品经营部门应当制定新冠肺炎疫情应急处置方案，用以及时处置和报告疫情情况，有效预防新冠病毒的传播。

7.1 出现健康状况异常人员的应急处置

冷链食品生产经营相关区域一旦发现病例或疑似新冠肺炎的异常状况人员，必须实施内防扩散、外防输出的防控措施，配合有关部门开展流行病学调查、密切接触者追踪管理、疫点消毒等工作，并对该人员作业和出现的区域及其加工的冷链食品进行采样和核酸检测。如有空调通风系统，则同时对其进行清洗和消毒处理，经评价合格后方可重新启用。根据疫情严重程度，暂时关闭工作区域，待疫情得到控制后再恢复生产。

按照新冠肺炎疫情防控要求，做好切断传播途径、隔离密切接触者等措施，同时按规定处置污染物。

7.2 发现样品核酸检测阳性的应急处置

一旦接到有新冠病毒核酸检测阳性样品的通知，冷链食品经营部门应当迅速启动本单位应急预案，根据当地要求在专业人员指导下，及时对相关物品和环境采取应急处置。对相关物品临时封存、无害化处理，对工作区域进行消毒处理，对可能接触人员及时开展核酸检测和健康筛查等措施。物品在未处理前，应当保持冰箱、冰柜、冷库等冷冻冷藏设备正常运行，以防止物品腐败变质及可能的污染物扩散。相关物品处理时避免运输过程溢洒或泄露。参与相关物品清运工作的人员应当做好个人防护。

对于核酸阳性产品，应当按照当地主管部门要求进行处置。