**美发美容行业在新型冠状病毒流行期间**

**经营服务防控指南**

（中国商业联合会、中国美发美容协会、中国商业联合会健康美业专业委员会）

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，习近平总书记非常关心疫情的进展、防控和救治。目前，新型冠状病毒感染的肺炎已经被纳入《中华人民共和国传染病防治法》规定的乙类传染病，并采取甲类传染病的预防控制措施。为防止新型冠状病毒感染的肺炎疫情的继续传播和扩散，保障消费者的健康，维持正常的社会生活秩序，保持全国美容美发行业的服务和经营，中国商业联合会、中国美发美容协会、中国商业联合会健康美业专业委员会联合制定本经营服务指南。

本指南适用于全国美发美容经营企业和员工。

**一、关于新型冠状病毒的基本概念**

1.1 冠状病毒是一大类病毒，已知会引起疾病。表现为从普通感冒到重症肺部感染等不同症状。此次武汉发现的新型冠状病毒 2019-nCoV 是一种以前未在人类中发现的新型冠状病毒。

1.2 根据目前的证据，已经确定的是病毒可以持续人传人。

1.3 传播途径主要是呼吸道飞沫传播（打喷嚏、咳嗽等）和接触传播（用接触过病毒的手挖鼻孔、揉眼睛等）。在未来的服务接待活动中，根据行业特点，识别病毒的传播途径，采取必要的措施减少、控制传播，是美发美容行业未来一段时间服务顾客的前提。

**二 、 基本要求**

2.1 做好信息采集工作，建立报备制度

2.1.1 各经营单位应以门店为单位，成立疫情应对小组，由第一负责人亲自挂帅，全面负责。

2.1.2 要全面了解采集员工假期动态（员工去过哪里、是否有发热、呼吸等症状），并登记汇总。有武汉生活史、旅行史以及与确诊病例有密切接触这三个方面情况的员工不应返程返岗。

2.1.3 要求所有员工对待疫情，不得隐瞒，如有出现发热、咳嗽等不适症状以及往来武汉或与武汉人员有接触等潜在风险人员要及时报备，并要求员工自行在家隔离两周，暂不返岗。

2.2 准备防护物资，包括：医用外科口罩、医用消毒水/酒精、洗手液等防护用品，配备体温计、一次性用品等。

**三、 经营服务规范**

3.1 各经营单位，要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。

3.2 员工每天进入经营场所（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。

3.3 要求员工：上岗必须时刻佩戴口罩，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，接待顾客应双方佩戴口罩。

3.4各经营单位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）。

3.5 疫情期间可减少服务类目，需长时间在店操作的例如烫染、护理等可酌情暂停，尽量避免客户长时间逗留。不得趁机哄抬物价。

3.6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 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 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。

3.9 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。

3.10 必要时，可适当缩减营业时间，但应在明显位置张贴公告，告知消费者并取得理解。

3.11 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 凡在疫情严重地区，经营单位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 各经营单位每日须对门厅、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。

4.3 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、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。

4.5 重点加强空调及新风系统的消毒、维护和管理。

4.5.1、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。

4.5.2、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。

4.5.3、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。

4.5.4、有鉴于各地疫情、气侯、自然环境不同，加之防控措施在不断完善，各经营单位空调系统的使用应按照国家卫健委发布的《新型冠状病毒防控指南》的规定执行，也可以按地方防疫部门的规定执行。

**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，并登记有无湖北接触史和发热、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。正确宣传引导，维护大局稳定。密切关注有关政策措施和疫情动态，向员工和顾客做好宣传引导工作，不造谣、不信谣、不传谣。在店铺张贴正确科学的防护知识海报，传播正能量、汇聚精气神，努力稳定社会大局。