**中国人像摄影行业在新型冠状病毒流行期间经营服务防控指南**

（中国人像摄影学会）

新型冠状病毒感染的肺炎（国际卫生组织确定2019）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继续传播和扩散，保障经营者和消费者的健康，保持全国人像摄影行业服务和经营的正常秩序，中国人像摄影学会制定本经营服务防控指南。

本指南适用于全国人像摄影行业经营企业和员工。

一、新型冠状病毒的确认

1.1冠状病毒在系统分类上属冠状病毒科（Coronaviridae）冠状病毒属（Coronavirus）。冠状病毒的一个变种是引起非典型肺炎的病原体。2019年12月，武汉发现不明原因肺炎。2020年1月，武汉不明原因的病毒性肺炎病例的病原体初步判定为新型冠状病毒。

1.2根据目前的证据，此次武汉发现的新型冠状病毒 2019-nCoV 是目前已知的第7种可以感染人的冠状病毒。

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，是人像摄影行业未来一段时间服务顾客的前提。

二、服务防控基本要求

2.1做好信息采集工作，建立防控工作通报机制。根据疫情发展及行业内实际情况，不定期通告相关情况。各专委会、地方协会、各企业单位、会员，根据中央、国务院关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的决策部署，做好各自机构、协会、企业的情况报告。对疑似感染情况第一时间逐级上报，并及时与所在当地医疗部门取得联系，果断采取就诊、隔离措施。

2.2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。

2.3要全面了解采集员工假期动态，并登记汇总。有疫情源生活史、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推迟返程返岗。

2.4 如有出现发热、咳嗽、乏力等不适症状以及有疫情接触等潜在风险人员要及时报备，并要求自行在家隔离或者按医疗防控安排隔离，时间要达到14天。

2.5 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。

2.6 不吃野生动物，尽量避免食用生冷食物，生熟食分加工。

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 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。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。

3.5各经营单位应减少或者避免聚集性会议。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。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。

3.6 员工佩戴口罩工作时须与人保持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。

3.7疫情期间特殊问题要特情特办。可减少服务类目，尽量避免客户长时间逗留；在服务过程中，应减少与顾客不必要的交谈并取得理解。

3.8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。

3.9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。

3.10对有些客人婚期、假期己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。

3.11顾客咨询尽量通过线上完成，如工作需要，部门人员需要集中的，要实行可控性封闭式管理（注意当地政府部门的相关要求）。

3.12保持与员工日常沟通和防疫知识培训，向员工推荐自我防护知识。做好情绪稳定工作。疫情期间各大企业不针对行业人员进行招聘，更不准借此机会挖人。

3.13不要在疫情蔓延期间推出拍摄优惠活动，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。

3.14借此延长休假时间，安排员工线上培训，在家学习，把休假期变为学习期，为复工做好知识和技能储备。

四、复工后环境管理

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 复工企业每日须对门厅、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、顾客疫情防控管理

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，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，为稳定社会大局做出贡献。

5.4特别提醒：复工营业时间严格执行当地政府疫情防控指挥部的规定，不得未经批准擅自复工营业。