



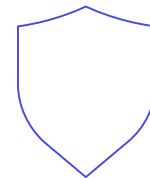
ПРАВИТЕЛЬСТВО  
МОСКВЫ

---

# **Защитный протокол: торговля непродовольственными товарами и деятельность в сфере оказания услуг**

Июнь 2020

Данный **защитный протокол** представляет из себя набор мер и рекомендаций, применение которых позволит снизить уровень эпидемиологических рисков в ходе осуществления деятельности. Протокол состоит из:



- **Мероприятий, обязательных к выполнению** - на основании предписания Управления Роспотребнадзора по городу Москве и приказа Департамента торговли и услуг города Москвы
- **Дополнительных рекомендаций**, призванных помочь предприятиям в обеспечении безопасного возобновления деятельности

Протокол является обобщенным для предприятий различных форматов и размеров, работающими в сферах **оптовой и розничной торговли непродовольственными товарами**, а также **деятельности в сфере оказания услуг**.

## Структура защитного протокола



**1** Взаимодействие "работник – работник"



**2** Взаимодействие "работник – посетитель"



**3** Взаимодействие "посетитель – посетитель"



**4** Логистика работников и посетителей



**5** Уборка и дезинфекция



**6** Контроль здоровья

# 1

## Взаимодействие "работник – работник"



— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации



### Общие правила

Организовать ежедневно перед началом рабочей смены «входной фильтр» с проведением бесконтактного контроля температуры тела работника и обязательным отстранением от нахождения на рабочем месте лиц с повышенной температурой тела и (или) с признаками респираторных инфекций (повышенная температура, кашель, насморк); уточнением состояния здоровья работника и лиц, проживающих вместе с ним, информации о возможных контактах с больными лицами или лицами, вернувшимися из другой страны (опрос, анкетирование и др.)

В случае выявления лиц с ухудшением состояния здоровья (повышенная температура, насморк, кашель, слабость, потливость и т.д.) ответственный работник не допускает таких лиц для посещения предприятия и направляет домой или в медицинское учреждение по месту жительства для диагностики и дальнейшего лечения. Проводить осмотр и опрос работников в течение дня на предмет наличия признаков респираторных инфекций с занесением результатов «входного фильтра» и ежедневных осмотров в «Журнале здоровья».

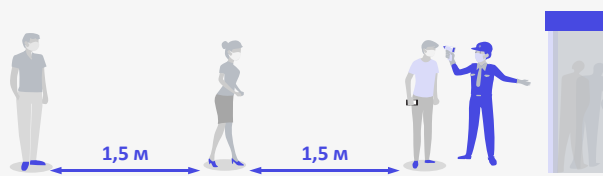
Обеспечить соблюдение принципов социального дистанцирования работников (в том числе путем нанесения разметки для соблюдения расстояния 1,5 метра)

Обеспечить использование работниками средств индивидуальной защиты – перчатки и маска медицинская (одноразовая или многоразовая) со сменой каждые 3 часа

Организовать централизованный сбор одноразовых масок и перчаток. Перед помещением их в контейнер с отходами, герметичная упаковка их в 2 полиэтиленовых пакета

### Иллюстрации

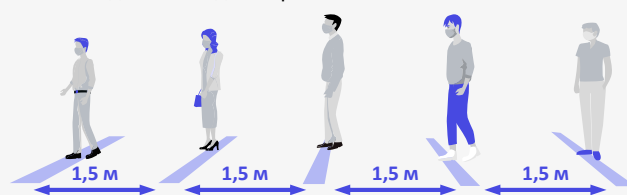
Проведение бесконтактного контроля температуры тела



Использование сотрудниками СИЗ



Разметка для соблюдения расстояния 1,5 м



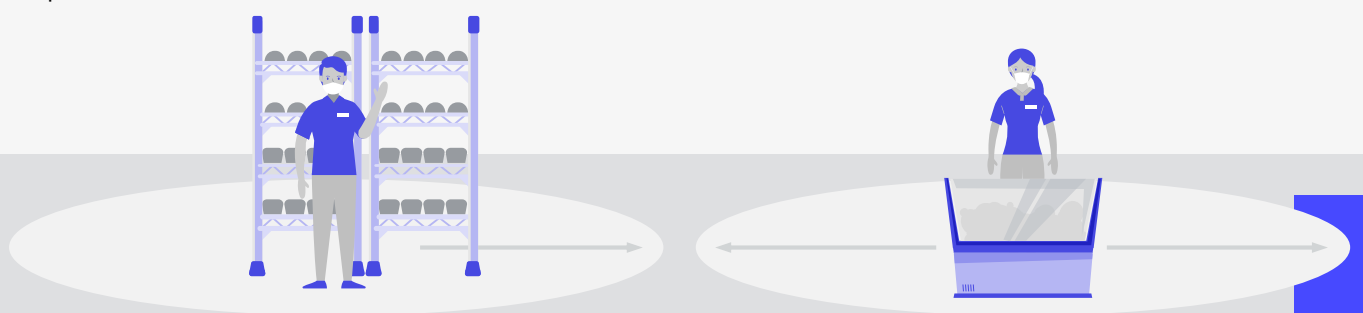
Временно отстранить от работы лиц из групп риска (старше 65 лет, имеющих хронические заболевания, сниженный иммунитет, беременных с обеспечением режима самоизоляции)

Рекомендательно:

- Ограничение контактных приветствий, в том числе рукопожатий
- Отказ от встреч с более чем пятью участниками; обязательное ношение маски во время личных встреч
- Перевод, где возможно, сотрудников на дистанционную работу (например, офисных сотрудников)

### Иллюстрации

Зонирование  
в торговых объектах



# 1

## Взаимодействие "работник–работник" (продолжение)



— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации



### Организация работы

Обеспечить проведение обучения и инструктажа работников по вопросам предупреждения и распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), в том числе:

- По организации и проведению противозидемических мероприятий, в том числе по проведению профилактической дезинфекции;
- По использованию средств индивидуальной защиты;
- По выполнению мер личной профилактики

Рекомендательно:

- По возможности, введение посменного графика работы сотрудников для минимизации контактирования между сменами
- Внутри смены – разнесение во времени перерывов на еду и на отдых в целях минимизации нахождения людей в группах
- Отмена общих мероприятий и перевод в онлайн, где возможно (напр., групповые тренинги и программы обучения)
- По возможности организация поставок продукции в торговый объект таким образом, чтобы минимизировать контакты, напр. между транспортными бригадами (водитель, экспедитор) и персоналом торгового объекта. Рассмотреть возможность бесконтактной доставки продукции
- Проведение обучения по протоколу для всего персонала при возвращении на работу, в т.ч. для руководителей до выхода подчиненных на работу (не более 5 чел. одновременно)



### Общие зоны

Обеспечить разделение всех работников по участкам, отделам, рабочим сменам с целью минимизации контактов. Исключить контакты между сменами

Рекомендательно:

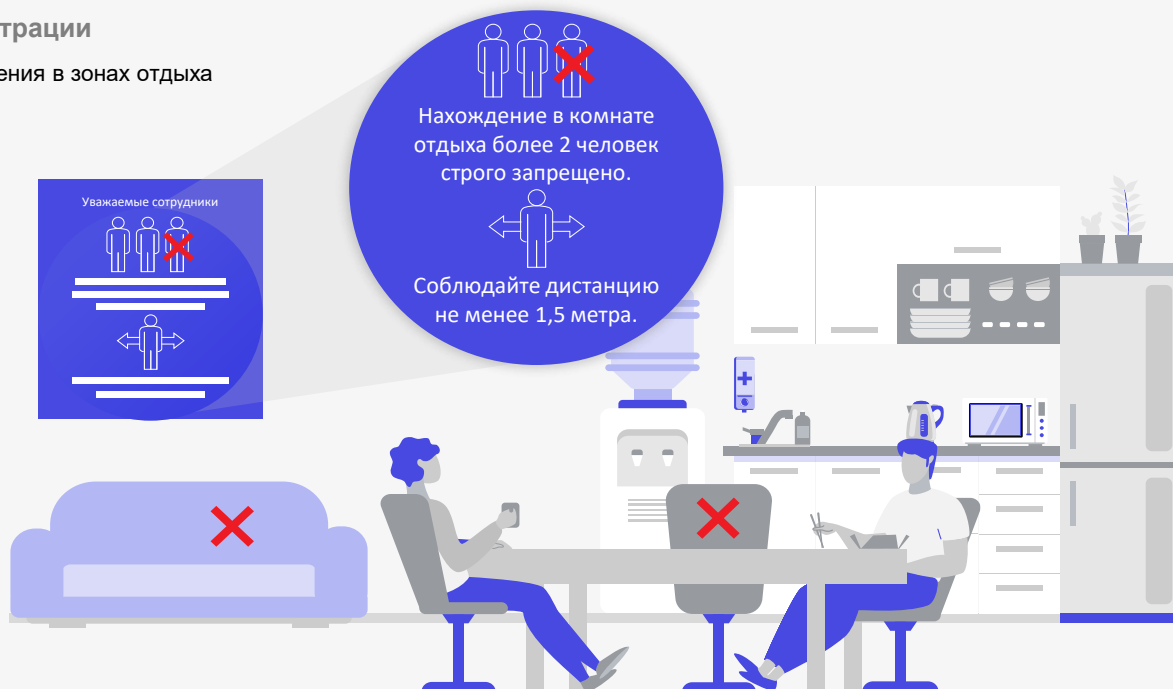
- Дезинфекция совместно используемого оборудования (в т.ч. терминалов оплаты) а также персональных гаджетов регулярно в течение дня
- По возможности ограничение совместного использования клавиатур, телефонов и прочего общего оборудования

Ограничить контакты между работниками путем организации обслуживания с соблюдением принципов социального дистанцирования:

- Ограничить перемещение работников в обеденный перерыв и во время перерыва на отдых: выход за территорию (при наличии), перемещение внутри предприятия;
- Запретить прием пищи на рабочих местах;
- Выделить для приема пищи специально отведенную комнату с оборудованной раковиной для мытья рук и дозатором для обработки рук кожным антисептиком

### Иллюстрации

Ограничения в зонах отдыха



# 1

## Взаимодействие "работник–работник" (продолжение)



— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации



### Обеспечение гигиены работников

Организовать при входе места обработки рук кожными антисептиками, предназначенными для этих целей (с содержанием этилового спирта не менее 70% по массе, изопропилового не менее 60% по массе), в том числе с установлением дозаторов; парфюмерно-косметической продукцией (жидкости, лосьоны, гели, с аналогичным содержанием спиртов) или дезинфицирующими салфетками

Обеспечить работников защитными медицинскими масками и перчатками (работников, задействованных в проведении уборки и дезинфекции - средствами индивидуальной защиты, необходимыми для выполнения мероприятий текущей дезинфекции (респираторы, влагонепроницаемые перчатки, защитные очки)

Обеспечить условия для соблюдения правил личной гигиены работников, а именно, частое мытье рук с мылом, использование кожных антисептиков с содержанием этилового спирта не менее 70% по массе, изопропилового не менее 60% по массе; парфюмерно-косметической продукции (жидкости, лосьоны, гели, одноразовые салфетки) с аналогичным содержанием спиртов

Обработка рук и/или перчаток продавцами, кассирами, работниками зала, работниками, осуществляющими прием и выдачу заказов на предприятии сферы услуг, кожными антисептиками не реже, чем каждые два часа



### Контроль соблюдения протокола

Назначить ответственного за осуществление контроля выполнения настоящих требований, контроля эффективности проведенных мероприятий и за передачу информации в Управление Роспотребнадзора по г. Москве

Обеспечить незамедлительное направление информации о возникновении внештатных ситуаций санитарно-эпидемиологического характера на предприятии в Управление Роспотребнадзора по г. Москве по электронной почте [uprav@77.rospotrebnadzor.ru](mailto:uprav@77.rospotrebnadzor.ru)

Организовать контроль за применением работниками средств индивидуальной защиты

Обеспечить подтверждение проведения дезинфекционных мероприятий, позволяющее оценить объем, качество и своевременность проведенных дезинфекционных мероприятий (путем фото и/или видео фиксация, при наличии технической возможности, посредством подключения к ГИС ЕЦХД - Единому центру хранения и обработки данных Москвы)



— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации



## Вход в торговый объект

Запретить вход в предприятие лиц без масок медицинских (одноразовых или многоразовых) и перчаток. Обеспечить контроль за ношением масок и перчаток посетителями на протяжении всего времени пребывания в предприятии

Ограничить контакты между работниками и между посетителями путем организации обслуживания с соблюдением принципов социального дистанцирования:

- При невозможности соблюдения социального дистанцирования - ограничение доступа посетителей в предприятие;
- При непредвиденном скоплении очереди организовать ожидание на улице с расстоянием между людьми не менее 1,5 м (в том числе путем нанесения соответствующей разметки);

Рекомендательно: размещение информации у всех входов, а также в иных зонах, в т.ч. в комнатах отдыха, для информирования сотрудников и посетителей о следующих пунктах:

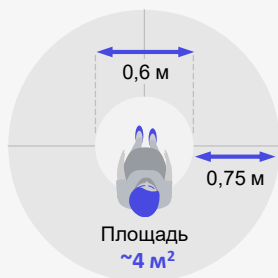
- Необходимость использования средств индивид. защиты
- Необходимость покинуть заведение или не входить в него при наличии симптомов вируса
- Необходимость сохранять соц. дистанцию до 1,5 метров
- Избегать рукопожатий

### Иллюстрации

Маски и перчатки, разметка, информирование на входе



## Рекомендательно: Пример расчета максимального количества покупателей, одновременно находящихся в торговом объекте



$$N \approx \frac{S-K}{4} - P$$

где

**N** – количество покупателей, которое может одновременно находиться в торговом объекте

**S** – площадь торгового объекта (без учета подсобных помещений, примерочных, складов и т. д.)

**K** – площадь, занятая стеллажами, кассовыми зонами и прочим оборудованием

**P** – количество сотрудников, находящихся в торговом зале

**4 м²** – количество квадратных метров на 1 человека

С учетом особенностей торгового объекта (например, наличия узких проходов, высокой вероятности скопления людей, необходимости частой дезинфекции и т. д.) рекомендуется уменьшение максимального количества посетителей, одновременно находящихся в торговом объекте

# 2

## Взаимодействие "работник– посетитель" (продолжение)



— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации



### Взаимодействие с товарами

Рекомендательно:

- Обработка товаров после использования или контактного осмотра покупателями, например при помощи УФ-ламп или дез. средствами
- Выделение отдельных мест (например, корзин или тележек), в которые складываются товары, которые трогали покупатели, для последующей обработки данных товаров

Рекомендательно:

- Выделение отдельных зон для складирования и дезинфекции корзин и тележек, которые использовали покупатели. Возврат тележек и корзин в зал осуществляется после обработки/дезинфекции



### Примерка одежды и обуви (если применимо)

Рекомендательно:

- Обеспечение возможности минимизации контактов при примерке товаров. Пример процесса: продавец воздерживается от передачи товаров в руки покупателям и кладет их на расстоянии от покупателя (продавец отходит, клиент забирает товар)
- Организация при входе в примерочные мест обработки рук кожными антисептиками, в том числе с установлением дозаторов

Рекомендательно:

- Обработка товаров после примерки, например под УФ-лампами или горячим паром
- При высокой плотности или малом размере примерочных – работа примерочных кабинок через одну
- Дезинфекция примерочных кабинок после каждого покупателя
- Примерка обуви в одноразовых носках



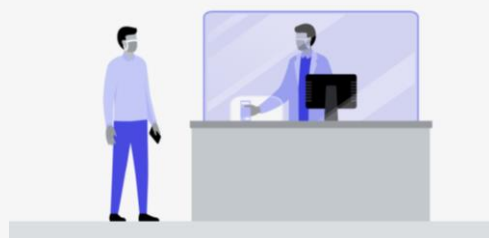
### Кассовые зоны

Рекомендательно:

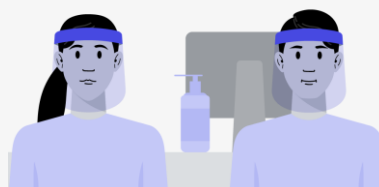
- Установка пластиковых защитных экранов на кассовых зонах или ношение кассирами специального защитного щитка при обслуживании покупателей
- Организация подхода к кассам по принципу одностороннего движения
- По возможности отказ от оплаты наличными – бесконтактные платежи, оплата картой, перевод через онлайн-сервисы

#### Иллюстрации

Пластиковые экраны на кассовых зонах



Защитные щитки для персонала



# 3

## Взаимодействие "посетитель – посетитель"



— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации

Ограничить контакты между посетителями путем организации обслуживания с соблюдением принципов социального дистанцирования:

- Нахождение в торговом зале, в помещении приема и выдачи заказов и у касс посетителей при условии соблюдения расстояния между ними не менее 1,5 м (в том числе путем нанесения соответствующей разметки);

Рекомендательно:

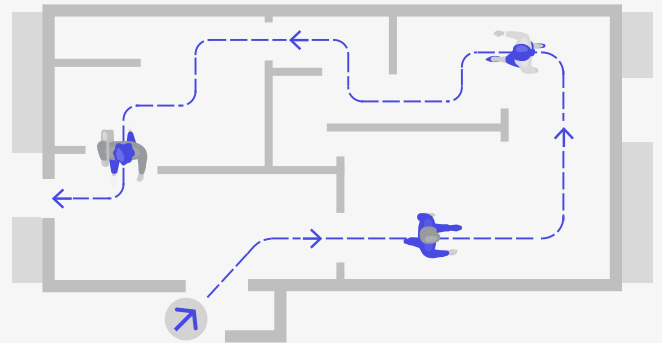
- По возможности переход на одностороннее движение по проходам в торговом зале при выборе товаров
- В целях сокращения времени пребывания в торговом объекте – создание возможности для покупателей предварительно убедиться в наличии необходимых товаров или сделать предварительный заказ дистанционным способом

### Иллюстрации

Разметка для напоминания о дистанцировании

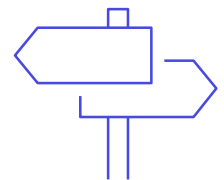


Разметка для организации одностороннего движения



# 4

## Логистика работников и посетителей



Рекомендательно:

- При использовании общественного транспорта сотрудниками соблюдать действующие меры по использованию средств индивидуальной защиты, соблюдению социальной дистанции и т. д.

Рекомендательно:

- Получение цифрового пропуска (при актуальности требования в регионе)





— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации



## Уборка и дезинфекция

Перед открытием предприятия провести генеральную уборку помещений с применением дезинфицирующих средств по вирусному режиму

Все виды работ с дезинфицирующими средствами выполнять во влагонепроницаемых перчатках одноразовых или многократного применения. При проведении дезинфекции способом орошения использовать средства индивидуальной защиты (СИЗ). Органы дыхания защищать респиратором, глаза – защитными очками или противоаэрозольным СИЗ органов дыхания с изолирующей лицевой частью

Дезинфицирующие средства хранить в упаковках изготовителя, плотно закрытыми в специально отведенном сухом, прохладном, вентилируемом и затемненном месте, недоступном для детей

Приготовление рабочих растворов дезинфицирующих средств проводить в специальном помещении, оборудованном приточно-вытяжной вентиляцией. Не допускать хранения личных вещей, пищевых продуктов, присутствия посторонних лиц, приема пищи, курения в вышеуказанных помещениях

Профилактическую дезинфекцию проводить согласно действующим методическим документам (инструкциям) на конкретное средство, с учетом концентрации раствора, применяемого при вирусных инфекциях

Обеспечить маркировку и использование уборочного инвентаря в соответствии с его функциональным назначением. Обеспечить проведение обязательной дезинфекции уборочного инвентаря после проведения уборки

Обеспечить наличие пятидневного запаса средств индивидуальной защиты, дезинфицирующих и моющих средств

Проводить влажную уборку торговых помещений, помещений приема и выдачи заказа предприятий сферы услуг, подсобных помещений (комнаты приема пищи, санузлов) с применением дезинфицирующих средств вирулицидного действия (в течение рабочей смены и после окончания смены):

- На кассе проведение обработки всех контактных поверхностей (кассовых аппаратов, считывателей банковских карт) - после завершения обслуживания каждого посетителя;
- Основные и вспомогательные помещения – каждые 3 часа;
- Дверные ручки, контактные поверхности в торговом зале, в помещении приема и выдачи заказа предприятия сферы услуг (ручки покупательских тележек и корзин, прилавки, транспортеры, лотки, выключатели, поручни, перила, поверхности столов, оргтехника, стеллажи, полки, крючки, вешалки, кронштейны, тестеры и др.) – каждый час;
- Санитарные узлы для работников (пол, санитарно-техническое оборудование, в том числе вентили кранов, спуск бачков унитаза) – 3 раза в день

Для проведения дезинфекции применять дезинфицирующие средства, зарегистрированные в установленном порядке (строго в соответствии с инструкцией по применению по режиму против вирусных инфекций):

- Хлорактивные (натриевая соль дихлоризоциануровой кислоты – в концентрации активного хлора в рабочем растворе не менее 0,06%, хлорамин Б – в концентрации активного хлора в рабочем растворе не менее 3,0%),
- Кислородактивные (перекись водорода – в концентрации не менее 3,0%), катионные поверхностно-активные вещества (КПАВ),
- Четвертичные аммониевые соединения (в концентрации в рабочем растворе не менее 0,5%),
- Третичные амины (в концентрации в рабочем растворе не менее 0,05%)
- Полимерные производные гуанидина (в концентрации в рабочем растворе не менее 0,2%),
- Спирты (в качестве кожных антисептиков и дезинфицирующих средств для обработки небольших поверхностей – изопропиловый спирт в концентрации не менее 70% по массе, этиловый спирт в концентрации не менее 75% по массе)

# 5

## Уборка и дезинфекция (продолжение)



— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации






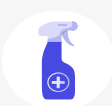

### Вентиляция и воздух

Перед открытием предприятия (при наличии механической приточно-вытяжной системы вентиляции, систем кондиционирования воздуха) - проводить оценку эффективности их работы, промывки и дезинфекции (с последующим ежемесячным проведением работ по очистке и дезинфекции системы вентиляции и/или кондиционирования и обеспечением постоянного контроля за их работоспособностью с целью поддержания постоянных нормируемых показателей воздухообмена во время работы объекта)

Обеззараживать воздух в помещениях с постоянным нахождением работников и посетителей путем использования бактерицидных облучателей-рециркуляторов, разрешенных для применения в присутствии людей, в соответствии с паспортом на соответствующее оборудование

Проводить проветривания помещений каждые 2 часа

### Рекомендательно: Пример перечня средств защиты и дезинфекции

Средство	Подход к расчету потребности
 <b>Маски защитные</b>	Смена каждым сотрудником раз в 3 часа
 <b>Защитные перчатки</b>	Смена каждым сотрудником раз в 3 часа
 <b>Защитные щитки (при использовании)</b>	Минимум 1 защитный щиток персонально для каждого сотрудника
 <b>Антисептики (раствор)</b>	В зависимости от количества сотрудников и посетителей
 <b>Растворы для дезинфекции</b>	В зависимости от площади обрабатываемых поверхностей рабочей и клиентских зон
 <b>Диспенсеры для антисептиков</b>	От 1 шт. в рабочей и клиентской зонах в зависимости от площади и количества сотрудников

### Рекомендательно: Пример перечня мер дезинфекции

Название зоны	Примеры предметов зоны	Частота обработки
<b>Кассовая зона</b>	Терминалы оплаты, касса, мониторы, клавиатура и др.	После каждого клиента
<b>Высоко-контактные зоны</b>	Дверные ручки, контактные поверхности в торговом зале, в помещении приема и выдачи заказа предприятия сферы услуг (ручки покупательских тележек и корзин, прилавки, транспортеры, лотки, выключатели, поручни, перила, поверхности столов, оргтехника, стеллажи, полки, крючки, вешалки, кронштейны, тестеры и др.)	Каждый час
<b>Защитные щитки (при использовании)</b>	Персональный защитный экран работника	Минимум 2 раза за смену
<b>Основные и вспомогательные помещения</b>	Помещения	Каждые 3 часа
<b>Столовые приборы и посуда</b>	Вилки, ножи, ложки, тарелки и др.	После каждого использования
<b>Пол</b>	Все поверхности полов	Ежедневно
<b>Санузлы</b>	Раковины, диспенсеры для мыла, полотенце, унитазы и др.	3 раза в день



— Мероприятия, обязательные к выполнению

— Дополнительные рекомендации

Обеспечить проведение до 31 мая 2020 г. ПЦР-исследований на предмет наличия новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) в организациях, допущенных к проведению таких исследований в соответствии с законодательством Российской Федерации, в отношении не менее 10 процентов работников; в период с 1 июня 2020 г. в течение каждых 15 календарных дней проведение указанных исследований в отношении не менее 10 процентов работников

Обеспечить организацию предварительных и периодических медицинских осмотров работников в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 12.04.2011 №302н

### Рекомендательно: Пример алгоритма действий при выявлении симптомов и/или подтверждении диагноза COVID-19 у сотрудников

