



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# دستورالعمل رعایت امور بهداشتی در خرید و فروش اینترنتی - ویژه شرایط مقابله با کرونا

برای خریداران و فروشندگان اینترنتی



## فهرست مطالب

- ۲..... مقدمه
- ۲..... ۱- الزامات بهداشتی فروشگاه‌های اینترنتی در نگهداری، بسته‌بندی، حمل و تحویل سفارشات
- ۳..... ۲- الزامات فروشگاه‌های اینترنتی در عرضه اقلام بهداشتی مقابله با کرونا
- ۴..... ۳- توصیه‌های بهداشتی به خریداران
- ۵..... ۴- نحوه تهیه محلول گندزدای خانگی و روش گندزدایی

## مقدمه

با توجه به شیوع ویروس کرونا و تشویق مردم به عدم خروج از منزل، مراجعه حضوری به مراکز خرید و فروشگاهها برای تامین مایحتاج، به حداقل خود رسیده است. در این شرایط، خرید از فروشگاههای اینترنتی تبدیل به گزینه‌ای مطلوب شده است و تمامی اقشار جامعه به سمت آن گرایش پیدا کرده‌اند. در مقابل، فروشگاههای اینترنتی نیز با تمام توان و قوا برای ایفای مسئولیت اجتماعی خود و تامین مایحتاج جامعه در تلاش هستند.

لذا ضروری است فروشگاههای اینترنتی با رعایت برخی نکات، ضمن جلب اعتماد بیشتر مصرف‌کنندگان، رضایت بیشتری برای آنان فراهم نمایند. در ادامه توصیه‌هایی به فروشگاههای اینترنتی برای فعالیت در شرایط شیوع ویروس کرونا ارائه شده است:

### ۱- الزامات بهداشتی فروشگاههای اینترنتی در نگهداری، بسته‌بندی، حمل و تحویل سفارشات

فروشگاههای اینترنتی لازم است نکات بهداشتی زیر را در مراحل مختلف زنجیره عرضه به‌کارگیرند تا سفارشات با کمترین ریسک سلامتی به دست مصرف‌کننده برسند.

فروشگاههای اینترنتی بایستی:

۱. روزانه محیط دریافت کالا از تامین‌کننده، انبار، محل بسته‌بندی و وسایل حمل و نقل مرسولات را با مواد گندزدای مناسب، گندزدایی نمایند.
۲. اقلام بسته‌بندی خود مانند کارتن‌ها و پلاستیک‌ها را در محلهایی که دارای شرایط مناسب بهداشتی هستند و به طور مداوم گندزدایی می‌شوند، نگهداری نموده و در زمان انتقال به محل بسته‌بندی نیز اصول بهداشتی را رعایت نمایند.
۳. سازوکار لازم برای کنترل روزانه سلامت پرسنل بخش بسته‌بندی و حمل و نقل مرسولات را داشته باشند.
۴. حتی الامکان از مسافرت پرسنل خود به شهرهای آلوده اعلام‌شده توسط ستاد ملی مبارزه با کرونا، خودداری نمایند.
۵. الزام استفاده از دستکش و ماسک را برای کلیه پرسنل به ویژه بخش بسته‌بندی و حمل داشته باشد. همچنین پیش از هر بسته‌بندی با رعایت نکات بهداشتی، دست‌ها ضدعفونی شوند.
۶. در صورت امکان و با در نظر گرفتن حجم کالای سفارش داده شده، پیش از ارسال بسته‌ها آن‌ها را گندزدایی نموده و در داخل بسته‌های بزرگتر قرار دهند. بهتر است بسته بزرگتر با یک پوشش نایلونی پوشانده شود.

۷. ضمن اطلاع‌رسانی نکات بهداشتی به پرسنل بخش حمل‌ونقل، از ایشان بخواهند هنگام تحویل سفارش به خریدار، به وی توصیه‌های مرتبط با خرید اینترنتی و نکات بهداشتی را یادآور شوند.

## ۲- الزامات فروشگاه‌های اینترنتی در عرضه اقلام بهداشتی مقابله با کرونا

۱. فروشگاه‌های اینترنتی بایستی از ارائه کالاهای تقلبی و غیربهداشتی مقابله با ویروس کرونا به طور کامل پرهیز نموده و در صورت مشاهده تخلف، ضمن توقف عرضه کالای تقلبی، به دستگاه‌های نظارتی خصوصاً وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی گزارش نمایند.
۲. فروشگاه‌های اینترنتی بایستی در عرضه اقلام بهداشتی مقابله با ویروس کرونا، قیمت مناسب را رعایت نمایند. با توجه به نیاز جامعه، این اقلام نباید با قیمت‌های نامتعارف عرضه شوند.
۳. فروشگاه‌های اینترنتی که به صورت پلتفرم ارائه خدمت می‌نمایند بایستی نظارت و کنترل ویژه و مستمر را بر اصالت و قیمت کالاهای بهداشتی عرضه‌شده برای مقابله با ویروس کرونا موضوع بندهای ۱ و ۲ فوق را به طور اثربخش اعمال نمایند و ضمن اقدام کنترلی مناسب، در صورت مشاهده تخلف، به دستگاه‌های نظارتی خصوصاً وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی گزارش نمایند.
۴. فروشگاه‌های اینترنتی بایستی با توجه به محدودیت کالاهای بهداشتی مقابله با ویروس کرونا، سقف معینی برای تعداد کالاهای سفارش داده‌شده توسط یک خریدار تعریف نمایند طوری‌که امکان ثبت سفارش برای تعداد بالایی از این اقلام وجود نداشته باشد.
۵. فروشگاه‌های اینترنتی بایستی دقت کافی در مدیریت موجودی و ارائه کالاهای بهداشتی مقابله با ویروس داشته باشند و از فروش کالاهایی که موجودی ندارند، خودداری نمایند.
۶. با هدف ترویج استفاده از اقلام بهداشتی برای مقابله با ویروس کرونا و با عنایت به نیاز مبرم به این اقلام در سطح جامعه، توصیه می‌شود در صورت تبلیغ یک محصول بهداشتی، هزینه کمتری برای تبلیغ آن از سفارش‌دهنده تبلیغ در نظر گرفته شود.

### ۳- توصیه‌های بهداشتی به خریداران

مصرف‌کنندگان و خریداران اینترنتی نیز لازم است ضمن در نظر داشتن توصیه‌های بهداشتی اعلام‌شده توسط ستاد ملی مبارزه با کرونا، در زمان دریافت سفارش با رعایت موارد زیر از ورود آلودگی به محل سکونت جلوگیری نمایند:

۱. تحویل‌گیرنده بسته‌های کالایی بایستی در درب منزل یا محل تحویل با پوشش دستکش و ماسک نسبت به تحویل اقدام نماید.
۲. بهتر است یک نفر تمام مراحل را در محل تحویل انجام دهد. در غیر این صورت هر فرد دیگری قصد دخالت دارد بایستی استفاده از دستکش و ماسک را فراموش نکند.
۳. تحویل‌گیرنده و تحویل‌دهنده بایستی از مبادله هر گونه پول نقد خودداری نمایند.
۴. تحویل‌گیرنده بایستی قبل از ورود به منزل یا ساختمان محل تحویل، پوشش نایلونی روی بسته‌ها را خارج نماید.
۵. بعد از ورود به منزل یا محل تحویل (در صورت حیاط‌دار بودن) داخل حیاط بسته‌های کوچکتر از بسته بزرگتر خارج گردد.
۶. در صورتی که ساختمان محل تحویل فاقد حیاط باشد بعد از خروج پوشش نایلونی از بسته بزرگتر در خارج از منزل، بسته به یک قسمت از منزل (داخل حمام) یا سینک ظرفشویی انتقال داده و بسته‌های کوچکتر از بسته بزرگتر بیرون آورده و جابجا شود.

**تذکر:** نایلون و روکش بسته بزرگتر بعد از خروج با حفظ رعایت بهداشت و بدون تماس با سطوح دیگر داخل سطل زباله دردار انداخته شود. همچنین در صورتی که امکان انتقال محتوای اقلام به داخل بسته بهداشتی دیگری وجود دارد، پس از انجام این کار، بسته‌بندی اولیه را در داخل سطل زباله دردار بیاندازند.

۷. بایستی سبد یا وسیله‌ای جهت انتقال بسته‌های کوچک در نظر گرفته شود.

۸. مصرف‌کنندگان بهتر است اقلام خریداری‌شده را پیش از استفاده گندزدایی نمایند.

**تذکر:** داخل بسته‌های اصلی به ویژه خوراکی‌ها نیاز به گندزدایی با مواد گندزدا نمی‌باشد.

**تذکر:** در صورتی که مصرف‌کننده دسترسی به مواد گندزدا نداشته باشد، می‌تواند در منزل یا محل تحویل نسبت به تهیه محلول گندزدای خانگی اقدام نماید.

۹. مواد خوراکی و یا غذایی آماده به مصرف در صورت قابلیت گرم شدن از جمله نان، غذای پخته آماده به مصرف، قبل از مصرف گرم نموده و سپس مصرف گردد.

#### ۴- نحوه تهیه محلول گندزدای خانگی و روش گندزدایی

به منظور تهیه محلول گندزدای خانگی، یکی از دو روش زیر قابل استفاده است:

- یک قاشق غذاخوری مایع سفیدکننده خانگی ۵ درصد به چهار لیوان یا یک لیتر آب اضافه کرده که محلول حاصل یک ماده گندزدای ۰/۰۵ درصد می باشد.
- یا دو قاشق غذاخوری مایع سفیدکننده خانگی ۲/۵ درصد به چهار لیوان یا یک لیتر آب اضافه کرده که محلول حاصل یک ماده گندزدای ۰/۰۵ درصد می باشد.

به منظور گندزدایی، لازم است یک پارچه یا دستمال تنظیف تهیه و به ماده گندزدای موجود آغشته و بر روی سطوح مورد نظر کشیده شود.

**قابل توجه:** این ماده گندزدای خانگی برای سطوح داخل منزل از جمله سینک ظرفشویی، دستگیره‌های غیر فلزی، گوشی تلفن، کلید و پریز، شیرآلات و هر سطحی که قابل دسترس اعضای خانه می باشد قابل استفاده است. با این ماده گندزدای خانگی می توان دستشویی و حمام را نیز گندزدایی نمود.

**قابل توجه:** در هنگام گندزدایی با ماده گندزدای خانگی و یا هر ماده گندزدا در و پنجره محل باز باشد تا گاز متصاعد شده از این مواد ساکنان را دچار مشکل ننماید.

امید است با رعایت نکات فوق توسط خریداران و فروشندگان اینترنتی، حداکثر همکاری برای مقابله با ویروس کرونا محقق گردد.