

# 酒店业新冠肺炎 防疫手册

WANDA®  
Hotels & Resorts  
万达酒店及度假村

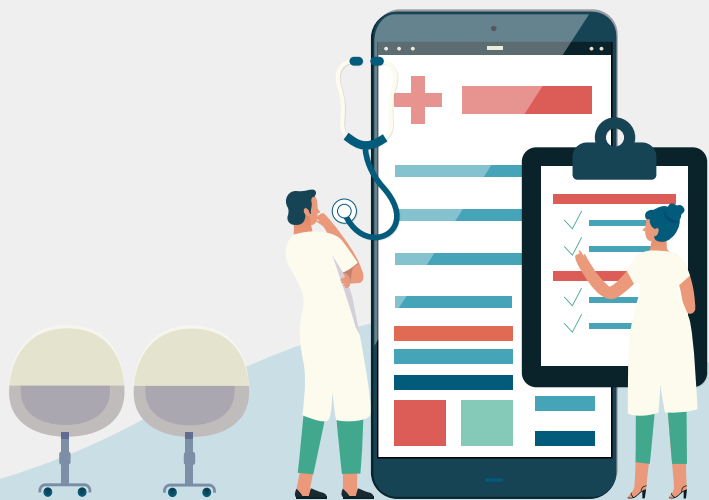


華山醫院  
HUASHAN HOSPITAL



万达酒店及度假村与上海复旦大学附属华山医院联合发布

## 背景介绍



### 上海复旦大学附属华山医院

上海复旦大学附属华山医院创建于1907年，是国家卫生计生委委属医院、复旦大学附属教学医院和中国红十字会冠名的医院，其前身为“中国红十字会总医院暨医学堂”，由中国红十字会发起人沈敦和先生负责建造。华山医院成立以来将“人道、博爱、奉献”的精神铭刻在百年的发展轨迹上。

### 华山医院国家紧急医学救援队

华山医院国家紧急医学救援队自2011年获批组建以来，担负了国内外可能出现的重大自然灾害、特大交通事故等突发公共事件的紧急救援任务，每年开展2次以上各种医疗救援演练，是一支具备跨省市机动救援能力的专业救援队，曾出色完成包括赴菲律宾“海燕”台风重灾区医疗救援、尼泊尔地震救援、四川汶川地震救援、盐城龙卷风灾害救援在内的国内外紧急救援任务。

### 《酒店业新冠肺炎防疫手册》编撰背景

2020年初，新型冠状病毒肺炎疫情突如其来。上海复旦大学附属华山医院国家紧急医学救援队根据疫情防治需要，奔赴武汉疫情中心参与抗疫救援。万达酒店及度假村武汉区域的两家酒店为包括华山医院在内的多个医护团队提供了接待保障。在此期间，华山医院国家紧急医学救援队对酒店管理、服务人员进行疫情防控的专业培训，对酒店各职能部门在应对疫情时的运营实务进行指导，并与万达酒店管理人员共同总结防疫和保障工作经验，编撰此《酒店业新冠肺炎防疫手册》，希望能为酒店行业在流行病疫情期间的运营提供参考。



# 目 录

## 一、 应急预案

1. 酒店管理層疫情防控應急小組	2
2. 酒店應急預案及防控措施	2

## 二、 防疫措施

1. 人員防護基本要求	3
2. 對客防控措施重點	3

### 房務部門操作指導

2.1 前台	3
2.2 公共區域	4
2.3 客房	4

### 餐飲及廚房操作指導

2.4 餐廳及廚房清潔	4
2.5 餐廳服務操作	5
2.6 食品安全關鍵點管理	6
2.7 家禽/肉類/蛋類高風險產品的基本加工要求	6

### 工程部門操作指導

2.8 安全使用各類空調(供暖)應遵循的基本原則	7
2.9 酒店公共建築空調(供暖)操作指導	8
2.10 其他	9

3. 後區預防措施重點	9
3.1 員工餐飲、更衣室防控要點	9
3.2 收貨部及收貨平台防控要點	10

## 三、 出現疫情時應對措施

1. 對客人的應對操作指導	11
1.1 正常情況下	11
1.2 察覺到客人身體不適	11
1.3 客人出現疑似症狀	11
1.4 在客人房間內發現可疑藥物	12
1.5 疑似客人離店後	12
2. 對員工、外包人員的應對指導	13
2.1 員工感到不適	13
2.2 員工發高燒/疑似	13
3. 對員工家屬的應對指導	13
3.1 員工家屬感到不適	13
3.2 員工家屬發高燒/疑似/確診	14

附件: 酒店在疫情期間接待醫護人員的實務指導	15-21
------------------------	-------



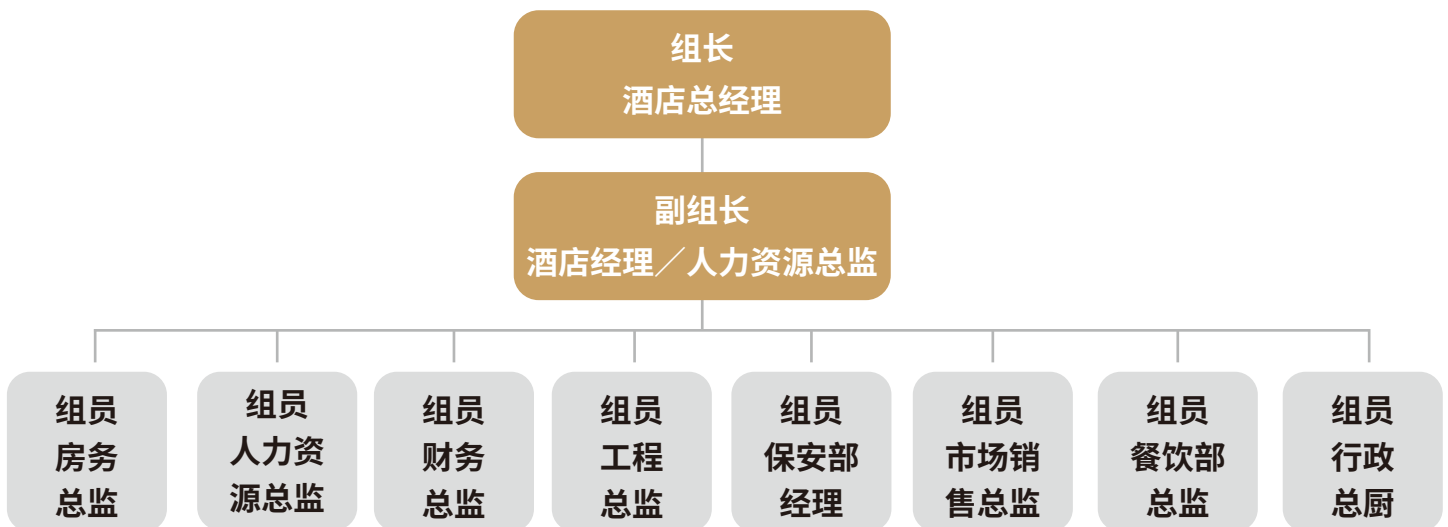
---

# 应急预案

- 酒店管理層疫情防控應急小組
- 酒店應急預案及防控措施

## 一、应急预案

### 1. 酒店管理層疫情防控應急小組



### 2. 酒店应急预案及防控措施

- 各酒店需根据目前新型冠状病毒肺炎疫情建立应急预案及防控措施手册，严格执行各地政府的疫情处置以及卫生防疫要求。
- 落实“早发现、早诊断、早报告、早隔离、早治疗”的防治工作要求，积极应对疫情突发事件，营运中酒店要严格执行防控措施手册，最大程度地减少事件损害，保障客人、员工的身心健康和生命财产安全。
- 酒店应急小组组长为总经理，酒店应建立上报录入制度，并由总经理汇报总部区域总经理。



二

# 防疫措施

- 人员防护基本要求
- 对客防控措施重点

## 二、防疫措施

### 1. 人员防护基本要求

#### 1) 总原则：

- 减少人与人之间的接触，减少人与人之间的交叉感染。

#### 2) 酒店员工：

- 员工上岗前必须洗手并正确佩戴口罩上班，厨房及管事部员工在工作时要戴好一次性手套。
- 员工每日上班前，在员工通道打卡处进行体温测量，以36.8度为警戒点，超过此温度的需要进行进一步询问及观察；如有发现发热乏力患者，体温超过37.3度以上员工，应及时上报应急小组，并安排隔离休息，严重者酒店安排就诊。
- 疫情期间员工应避免去客流量大的公共场所，不乘坐或少乘坐公共交通工具上班。
- 减少多人会议，尽量改为电话会议或视频会议，如有必要当面开会，必须佩戴口罩，开会人员间隔1米以上，避免会议时间过长。
- 控制员工餐厅的用餐人数和密度，错时开餐，并提供盒饭。
- 暂停疫区员工的岗位工作，酒店如有疫区返岗员工，必须按照规定隔离14天。
- 春节返岗员工实施隔离观察，每日监测，每日至少两次监测体温。
- 加强员工宿舍管理，登记入住人员健康情况，控制外来人员进入。
- 员工宿舍需安排每日消毒并记录。

#### 3) 外来人员：住店客人、供应商、外包工

- 检测体温，以36.8度为警戒点，有体温异常及时上报。
- 正确佩戴口罩方可进入酒店区域。
- 不用或减少外包小时工。如不可避免，必须使用固定外包工。

### 2. 对客防控措施重点

#### 房务部门

##### 2.1 前台：

- 1) 大堂入口设置体温测量处，设红外测温仪、医药箱、口罩、酒精等消毒用品，对所有进出

客人量体温、登记,无异常才可进入。以36.8度为警戒点,超过此温度的需要进行进一步询问及观察。一旦发现有发烧的客人立即汇报应急小组,应急小组确认后与当地卫生局防疫站上报联系。大堂放置臭氧机和消毒灯,定期消毒。

- 2) 礼宾部和前台均设温控器,每日三次汇报酒店公区温度、湿度;前台设红外测温仪和免洗消毒液,温馨提示客人勤洗手,测量体温。
- 3) 前台对于所有客人第一时间登记报备,分享给各营运部门,统一安排楼层入住。细致排查,数字准确,信息具体,来自哪里,经过地点,接触人员,一发现有疫区人员入住,立即上报应急小组(酒店可根据当地政府部门的要求执行)。

## 2.2 公共区域:

- 1) 公共区域洗手间配置洗手液、消毒液、擦手纸。
- 2) 对客用区域的电梯间按钮、马桶按钮,座盆、门把手每隔1小时消毒一次。对客区公共设施进行定期消毒,对地面、桌椅、电梯间等表面用消毒液进行喷雾或擦拭消毒。
- 3) 建议在酒店大堂放置废弃口罩收集点,以便统一消毒统一丢弃,避免交叉感染。

## 2.3 客房:

- 1) 客房员工每日做房进入房间先开窗通风半小时。做房时密切关注在住房客,如发现有感冒药品或感冒症状客人立即汇报应急小组,联系客人了解情况。
- 2) 房间的客用品确保一客一换,卫生间马桶及地板消毒以及杯具消毒要严格执行,房间被褥进行高温烘干。

## 餐饮部门

### 2.4 餐厅及厨房清洁:

- 1) 各餐厅公共区域物体表面每天至少2次清洁并消毒,包括:
  - 对高频率接触的物体表面(餐厅桌椅,开关,门把手,收银台,自助餐台,电话,地板等)。
  - 餐厅备餐间,卫生间及其它对客公共区域。
- 2) 各厨房及其它食品加工区域每天至少2次清洁并消毒,包括:
  - 收货区域,垃圾房。
  - 各中西厨房、西饼房、冷菜房、粗加工厨房及员工厨房等。



### 3) 所有使用后餐具, 厨具的清洗与消毒:

- 餐具经清洗后, 煮沸或通过蒸汽消毒, 同时确保洗碗机过水温度达到集团《食品安全管理体系》标准要求。
  - 厨具经清洗后, 煮沸或通过蒸汽消毒, 并妥善放置。
  - 食品运输推车及其它用具清洗后保持干净, 且每天消毒至少1次。
- 4) 各餐厅及厨房送风口、回风口, 定期进行清洗并消毒, 风口可以在必要时喷洒D4消毒液(可喷洒在食品上的消毒液)。所有区域必须在没人的时候开启紫外线消毒灯。
- 5) 工程部应确保酒店所有洗手设备设施运行正常, 管事部确保配给充足。垃圾处理清运要及时, 垃圾桶要加盖, 可增加丢弃一次性口罩、手套的专用脚踏式垃圾桶。

## 2.5 餐厅服务操作:

- 1) 餐厅服务人员应勤洗手, 并佩戴口罩。接触客人用过的餐具时建议佩戴一次性手套或拿干净的纸巾垫好, 防止接触感染。
- 2) 为客人提供一次性消毒纸巾, 消毒液。为客人提供公筷、公勺, 必要时可提供一次性餐具。
- 3) 根据酒店实际入住情况, 建议取消自助早餐, 提供早餐套餐。以缩短等候取餐时间避免聚集的可能, 减少人与人交叉污染风险。
- 4) 根据所处区域的实际情况, 建议取消自助餐午餐、晚餐、宴会等, 并提供多种可供客人选择的套餐。
- 5) 餐桌之间应尽量隔开保持最大间距, 建议客人分散用餐单人单座, 双人落座时应该对角坐, 不面对面的落座用餐, 避免客人集中在一个区域同时用餐。
- 6) 疫情期间不建议餐厅使用口布等其它布草, 建议使用纸巾。客人用完后的纸巾应第一时间佩戴一次性手套或拿干净的纸巾垫好收走并及时丢弃, 防止接触性交叉感染。
- 7) 如有打包外卖的情况, 需注意打包区域的卫生环境、菜品容器、菜品品质及运输时的菜品温度等问题, 以确保食品安全, 卫生经理要做好食品留样工作。

## 2.6 食品安全关键点管理

关键点	食品安全管理内容说明
严控采购	严禁采购、宰杀、使用野生动物及其制品(包括养殖的野生动物产品)作为酒店使用的食材原料。

**食材验收**

禽畜产品必须由酒店供应商名录中有资质认可的供应商处采购,对家禽、畜及蛋类高风险产品要严格做好索证索票工作,加强收货时温度、包装及可追溯性等信息的检查。

**正确存储**

食品在冷却、存储、展示、运输和服务的过程中应保持正确适当的温度,防止细菌繁殖到不安全的水平。

**烧熟烧透**

烹饪时要彻底煮熟特别是鱼类、肉类、蛋类等高风险产品,使用探针温度计检测食品中心温度,要求大于70度以上(家禽大于74度以上)并保持15秒,以杀死任何引起食源性疾病的细菌。

**分散用餐**

建议暂时暂停聚集性就餐包括(宴会、自助餐、员工餐等),建议实行套餐制度。减少人员排队取餐的时间,减少人与人之间的交叉污染的可能性。如有打包外卖的情况,需注意打包的环境,容器,菜品及运输时的菜品温度等问题,以确保食品安全。

## 2.7 家禽/肉类/蛋类高风险产品的基本加工要求

总原则:

- 1) 严格遵守《食品安全管理体系》收货要求,特别是肉类、家禽和蛋类及相关高风险食品原料。
- 2) 在收货时禁止使用供应商的容器/箱子(在酒店储存前),将家禽/鸟类/蛋类及其产品转移至经消毒的酒店容器(家禽/蛋类相关产品盛放在黄色周转箱中,肉类盛放在红色周转箱)。
- 3) 隔离禽肉和其他肉类、海鲜加工的切割活动(设立鸡肉专用工作台),加工人员佩戴一次性即弃手套及一次性长围裙(或皮质易清洗消毒长围裙),每天登记禽类加工人员健康情况。
- 4) 在家禽/鸟类制备过程中,使用专用对应颜色的黄色砧板和刀具。必须经常清洁和消毒设备(每半小时),在拿冷冻或解冻生鸡或蛋之后用洗手液彻底洗手并更换手套。
- 5) 家禽彻底做熟将可灭活该病毒。确保禽肉在制品烹饪中心达到摄氏 74 度。
- 6) 鸡蛋应加工至全熟状态,蛋黄不应是流淌的或液体状。
- 7) 所有鸡蛋必须单独存放;所有损坏的鸡蛋都应被移除并马上丢弃;无裂缝/破损的鸡蛋应存储在冷藏室/储存间/糕点制作的地方等。

## 工程部门

### 2.8 安全使用各类空调(供暖)应遵循的基本原则

- 1) 应贯彻国家早发现、早报告、早隔离、早诊断、早治疗的五早策略,最大限度切断新冠肺炎疫源向建筑中的输入;为减少飞沫引起的交叉感染风险,公共场合(包括人员集中的办公室)建议佩戴口罩。
- 2) 启动空调(供暖)系统之前,各类建筑物的空调管理者,必须摸清大楼空调(供暖)系统的特点,明确每一系统所服务的楼层和房间详细情况,并根据该建筑物的使用性质,制定出正常运行方案,以及突发疫情的应对措施,落实专人负责。
- 3) 在未设置机械送风的一般场合(无疑似或确认病人),应尽可能多地开启排风机(包括卫生间排风等),使得室内形成负压,增加建筑内的有效新风量;如果排烟风机开启后的噪声值可接受,也可开启排烟风机;但采用共用排风井的建筑应防止交叉污染。
- 4) 建筑空调(供暖)系统如为设置亚高效过滤器以上等级的洁净空调系统,可以按原有方式正常使用。
- 5) 全空气空调系统,在疫情流行期内,原则上应采用系统可调的最大新风量运行,有条件的系统应采用全新风运行。
- 6) 采用专用新、排风系统的空气-水空调系统,应按最大新风量运行,同时各房间必须进行合理的开窗通风或机械排风系统正常运行。
- 7) 对于新排风之间采用转轮等具有"传质"特点的热回收装置的空调机组,应开启风路旁通模式(不进行全热回收);未设置旁通管路的系统在使用前应增设。
- 8) 对于人员流动较大的商场、写字楼等建筑,在上班期间均应在基本保证室内温度的条件下采用最大新风量运行;每天下班后,新风与排风系统应继续运行至少1小时,进行全面通风换气,以保证室内空气清新。
- 9) 对于采用各种暖气(暖气片、辐射地暖、电热膜等)或空调器(机)供暖的房间,应进行合理的开窗通风。
- 10) 对于公共建筑中既不能开启外窗,又不设机械新、排风的房间应停止使用。
- 11) 确保空调新风取自室外,新风采气口及其周围环境必须清洁,确保新风不被污染。
- 12) 空调系统开始启用前以及使用期间,应做好空调系统的清洗工作。
- 13) 为保障增加新风后的送风温度,可采用增加锅炉(热泵)台数、提高一次侧热源温度等措施,以提高空调系统供、回水温度。

- 14) 建筑下水管道、空气处理装置水封、卫生间地漏以及空调机组凝结水排水管等的U型管应定时检查,缺水时及时补水,避免不同楼层间空气掺混。

## 2.9酒店公共建筑空调(供暖)操作指导

酒店人员流动较大,上班或营业期间均应在基本保证室内温度的条件下采用最大新风量运行,除遵循2.8条所述基本原则外,还应遵循下列要求:

### 2.9.1 全空气系统

大多数酒店大堂、宴会厅采用全空气系统,其特点是区域回风与部分室外新鲜空气混合,经加热、加湿后,通过送风道送至各区域;它可以是多空间共用一个空调系统或某大空间专用一个空调系统,涉及多空间或人群间的交叉问题,因此,对于一个空调系统负担多个空间时,该系统应采用全新风方式运行。

#### 1) 单风机系统

- 当空调机组为单风机时(只有送风机),有条件的系统应关闭空调机组的回风阀,保证空调系统按全新风方式运行。当受条件限制,系统无法实现全新风运行时,空调机组应设置低阻型过滤器(F7及以上等级);
- 可通过调高风机转速等方式尽可能增大新风量,并通过增加锅炉(热泵)台数、提高一次侧热源温度等措施,提高空调系统供回水温度以保证增加新风后的送风温度,使室温达到舒适要求;
- 空调运行时,应合理开窗,保证室内空气的排出,如果不可能开窗,应在外墙(窗)的适当位置设置相应风量的排风扇,或启用排烟风机。

#### 2) 双风机系统

- 当空调机组为双风机时(设置有一台送风机和一台回风机或空调系统对应的排风机),应关闭空调系统的回风阀,保证系统按全新风方式运行;
- 将新风阀和排风阀开至最大,保证最大换气量;
- 注意新风采气口应远离排风口,避免新风与排风交叉短路。

### 3) 必须采用空调回风时

对于某些场合,全空气空调系统按全新风运行难以满足室内温湿度基本要求时,可考虑采用空调回风,但应注意以下问题:

- 可通过降低室内温度(建议室内最低温度不低于16°C)来确定最大的运行新风量;
- 按最大新风量运行时,新回风比宜大于40%;
- 空调机组应设置低阻型过滤器(F7及以上等级),或在每个回风口增设过滤器(F7及以上等级),并加强对过滤器的清洗和监测。

#### 2.9.2 风机盘管加新风系统

酒店客房、餐饮场所包间以及公共建筑的办公区,大多数采用风机盘管加新风系统,使用时应注意以下问题:

- 1) 应确保新风直接取自室外,禁止从机房、楼道和天棚吊顶内取风;
- 2) 保证排风系统正常运行,房间应经常开窗通风换气;
- 3) 对于大进深房间,应采取措施,保证内部区域的通风换气;
- 4) 既没有新风系统又不能开窗通风换气的房间,应停止使用;
- 5) 新风系统宜全天运行。

#### 2.10 其他:

- 1) 各部门消毒要有记录及检查人制度。
- 2) 工程部要每天定时打开新风系统,同时确保酒店锅炉及空调系统的卫生消毒。
- 3) 发现特殊情况,应及时处理、记录、上报。需要给酒店员工培训如何发现并应对发热客人。
- 4) 酒店内部及时分享有关新闻,告知员工最新消息。
- 5) 酒店总经理或指派总值人员每日巡视酒店各区域并进行卫生消毒检查,确保各项防控措施严格执行。

## 3. 后区防控措施重点

### 3.1 员工餐饮、更衣室防控要点:

- 1) 员工餐厅厨房后区的操作台、地面需每日清洁消毒并做记录,保持紫外线灯光的开启。
- 2) 保持员工更衣室和宿舍的卫生和通风透气。

- 3) 酒店后区男女更衣室,盥洗室等区域定时消毒并配置洗手液、消毒液、擦手纸。
- 4) 员工后区设施消毒处理,避免交叉感染。
- 5) 员工餐厅监督员工饭前洗手,尽可能独立用餐,不出半生类菜品,肉蛋要彻底做熟,员工餐厅厨师必须佩戴口罩。

### **3.2 收货部及收货平台防控要点:**

- 1) 收货部每日对送货人员进行体温测量,收货员工及送货人员必须佩戴口罩。收货必须对食品原材料严把安全关。
- 2) 收货平台每日收货完成后必须马上消毒并记录。垃圾房每天彻底进行消毒并记录。



### 三

# 出现疫情时的 应对措施

- 对客人的应对措施
- 对员工、外包人员的应对措施
- 对员工家属的应对措施

### 三、出现疫情时的应对措施

#### 1. 出现疫情时对客人的应对措施

##### 1.1 正常情况下：

- 1) 首先测量客人体温，以36.8度为警戒点，超过此温度的需要进行进一步询问及观察。
- 2) 查看客人的来源地。
- 3) 询问客人入住酒店的原因，排除客人不是自我隔离之后办理入住。
- 4) 如有异常，按照疑似病例流程上报处理。

##### 1.2 察觉到客人身体不适：

- 1) 首先测量客人体温，以36.8度为警戒点，超过此温度的需要进行进一步询问及观察。
- 2) 查看客人的来源地。
- 3) 询问客人是否有病历证明。
- 4) 询问客人入住酒店的原因，排除客人不是自我隔离之后办理入住。
- 5) 如有异常，按照疑似病例流程上报处理。

##### 1.3 客人出现疑似症状：

- 1) 上报总部及按当地政府疫情指挥中心要求上报当地政府。
- 2) 封闭该客人居住的房间，隔离同住者，直至送往医院或者解除疑似。
- 3) 转移同楼层其他客人到其他楼层。
- 4) 立即封闭该楼层，在卫健人员指导下进行消毒。或是要求该地区的卫健人员进行房间内消毒。
- 5) 对于疑似病例或确诊客人的房间，建议先进行封闭(至少12小时)后再进行消毒处理。
- 6) 凡是进入到该房间的员工，必须佩戴N95口罩，身穿防护服及护目镜，消毒剂建议使用2000毫克/升的含氯消毒剂(使用有效氯片进行稀释后使用)对房间内及物品消毒。
- 7) 疑似客人的垃圾先进行喷洒消毒，然后用专用垃圾袋、专用通道、专区摆放并消毒运走。
- 8) 员工在清理完房间之后，需要使用75%酒精进行洗手消毒。
- 9) 视情况对该楼层接触员工进行隔离。



- 10) 保安部排查进入该房间的其他员工,并视情况进行隔离。
- 11) 酒店应急小组每天跟踪隔离员工体温记录并关注身体状况。
- 12) 疑似病例出现后,积极联系社区及医院治疗。

#### 1.4 在客人房间内发现可疑药物:

- 1) 在客房服务员打扫房间时,需要关注客人是否服用药品。
- 2) 如客人服用药品(或是使用体温计)需要立即上报上级。
- 3) 目前医治肺炎常用的药品:盐酸莫西沙星片、磷酸奥司他韦胶囊、头孢克肟胶囊。
- 4) GSM/保安部主管立即到房间为客人测量体温。
- 5) 无论客人体温是否异常,都请客人出示病历证明。
- 6) 如果客人无法提供证明则可根据当地政府的要求请客人离店到医院去医治。

#### 1.5 疑似客人离店后的处理:

- 1) 房间先封闭一天(至少12小时)之后再进入到房间内进行清理工作。
- 2) 员工进入房间前需要佩戴N95口罩,防护服及护目镜。
- 3) 首先在房间内喷洒2000毫克/升的含氯消毒剂(使用有效氯片进行稀释后使用)消毒,杜绝火源。
- 4) 把紫外线消毒灯推到房间内进行消毒,每个区域设定不低于一个小时,区域包括卧室,卫生间、客厅等区域。
- 5) 关闭房间内的空调,收出食品。房间内餐具首选煮沸消毒10分钟,或用1000毫克/升含氯消毒液浸泡30分钟后,再用清水洗净。
- 6) 房间内布草先放入密闭口袋,立即送去洗衣房清洗。
- 7) 使用2000毫克/升的含氯消毒剂或75%酒精对所有表面进行再次擦拭消毒。
- 8) 打开窗户进行通风。
- 9) 清理所有区域并进行打扫。
- 10) 在打扫完毕后,再次喷洒2000毫克/升的含氯消毒剂。
- 11) 员工从房间出来后,需要使用75%酒精进行洗手消毒,立即换洗衣服并冲热水澡。
- 12) 联系政府及医院指导进行消毒。

## 2. 出现疫情时对员工、外包人员的应对措施

### 2.1 员工感到不适：

- 1) 员工感到疫情症状的不适, 立即通知主管或经理, 申请休息。
- 2) 发现员工有疫情症状的不适, 立即让员工回家休息。
- 3) 上报总部营运部及人事部。
- 4) 提供必要协助, 帮助员工缓解病情及焦虑情绪。

### 2.2 员工发高烧/疑似：

- 1) 安排员工立即去就医。
- 2) 立即报备总部运营部及人事部。
- 3) 对员工经过密切接触的同事进行隔离(宿舍单间)。
- 4) 如果不是新型冠状病毒肺炎, 即可解除隔离。
- 5) 如果是疑似病例, 排查过去七天所接触过的人员进行隔离并每日监控体温或是不适感, 至少为期14天。
- 6) 对员工工作区域使用2000毫克/升的含氯消毒剂进行消毒。
- 7) 对该区域使用紫外线消毒灯进行消毒, 每个区域进行至少一个小时消毒。
- 8) 使用消毒液或是75%医用酒精对该员工工作区域的工具进行消毒。
- 9) 每日对该员工进行慰问并关注其他密切接触者的健康情况。
- 10) 经过14天之后没有发生不适或是发烧现象, 其他人员就可以解除隔离。
- 11) 隔离期间根据员工状态, 提供必要协助, 帮助员工缓解病情及焦虑情绪。
- 12) 在疑似症状加重情况下, 积极联系社区及医院治疗。

## 3. 出现疫情时对员工家属的应对措施

### 3.1 员工家属感到不适：

- 1) 员工家属感到不适, 立即通知主管或经理, 员工申请休息。
- 2) 发现员工家属有不适, 立即让员工回家进行隔离。
- 3) 上报总部营运部及人事部。
- 4) 提供必要协助, 帮助员工及家属缓解病情及焦虑情绪。

### 3.2 员工家属发高烧/疑似/确诊:

- 1) 询问员工与家属上一次的接触是在什么时候,如果是在14天之内就需要进行隔离。
- 2) 对员工经过密切接触的同事也进行隔离(也是至少14天)。
- 3) 如果员工家属并不是新型冠状病毒肺炎,即可解除隔离。
- 4) 如果是疑似病例或已经确诊,并且员工是在短期内与家属有过密切接触的(或同住),排查过去七天该员工所接触过的同事或人员进行隔离并每日监控体温或是不适感,至少为期14天。
- 5) 对于员工工作区域进行消毒,首先喷洒2000毫克/升的含氯消毒剂进行消毒。
- 6) 对该区域使用紫外线消毒灯进行消毒,每个区域至少一个小时消毒。
- 7) 使用消毒液或是75%医用酒精对该员工工作区域的工具进行消毒。
- 8) 立即报备酒管总部运营部及人事部。
- 9) 每日慰问员工家属及员工本人,并关注其他密切接触者的健康情况。
- 10) 经过14天之后没有发生不适或发烧现象,其他人员可以解除隔离。
- 11) 根据员工状态,提供必要协助,帮助员工缓解病情及焦虑情绪。
- 12) 在疑似症状加重情况下,积极联系社区及医院治疗。



## 附件

# 酒店在疫情期间 接待医护人员 的实务指导

- 沟通及联系机制的建立
- 个人防护机制
- 酒店防护机制
- 营运部门服务流程
- 防护物资储备
- 员工培训

## 一、沟通及联系机制的建立

### 1. 成立对接小组, 完善与医疗队和政府驻店人员的对接机制

持续同入住医疗团队沟通对接, 保持更新以下信息

- 1) 明确好每日外出及回到酒店的时间
- 2) 明确早餐用餐人数和用餐时间
- 3) 明确午餐/晚餐用餐形式, 用餐人数及用餐时间
- 4) 对接政府部门寻求医护用品的保障
- 5) 对接政府部门对食材用品的保障
- 6) 对接政府部门给酒店提供行车通行证及外地员工回到武汉的通行证

### 2. 建立每日报告机制, 每日两次与总部沟通酒店情况

- 1) 每日10:00及19:00与总部沟通
- 2) 简单扼要, 沟通酒店在住医疗人员情况, 客房及用餐状况等
- 3) 告知所需要的支持, 如原材料及防护用品短缺
- 4) 告知面对的问题, 如员工心理压力等

## 二、个人防护机制

**正确选择和佩戴口罩、手部卫生是感染防控的关键措施。**

### 1、个人防护 — 口罩篇

- 1) 口罩的选择
  - 医用外科口罩
  - 医用防护口罩
  - 一次性使用医用口罩

酒店工作人员选取医用/医用外科口罩即可

## 2) 外科口罩的正确佩戴



第一步  
确认口罩蓝色部分朝外



第二步  
口罩罩住鼻、口、下巴



第三步  
将口罩细带戴在耳后



第四步  
双手指尖放在鼻上



第五步  
将最上方的鼻夹压死



第六步  
最后调节口罩的松紧

### 注意事项：

外科口罩一次性使用，有效防护时间为4小时

## 3) 口罩的处理



1.先解下面的系带，再解开上面的系带，  
不要接触口罩前面（污染面）。



2.用手紧捏住口罩的系带丢至医疗废物容器内。

## 注意事项：

酒店需在大堂及楼层设置医疗废弃用品的专用垃圾桶

(套黄色垃圾袋)统一收取

## 2、个人防护 — 洗手篇

### 1) 何时洗手

- 在咳嗽和打喷嚏后
- 在照顾病人时
- 在制备食物之前、期间和之后
- 饭前
- 便后
- 手脏时
- 在处理动物或动物排泄物后

### 2) 洗手和手消毒

- 洗手时长不少于15秒,用流水冲洗,可用肥皂或含酒精的洗手液

**注意事项:**戴手套不等同于洗手

### 3) 七步洗手法



1、掌心相对揉搓



2、手指交叉  
掌心对手背搓擦



3、手指交叉  
掌心相对揉搓



4、弯曲手指  
关节在掌心揉搓



5、拇指在掌中揉搓



6、指尖在掌心中揉搓



7、螺旋式擦洗手腕  
交替进行

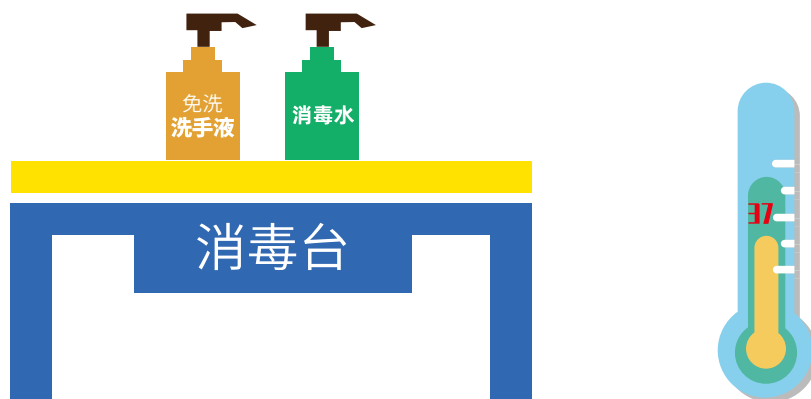
## 三、酒店防护机制

### 1. 多通风

- 1) 应加强通风,采取通风(包括自然通风和机械通风),也可采用循环风式空气消毒机进行空气消毒,无人条件下还可用紫外线对空气消毒。
- 2) 定期清洗空调滤网,加强开窗通风换气。
- 3) 开新风,开排风,关闭换气阀,避免各房间空气流通交叉感染。
- 4) 一旦疫情出现,中央空调系统应该停止使用,并对整个环境进行消毒处理。

### 2. 每日体温检测和报告

大堂外设置消毒台摆放消毒液及免洗洗手液,进门处设置体温测量处并予以记录。



### 3. 公区消毒

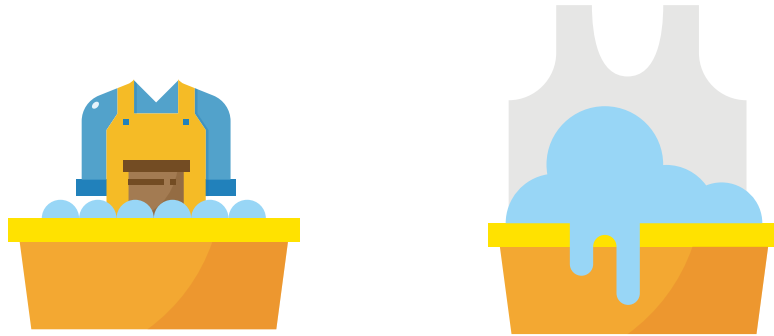
- 1) 在客房走廊每6小时喷洒84消毒液/含氯消毒剂一次即可,没有人的区域无需喷洒。
- 2) 其他区域比如说电梯可每两小时一次。
- 3) 电梯间摆放一次性抽纸供电梯按键使用。





## 4. 纺织品

- 1) 耐热、耐湿的纺织品：  
可煮沸消毒10min，或用有效氯(溴) 1000mg/L的含氯(溴) 消毒剂浸泡30min；
- 2) 不耐湿的纺织品：  
可采取过氧化乙酸薰蒸消毒。



## 5. 餐饮具

首选煮沸消毒10分钟，也可用有效氯(溴) 1000 mg/L含氯(溴) 消毒剂溶液浸泡30分钟后，再用清水洗净。



## 四、营运部门服务流程

### 1. 餐饮服务流程

- 1) 人员分餐并自取：避免集体用餐，采取一人一份制，每人自取后返回房间用餐。
- 2) 避免直接接触：例如咖啡打好后放在原处待客人自行领取。

## 2、餐饮垃圾处理

餐饮垃圾如饭盒可在电梯厅放置专用垃圾桶，消毒后处理。



## 3、餐饮卫生

参照《食品安全管理体系》标准执行

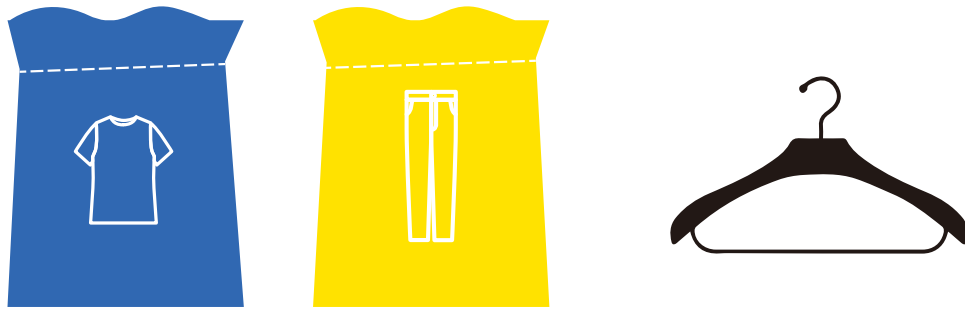
## 4、客房服务流程

- 1) 制作及回收房卡时及时进行消毒处理，避免病菌感染。
- 2) 医疗团队客房清洁由其自行清洁，员工将不进入房间打扫。
- 3) 针对客人物品需要，如开窗器等放在门外后告知客人，无接触递送。
- 4) 布草和客用品在电梯厅自取，及早告知入住人员，制作医护人员入住指导卡片：

### 医护人员入住指导

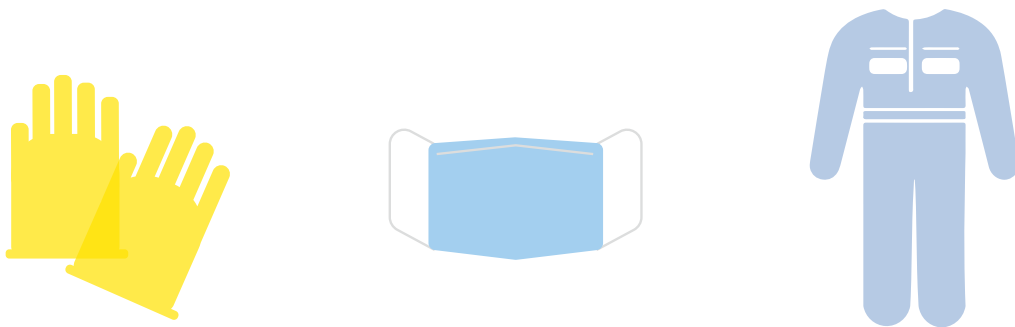
房间布草更换	每层走道放置各层干净的布草，并做好指示标识
脏布草存放处	脏布草放入脏布草车内，工作人员将统一处理
垃圾存放处	每层电梯口均放置带盖的垃圾桶，请将日常垃圾集中存放于垃圾桶中，工作人员将定时收取
客用品更换	每层走道放置一台工作车，车内有充足的客用品，工作人员将每天补给
开窗器	每个楼层电梯口均放置有一个开窗器和一卷垃圾袋供使用，开窗器用完后请第一时间返还原位

- 5) 每个房间门口放置两个袋子, 医护人员进门前会将外套及裤子放置其中后进入房间并自行处理; (条件允许的情况下可以安装衣服挂钩)



- 6) 客房垃圾处理:

员工在着一次性手套、口罩、浴帽及防护服等装备下处理垃圾, 再对垃圾进行84及D4消毒液充分喷洒和消毒后放入垃圾房。



## 五、防护物资储备

酒店应准备以下防护物资, 及时清点酒店防护物资储备, 通报及增补, 确保客人及员工的防护安全:

医用外科口罩、手套、脚套、护目镜、防护服、84消毒液或含氯消毒液、免洗洗手液、D4消毒液等。

## 六、员工培训

酒店应在第一时间对在岗员工进行疫情基础知识、防控措施及医疗团队接待流程等内容的培训, 待专业医疗团队抵达后, 由专业人员再对在岗员工及医疗团队进行病毒防控培训。

「科学防疫 实践指导」

WANDA®  
Hotels & Resorts  
万达酒店及度假村



华山医院  
HUASHAN HOSPITAL

万达酒店及度假村与上海复旦大学附属华山医院联合发布