

枣庄市文化和旅游局 枣庄市商务局 文件 枣庄市卫生健康委员会

枣文旅管〔2020〕1号

关于认真贯彻落实《山东省新冠肺炎疫情期间 旅游住宿业防控工作指导手册》的通知

各区（市）文化和旅游局、商务局、卫生健康局，枣庄高新区党群工作部、投资促进局、社会事业局，枣庄市旅游饭店协会：

为进一步加强旅游住宿业疫情防控工作，有序推动旅游住宿业“复工复产”，山东省文化和旅游厅、山东省商务厅、山东省卫生健康委员会、山东省旅游饭店协会联合编写了《山东省新冠肺炎疫情期间旅游住宿业防控工作指导手册》，请指导督促辖区

内旅游住宿业认真贯彻执行。

附件:《山东省新冠肺炎疫情期间旅游住宿业防控工作指导手册》



山东省新冠肺炎疫情期间旅游住宿业 防控工作指导手册

导 语

为进一步规范和推进全省旅游住宿业新冠肺炎疫情防控工作，帮助旅游住宿企业科学运用防控防疫举措，为宾客和员工提供安全服务与保障，山东省文化和旅游厅、山东省商务厅、山东省卫生健康委员会、山东省旅游饭店协会制定了《新冠肺炎疫情期间旅游住宿业防控工作指导手册》，供全省旅游住宿业企业参照落实。

目 录

- 一、应急预案与要求
- 二、员工管理
- 三、客人管理
- 四、饭店内部环境卫生管理
- 五、布草管理
- 六、餐厨及食品卫生管理
- 七、通风管理
- 八、供应商及配送货管理
- 九、市场营销及公关管理
- 十、疑似感染者和疑似接触者应对措施
- 十一、接触过疑似者的注意事项
- 十二、有武汉交通史、武汉来往客人的应对举措

一、应急预案与要求

1、成立新冠肺炎（NCP）防控应急领导小组，并建立工作群，饭店总经理为应急小组组长；

2、制定对新冠（NCP）肺炎的防控计划，启动应急预案，并进行有效实施和检查落实；

3、成立督查小组，督查各项防控措施的落实情况；

4、关注国家、省级等权威媒体发布的关于新冠肺炎（NCP）疫情信息，以及饭店所在地政府部门所公布的信息，实时关注疫情发展趋势，由专职部门负责每日定时将新冠肺炎（NCP）疫情实时信息发送到政府指定的新冠肺炎防控应急小组工作群，以供应急领导小组预判和采取进一步的措施；

5、保障防控新冠肺炎（NCP）所需要应急物资充足，如一次性医用口罩、测温枪、消毒水（液）等；

6、通过自媒体等形式向宾客和员工及时发布并实时更新新冠肺炎（NCP）疫情预防宣传资料；

7、成立专业消毒防疫小组，负责饭店公共区域的消毒和各部门的消毒指导工作，从而进行有效预防；

8、禁止使用野味，限制宾客自带食物；

9、制定消杀虫害的详细措施并严格执行；

10、所有来自疫区的宾客要统计上报当地疫情防控部门，针对体温检测或有咳嗽等异常症状的客人要及时采取隔离留观措施，并上报当地疫情防控部门

11、医疗服务药箱应备齐感应体温计，如有客人借用后，用

酒精消毒棉片擦拭消毒后再放回药箱；

12、加强客房、走廊、公共区域的通风，增加公共区域消毒力度；

13、在大厅、电梯厅、宴会厅、餐厅等公共区域准备免洗消毒洗手液；

14、设专人每天为宾客测量体温，并做好登记，测温时，员工必须做好防护，佩戴一次性医用口罩和手套；

15、制定防控疫情时期特殊退改订及退费政策，妥善协调处理退改订事宜；

16、服务人员应保持良好的精神状态，为宾客提供高质量的优质服务；

17、企业要密切关注政策变化，及时响应国家相关部门的要求，第一时间提供保障服务。

二、员工管理

1、基本管理：工作人员实行每日健康监测制度，建立工作人员体温监测登记本，若出现发热、乏力、干咳及胸闷等症状时，不得带病上班，应佩戴一次性使用医用口罩及时就医。工作人员在为宾客提供服务时应保持个人卫生，勤洗手，并佩戴一次性使用医用口罩。工作服保持清洁卫生。

2、上班途中：正确佩戴一次性使用医用口罩。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。途中尽量避免用手触摸车上物品。

3、**入楼工作：**进入办公楼前自觉接受体温检测，体温正常可入楼工作，并到卫生间洗手。若体温超过 37.3℃，请勿入楼工作，应及时到医院就诊。

4、**入室办公：**保持办公区环境清洁，建议每日通风 3 次，每次 20-30 分钟，通风时注意保暖。人与人之间保持 1 米以上距离，多人办公时佩戴口罩。保持勤洗手、多饮水，坚持在进食前、如厕后严格洗手。接待外来人员双方佩戴口罩。

5、**参加会议：**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。会议结束后场地、家具、饮具等须进行消毒处理。

6、**下班回家：**洗手后佩戴一次性医用口罩外出，回到家中摘掉口罩后首先洗手消毒。手机和钥匙使用消毒湿巾或 75%酒精擦拭。居室保持通风和卫生清洁，避免多人聚会。

三、客人管理

1、在饭店入口处设立体温监测岗，对宾客进行体温测量。询问客人有无发热、咳嗽、呼吸不畅等症状，对有发热、干咳等症状的宾客，应建议发生就诊。无上述情况，且体温正常条件下，方可进入饭店。

2、询问客人 14 天内曾到访的地区，对来自或经停湖北的宾客要予以重点关注，为其安排单独区域，尽可能减少与其他地区宾客接触的机会。同时要为其提供医用体温计，每日询问并记录体温。

3、告知宾客服从、配合饭店在疫情期间采取的各项措施，

如出现发热、乏力、干咳等症状时，应尽快联络饭店工作人员寻求帮助。

4、在人员较多、较为密集的室内公共区域活动时，要提醒宾客佩戴一次性使用医用口罩。提醒宾客注意保持手卫生，不要触碰口、眼、鼻。接触口鼻分泌物和可能被污染的物品后，必须洗手，或用免洗手消毒剂消毒。

5、提醒客人尽量避免乘坐厢式电梯，乘坐时要提醒宾客佩戴一次性使用医用口罩。

6、及时做好客人信息记录以及来访者登记。

四、饭店内部环境卫生管理

1、**公共区域：**每日须对门厅、楼道、会议室、电梯、楼梯、地面、墙壁、卫生间等公共部位及公共接触物品每天定期消毒，并做好清洁消毒记录。每个区域使用的保洁用具要分开，做到专区专用、专物专用，避免交叉污染。公共用品用具严格执行一客一换一消毒。卫生间应保持清洁和干爽，提供洗手液，并保证水龙头等设施正常使用。相关操作如下：

（1）地面、墙壁消毒：可用含有效氯 250mg/L～500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾进行擦拭。

（2）桌面、门把手、水龙头等物体表面消毒：可用含有效氯 250mg/L～500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，也可采用消毒湿巾进行擦拭。

（3）卫生间消毒：客房内卫生间每日消毒 1 次，客人退房后应及时进行清洁和消毒。公共卫生间应增加巡查频次，视情

况增加消毒次数。卫生间便池及周边可用可用含有效氯 250mg/L～500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭，作用 30 分钟。卫生间内的表面以消毒手经常接触的表面为主，如门把手、水龙头等，可用有效效氯 250mg/L～500mg/L 的含氯消毒剂或其他可用于表面消毒的消毒剂，擦拭消毒，作用 30 分钟后清水擦拭干净。

（4）拖布和抹布等清洁工具消毒：使用后以有效氯含量为 500mg/L 的含氯消毒剂进行浸泡消毒，作用 30 分钟后用清水冲洗干净，晾干待用。

（5）电话机消毒：做好日常清洁，建议电话座机每天用 75% 酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至四次。

【注：以清洁为主，预防性消毒为辅，应避免过度消毒。针对不同消毒对象，应按照上述使用浓度、作用时间和消毒方法进行消毒，以确保消毒效果。消毒剂具有一定的毒性刺激性，配制和使用时应注意个人防护，应戴防护眼镜、口罩和手套等同时消毒剂具有一定的腐蚀性，注意消毒后用清水擦拭，防止对消毒物品造成损坏。所使用消毒剂应在有效期内。】

2、用车管理：（1）车辆内部及门把手建议每日用 75%酒精擦拭 1 次；（2）乘坐班车须佩戴口罩，建议班车在使用后，用 75%酒精对车内及门把手擦拭消毒。

【注：转运客人专用车辆的使用及洗消办法详见第 12 项】

3、后勤保障：安保人员、清洁人员工作时须佩戴口罩，并与人保持安全距离。保洁人员工作时须佩戴一次性橡胶手套等防

护用具，工作结束后洗手消毒。安保人员须佩戴口罩工作，并认真询问和登记外来人员状况，发现异常情况及时报告。

4、传阅文件：传递纸质文件前后均需洗手，传阅文件时需佩戴口罩。

5、垃圾清理：（1）防疫期间，增设有有害标识垃圾桶并及时清理垃圾。摘口罩前后需做好手部卫生，废弃口罩应放入有害标识垃圾桶内，并按照规定统一回收处理；

（2）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。

五、布草管理

1、布草包装：整理布草时需装袋处理，将污渍部分包在布草内，每次装载量不超过洗衣袋的 2/3。如外包处理，需用防漏袋包装脏布草，用绳紧紧系住包装口处。

2、布草清洗：（1）可洗物品包括床单、枕套、毛巾和棉毯。严格按照预洗、主要清洗、漂洗程序，对布草进行洗涤。高温清洗需控制在 71℃持续三分钟或 65℃持续十分钟。低温清洗为 20℃，需含漂白剂（百万分之 60-150（ppm）有效氯）清洗；

（2）毛巾、浴巾、床单、被罩等织物消毒清洗方法如下：可用流通蒸汽或煮沸消毒 30 分钟，或先用 500mg/L 的含氯消毒液浸泡 30 分钟，然后常规清洗。

（3）不可洗物品包括床垫和枕头，应按照相关卫生防疫要求进行处理；

（4）极度污染的布草，应小心清除固体和大面积废物，按

照布草标准清洗程序清洗。被血液、排泄物等污染的布草，应使用一次性手套。如清洁程序有污染皮肤或工作服的风险，应穿长袍或围裙。

六、餐厨及食品卫生管理

1、餐厅：（1）餐厅采取分流、分餐进食等措施，避免人员交叉感染。餐厅每日消毒 1 次，餐桌、餐椅使用后进行消毒，餐具用品须高温消毒。避免食用高风险食品，建议营养配餐，清淡适口；

（2）餐（饮）具消毒清洗方法如下：餐（饮）具去残渣、清洗后，煮沸或流通蒸汽消毒 15 分钟；或采用热力消毒柜等消毒方式；或采用有效氯含量为 250mg/L 溶液，浸泡消毒 30 分钟，消毒后应将残留消毒剂冲净。

2、厨房：（1）操作间保持清洁干燥，严禁生食和熟食用品混用。避免肉类生食。保持厨房用具的清洁，妥善做好垃圾处理；

（2）食品操作人员需注意个人卫生，保持身体各部位的清洁。避免徒手直接接触食物，需戴口罩和一次性手套。疫情期间，建议不碰现宰杀的肉禽类生鲜，建议增加相应的冷冻采购；

（3）患有或疑似患有传染病的食品处理人员，应立即向管理层报告并寻求治疗，立即停止从事任何可能接触食物的工作，参照第十项“疑似接触者应对举措”进行处理；

3、食品卫生：（1）食品应从经批准或信誉良好的来源供应，收货后立即转移到适当的储存区域并做好记录，便于在发生召回或食品事件时追踪产品；

（2）食品在冷却、储存、展示、运输和服务的过程中应保

持适当的温度，防止食品中的细菌繁殖到不安全的水平。冷冻柜温度应保持在-18℃或以下，并定期检测温度，防止细菌在设备、用品和人员间出现交叉污染；

（3）患有或疑似患有传染病的食品处理人员，应立即向管理层报告并寻求治疗，立即停止从事任何可能接触食物的工作，参照第九条“疑似接触者应对举措”进行处理；

（4）食物应彻底煮熟，以杀死任何引起食源性疾病的细菌，食物中心或最厚的部分需达到 75℃15 秒，确保食品安全。

七、通风管理

1、基础保障：（1）应保持室内空气流通，优先打开窗户，采用自然通风；

（2）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。带回风的全空气系统，应把回风完全封闭，保证系统全新风运行。

2、疫情爆发情况下的通风原则：

（1）空调送风口、风管每日消毒 1 次；

（2）空调水系统每日消毒 1 次；

（3）风机盘管回尘网每月消毒 1 次；

（4）在通风装置中应使用高效过滤器，从通风系统中去除空气中的微粒和微生物孢子。清除可能促进病毒生长的潜在水源，尤其是通风系统中的死水。维修和维护所有水管和排水系统。修

复受渗透影响的区域。移除并更换受污染的多孔材料，如：严重沉积的通风装置过滤器、发霉的天花板和发霉的地毯；

（5）提供除湿装置，将湿度控制在最佳范围内；

（6）定期监测冷却水特定水质参数，提前检测异常情况的早期信号。

八、供应商及配送货管理

1、**供应商：**（1）各类设备设施服务、维保供应商人员、供货人员须佩戴口罩和一次性橡胶手套。做好人员登记管理，保存该类人员 7 天、14 天、30 天内是否途经、来自疫区的记录；

（2）在疫情爆发的情况下，空调、新风系统、电梯等关系全设施空气流动和清洁的设备，若需维护保养，必须经应急处置小组同意。

2、**配送货：**（1）配送货应在指定时间到达，并按要求送到指定地点；

（2）每日应对货品存储进行日常巡查，并做好记录；

（3）货品应具备一切符合要求的资质文件，如进货渠道、生产时间、保存要求等。

九、市场营销及公关管理

1、在疫情发生和蔓延的各个阶段，利用饭店线上媒体平台，对员工、客人进行积极正面的宣传和必要的疫情通报；

2、在醒目位置张贴健康提示，并利用各种显示屏宣传新型冠状病毒感染的肺炎和冬春季传染病防控知识；

3、应急处置小组负责在流行病发生期间，做好有关媒体联

络，必要时做好危机公关。在疫情严重阶段，利用会员系统和线上平台，保持宾客和合作伙伴的关怀与联络；

4、取消非必需的室内外群众性活动，建议暂停饭店内其他娱乐、健身、美容（体）美发等配套设施的开放；

5、必要外出时，在公共场合尽量避开密集人群，与人接触保持1米以上距离，避免长时间停留。

十、疑似和疑似接触者应对举措

1、发现疑似患者时，应立即关闭所有进出口，禁止人员擅自走动和离开，并立即报告当地疾控机构。

2、被疑似患者所污染的用品，应立即停止接触。如患者被确诊，应在疾控机构指导下进行终末消毒。

3、**与他人隔离：**（1）将疑似和疑似接触者迅速隔离，立即联系医疗机构接走；

（2）如有疑似和疑似接触者同行，应在确认同行者名单后，要求同行者洗手漱口并在其他人不会接触到的地区等待医疗机构的行动指示；

（3）对于可能接触过疑似者的工作人员，应采取与疑似者相同的处理措施。其他工作人员在医疗机构下达指示前，除了进行必要的工作，其他业务全部暂停，并向应急小组负责人和医疗机构明确告知信息。

4、**设备设施消毒：**疑似和疑似接触者使用相关设备后，员工应对设备及时消毒。消毒时要用可防御感染的口罩、橡胶手套、护目镜、围裙、橡胶鞋等物品进行个人防护。消毒完成后，要充

分洗手、漱口，将使用后的口罩等物品用塑料袋封好，采用适当方法丢弃。

5、房间消毒：（1）在确保相邻建筑物不被传播的情况下，应打开窗户对房间进行通风，在通风结束前禁止其他人员进入；

（2）对疑似和疑似接触者使用过的被褥等身体直接接触的布草类物品进行消毒处理，但禁止在客房内分类，应使用独立塑料袋密封，防止灰尘携带病毒传染；

（3）相关物品在 80℃ 以上的温水里泡 10 分钟以上，并用专用消毒液浸泡 10 分钟以上，再使用 80℃ 以上热水洗涤。（布草消毒措施详见第五项）；

（4）对疑似和疑似接触者溢出物污染的毛巾等物品，使用塑料袋密封后用适当的方式丢弃；

（5）消毒结束前禁止其他人员进入。

十一、接触过疑似者的注意事项

接触过疑似者要立即与应急处置小组联系，报告自己健康状况，如有异常应迅速与当地医疗机构联系，并按照医疗机构的指示进行适当处理。应急处置小组负责人应做到以下几点：

1、速向员工传达事实，通知该员工告知家人；

2、相关员工及其家属一日测量两次体温，出现发烧、咳嗽的情况，立即联络应急处置小组负责人。听从医疗机构指示，与疑似者有密切接触的人员务必在家等候医疗机构诊断结果；

3、负责人接到疑似者相关通知后，应及时与医疗机构保持联系并接受指示；

- 4、员工务必如实告知医疗机构自己有可能接触的疑似者；
- 5、积极配合医疗机构向其提供疑似者接触过的客人名册、时间信息等。

十二、有武汉交通史、武汉来往客的应对举措

1、**信息记录：**记录本人及其同行者的信息，包括但不限于“客人姓名”“性别”“年龄”“身份证号”“客人属地信息”“抵鲁时间”“抵达车次、座次/航班号、座位号”“预离时间和目的地”“预离车次、座次/航班号、座位号”等，所有信息记录应确保无误，备案留存。

2、**体温监测：**入店期间每天不少于两次体温监测，并做好详细记录，发生异常及时上报应急处置小组。

3、**房间清洁：**进入房间应第一时间打开窗户进行通风，清洁房间卫生时需戴口罩和手套，并对房间进行简易消毒。客用被褥等身体直接接触的布草类物品建议单独洗涤，并进行消毒处理。

山东省文化和旅游厅

2020年2月14日 印发
