## 疫情下的酒店复工方案！

**总则**

1 ．酒店应成立新型冠状病毒威染的肺炎防护应急领导小组，并建立工作群，酒店总经理为应急小组组长；

2 ．酒店应制定对新型冠状病毒威染的肺炎的预防计划，启动应急预案，并进行有效实施和检查落实；

3 ．成立督情况；查小组，督查各项预防措施的落实情况；

4 ．时刻关注人民日报新型冠状病毒感染的肺炎权威发布信息，以及酒店所在地政府部门所公布的信息，实时关注疫情发展趋势，由市场传讯部负责每日上午8:00将新型肺炎的实时信息发送到新型冠状病毒肺炎防护应急小组工作群，以供应急领导小组预判和采取进一步的措施；

5 ．每天利用班前、班后会，对新型冠状病毒预防知识进行10 分钟的培训；

6 ．酒店保障预防新型冠状病毒感染肺炎所需要的物资；如口罩、测温枪、消毒液等；

7 ．饭店通过自媒体工作群等形式向宾客和员工及时发布并实时更新新型冠状病毒预防和防治的宣传资料；

8 ．酒店成立专业消毒小组，负责酒店各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，做好消毒准备，避免人与人之间的消毒传播；

9 ．关闭中央空调，保证酒店新风的供应。酒店客房、餐饮、宴会、温泉、康体、 K 丁 V 等娱乐区域的新风在营业之前 60 分钟需要打开，营业期间全时段开唇，根据入住率变化，适时调整新风供应，当入住率达到 50 ％以上，提醒客户分时段分流用餐；公共空间集聚人员达到 30 人员以上时，营运部门需要通知应急小组，通知保安部，进行强制分流；

10 ．酒店禁止使用野昧，限制宾客自带食物

11 ．酒店有灭四害的详细措施；

12 ．户斤有来自疫区的客户要统计上报当地防疫部门，针对有异常客人要及时通知医疗机构，必要时采取隔离措施，并上报当地防疫部门；

13 ．酒店医疗服务药箱应备齐感应体温计，如有客人借用后，用酒精消毒棉月擦拭消毒后再放回药箱；

14 ．酒店可准备一次性口罩供客人需要时提供；

15 ．酒店加强客房、走廊通风，确保一客一换、杯具消毒和餐具消毒的落实；

16 ．在电梯厅、宴会厅、餐厅等人员密集的地方为客户准备免洗消毒洗手液；

17 ．酒店的公共区域需要增加消毒力度，针对来自疫区的食品安全问题在平时进行采购验收的基础上，增加食品检验，要求餐饮部门对肉类、蛋类、禽类必须烹饪全熟，餐具必须二次消毒；

18 ．酒店设专人每天为来自重点疫区的宾客测量体温，并做好登记，测温时，必须做好一级新冠肺炎酒店应急预案防护，穿戴好一次性的工作帽、佩戴一次性的医用口罩和白大褂；

19 ．酒店应制定取消、退订的政策。酒店对于全国被确诊为新型冠状病毒肺炎或因疑似感染新型冠状病毒被机场、港口、车站等公共机构劝返、隔离的宾客或预订同行人，可免费取消酒店官方平台预订的客房，餐饮等产品。如客人致电取消订单是因为此次疫情原因，给予无条件取消；

20 ．酒店服务人员保持良好的精神状态，为宾客提供高质量的优质服务；

21 ．酒店需要密切关注政策变化，及时响应国家相关部门的要求，第一时间为用户提供保障服务。

**前厅部**

1 ．在疫情期间，对于来自湖北省（特别是武汉市）客人预定酒店时要，妥善安排，上述地区客人自己入酒店要求入住的，必须测体温，体温正常方可入住，并由酒店前台做好登记（需填写客人的联系方式等信息）提交应急小组备案，同时上报防疫部门及政府相关部门。

2 ．酒店大厅的显示屏或立式海报要有对新型冠状病毒感染的肺炎防护措施的宣传告示，并公布防疫部门和收治医院的联系方式；

3 ．总台员工佩戴口罩上岗，并同时采取其他预防措施；

4 ．前台备用红外线体温仪，引导每个入店客人体温检测，客人进入酒店前和测量客人的体温，并登记检测温度；对来自疫区的宾客要主动为其进行测量；对来自疫情区的宾客集中楼层安排入住；

5 ．建立（（宾客健康状况登记表））制度，请宾客填写健康状况和联系方式杳；，并妥善保管备查；

6 ．体温体温高高于 37 摄氏度的客人需要进行登记，于 37 . 5 摄氏度的客人及时建议送医院就诊。并随时关注大堂客人的情况，如发现身体不适，咳嗽、打喷嚏等现象需要马上与客人进行沟通并测量体温；

7 ．对来自疫区或体温高于37摄氏度的客人的寄存行李采取有效的消毒措施；

8 ．在疫情期间取消公共区域的报纸、杂志并向宾客做好解释工作；

9 ．对宾客使用过的房卡，进行专柜收集，并进行有效消毒后再进行使用；根据疫情变化，采用不同级别的消毒，由医用酒精消毒升级为专用消毒柜消毒；

10 ．大堂茶水台区域放置一些板蓝根，在给客人倒欢迎茶时优先给客人送上板蓝根，同时在给客人倒欢迎茶水时一律使用一次性杯子，避免可能发生的交叉感染。同时建议客人在房间入住时尽量开窗通风，并使用一次性杯具等等

11 ．酒店找零使用的钱币必须是经过消毒后的钱币；

12 ．酒店车辆使用以后，车内座位和空气必须经过严格消毒；

13 ．采购口罩，客人在前台办理入住时赠予客人并做好相关记录便于后期的数据统计；

14 ．前台安装酒精消毒洗手液，做到每天上岗前、吃饭前都要使用洗手液消毒。并每天定时用酒精擦拭键盘、鼠标等办公用具，并用白醋喷洒前厅各个小角落，做好防疫消毒工作；

15 ．关注员工身体状况，在办公室冲泡热板蓝根给员工饮用，及时上报并就医如有发热、咳嗽打喷嚏等症状”做好防疫培训宣传工作，提高员工自身防疫意识；

16 ．通知员工尽量避免去公共场所，如有必须出门的情况，建议佩戴口罩出门；

17 ．及时给员工分享关于疫情的最新消息以及预防办法；

18 ．前厅有管理人员 24 小时赵理应急事务；

19 ．制定发现宾客可疑症状时的应急处理程序，并落实责任人；

20 ．每天对工作台面进行消毒，并建立消毒台账；

**客房部**

**（一） PA**

1 ．在大堂客用电梯厅及观光电梯厅放消毒洗手液供客人使用，电梯按钮贴保鲜膜，每天多次更换；

2 ．每天将电梯按键膜更换四次（ 8 : 00 、 12 : 00 、 16 : 00 、 23 : 00 ) ;

3 ．电梯轿厢有专人消毒，每小时消毒一次

4 ．每天对办公室区域烧醋进行消毒所有班次清洁人员要求必须戴口罩，做清时要戴手套；

6 ．用 84 消毒液对抹布浸透拧干才使用

7 ．每天对公共区域的电话机用 75 ％以上的医用酒精进行擦拭消毒，每天不少于 4 次；

8 ．公共洗手间（包括员工洗手间）须备有洗手消毒液，一次性擦手纸，并保证干手机运转正常；

9 ．公共洗手间（包括员工洗手间）座厕、便池、洗手台清洁后用消，消毒水清洗；

10 ．公共洗手间座便器每天须及时清理、消毒，有条件的，可配备一次性垫纸；

11 ．对公共区域有窗户的需要开窗通风 ( 8 : 00 一 17 : 00 ) ，公共区域走廊窗户开窗通风（ 8 : 00 一 17 : 00 ) ;

**（二）客房服务**

1 ．客人退房即将房间窗户打开进行通风，并每天将走廊窗户打开通风，保证客房和走廊每天的自然通风时间不小于 2 小时；

2 ．采取有效的空气消毒措施，如紫外线消毒和臭氧消毒，对客房区域进行严格消毒；

3 ．对家具和卫生洁具实行有效消毒措施，如过氧乙酸消毒和含氯消毒剂消毒，消毒程序完善，检查到位；

4 ．每天用消毒喷剂喷洒所有空调出风口、回风口；

5 ．用消毒液冲洗客房地漏

6 ．对客房电话机特别是卫生间的电话机进行消毒，用消毒液或酒精进行擦拭；

7 ．客房的杯具必须经过严格的消毒；

8 ．所有进入客房的物品都必须经过严格的消毒；

9 ．对所有客房提供六个一次性纸杯，并用保鲜膜进行包；

10 ．在经过严格消毒的房间放上温馨提示，告知宾客：客房已消毒；

11 ．根据政府部门的要求，在房间放置“新型冠状病毒威染的肺炎”预防宣传资料；

12 ．用 84 消毒液对抹布浸透拧干才使用；

13 ．卫生间清洗使用84进行清洁消毒；

14 ．每天对办公室区域烧醋进行消毒；

15 ．办公室提供板蓝根供员工冲泡饮用；

16 ．接待来自疫区楼层的服务人员必须经过专业的训练，并采取有效的防护措施；

17 ．接待来自重点疫区的房间，必须每天经过 2 次以上消毒，客人退房后，必须 24 小时封闭，经过彻底消毒以后，再做清理；

18 ．为长住房的宾客提供体温计、口罩、消毒棉球；

19 ．设置倡导宾客重复使用自己用过的毛巾、布草的告示，减少交叉威染的机会；

20 ．所有班次的客房服务员及清洁人员要求必须戴口罩工作，清理和消毒时，必须戴上医用手套；

21 ．所有班车员工做清洁时必须戴口罩、手套；

23 ．建立客房消毒和检查台账；

（三）洗衣房

1 ．布草运送工要求戴手套；

2 ．客房棉织品收洗员和洗衣厂操作人员必须佩戴一次性口罩和手套操作；

3 ．对送洗的棉织品必须进行严格的分类清洗；

4 ．对送洗的客衣必须经过严格的消毒后，再做清洗；

5 ．根据送洗棉织品的特’｝生，采取有效的消毒措施，进行消毒；

6 ．采取措施，保持洗涤设备的清洁，并做好设备消毒工作；

7 ．保证洗衣房各区域的通风排气，并在洗澡过程中，采取有效的措施，保护员工的安全；

8 ．酒店必须督促相关洗涤公司符合消毒要求；

9 ．每天对办公室及工作区域烧醋进行消毒；

10 ．所有员工要求戴口罩工作

**餐厅**

（一）餐厅

1 ．大餐厅及宴会厅必须具备良好的通风条件，并保持机械排风设施的运行正常；大餐厅、宴会厅、会议室使用前后，须进行自然通风，并采取有效的消毒措施；

2 ．参加朋友聚餐，要注意采取哪些防护措施？如果有发热、咳嗽、口因痛等不适应症状，不应参加朋友聚餐；如果一定要参加，需要佩戴口罩，以减少疾病传播；聚会聚餐时，尽量选择通风良好的场所；

3 ．会议话筒使用消毒以后，使用一次性的消毒封套；

4 ．关注员工身体状况，做好晨检工作，有感冒发热第一时间上报；

5 ．营业期间为客人提供热姜茶

6 ．加大餐厅内餐桌之间的距离，优化就餐环境

7 ．关闭有自然通风条件和没有新风供应的餐厅包厢；

8 ．根据政府部门要求，团体用餐时，为用餐宾客测量体温；

9 ．对餐具和取餐具的用具必须有严格的化学和物理消毒措施，并且检查落实；

10 ．餐厅备用套餐分食制的菜式，并提醒宾客，采用分餐制；

11 ．餐厅服务人员全员提醒客人：海鲜需要煮熟再食用；

12 ．餐厅传菜人员必须佩戴口罩，且每个菜品上菜时，需要使用菜盖，同时配备公勺或公筷；

13 ．可根据宾客需要提供一次性的餐具；

14 ．餐厅菜单包括电子菜单，须经过有效的消毒处理；

15 ．餐厅提供的小毛巾在浸泡消毒时，须使用 1 : 200 的消毒液进行浸泡消毒；

16 ．各餐厅准备小柴胡冲剂、板蓝根冲剂；

17 ．大型团队接待部门负责人必须到场跟进；

18 ．准备一次性的餐具（目前湘林提供）供客人选择；

19 ．免费提供一次性口罩供客人使用；

20 ．各餐厅放置一次性水杯及一次性筷子；

21 ．随时关注就餐宾客的健康状况，遇有咳嗽等状况的宾客，提供测温服务，并及时报告，做好记录；

22 ．餐厅洗手间须备用洗手消毒液；

23 ．服务人员上岗前双手必须彻底清洗和消曰巨召孚，

24 ．服务员的制服须及时清洗，并提高率；洗频

（二）厨房

1 ．加强对肉类、海鲜、禽类必须烹饪全熟，也会联系传讯部协助制作温馨提示牌，摆在每张桌上，大概内容为：生食热吃，冷食热吃，且不要贪吃；

2 ．厨房及员工食堂进行连续三天的消毒；

3 ．对熟菜案板有严格的消毒和检查措施；

4 ．严格按照 《 食品安全法 》 进行食物的保管和存放；

5 ．凉菜间、裱花间有过滤水，过滤器滤芯须注明更换日期和下次更换日期；

6 ．各种半成品须标明生产日期和保质期；

7 ．冷菜间有紫外线消毒设备，并制定有效的消毒时间；

8 ．对食物、调料和厨具有适当的储存和掩盖措施；

9 ．厨师全部佩戴口罩上岗，口罩上沿须在鼻梁上方。后勤厨房及员工食堂所有工作人员必须戴口罩及一次性手套进行工作，员工餐厅进出口放红外线体温计测量体温。

10 ．厨房粗加工人员、管事人员必须带手套进行工作；

11 ．凉菜间、裱花间人员必须带一次性手套进行工作；每次进入需要进行二次更衣；

12 ．厨房备有消毒洗手液，厨师及其他人员进入后厨时，必须进行洗手，并进行彻底消毒；

13 ．如如疫情升级，厨师及其他人员进入后厨时，必须进行再次消毒；

14 ．严格控制供应商和非厨房工作人员进入厨房，凡经过批准进入者，必须经过严格的洗手和消毒；

15 ．采购部通知各供应单位，坚决杜绝身体异常人员送货；

16 ．肉类原料必须检疫合格，落实检查措施；

17 ．做好垃圾的加盖和及时处理；

18 ．对厨房下水和隔油池做到每天进行清理和消毒；

**财务及采购**

1 ．收货过程中、戴手套、戴口罩、收货结束后勤洗手；

2 ．收货过程中如发生伤口流血不论大小，及时就医消毒；

3 ．办公室尽量减少陌生人入内，常开窗通风；

4 ．财务总仓不允许闲杂人等入内（送货员绝对禁止进入仓库） ;

5 ．做好食品酒水等物品索证工作，严格检查到货物品。发现不符合要求一律当场退货，防疫期内，湖北武汉地区生产的物品，如不是特别紧急物品，一律拒收；

6 ．部门内部宣讲病毒严重性。体假期间禁止前往病毒严重地区；

7 ．加强员工自身身体状况检查，发烧的员工一律先去检查，再上班；

8 ．提醒员工加强个人卫生，勤洗手，不吃野昧；

9 ．去农贸市场需要采取哪些防范措施？前往有野生动物销售的农贸市场购物时，要佩戴口罩，避免接触野生动物，不屠宰或食用病、死禽、畜或野生动物；为了不影响工作，财务人员要做好应急预，防止感染后被隔离而不影响工作；

10 ．为了不影响工作，财务人员要做好应急预案，防止感染后被隔离而不影响工作；

1. 整理财务相关资料包括但不限于银行工具 ( U ）盾及密码需要在下班时放入总出纳的保险柜中，但密码需要封存在信封中方可放入总出纳的保险柜中，总出纳的保险柜密码及总出纳办公室的钥匙放入信封密封后，存入前台可用保险箱中；总出纳办公室的钥匙、总出纳保险柜的密码也同时需要封存一套在财务总监的保险柜中；
2. 财务部所有电脑的开机密码，财务部的加密电子文件密码， IT 的操作密码需要封存在信封中，存入财务总监的保险柜中
3. 财务保险柜的密码、办公室的钥匙需要封存在前台保险柜中；
4. 印鉴及各类公章需附上清单存入财务总监的保险柜中；

**工程安保部**

1 ．不使用中央空调，保证酒店新风的供应

2 ．对酒店的设备设施加强保养，对公区的空调回风口、出风口进行定期消毒；

3 ．对中央空调管道按照防疫部门的要求进行清洗和消毒；

4 ．对各种机房进行清洁和消毒；

5 ．对各种可用的设备进行清洁和消毒；

**员工关怀**

1 ．酒店开通预防“新型冠状病毒感染的肺炎”的专用电话，接受员工的建议，并提供相关咨询；

2 ．酒店须培训员工如何正确使用消毒液，在条件许可的情况下，拍摄微视频，发送到工作群，以便员工学习，防止使用时灼伤，确保安全；

3 ．开展预防“新型冠状病毒感染的肺炎”的每天 10 分钟培训和检查；

4 ．对于接受和处理可用棉织品、客衣的员工和外单位送洗棉织品的人员，工作时必须佩戴口罩和医用手套；在使用消毒用品对物品进行消毒时，也必须带好口罩和一次性医用手套；

5 ．办公室长期开窗通风、透气，确保办公室空气流通；

6 ．员工餐厅每天供应姜茶，预防员工感冒

7 ．要求各部门密切留意员工身体状况，如发现有 37 度以上体温的员工，则安排员工就近就医检查；

8 ．体温检测：员工在员工通道入口处放置测温桌，并在桌上放置电子测温枪，员工进入酒店前，进行体温监测，并进行登记、签字；体温超过摄氏 37 度时，需要报告酒店人力资源部和部门领导；超过 37 . 3 摄氏度，需要回家休养，以防交叉感染；临时工由人力资源部安排专人进行体温检测，超过 37 . 3 摄氏度时，需要立刻退回，不得上岗；

9 ．酒店的医务人员在诊疗时需要做好一级防护，必须穿戴好一次性工作帽、一次性口罩和白大褂；

10 ．医务人员的洗手方法必须严格按照（（医务人员手卫生规范））规定的洗手法执行；

11 ．员工餐厅须落实餐具消毒措施，严格控制外来人员就餐，餐厅需提供消毒洗手液供员工就餐前洗手消毒；同时，员工餐厅提供绿豆汤、姜茶等清肺有助预防的饮品，并用温馨提醒方式告知员工

12 ．对员工宿舍和宿舍内的用品落实定期消毒措施；

13 ．酒店须建立酒店员工的身体健康档案，并建立员工健康监控制度；

14 ．对酒店春节期间曾去过武汉的员工进行登记备案，并进行跟踪“

**建议**

1 ．建议关注周边企业复工的员工隔离房需求，临时替代员工宿舍；

2 ．建议以 7 天、 14 天为周期打包售房；

3 ．建议关注周边医院医护人员倒班需求；

4 ．建议积极响应政府号召，同心协力，共抗疫情！