



金天鹅

快速盈利  
快用金天鹅2号店长



让酒店产业链更高效  
400-0088-222

# 新型冠状病毒下 酒店防控运营宝典 100 问

编制整理：2号店长运营顾问交付部

更新时间：2020年2月6日



金天鹅

快速盈利  
快用金天鹅2号店长



400-0088-222  
让酒店产业链更高效

各位金天鹅客户、天鹅会会员及广大酒店业主朋友：

这个春节，突如其来的肺炎疫情打破了我们酒店业的平静，受疫情的影响，全国各行各业，特别是我们酒店业受到了重创，各酒店面临的经营压力一直是我们的牵挂，并且感同身受。金天鹅一直视各位为最紧密的合作伙伴，危难之际，金天鹅愿与各位携手同行共渡难关。

抗击疫情是一场大考，金天鹅也将密切关注事态发展，精心编制整理《新型冠状病毒下酒店防控运营宝典 100 问》，并持续推出相关保障政策，我们将与大家一起，坚定信心，面对未来，相信阴霾过后将会迎来更加灿烂的阳光。

长沙金天鹅科技有限公司

2020 年 2 月 6 日



1、问：疫情期间酒店班前班后工作应如何执行？

答：1) 测量体温并记录

2) 佩戴口罩

3) 检查防控疫情所需的消毒用品及工具等

4) 每个班次保证酒店大堂通风不低于 2 小时

5) 明确今日酒店值班负责人（酒店疫情防控小组长）名单及联系电话

2、问：预订接收需注意哪些方面？

答：联系预定客人、明确来源地、到店时间/人数/有无儿童或老人/交通工具

3、问：疫情期间需准备哪些公示内容？

答：1) 疫情防控的宣传公示以及当地收治医院的联系方式

2) 酒店区域定时消毒等平面宣传提示宾客佩戴好口罩

3) 提示宾客佩戴好口罩

4、问：酒店需准备哪些相关工具？

答：前台处放置好酒精棉片，电子体温计

5、问：客户到店后是否需要做体温测量？

答：需要，体温正常进入下一步接待流程，如体温高于 37.2℃或有武汉旅行或居住史等按政府部门发布的规定处理：

1) 上报酒店负责人【酒店疫情防控指挥小组长】

2) 将客人送往有发热门诊的定点医院应避免乘坐公共交通工具

3) 酒店内部立刻进行消毒处理具体处理标准可按照医院建议严格执行

1、客户办理入住时需要注意哪些事项？

答：1) 填写宾客来源登记表，

2) 建议：客源量较少的情况下，根据客人实际情况给酌情升级客房

3) 尽量避免使用现交易，对人民币进行消毒操作

6、问：疫情期间可准备哪些增值服务？

- 答：1) 赠送口罩或小瓶装的酒精/棉片等消毒用品（2号店长采购部可直接下单）
- 2) 赠送水果/甜品
  - 3) 提供早餐/午餐/晚餐等简餐的销售，应送至客房单独用餐【避免人员聚集用餐】
  - 4) 可免费提供一些益智类游戏工具/图书等，注意管理/消毒的等细节

7、问：对于住店客人的一些温馨提示：（相关设计模板参考2号店长疫情期间设计内容）

- 答：1) 酒店公区的消毒记录公示
- 2) 酒店在此期间能够提供的便捷服务项目
  - 3) 外出佩戴口罩
  - 4) 尽量避免搭乘公共交通工具

8、问：疫情期间酒店日常运营中的防范措施中员工管理应如何处理？

答：指定出入口进入设施，自觉接受相关检查措施，包括不限于员工证检查、体温检查等。

9、问：疫情期间怎么解决会议问题？（2号店长商家可通过企业微信群电话会议）

答：尽量采取网络视频或电话会议形式，减少人员接触可能。如必须参加会议，建议佩戴口罩，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，会议时间过长时，开窗通风1次。会议结束后场地、家具须进行消毒。茶具用品建议开水浸泡消毒。

10、问：前厅工作时注意事项

答：1) 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。

2) 电话消毒做好日常清洁，建议座机电话每天用75%酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至四次。

11、离店服务可以做哪些准备？

- 答：1) 离店前再为客人测量体温并记录
- 2) 询问并记录客人下一站抵达计划

- 3) 对客人的身体状况进行关心询问，避免客人在店期间有何不适的状况
- 4) 询问客人对于酒店的疫情防控工作否满意

12、问：疫情期间手部卫生需注意哪些方面？

答：手部卫生应在接触嘴巴、鼻子和眼睛之前，在处理、准备或提供食物之前、打喷嚏或咳嗽时用纸巾盖住口鼻后，使用马桶后，接触公共设施或设备后，如自动扶梯扶手、电梯控制面板或门把手。同时，各门店应确保店内有手部卫生用品：提供带盖的容器，用于废纸处理。提供位置方便的酒精洗手液分配器；如果有水槽，确保洗手。

13、问：呼吸卫生/咳嗽礼仪需要注意哪些方面？

答：咳嗽或打喷嚏时捂住口鼻，使用纸巾盛放呼吸道分泌物，并立即将它们放入有盖的容器中。手接触呼吸道分泌物后，进行手卫生。在疫情爆发情况下，或对有呼吸系统症状的人，需佩戴医用外科口罩。鼓励有呼吸系统症状的人坐在远离他人的地方，最好超过1米（或3英尺）。同时，各门店应确保在店内提供遵守呼吸卫生/咳嗽礼仪的材料：

- 1) 提供医用外科口罩。
- 2) 提供带盖的容器，用于废纸处理

14、问：门店员工发生传染病情况应如何处理？

答：第一时间采取店内隔离措施，并通知总部，按照相关应急预案，联络相关疾控部门。

15、问：酒店内部环境卫生管理应注意哪些方面？

- 答：
- 1) 房间应保持合理的清洁标准。
  - 2) 清洁应在清洁区域开始，并逐步进入脏区域。
  - 3) 如有必要，所有表面应每天用清洁剂和水或84消毒剂进行清洁；疫情爆发情况下，消毒剂应保留15-30分钟，然后用水冲洗并擦干。
  - 4) 应根据使用频率更频繁地清洁经常接触的区域，如扶梯扶手、电梯控制面板或门把手。
  - 5) 进行清洁活动后，应洗手。
  - 6) 应定期进行虫害防治。
  - 7) 主管应定期监督以确保严格遵守现行卫生标准。

16、问：客房打扫细节工作

答：1) 客房内部关键部位【接触较多】的 75 度酒精进行擦拭, 并附上“已消毒”的温馨提示便签纸

2) 使用过的脏抹布/拖布（拖把）每班下班前需用 84 消毒液稀释后进行浸泡并放置通风处晾干以备用——增加劳动工具的备用量，以便于消毒流转

3) 已完成消毒操作的客房, 门口应张贴或悬挂提示牌(推荐使用紫光灯对整个客房进行消毒)

17、问：疫情期间如何做到客房人耗物资控制？

答：楼层排房分布，可适当关闭部分楼层，避免能耗浪费

18、如何在疫情期间做好团队管理？

答：1) 优先考虑疫情严重区域员工的流动问题

2) 减少不必要人员的编制，合理安排轮转用工

3) 可对员工工作意愿进行沟通调查, 实行人性化管理

4) 参考当地企业在疫情期间的用工规定结合酒店自身情况合理规划

19、问：如何做好员工心态建设？

答：1) 管理层在一线

2) 定期与员工进行有效沟通，了解员工想法及诉求

20、问：客房打扫时溢出物如何处理？

答：1) 如果清洁涉及与体液接触，如呼吸分泌物、尿液、粪便等，则应使用一次性手套。当预期会有大量的血液或体液飞溅时，可考虑眼睛保护（即护目镜和面罩）或身体保护。

2) 首先使用高吸收材料初步清理污染表面。

3) 如果表面被呕吐物或其他体液污染，用 1: 49 稀释家用漂白剂（5. 25%）溶液或 84 消毒剂消毒，保持 15-30 分钟，然后用水冲洗；如果表面被血液污染，使用四分之一稀释的家





用漂白剂（5.25%）溶液或 84 消毒剂对受污染的表面进行消毒，并在用水冲洗前保留 10 分钟。

21、问：客房地板和地板覆盖物卫生管理注意方面？

答：1) 地毯或地毯/垫子可使用清洁剂吸尘，清洁剂不会向空气中撒灰尘，如果被体液弄脏，可使用蒸汽清洁。

2) 不要挂断和拍打地毯或地毯/垫子，因为这样会产生气溶胶。

3) 硬地板表面应使用湿真空系统进行清洁。如果不能使用湿真空系统，硬地板表面应使用清洁剂和水或消毒剂（如有必要）进行湿拖。

22、问：酒店/公寓陈设卫生管理注意方面？

答：这些物品包括窗帘、窗帘、屏风、灯罩和家具等应定期清洗/清洁或蒸汽清洁的物品。

23、问：电梯轿厢和自动扶梯卫生管理注意方面？

答：必要时，用洗涤剂和水擦拭电梯轿厢和自动扶梯，特别是呼叫按钮和扶手，或用 1:99 稀释家用漂白剂（5.25%）溶液或 84 消毒剂消毒。

1) 定期清洁电梯通风车。

2) 疫情爆发情况下，电梯按钮、轿厢按钮用保鲜膜（塑料薄膜）贴住并每日更换 1 次；按钮、扶手等每日消毒 2 次

24、问：酒店大堂及其他公共区域卫生管理注意方面？

答：定期用洗涤剂和水或 1:99 稀释家用漂白剂（5.25%）溶液清洗或 84 消毒剂和擦拭建筑物入口、门把手/把手。

1) 疫情爆发情况下，酒店/公寓出入口门拉手每日消毒 2 次，出入口设置消毒地毯每天喷撒消毒水不少于 5 次；各楼层通道门拉手、楼梯扶手每日消毒 2 次

2) 出入口设置消毒站供住客/租客使用，出入口设置一次性防病毒口罩领用，拒绝未正确佩戴口罩的人员进入。

25、问：公共洗手间及客房卫生间卫生管理注意方面？



答：洗手间水龙头、台盆、尿斗、坐便器、门拉手每日消毒 2 次，应使用 1：99 稀释家用漂白剂（5.25%）或 84 消毒剂清洁公共洗手间，每周向马桶水箱内投放消毒药片 1 次。

- 1) 每个公共洗手间应配备肥皂、纸巾或吹风机。
- 2) 每天至少清洁一次客房卫生间。用 1：99 稀释家用漂白剂（5.25%）溶液或 84 消毒剂擦拭马桶的边缘、座和盖，用水冲洗，然后擦干；疫情爆发情况下，每周向马桶水箱内投放消毒药片 1 次。
- 3) 排水管应设置 U 型存水弯，不得擅自改动。
- 4) 每周至少清洁一次地漏出口，以防止土壤管道中的腐败空气和昆虫进入房屋。一周一次向每个排水口注入约半升水，以保持管道中的水柱作为水锁；疫情爆发情况下，地漏/下水管道每天喷洒消毒药水 1 次

26、问：垃圾房消毒注意项？

答：疫情爆发情况下，垃圾房每日喷洒消毒药水 3 次

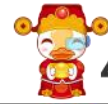
27、问：布草的包装注意项？

- 答：1) 在整理布草时就地装袋处理。
- 2) 滚压技术：将污渍部分包裹在布草内。
  - 3) 每次装载量不得超过洗衣袋的 2/3。如果要布草送去进行外包处理，需用防漏袋包装脏布草。
  - 4) 需用绳紧紧系在包装口部。

28、问：与洗涤厂沟通布草标准清洗标准及流程项？

- 答：1) 可洗物品：包括床单、枕套、毛巾和棉毯。
- 2) 预洗：允许加热和混合洗衣机的内容，去除污物。
  - 3) 主要清洗
    - 高温清洗：71° C 持续 3 分钟或 65° C 持续 10 分钟。
    - 低温洗涤：20° C，含漂白剂（百万分之 60- 150（ppm）有效氯）。
    - 臭氧清洗是一种相对较新的方法，允许环境温度清洗循环，即 32° C 至 35° C。有关臭氧浓度的设置，请参考制造商的建议。





4) 漂洗：通过稀释去除布草中的所有洗涤剂和添加剂。

29、问：极度污染布草应如何处理？

答：1) 首先应小心清除固体和大体积废物。

2) 其次按照布草标准清洗程序清洗。

3) 处理被血液、排泄物或体液污染的布草时，应使用一次性手套。

4) 如果清洁程序有污染皮肤或工作服的风险，则应穿着长袍/围裙。

30、问：厨房及食品预防措施？

答：1) 保持房屋和厨房用具的清洁。

2) 妥善处理垃圾。

31、问：食品操作人员（酒店厨师、公寓租客）的个人卫生？

答：1) 始终保持身体各部位、衣服、手和指甲的清洁。钉子应保持短而不磨光。用合适的防水敷料完全覆盖手上的伤口。

2) 按要求进行适当的手卫生。处理食物时戴口罩和一次性手套，特别是处理即食食物时。

3) 在未受保护的食物或食物接触面上，避免吸烟、吐痰、咀嚼、进食、打喷嚏或咳嗽，徒手接触即食食物，坐在、躺在或站在任何易接触食物的表面上，用手指品尝食物，在食物制备区内接触头发或身体其他部位可能导致食物污染。

4) 饮用水应来自干管，最好煮沸。避免食用高风险食品，如生食或半熟食品。

5) 准备食物时，戴上干净的可洗围裙和帽子。

6) 彻底清洗食物。

7) 将易腐食品存放在冰箱中，并盖好盖子。

8) 生熟食分开处理和储存（熟食冰箱的上隔间和生食冰箱的下隔间），以避免交叉污染。

9) 定期清洁和解冻冰箱，并将温度保持在 4° C 或以下。

32、问：食品卫生注意事项（适用于酒店及服务式公寓）

答：1) 食品应从经批准且信誉良好的来源供应，并在收到后立即确定并转移到适当的储存区域，以便于在发生召回或食品事件时追踪产品。

2) 食品和原材料应存放在地上，食品储存应采用先进先出的原则，以尽量减少微生物的生长，并防止食品在预期的保质期内变得不安全或不适宜。

3) 确保食品在冷却、储存、展示和运输过程中保持适当的温度，以防止食品中的细菌繁殖到不安全的水平。冰箱内的温度应保持在 4°C 或 4°C 以下，冷冻柜应保持在 -18°C 或以下。应定期监测冰箱内的温度。

4) 冷冻食品应适当彻底解冻，以尽量减少食物中毒细菌和毒素产生的增长。

### 33、问：通风管理

答：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) 高空气湿度、死水、充满灰尘的过滤器和被湿气损坏的建筑结构都为病毒生长提供了有利条件。

5) 在通风装置中使用高效过滤器，从通风系统中去除空气中的微粒和微生物孢子。

6) 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。

7) 维修和维护所有水管和排水系统。

8) 修复受渗漏影响的区域。

9) 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、发霉的天花板瓷砖和发霉的地毯。

10) 对所有易被病毒污染的光滑表面（如墙砖）进行消毒。

### 34、问：供应商管理

答：各类设施设备服务、维保供应商人员登记管理，做好该类人员 7 天、14 天、30 天内是否途径、来自疫区的记录。在疫情爆发情况下，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。

### 35、问：配送货管理

答：1) 配送货应在指定时间送达，按照要求于指定地点卸货并通过营运部指定的动线进行运送。

2) 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。

3) 门店内的货品储存应符合一切消防及卫生管理规范，并做好日常检查，每日应对货品存储进行日常巡检。

36、问：市场营销管理

答：疫情发生、蔓延各个阶段，利用酒店/公寓自身的线上媒体平台，对自有员工、住客/租客进行积极正面的宣传，和必要的疫情通报。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，保持对顾客和合作伙伴的关怀与联络。

37、问：在疑似患者刚刚使用过相关设备的情况下应如何处理？

答：1) 针对疑似患者使用过的房间消毒

2) 针对疑似患者使用过的物品消毒

3) 针对疑似患者体液或溢出物污染的物品消毒

38、问：接触过疑似患者的门店员工，或在不知情的情况下对其使用的物品、房间进行清扫的门店员工应采取什么措施？

答：1) 负责人要迅速向该门店员工传达事实，另外也要通知该员工告知其家人。

2) 相关员工及其家属应一日测量两次体温，若 37.5° C 以上，或出现发烧咳嗽等状况，应迅速联络应急处置小组负责人。本事件请听从医疗机构的指示，与感染者有密切接触的工作人员务必在家等候医疗机构诊断结果。

3) 负责人接到门店员工的患病通知后，应及时与医疗机构保持联系，并接受指示。

4) 门店员工务必如实告知医疗机构自己有可能接触的疑似患者。

39、问：住客申报疑似患病时的应对措施

答：1) 与有关机构联系

2) 防止传染

3) 与他人隔离

4) 听从医疗机构指示

40、问：员工或其家人疑似患病时的措施

答：1) 迅速向医疗机构联系。

2) 设备设施消毒。

3) 协助医疗机构进行接触者调查

41、问：口罩该怎么选？

答：选择一：一次性医用口罩，连续佩戴 4 小时更换，污染或潮湿后立即更换；

选择二：N95 医用防护口罩，连续佩戴 4 小时更换，污染或潮湿后立即更换。棉布口罩、海绵口罩均不推荐。

42、问：正确使用口罩医用口罩的使用方法

答：（1）口罩颜色深的是正面，正面应该朝外，而且医用口罩上还有鼻夹金属条。

（2）正对脸部的应该是医用口罩的反面，也就是颜色比较浅的一面，除此之外，要注意带有金属条的部分应该在口罩的上方，不要戴反了。

（3）分清楚口罩的正面、反面、上端、下端后，先将手洗干净，确定口罩是否正确之后，将两端的绳子挂在耳朵上。

（4）最后一步，也是前面提到过的金属条问题，将口罩佩戴完毕后，需要用双手压紧鼻梁两侧的金属条，使口罩上端紧贴鼻梁，然后向下拉伸口罩，使口罩不留有褶皱，最好覆盖住鼻子和嘴巴。

43、问：特殊人群如何佩戴口罩？

答：（1）孕妇佩戴防护口罩，应注意结合自身条件，选择舒适性比较好的产品。

（2）老年人及有心肺疾病慢性病患者佩戴后会造成不适感，甚至会加重原有病情，应寻求医生的专业指导。

（3）儿童处在生长发育阶段，其脸型小，选择儿童防护口罩。

44、问：在家中怎样预防新型冠状病毒的肺炎传染？

答：（1）增强卫生健康意识，适量运动、保障睡眠、不熬夜可提高自身免疫力；



(2) 保持良好的个人卫生习惯，咳嗽或打喷嚏时用纸巾掩住口鼻，经常彻底洗手，不用脏手触摸眼睛、鼻或口；

45、问：废弃口罩怎么处理？

答：摘口罩前后需做好手部卫生，废弃口罩应放入垃圾桶内，按照要求统一回收处理。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。

46、问：疫情期间工具管理

答：1) 消毒工具清单的检查，对于每个客人触摸/使用过的物品，一客一消毒制度

2) 对于每个班次的使用消耗量进行盘点及记录

3) 联系后勤部分进行补充采购等工作

47、问：如何保护自己远离新型冠状病毒的肺炎传染？

1) 勤洗手。使用肥皂或洗手液并用流动水洗手，用一次性纸巾或干净毛巾擦手。双手接触呼吸道分泌物后（如打喷嚏后）应立即洗手。

2) 保持良好的呼吸道卫生习惯。咳嗽或打喷嚏时，用纸巾、毛巾等遮住口鼻，咳嗽或打喷嚏后洗手，避免用手触摸眼睛、鼻或口。

3) 增强体质和免疫力。均衡饮食、适量运动、作息规律，避免产生过度疲劳。

4) 保持环境清洁和通风。每天开窗通风数次不少于 3 次，每次 20-30 分钟。户外空气质量较差时，通风换气频次和时间应适当减少。

5) 尽量减少到人群密集场所活动，避免接触呼吸道感染患者。

6) 如出现呼吸道感染症状如咳嗽、流涕、发热等，应居家隔离休息，持续发热不退或症状加重时及早就医。

48、问：洗手在预防呼吸道传播疾病中的作用？

答：正确洗手是预防腹泻和呼吸道感染的最有效措施之一。国家疾病预防控制中心、WHO 及美国 CDC 等权威机构均推荐用肥皂和清水（流水）充分洗手。





49、问：正确洗手需掌握六步洗手法

答：第一步：双手手心相互搓洗（双手合十搓五下）。

第二步：双手交叉搓洗手指缝（手心对手背，双手交叉相叠，左右手交换各搓洗五下）。

第三步：手心对手心搓洗手指缝（手心相对十指交错，搓洗五下）。

第四步：指尖搓洗手心，左右手相同（指尖放于手心相互搓洗搓五下）。

第五步：一只手握住另一只手的拇指搓洗，左右手相同搓五下。

第六步：弯曲手指使关节在另一手掌心旋转揉搓，交换进行各搓五下。

50、问：在外没有清水，不方便洗手，怎么办？

答：可以使用含酒精消毒产品清洁双手。人冠状病毒不耐酸、不耐碱，并且对有机溶剂和消毒剂敏感。75% 酒精可灭活病毒，所以达到一定浓度的含酒精消毒产品可以作为肥皂和流水洗手的替代方案。

51、OTA 上是否应该关房的回答到底是涨价不关房还是关房比较好？

——目前酒店主要处在三种状态：

1、完全歇业状态

2、旅客滞留状态

3、开门营业（政府征用或者自主决定开门营业，如大部分连锁品牌）

建议状态 1 和状态 2，均关房。原因如下：

1、过去我们讲涨价不关房，有几个前提：

a、房间快慢的时候先动涨价的念头而不是先动关房的念头；

b、万一涨价被订出仍然有预案，高价客人入住本酒店同时赠送礼物，低价客人送至周边高一级别的酒店；

c、酒店正常经营。

abc 三个前提当下都不存在。

2、当下应对疫情为第一优先级，酒店部分的敏捷执行和细腻运营，先往后放一放。万一不关房导致预订，无论从任何一个角度都得不偿失，收益和风险严重不对等。

3、携程 ebooking 出的“停业申请”（携程更新了 app，提供疫情停业渠道，提交后酒店会从线上关停。首先检查是否为新版本：携程 app-我的-检查新版本；携程 app-疫



情通道-酒店停业收集-提交)，是用“不可预订”实现，其实就是我们之前说的，酒店先上线，但不要设置价格就可以实现。但是从前两天情况来看，假如发停业申请，会导致所有入离店时间不可预订。所以自己麻烦一点，自行关房就好。

4、如果说线上显示满房订不进来了，线下上门说房间被政府征用已经满了，会不会比关停好一些？

看属于 1、2、3 哪种情况。假如是 1 和 2，就是痛痛快快关房不纠结。

5、酒店是 3 政府征用该怎么处理比较好？

如果被政府整个酒店都包了，那政府也不允许接其他客人的。

6、关停会影响排名吗？

答：肯定在没关停的酒店后面，但是假如大家都关停或者大部分酒店都关停了，那约等于没有影响。等大家都营业了，还是拼是否挂牌和雷达图。

7、OTA 账户是直接关房好还是把价格改高房态开着好？

答：确定不营业的话，关房。

## 52、闭店通知模版

### \*\*酒店疫情响应最新通知

关于近期新型冠状病毒感染疫情防控进展，\*\*酒店持续密切关注，并第一时间配合当地相关部门在\*\*酒店加强卫生消毒、部署防控措施。为保障宾客的安全和权益，\*\*酒店疫情响应最新通知如下：

- 1 所有通过各种官方预订渠道预订原计划从即日起至 2020 年 X 月 XX 日期间入住\*\*酒店的客人，均可免费更改或取消。
- 2 所有通过第三方平台预订原计划从即日起至 2020 年 X 月 XX 日期间前来\*\*酒店的客人，\*\*酒店已与各第三方平台协调沟通，请通过各第三方平台直接更改或取消。
- 3 如需帮助和咨询，请拨打\*\*电话：\*\*\*\*\*



我们将密切留意相关情况通报、持续保持警惕、严格遵守国家各级相关部门建议的程序和行动，积极采取相应预防措施，尽最大努力保障客人和同事的健康和安全。让我们一起风雨同舟、共克时艰。

\*\*酒店

2020年\*月\*日

### 53、关店停业酒店人员安排

- 1、需停业的酒店，要详细了解每一位员工的实际情况。把回家员工的交通方式、距离、可行性（封城、停运）等尽可能的考虑细致然后登记在册并签名确认。
- 2、留店的管理人员必须安排轮流值班，尽职尽责、做好消毒工作，避免人与人之间的传播，留店的管理人员根据店里的人员状况做好房间通风、卫生清洁、巡楼等安全防范工作。
- 3、继续留店的人员要做好预防工作、戴口罩上岗，管理人员做好员工饮食、生活、安全防范等工作安排，时刻让她们感受到我们的关心和爱护，每日进行体温检查并做好记录。遇到体温超过 37.3 度第一时间汇报并做好隔离观察。

### 54、酒店客户及渠道的维护

- 1、销售部及前厅部整理出酒店前 50—100 名重点客户，使用电话或短信的方式通知客户酒店在非常时期的经营安排（歇业或继续经营）。
- 2、给予重点客户关心和爱，让他们能感受到我们不只是商业上的联系。
- 3、对停业的酒店，相关负责人员务必和渠道（OTA）进行详细的沟通。使用文字的方式通知对方酒店的经营方式及其他细节。
- 4、已有订单未取消的顾客，及时联系客人或 OTA 平台，通知客人停业取得客人同意，同时与平台沟通留好信息备注，以免平台扣分。
- 5、非常时期非常策略，客房为何一定要按天来卖呢，为何不能降维按月来打包销售，酒店配套那么好，如果比普通的出租屋和公寓服务也好，价格也便宜，何不按酒店式公寓的模式来尝试一下？

### 55、问：配电供电系统

- (1) 检查高低压柜负荷、电量、电压和开关状态，并做好相关的参数记录；
- (2) 做好机房环境卫生保持室内无灰尘空气干燥、无异味；
- (3) 检查客房楼层各区域供电箱关闭客房电源（房间里总开关不要关）；
- (4) 保留公共区照明电源，便于服务员值班巡查楼层。

#### 56、问：消防监控机房

- (1) 检查消防水泵定时用手盘动水泵，防止长时间锈死
- (2) 查看水箱存水量、水压、管道阀门开启状态，做好记录
- (3) 检查消防监控器主机及 ups 电源、保证正常启动消防报警系统及消防水泵运转系统，停业期间保证消防设备正常使用。

#### 57、问：热水系统

- (1) 使用空气源热泵机组制热水应对机组周围环境卫生保持清洁，使机组保持良好的通风状态；
- (2) 机组管道过滤器要清洗干净，关闭机组进出水阀门，排空机组余水防止水垢堵塞；
- (3) 关闭机组电源做好开机准备工作。

#### 58、问：空调系统

分体空调（氟机），应对客房挂机滤网清洗干净，室外机应由空调专业人员清洗（考虑安全问题）。

#### 中央空调水系统机组

- (1) 清洗管道系统和风机盘管管道过滤器，风机盘管回风滤网也要清洗干净；
- (2) 空调主机要保持通电状态（压缩机预热）不可切断电源随时待命开机。

#### 59、问：酒店电梯

- (1) 停业期间酒店需要使用电梯应关闭一台另一台正常运行轮换使用；
- (2) 保持机房环境卫生，电梯维护保养由电梯维保单位来做。

#### 60、问：酒店网络系统



应保持通畅便于值班人员使用，也可以设置呼叫转移到负责人手机上，同时门口张贴紧急联络人电话，方便散客联络。

#### 61、问：疫情期间团队管理

- 1、重树信心，调整心态
- 2、岗位调整，明确职责
- 3、及时招聘，明确薪酬
- 4、业务培训，技能提升
- 5、宣贯理念，上下沟通

#### 62、问：疫情期间和疫情后调整预算可根据 2 号店长目标测算表执行

- 1、预算调整依据
- 2、预算再次分解
- 3、制定执行计划
- 4、紧盯目标执行

#### 63、问：破解价格战，详情参考 2 号店长价格策略

价格战有两个特点：

- 1、流量不足或存量（会员）不多；
- 2、急需现金流。

应对三个策略：

- 1、紧跟策略；
- 2、部分跟随策略；
- 3、不跟随策略

#### 64、问：如何提升出租率？

- 1、线上渠道全部开通（关键点：提升转化率）
- 2、线下协议客户开发（关键点：提升转化率）
- 3、酒店会员发展（关键点：提升转化率）
- 4、客户管理：协议客户维护、协议客户管理、会员管理、其他客户管理

#### 65、问：重点排查工作



- 1、上班人员排查（身体和状态）
- 2、设备设施检查
- 3、客用品仓库盘点
- 4、客房餐厅等检查
- 5、其它排查

66、问：疫情防控时期关于酒店团队（人员）管理的一些关键建议：

答：①首先是对于店内人员的生活关怀，让酒店员工知道，酒店是把员工安全放在第一位的；  
②建立表格统一管理员工当前状态，规避因疫情波及的店内人员健康问题；  
③市场流量低迷时，启动降本用工的政策，以成本和疫情防控期间的服务流程相结合，设计一人多岗、轮岗、合理兼顾的工作模式及临时性每日工作流程设计；【比如取消客房夜班制度，由保安兼顾；延长客房部早班次的工作时间：做房+值班模式；取消办公室等后勤人员的坐班模式，半休半工模式，兼顾安全和薪资成本的平衡；】

67、问：疫情防控时期关于酒店客房管理及建立酒店信誉度的几个关键做法：

答：①核心行动是【公示】到位，充分把酒店对于此次疫情防控的安全责任的意识、行动力表现及对外告知到位，以取得客户的信任和口碑传播；

②关于需要公示的几个关键点：

- a. 进店前区域：严谨提示：相应疫情防控号召：必须佩戴口罩！并展示：酒店区域环境已消毒！的提示牌；
- b. 前台服务区域：体温测量处：红外体温计；75度酒精喷雾，
- c. 大堂公区区域：大堂休息区，电子屏或水牌放置本区域武汉籍客人的定点住宿酒店及本区域有发热门诊的定点收治医院的信息及简要的温馨提示：尽量减少外出，佩戴口罩，尽量避免乘坐公共交通工具，勤洗手，不随地吐痰等等！
- d. 公共卫生间：放置洗手液，擦手纸，及公示每小时门把手/卫生间台面/水龙头/马桶等部位的消毒剂喷洒及擦拭记录表；
- e. 电梯：公示每小时电梯按键/电梯轿厢的消毒剂喷洒及擦拭记录表；
- f. 客房：每间干净房门口可张贴“此房已完成清扫及消毒工作”，时间：XXXXXX，执行人：XXX的标识牌；



68、问：疫情防控时期的酒店运营成本该如何有效进行控制或压缩？

答：①客房能耗管理：出租率较低迷时期，建议封闭部分楼层、区域或多部电梯等【需要在该封闭区域入口处做好封闭提示】，一方面减少客人的流动区域，节约消毒剂等耗品，另一方面，可有效控制无人区域的能耗浪费，也可在此期间进行客房设施设备的保养工作；

②人员成本压缩及管理：市场流量低迷时，启动降本用人的政策，以成本和疫情防控期间的服务流程相结合，设计一人多岗、轮岗、合理兼顾的工作模式及临时性每日工作流程设计；【比如取消客房夜班制度，由保安兼顾；延长客房部早班次的工作时间：做房+值班模式；取消办公室等后勤人员的坐班模式，半休半工模式，兼顾安全和薪资成本的平衡；】

③有配套经营餐厅（早餐/中餐/晚餐）的酒店，应执行预约式订餐服务及少备量的管理模式，疫情防控时期对于每一位在店客人都应询问记录准确，在菜单设计时，适当考虑出品需要的原材料受保存限制较少，烹制工艺简化为家常类出品，配置丰富的辣椒，咸菜等以较好的调制客户口味的原则；【出品简单对于操作人的技能要求较低也较好操作，不必在此项目上耗费较大的大厨型支出】

69、问：疫情防控时期在市场流量低迷的情况下是否还可以做“收益管理”？

答：①节能降本为其一，客房休养维护及硬件软装优化，都是为下一步的升级“市场竞争力”做铺垫；

②关注周边竞对酒店情况+市场需求变化+酒店自身库存量=灵活的价格策略；

③口碑管理=收益管理，在流量低迷客户量较少的时期，将日常工作回归至服务本质，将客户满意度所转化成的口碑反馈（好评）作为该阶段的考核奖励重点，为下一流量爆发期做好积淀；

④建立培训机制，在特定阶段挑选重点培养对象【肯付出，执行力强，善于发现及总结工作问题并能提出解决方案的人员】，做下一阶段的重点工作布置及训练，团队半重建的同时，可适时梳理好内部机制，主要是流量期阶段的奖励机制，刺激收益积极性及利润更大化；

70、问：市场流量恢复期，酒店应做好哪里经营准备，从而实现收益更大化？

答：在疫情防控恢复期，流量逐步增长时，①提前做好线上渠道的优化工作：





- a. 联系 OTA 业务经理，了解渠道最新政策，与业务经理维护好关系，酌情考虑是否挂牌及参与平台何种促销活动；
  - b. 尽量打开全部渠道，以最大限度获得曝光率及流量为目标；
  - c. 遵循流量与客房库存量的变化为导向，关注价格的灵活调整；
- ②线下渠道：在疫情期间不忘对忠诚客户及协议单位，销量 TOP50 名会员进行信息联系，关心及慰问，并告知酒店对于疫情防控所作的一些工作，逐步建立安全性信心；
- ③对于初步恢复的市场流量的时期，应制定线下商务客及会员的促销计划：以数量做价格约定，对于连住和多住的需求进一步优化价格和到店期间的增值服务，并对此项目进行宣传；
- ④提前设计线下促销活动，并优先联系广告公司做好设计及宣传物料准备，待时机合适能即刻推出强劲且匹配的活动策划，刺激流量增长，提高市场占有率；

71、问：暂停营业期间对于酒店设施设备的管理工作重点？

- 答：①值班制度，确保停业期间的酒店财产及能耗设备的安全；
- ②应充分了解各类大型机电设备停运前及运营期间、恢复启用时需要注意的细节问题，避免在这一时期对设备造成操作不当带来的损失（可咨询设备售后维修或服务人员）；
- ③对于已关闭的电器设备，应进行设备数据的记录，通过暂停业务期间的休养生息，进行能耗方面的检测及维护，可安排一定时间的工程部人员在此期间进行设备保养维护；
- ④对库存及客房内食品的处理及保管应妥当，避免导致虫患或致霉及异味等；

72、问：暂停营业期间对于团队管理的工作重点？

- 答：①人员安排【案例：某小型连锁度假酒店，对于每一家停业的门店予以 3000 元/家的门店值班补贴，可由店总安排门店本地的员工进行轮流到店检查安全情况，使得酒店对员工保留着联系和工作的布置】，其余员工进行停薪留岗安排，由管理人员私下了解员工去留意向，做好员工的心态管理，另一方面酒店充分掌握恢复营业时的人员情况，进一步做好留用或招聘的计划，对于要求即刻接触劳动的员工不予为难，并保留再次录用的优先权；
- ②注意此项工作处理时的步骤和态度，产生企业共情，避免造成劳动纠纷；
- ③对于停业在家的管理层，可适当布置一定的阅读任务，及保持线上（微信群）沟通的频率及互动，通过学习，沟通的路径建立下一阶段管理/营销/服务意识，为恢复营业做好准备；
- ④适时启动人员招聘计划：可紧密同行优秀人员的关注和联系，提前在线上线下发布招聘信息，

保留录用时间，储备应聘人员资料，可由专人建立一定的线上联系；

73、问：即将恢复营业的酒店，管理层在营销方面应做好何种工作准备？

答：①了解周边区域/商圈/竞对酒店情况，做好市场及客情分析；

②线上渠道的优化和梳理；政策的了解；

③线下渠道，进一步说是酒店的私域流量，精准有效的客情维护及营销活动推广：——信息的传递主要通过微信，公众号，电话沟通等等；

④管理层提前进入工作状态，营销政策的设计，审批，物料的准备（制作）等；

74、问：即将恢复营业的酒店，管理层在团队建设上应做好何种工作准备？是否可以重建薪酬及激励体系？

答：①物料准备：口罩及各类消毒用品的采购及管理；

②根据对市场流量的预估，逐步恢复或增加基层人员的编制，经营恢复初期以运转为主要思想，将人员排班进行压缩，仍然以控制不必要的人员成本为前期管控手段；

③优化培训路径，在恢复期前 2-3 天为“经营筹备期”，兼顾培训和卫生清洁的工作，务必将员工操作安全为第一工作重点；

④注意员工心态管理，充分关注基层员工家庭状态及心理状态，科学应对疫情，拒绝谣言的传播；

⑤是否可以重新建立体系？

a. 不建议以降低底薪为手段的“重新”定义薪资体系，变相压制员工薪酬；

b. 酒店困难期可考虑降薪 20%-30%以做维持；在流程上升期可考虑设计销售任务或口碑管理任务进行激励体系的重新建立；

c. 团队流失人员占 80%以上，也可重新推翻原薪酬制度，将参与执行人分为两个两个部分来对待：留下的 20%的忠诚员工可适当增加 10-20%的补贴工资，以做忠诚老员工的奖励表率，或做职位晋升，80%的新员工执行新的薪酬制度；

d. 根据经营恢复期的实际情况，调整 2020 年的整体任务考核划分及考核起点，恢复员工的经营奋斗信心；

75、问：即将恢复营业的酒店，管理层在客群服务上应做好何种工作准备？

答：重视线下直销体系客源的维护和营销设计：主要以价格+增值服务为主要维护手段；

①会员权益的优化，可考虑增加积分作用，对于消费额度较大的忠诚客户在特殊时期予以转向的优惠活动设计；

②协议单位及往来团队的关系维护：疫情防控期间的适时关注及关心，有条件的情况下可对部分关键成交的决策人进行物资的赠送等关系增进；

③通过线上（朋友圈/公众号）及线下（平面展示）的宣传和公示，恢复和建立目标客群对酒店的安全信心；

④经营恢复期，增加酒店大堂及客房的增值服务：茶水、水果、消毒类物品的赠送，客房类的衣物送洗消毒（或自助模式），外卖接送，老人或小孩的一些匹配服务项目的执行等；

⑤将以上的服务项目做好执行激励设计，服务执行一定要以口碑宣传为捆绑，最终实现服务创造口碑转化为酒店竞争价值的目标；

76、问：即将恢复营业的酒店，酒店业主可提供何种经营上的支持？

答：①决策科学：停业和恢复经营期，综合考虑运营成本和经营利润上的平衡；

②物料采购支持：消毒用品/口罩等必需品的准备，员工生活工作上的保障性、福利性物料；

③一定关键时期内，人员成本的支撑，关键岗位及人才的留用，灵活的薪资支付决策；

④待岗员工（已停薪）的家庭环境调查及个性化处理机制；

⑤培训或学习上的成本支持：例如给员工买书，组织线上培训学习的考核和奖励制度等；

77、问：关于酒店固定成本，在此特殊时期有何控制的建议？

答：①酒店租金：现行有很多减租或免租的倡议书，政府规定等可进行参考，如果房东都不肯，也可考虑与房东商量分期分摊，在之后的月份中逐步消化，以减轻酒店现金流压力，实现双方共赢的局面；

②人员成本：请参考以上文章中的建议；

③通讯网络（或 PMS 维护费等）：联系客服延期、暂停或减免等；

78、问：从 2020 年罗振宇的跨年演讲里的：“苟且红利”这一理念，对于酒店行业现状的一些启示：

答：在行业低迷的特殊时期，做得比竞争对手快一些，多一些，好一些；

79、问：疫情期间对管理人员要向员工普及疫情知识

通过酒店内部微信群，将官方消息告知员工，让员工清楚如何防控。管理人员应通过天鹅会线培训课程，向员工普及防控常识。

80、问：租金问题：酒店停业，如何争取减免租金？

回答 A：

1、查询当地政府官网，看是否有对于租金减免的明确章文规定。以湖北省宜昌市政府为例，其政府官网明文规定“商户关门歇业期间（以防控指挥部解除疫情通告时间为止），各出租门面（店铺）的单位及私人业主一律不得收取这一阶段的出租费，对不执行此规定者，商户可向 12315 热线投诉。”

2、如果当地政府官网无明确政策，酒店方可与房东进行协商，争取减免。酒店方可检索并打印酒店所在地行业协会减租倡议书或者列举其他酒店成功减免案例以提高谈判成功率。

3、疫情重大，虽然酒店方有正当理由要求房东在非经营期间的房租酌情减免，但仍建议大家以协商的方式解决问题。因为关系紧张也不利于日后的经营，可以考虑双方各退一步，让房东酌情减免部分房租，或者酒店方让利一些房券给房东后续免费入住等。酒店方可根据自身实际情况进行决策。

4、如果房东坚持不免，可到法院提起诉讼，法院大概率会判决房租减免（参考以往非典期间减租起诉案件，法院都会以“不可抗力或者情势变更”原因判定绝大多数案件中承租方的租金酌情减免）。

回答 B：

1、疫情当前，大家都不容易，是否免租要看也是产权性质，是自购还是出租，是个人还是公司的。

2、如果房东是个人购买，多会面临着银行业月供，可以申请迟付租金等，减免可能性不大；

3、如果是房东是公司自持或大房东所有，可以与业主沟通减免租金经营成本。租金成本是酒店运营的一部分，不能把精力都消耗在这里，重要的是如何减少整体损失。

81、问：消毒问题：使用酒精消毒有何注意事项？



回答：

- 1、可选用浓度在 70%~75%的医用酒精，以 75%的浓度消毒效果最佳。如果酒精浓度过高（例如 90%），需要在使用前稀释至 75% 左右，否则无法有效杀灭病毒。
- 2、酒精属于易燃品，在室内禁止喷洒式消毒，应采取擦拭方法进行消毒，并注意避免撒漏，以防火灾；
- 3、室外如采取喷洒式消毒方式必须严禁明火，保证通风良好，避免局部喷洒浓度过大；
- 4、不可直接向身上喷洒酒精；
- 5、不可与 84 消毒液混合储存或使用，容易产生毒气，致毒

82、问：消毒问题：含氯消毒剂有哪几种，使用时应注意什么？

含氯消毒剂包括 84 消毒液、漂白粉、含氯消毒粉或含氯泡腾片等（注意「氯二甲酚」「对氯间二甲苯酚不属于含氯消毒剂」），直接稀释后装在塑料容器里就可以进行消毒杀菌。虽然含氯消毒剂的杀菌灭病毒能力强，但刺激性也强。含有 5% 的次氯酸钠漂白剂，其稀释步骤如下：

- 1、配备溶液：大多数家用漂白剂溶液含有 5%次氯酸钠 (50000ppm<sup>2</sup>可用氯气)
- 2、推荐稀释浓度：通常建议使用 5%次氯酸钠，按 1:100 的比例稀释。使用 1 份漂白粉和 99 份冷自来水 (1:100 的稀释度) 配备溶液用于物体表面的消毒。

按照需要调整漂白粉和水的比例以获得一定浓度的次氯酸钠，例如若使用的是含

2.5%次氯酸钠的漂白剂，此时就要用两倍的漂白剂 (即 2 份漂白粉加 98 份水)

在使用时，一定要注意避开皮肤和口鼻。遵守以下步骤：

- 佩戴口罩、橡胶手套和防水围裙。建议佩戴护目镜防止溶液溅入眼内造成伤害；
- 应在通风良好的区域配置和使用漂白剂溶液；
- 应用冷水配置漂白剂，热水会影响杀菌效果；
- 含氯消毒剂不能和洁厕灵同时使用，容易产生有毒气体；也不推荐和酒精同时使用，消毒效果可能减弱甚至可能产生有毒气体；储存应在低温、阴凉处和儿童触摸不到的地方；

83、问：消毒问题：过氧化物类消毒剂有哪几种，使用时应注意什么？

答：过氧化物类消毒剂中的代表物质是二氧化氯、过氧化氢。一定要在稀释后使用。

二氧化氯：适用于一般物体、以及环境表面的消毒、餐饮具、医疗防疫等。

过氧化氢：物体表面消毒：用原液（按厂家说明）喷洒，擦拭或浸泡物体表面，作用 20 分钟。



过氧化物类消毒剂杀毒效果好，是一类安全、绿色环保型消毒剂。不过大多数过氧化物类消毒剂不稳定，长期使用对人和动物眼睛、呼吸黏膜等会有损伤。如果使用，最好选择商业配置的消毒剂。

强烈不建议使用酚类消毒剂和季铵盐类消毒剂，如氯二甲酚（PCMX）、苯扎氯铵以及西曲溴铵/氯己定等。目前已证明其对冠状病毒无效。

84、问：工资问题：酒店因疫情停工，该如何计发员工工资？

回答 A：

1、用人单位停工停产在一个工资支付周期内的（一般都是一个月，但不一定是自然月），用人单位应按劳动合同约定的标准支付工资；2、停工停产超过一个工资支付周期的，如果职工提供了正常劳动，企业支付给职工的工资

不得低于当地最低工资。职工没有提供正常劳动的，企业应当发放生活费，生活费标准按各省、自治区、直辖市规定的办法执行。

3、生活费的计算标准各地迥异，北京市、安徽省、山东省生活费的标准是最低工资的70%，广东省、江苏省、浙江省、河南省、河北省生活费的标准是当地最低工资的80%，上海市、天津市的生活费一般不得低于当地的最低工资。具体以您酒店所在地当地政策为准。

4、如果酒店资金流动困难，可以和员工进行友好协商，如调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时等方式，稳定工作岗位，注意调整薪酬时，要双方签字同意，避免法律风险。

85、问：疫情期间，酒店旧有客户如何维护？

回答：

1、疫情期间，客户普遍没有订房需求，所以不应就业务方面频繁骚扰客户。可以主动分享一些靠谱防疫知识，多做一些关怀问候，让客户感受到酒店情谊，加深好感度。

2、酒店如有多余消毒物资，可酌情赠送给酒店重点客户，雪中送炭，做好重点客户关怀，提高重点客户忠诚度。

3、如果酒店仍在营业，应重视私域流量运营。将能体现酒店正规专业、高效负责、辛勤有爱的图片视频材料在朋友圈进行分享，比如酒店正规的消毒操作，员工的正能量照片等。

可以让客户刷朋友圈时，在心里建立起对酒店的认可度，好感度。快速地将我酒店与其他





酒店进行区别，留下深刻印象。

86、问：OTA 层面如何因地制宜制定适合酒店得 OTA 政策减少佣金支出？

- 1、现有资源利用：扫码住，大美卡
- 2、暂时停止挂牌，现付合作
- 3、特牌酒店申请固定佣金率

87、问：能耗—电费控制措施：

- 1、对机器设备的维护、检修、清洁
- 2、招牌、灯光控制（开光灯时间量化）
- 3、杜绝跑冒、漏低、长明灯
- 4、对高能耗设备进行改造
- 5、对热泵水温进行节气调整

88、问：能耗—水费控制措施：

- 1、调整水流、水压，控制流速
- 2、杜绝跑冒滴漏和长流水
- 3、对设备进行检查，关注消防水

89、问：疫情期间工程维修措施：

- 1) 工程维护，能修不换
- 2) 设备类在维保期的，不能自行修缮
- 3) 能自修，不外请
- 4) 对酒店设备做到“日清月养”，勤俭勤修，延长设备使用寿命
- 5) 专款专用，尽量选用品牌产品，同城区定期比对

90、公务来访如何做

答：须佩戴口罩。进入办公楼前首先进行体温检测，并介绍有无湖北接触史和发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。无上述情况，且体温在 37.2° 正常条件下，方可入楼公干。

91、问：入室办公如何做



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、如厕后按照六步法严格洗手。接待外来人员双方佩戴口罩。

92、问：在家中怎样预防新型冠状病毒的肺炎传染？

- (1) 增强卫生健康意识，适量运动、保障睡眠、不熬夜可提高自身免疫力；
- (2) 保持良好的个人卫生习惯，咳嗽或打喷嚏时用纸巾掩住口鼻，经常彻底洗手，不用脏手触摸眼睛、鼻或口；
- (3) 居室多通风换气并保持整洁卫生；
- (4) 尽可能避免与有呼吸道疾病症状（如发热、咳嗽或打喷嚏等）的人密切接触；
- (5) 尽量避免到人多拥挤和空间密闭的场所，如必须去佩戴口罩；
- (6) 避免接触野生动物和家禽家畜；
- (7) 坚持安全的饮食习惯，食用肉类和蛋类要煮熟、煮透；
- (8) 密切关注发热、咳嗽等症状，出现此类症状一定要及时就近就医。

93、问：参加会议如何做

建议佩戴口罩，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，会议时间过长时，开窗通风1次。会议结束后场地、家具须进行消毒。茶具用品建议开水浸泡消毒。

94、问：食堂进餐如何做

采用分餐进食，避免人员密集。餐厅每日消毒1次，餐桌椅使用后进行消毒。餐具用品须高温消毒。操作间保持清洁干燥，严禁生食和熟食品混用，避免肉类生食。建议营养配餐，清淡适口。

95、问：后勤人员如何做

服务人员、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。食堂采购人员或供货人员须佩戴口罩和一次性橡胶手套，避免直接手触肉禽类生鲜材料，摘手套后及时洗手消毒。保洁人员工作时须佩戴一次性橡胶手套，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。

96、问：电话消毒如何做

建议座机电话每日 75%酒精擦拭两次，如果使用频繁可增加至四次。

97、问：到生鲜市场采购，怎样预防新型冠状病毒的肺炎传染？

- (1) 接触动物和动物产品后，用肥皂和清水洗手；
- (2) 避免触摸眼、鼻、口；
- (3) 避免与生病的动物和病变的肉接触；
- (4) 避免与市场里的流浪动物、垃圾废水接触。

98、问：轻症发热病例的居家隔离建议：

- (1) 将病人安置在通风良好的单人房间。
- (2) 限制看护人数，尽量安排一位健康状况良好且没有慢性疾病的人进行护理。拒绝一切探访。
- (3) 家庭成员应住在不同房间，如条件不允许，和病人至少保持1米距离。
- (4) 限制病人活动，病人和家庭成员活动共享区域最小化。确保共享区域（厨房、浴室等）通风良好（开窗）。
- (5) 看护人员与病人共处一室应带好口罩，口罩紧贴面部，佩戴过程禁止触碰和调整。口罩因分泌物变湿、变脏，必须立即更换。摘下及丢弃口罩之后，进行双手清洗。
- (6) 与病人有任何直接接触或进入病人隔离空间后，进行双手清洁。

99、问：新型冠状病毒感染的肺炎流行时，我们怎么吃才好？

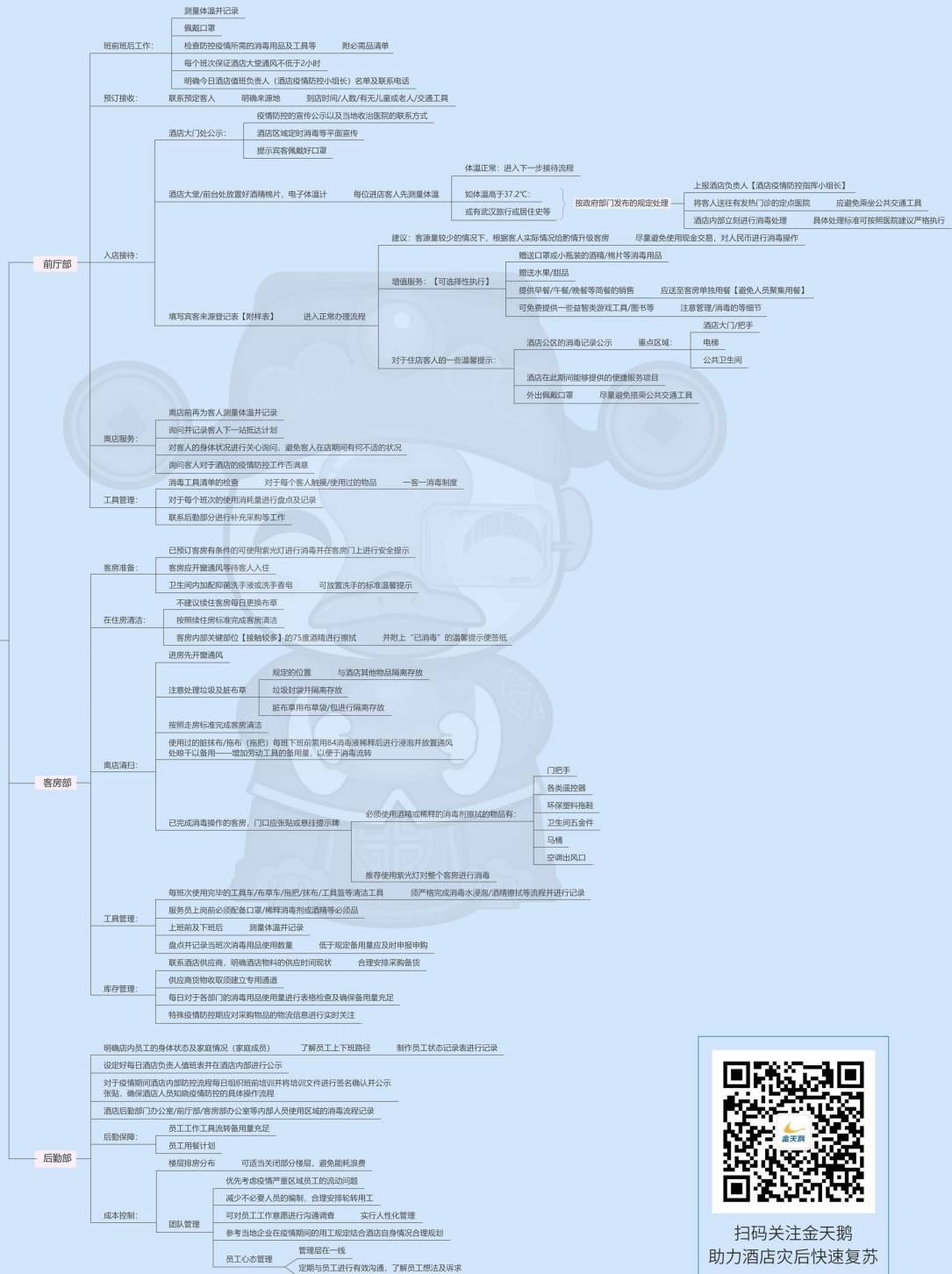
- (1) 不要食用已经患病的动物及其制品；要从正规渠道购买冰鲜禽肉，食用禽肉、蛋奶时要充分煮熟。
- (2) 处理生食和熟食的切菜板及刀具要分开。处理生食和熟食之间要洗手。
- (3) 即使在发生疫情的地区，如果肉食在食品制备过程中予以彻底烹饪和妥善处理，也可安全食用。

100、疫情防控酒店经营执行关键流程脑图



# 抵御疫情 恢复生产

## 疫情防控酒店经营执行流程





快速盈利  
快用金天鹅2号店长



400-0088-222 让酒店产业链更高效



快速盈利  
快用金天鹅2号店长

酒店

科技

服务