

中国教育后勤协会接待服务分会

中后协接〔2020〕2号

关于发布《中国教育后勤协会接待服务分会 防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作指南（暂行）》 的通知

各会员单位：

为深入贯彻习近平总书记关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控系列重要指示精神和党中央决策部署，在当前疫情防控阻击最关键时刻，切实把落实工作抓实抓细，中国教育后勤协会接待服务分会联合天津大学会议接待中心紧急编撰了《中国教育后勤协会接待服务分会防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作指南（暂行）》，现予以发布，请参照执行。



中国教育后勤协会接待服务分会 防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作指南（暂行）

目 录

前言

一、总则

- （一）制订方案压实责任
- （二）模块管理全面覆盖
- （三）经费物资保障到位
- （四）信息统计精准及时
- （五）材料购备安全充足
- （六）保障落实强调追究

二、教育培训

- （一）掌握疫情相关知识
- （二）规范正确佩戴口罩
- （四）学会正确洗手方法

三、防控组织领导机构

四、前厅部防护措施

五、客房部防护措施

六、餐饮部防护措施

七、厨房的防护措施

八、公共区域与设施防护措施

九、员工健康防护措施

十、现阶段如何组织经营

- （一）注重危机管理

(二) 预测和把握消费需求变化

(三) 注重社会营销

(四) 建设完善自媒体平台

(五) 注重成本控制

(六) 拓宽经营思路

十一、如何稳定员工情绪

十二、开工相关工作准备

(一) 开工时间及人员上岗

(二) 疫情防控的物资准备

(三) 强化日常消毒

(四) 抓好开工培训

(五) 应对运营困局

(六) 谋划着眼未来

前 言

新春辞旧，举国战“疫”。新型冠状病毒感染肺炎疫情发生以来，党中央、国务院高度重视，始终把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，及时做出重要部署。全国教育系统的各类学校都纷纷制定出台了非常时期疫情防控制度和校园管理规定，保障全校师生员工的生命健康，遏制疫情向学校蔓延。教育接待服务机构在学校党委和属地政府的坚强领导下，主动作为，全力以赴，始终把握疫情阻击主动权，坚守接待服务疫情阻击主阵地，服务学校疫情阻击主战场，支援属疫情阻击主战区，开展了大量行之有效的工作，取得阶段性工作成果。当前，正值疫情防控阻击的关键时刻，为引导帮助各单位更好地做好疫情防控阻击工作，中国教育后勤协会接待服务分会联合天津大学会议接待中心紧急编撰了《中国教育后勤协会接待服务分会防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作指南（暂行）》。

本《指南》分为总则、教育培训、防控组织领导机构、前厅部防护措施、客房部防护措施、餐饮部防护措施、厨房的防护措施、公共区域与设施防护措施、员工健康防护措施、现阶段如何组织经营、如何稳定员工情绪、开工相关工作准备等十二个有机相联的模块，旨在助力大家有的放矢、科学有序、系统全面做好各项工作。受制于各地情况不同及时间和人力因素，《指南》尚处探索阶段，希望能得到业界专业人士批评指正，也希望更多的会员单位和专家学者加入进来，共同推进教育接待服务机构应急机制标准化建设。

一、总则

（一）制定方案压实责任

各教育接待服务机构须成立应对疫情工作领导小组，制定

疫情防控工作方案和应急预案，明确责任人、工作职责和具体任务，签订疫情防控工作责任书。

（二）模块管理全面覆盖

管理工作要以模块化全面覆盖各部门各环节各要素，防控措施系统化、衔接化、无缝化，人员、物料和区域不得留有死角和盲点。

（三）经费物资保障到位

保障经费支撑，口罩、酒精、测温计、消毒液和相关防护用品要供应充足。

（四）信息统计精准及时

及时了解掌握疫情动态和防控工作进程，统计相关信息数据和原始记录，单位内部实施疫情每日监测和零报告制度。

（五）材料购备安全充足

原材料等各项物资安全供应并备足库存，满足各部门正常运转使用需求。

（六）保障落实强调追究

落实疫情防控责任追究制度，建立健全每一个环节的主体责任落实和追究制度，保障疫情防控各项工作落到实处。

二、教育培训

（一）掌握疫情相关知识

对全体人员进行新型冠状病毒感染肺炎生物学特性、传染性、危害性、传播方式、传播途径和防控知识的培训学习，教育引导员工及时掌握疫情防控方法，全员争当防控工作的参与者和推动者。

1. 如何预防新型冠状病毒感染肺炎？

（1）保持手部卫生。咳嗽、饭前便后、接触或处理动物排

泄物后，要用流水洗手，或者使用含酒精成分的免洗液洗手。

(2) 保持室内空气的流通。避免到封闭、空气不流通的公众场所和人多集中地方，注意佩戴口罩。咳嗽和打喷嚏时使用纸巾或屈肘遮掩口鼻，防止飞沫传播。

(3) 医院就诊或陪护就医时，一定要佩戴好合适的口罩。

(4) 保持良好安全饮食习惯，处理生食和熟食的切菜板及刀具要分开，做饭时彻底煮熟肉类和蛋类。

(5) 避免在未加防护的情况下接触野生或养殖动物。

2. 近期去过疫区或外地返回的人员要注意什么？如出现临床症状，是否要做新型冠状病毒感染肺炎相关检查？

返回之后，须在2周内注意加强隔离，关注自身身体状况。如果接到疾控部门通知，需要接受居家医学观察，不要恐慌，不要上班，不要随便外出，做好自我身体状况观察，定期接受社区医生的随访。

如出现发热（腋下体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）、咳嗽、气促等急性呼吸道感染早期临床症状，请及时到指定医疗机构进行排查、诊治，或到二级以上综合医疗机构发热门诊进行诊疗。

(二) 规范正确佩戴口罩

1. 一般情况下选用医用外科口罩就可以了。戴口罩之前先洗手消毒。检查外包装完整及口罩是否在有效期内，拆开口罩时注意手指捏住边缘。

2. 佩戴前，分清内外与上下，颜色稍深光滑的是防水层，是口罩的外侧，白色或颜色稍浅一侧为口罩与口鼻接触的内侧；摸起来有“金属丝”、可以固定形状的一边为上边。捏住两边的绳子挂在耳朵上。上下拉开口罩的褶皱处。双手对称按压金属鼻夹，使口罩上边缘的形状与面部贴合。

3. 建议口罩佩戴4小时更换一次，若口罩被污染，应第一时

间更换。

（三）学会正确洗手方法

各岗位工作人员需保持个人卫生，尤其是手。要勤洗手，避免脏手接触口、眼、鼻。

1. 掌心对掌心，相互揉搓；掌心对手背，两手交叉揉搓；掌心对掌心，十指交叉揉搓，十指弯曲紧扣，转动揉搓。
2. 拇指握在掌心，转动揉搓。
3. 指尖在掌心揉搓。
4. 清洁手腕。

三、防控组织领导机构

1. 各单位应成立“应对新型冠状病毒感染肺炎防控工作领导小组”，由总经理任组长，各部门经理任组员，专责领导防控工作实施。

2. 制订《应对新型冠状病毒感染肺炎防控工作方案》，并进行动员部署，组织有效实施。

3. 全力保障所需物资，如：消毒液、口罩、测温枪等防控用品。

4. 时刻关注领导机关和权威新闻媒体发布相关疫情信息，实时关注疫情发展趋势。由办公室每日将疫情最新情况发至各个工作群，供领导小组研判并决定采取进一步措施。

5. “应对新型冠状病毒感染肺炎防控工作领导小组”下设督察组，负责各项防控工作措施的监督落实。

6. 成立专业消毒小组，负责各区域消毒和各部门的消毒指导工作，及时消杀病菌，阻断传播源。

7. 激励员工保持良好的精神状态，为宾客提供优质服务。

8. 保障经营场所空气质量，根据入住率和上座率变化及时

调整新风供应，客房、餐饮等营业区域在营业时间全时段输送新风；当上座率达50%时，分时段分流用餐客人；公共空间集聚人员达30人以上时，与营运部门核实情况并同步对接安全部，实施干预分流。

四、前厅部防护措施

1. 采用红外线测温仪为每一位宾客提供体温测量服务。

2. 对来自湖北宾客，按属地政符要求决定是否可以入住，对可以入住的集中安排楼层住宿，依据相关标准严格实施隔离和防护，提供相关服务。

3. 总台员工须佩戴口罩上岗，同时采取其他必要有效的防护措施。

4. 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，并妥善保管备查。

5. 对来自湖北宾客交付保管的行李进行严格消毒并做好说明。

6. 客房的房卡须经过有效消毒后方可使用，对宾客交回的房卡专柜收集并及时消毒。视疫情变化，必要时由酒精消毒升级为专用设备消毒。

7. 前台找零所用的钱币须经紫外线消毒。

8. 前厅安排管理人员24小时处置应急事宜，制订疑似症状宾客应急处理程序，并落实责任人。

9. 每天对操作台面进行消毒，建立消毒台帐。

五、客房部防护措施

1. 客房和走廊的自然通风时间每天保证不少于2小时。

2. 采用紫外线或臭氧等有效消毒方式，对客房区域进行严

格消毒。

3. 采用过氧乙酸或含氯消毒剂对家具和卫生洁具的实施有效消毒，做到消毒程序规范完善、检查到位。

4. 用84消毒液或其他稀释消毒液冲洗客房地漏。

5. 每天用消毒喷剂对所有空调出风口、电梯井、机房、工作间、仓库、布草间等部位场所进行消毒。

6. 用消毒液或酒精对客房内的电话机进行重点消毒。

7. 客房的杯具在疫情期间提倡使用一次性杯具，非一次性杯具须严格消毒。

8. 视属地政府部门要求和实际需要，适时在客房内分放新型冠状病毒感染肺炎疫情防控相关宣传资料。

9. 客房服务员须佩戴口罩服务和操作，清理和消毒时须带医用手套。

10. 接待来湖北宾客楼层的服务员须经过专业培训，采取严格防护措施；房间每天消毒两次以上，客人退房后封闭24小时再进行彻底消毒，并在其后清理。

11. 按属地要求，如需为来自湖北的宾客提供测量体温等服务时，需在专业人中指导下，实施专业防护，方能开展服务；为长住房宾客提供体温计、口罩和消毒棉球等防护用品。

12. 设置倡导宾客重复使用自己用过的毛巾告示，避免减少交叉感染。

13. 送取客房的物品，须视情进行有效消毒。

14. 建立客房消毒和检查台帐。

六、餐饮部防护措施

1. 大厅须具备良好的通风条件，保持机械排风设施设备运转正常。

2. 加大餐厅内餐桌间距，减少就餐人员肢体接触。
3. 视属地要求和实际需要，必要时对用餐宾客进行体温测量。
4. 服务人员上岗前，双手需彻底清洗和消毒。
5. 要有严格有效的餐具和取餐用具化学和物理消毒措施，并且落实检查制度。
6. 餐厅须备有套餐分餐制的菜式，并建议宾客采用分餐制，提倡用公勺公筷。
7. 餐厅传菜人员须佩戴口罩，上菜时均须配备公勺公筷。
8. 可根据宾客需要提供一次性餐具。
9. 餐厅不提供以野生动物为原料的菜品。
10. 餐厅电子菜单须要做到每次使用后都及时有效消毒。
11. 餐厅分发宾客使用的小毛巾，须提前使用1:200消毒液浸泡消毒。
12. 餐厅洗手间须备有消毒洗手液。
13. 随时关注就餐宾客的健康状况，遇有咳嗽等症状的宾客时提供测温服务，及时报告并做好记录。
14. 服务员工作服须及时消毒清洗，科学确定消毒清洗频次。

七、厨房的防护措施

1. 厨师上岗需规范佩戴口罩。
2. 厨房须配备消毒洗手液，厨师及后厨工作人员上岗前要彻底洗手消毒。
3. 厨师及后厨工作人员每次进入厨房时须再次洗手消毒。
4. 严格控制含送货人员在内非后厨房人员进入厨房，确需进入者要彻底洗手和消毒。
5. 要向供应商提出明确要求，一律不允许安排有体温异常

人员送货，严把食材安全关口。

6. 肉类原料必须检疫合格，并落实检查措施。

7. 对熟菜案板要有严格的消毒措施并落实。

8. 按照《食品安全法》有关规定，严格冰箱食品必须生熟分开等相关规程。

9. 冷菜间有过滤水系统的，过滤器滤芯须注明更换日期和下次更换日期，按时进行更换。

10. 冷菜间须配备紫外线消毒设备，实施有效的消毒。

11. 对食物、调料和厨具须有适当的贮存和遮盖措施。

12. 及时收纳处理垃圾，做好垃圾桶清洁消毒并加盖使用。

13. 每天对厨房下水道和隔油池进行清理和冲洗。

八、公共区域与设施防护措施

1. 会议室使用前后须进行自然通风并实施有效消毒。

2. 话筒消毒后配用一次性消毒封套。

3. 电梯轿箱及内外按钮定时进行消毒。

4. 公车使用以后，车内座椅及空间须严格消毒。

5. 公共区域的电话机视使用频次用75%医用酒精及时消毒。

6. 公共洗手间、员工洗手间须配备消毒洗手液、一次性擦手纸；配有专用干手设备的，须保证设备能够正常使用。

7. 公共洗手间、员工洗手间的蹲便器、洗手台清洁后，用消毒水消毒，地漏每天用消毒水冲洗。

九、员工健康防护措施

1. 视单位规模和员工数量可开通“应对新型冠状病毒感染肺炎疫情防控”专线电话，接受员工的建议并提供相关咨询。

2. 接收和处理床单、被套、枕套、毛巾、口布、工作服等

棉织品及接触棉织品清洗收送人员时，须戴口罩和医用手套；在使用消毒用品对物品消毒时，也须戴口罩和医用手套。

3. 组织员工进行消毒液使用存放培训，防止使用时灼伤，确保使用保管安全。

4. 在员工更衣室入口处设置检测桌，放置体温仪，由员工在上岗前自行测量体温，并记录和签字；当体温超过37.3℃时，第一时间向人事部和本部门报告，返回家休养，视情况就诊，体温正常及恢复健康后返岗。

5. 餐厅须配放消毒洗手液，供员工在就餐前洗手消毒。

6. 对员工宿舍及设施定期消毒。

7. 建立员工健康档案，实施健康监测。

8. 须对员工进行自我防护情况进行检查。

十、现阶段如何组织经营

突如其来疫情，给各单位带来严峻考验。一方面经营会受到重创，另一方面可能面临入不敷出的困局。疫情给教育接待服务机构带来了哪些启示？今后又该怎么做？

（一）注重危机管理

这次疫情让再次验证了教育接待服务机构的局限性，必须不断强化抗风险能力，才能更好生存发展。现实要求我们，不仅要在平时要善于捕捉点滴信息，保持环境情况变化敏感度，更要建立快速反应机制，提高应变能力。同时应将危机预警管理纳入整体经营战略，保障应对危机时的决策科学化，从而把握有利要素，尽可能将损失降到最低。

（二）预测和把握消费需求变化

这场疫情会让消费者的消费心理、购买习惯发生变化，消费行为将更驱于理性化，将更注重营养健康、卫生环保、质量

品牌。就此建议：

1. 要倡导健康的消费行为，避免破坏性、浪费性消费。积极推行公勺公筷使用，提倡分餐制，倡导营养健康点餐饮食。

2. 供应健康产品，疫情警醒人们珍爱生命、重视健康，要顺势而为，厚植绿色环保健康餐饮供给理念，将营养健康元素作为菜品餐食制作加工首要标准。

3. 无形服务注重有形化的设计和营造，从而降低顾客对风险的感知。

4. 将后台服务更加前台化、透明化。

（三）注重社会营销

不仅要考虑顾客和自身的利益，还要不断增强社会责任感，加强环保的投入，热心公益活动，与学校师生和社区居民建立和谐的关系，树立良好的公众形象，维护社会利益，赢得公众和社会口碑，创建特色品牌。

（四）建设完善自媒体平台

OTA、微信、微博、抖音等自媒体平台正在成为自我宣传营销展示的重要渠道，可加快建设并充分利用这些互动式平台，设立专职数字服务人员，及时推送发布营销信息，展示自身优势和环境设施、服务质量，跟进宾客线上服务需求，提供更加个性化的服务，有效实施网络自我营销。

（五）注重成本控制

从供应商的比较、选择，到物品的采购、库存、使用和反馈，建立完善全流程控制程序和制度；加强员工节能意识，关注政府税收、能源价格等政策调整变化，着眼细小，着手细节，抓紧成本控制。

（六）拓宽经营思路

充分利用自身卫生条件好、设施先进的优势，开展外卖早

点、上门烹饪、上门洗涤等移动式销售，多思路多办法经营获取收益回报。

疫情终将过去，压抑的需求也会随之释放。如何应对其后将要到来的校内外的商务会议和培训活动高潮，需要认真提前做好准备，机会始终是青睐那些有准备的人。

十一、如何稳定员工情绪

情绪状态与免疫力密切相关，稳定的情绪是抵抗病毒的强有力屏障。已有消息表明，一些员工担心自己被传染，不敢上班，做好员工情绪稳定工作非常重要。如何引导员工释放压力、调整心态、稳定情绪呢？可以告诉或教会员工如下方法：

1. 注意休息，保持正常生活规律，按时作息，适时休息，睡眠充足；
2. 适量运动，可酌情选择居家可做的锻炼，通过运动增强体质，提高免疫力，减轻焦虑，保持好的心态；
3. 听听音乐，听轻松愉快的音乐，边听边唱，放松心情；
4. 放松训练，做深呼吸、瑜伽、太极方面的训练；
5. 找人倾诉，一吐为快，取得解脱、支持和指正；
6. 通过看电影、阅读、练书法，转移注意力，增加知识乐趣，减解压力；
7. 通过香薰、泡热水澡，放松肌肉神经；
8. 自我宣泄，大喊大叫大哭大笑，发泄情绪，减轻压力；
9. 试试写作，可写下自己的压力体验，生理、心理上的烦恼；
10. 控制信息接收，每天查看有关信息的时间尽量不要超过一个小时；
11. 保持正向思维，不能肯定将来会怎样，但这一刻我仍然

拥有健康，我可以继续努力生活；即使我真的生病，也会有很多人陪伴我一起面对，进行自我激励。

十二、开工相关工作准备

随着疫情的逐步控制，各行各业将逐步回归常态，须提前做好开工准备。

（一）开工时间及员工上岗

根据属地或学校明确的复工及开学时间，在提前做好准备工作的同时，科学合理确定开工时间。在此基础上，先让本市身体健康的员工上岗；按照国家和属地关于异地返岗人员相关隔离和医学观察规定，确保员工健康后安全上岗。

（二）疫情防控的物资准备

须备足口罩、一次性手套、体温仪、消毒液、75%酒精、清洁剂、消毒柜、流感常用药、消杀喷雾器、手持式喷壶以及其它清洁用品、用具等各类物资。

（三）强化日常消毒

须加强日常消毒工作，特别是餐厅、会议室、电梯、大堂等人员高密度场所，要保持一定频次的消毒；保证需要消毒的非一次性物品严格遵循一客一换、一客一消毒的标准。

（四）组织开工培训

培训员工除了每个人都要做好防护外，由于培训同属“聚集型活动”，需要精心组织安排。培训内容要以能严防疫情为根本，全面覆盖所开展业务，强化诸如怎样利用网络与客户沟通、餐厅外送如何做好自我防护等内容应对形势内容培训。

（五）应对运营困局

应对经营收入严重受影响的运营困局，可采取如下措施应对：

1. 发展外卖，准备外卖设备物品，整理外卖菜单，联系相

关网站业务将产品推送上线；

2. 优化菜单，减少结构，以减少原材料浪费和人力成本；

3. 及时关注周围商圈及政策，时时关注客流量，及时增加人手，做好应迎接大客流及增加创收准备；

4. 依据营业时间合理排班，充分发挥各部门管理层职责，减少成本支出，渡过疫情难关。

（六）谋划着眼未来

疫情猛于虎，对猝不及防疫情，要打好无准备之仗，并坚决打出亮点特色。

首先管控好成本：

1. 可申请减免租金，根据各自不同情况，涉及交房租的单位可积极向学校申请减免租金；

2. 进行合理调整，结合自身运营情况，对员工上岗采取最低运营编制，轮流上班，合理调休；

3. 合理规划采购，尽量销库存，合理采购。

其次做好短期规划：

1. 财务计划管理，准备2个月现金流，尽量减少不必要的开销，与供应商沟通延期付款；

2. 运营规划管理，推进标准化管理，严格按照工作流程进行规范操作，优化各项机制；

3. 全员共谋良策，积极鼓励大家献计献策，实施抱团取暖，共同战胜危机。