

中国教育后勤协会接待服务分会

中后协接〔2020〕3号

关于发布《中国教育后勤协会接待服务分会 防控新冠肺炎疫情工作指南》（第二版）的通知

各会员单位：

为指导帮助各单位做好开学复工疫情防控工作，有力服从服务于学校疫情防控和教育教学大局，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编撰了《中国教育后勤协会接待服务分会防控新冠肺炎疫情工作指南》（第二版），现予以发布，请参照执行。



附件:

中国教育后勤协会接待服务分会防控新冠肺炎疫情 工作指南 (第二版)

目 录

前言

一、总则

- (一) 编制依据
- (二) 指导思想
- (三) 基本原则
- (四) 高校教育宾馆疫情防控要求
- (五) 高校教育宾馆防疫关键点

二、基础保障

- (一) 制度保障
- (二) 设施保障
- (三) 物资保障
- (四) 卫生保障
- (五) 人员保障
- (六) 宣传保障

三、场所管理

- (一) 客房管理
- (二) 餐厅管理
- (三) 公共区域管理
- (四) 员工宿舍区管理
- (五) 餐厨垃圾与废弃物管理

四、开学复工前准备工作指引

- (一) 开学计划制订与方案演练
- (二) 员工信息摸排、健康监测与返校准备
- (三) 防控物品储备
- (四) 设施设备检修试运行
- (五) 各区域全面清洁消毒

五、开学复工防控工作指引

- (一) 合理安排，科学管理
- (二) 科学防治，精准施策
- (三) 高度重视，落实责任

附录1：常见测量体温方法

附录2：常见消毒剂及配置使用

附录3：工作区域个人防护知识

前 言

随着国内新冠疫情防控向好态势进一步巩固，全国多地降低重大突发公共卫生事件应急响应机制，多数学校迎来开学复课，教育系统正在进入抗击疫情大考的时期。为引导会员单位做好开学前的准备工作以及开学期间和开学后的疫情防控工作，根据疫情常态化防控要求和教育系统疫情防控工作部署，依照教育部应对疫情工作领导小组办公室印发的《高等学校新型冠状病毒肺炎防控指南》，中国教育后勤协会接待服务分会秘书处联合天津大学会议接待中心编撰了《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的工作指南（第二版）》（以下简称《工作指南》）。

本工作指南分为总则、基础保障、场所管理、开学复工前准备工作指引、开学复工防控工作指引等五个有机相联的模块，旨在指导帮助高校教育宾馆有的放矢、科学有序、扎实有效地做好相关工作，为学校取得疫情防控和教育教学“双胜利”贡献力量。受时间和人力所限，本工作指南尚有欠缺不足，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专业化建设。

一、总 则

（一）指导思想

认真学习贯彻习近平总书记关于疫情防控工作的重要指示精神，深入贯彻落实教育部关于加强疫情防控工作要求，按照“党委统一领导、党政齐抓共管、条块协同联动、师生全面覆盖、家校密切配合”的指导思想，坚持把防控工作作为当前最重要、最紧迫的任务，坚决打赢疫情防控阻击战。

（二）编制依据

本《工作指南》依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国传染病防治法》、国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制《公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南》、国家卫生健康委员会《新型冠状病毒感染的肺炎防控方案》、《医疗废物管理条例》、教育部《关于切实做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》、《高等学校新型冠状病毒肺炎防控指南》、《中华人民共和国食品安全法》、《市场监管总局关于发布餐饮服务食品安全操作规范的公告》、《公共场所消毒技术规范》等法律法规及有关文件编制。

（三）基本原则

统一领导、明确职责、落实任务、分工协作；科学防控、规范操作、联防联控、快速反应；靶向设防、精准细化、措施落地、确保实效。

（四）高校教育宾馆疫情防控要求

“战疫情、保复学”，坚持战略思维、系统思维、大局思维和底线思维，提高政治站位、强化责任担当、树立警觉意识，在学校领导下，从认识疫情特征和变化入手，结合高校教育宾馆管理实际，依靠团队力量、科技的力量、管理的力量，以强烈的责任使命担当，发扬连续作战的优良作风，守土有责、守土负责、守土尽责、守土有方，确保一方净土，保障师生生命安全。

（五）高校教育宾馆防疫关键点

1. 校园疫情防控相关措施要求的宣传贯彻；
2. 高校教育宾馆疫情防控工作期间相关规章制度的建立与落实；
3. 高校教育宾馆疫情防控期间的动态管理；
4. 疫情防控应急处置预案的完善和流程细化，坚持目标导向、问题导向，做到全面、严谨、衔接、简便、精准，保障科学有效实用。

二、基础保障

（一）制度保障

1. 应根据政府和权威机构发布的信息，结合学校实际，制定高校教育宾馆疫情防控管理规章制度和员工行为规范要求。

主要包括：

- （1）高校教育宾馆加强人员出入管理的要求；
- （2）限制访客来访的要求；
- （3）客房、餐厅卫生、消毒要求；
- （4）供货商送货的防疫要求；
- （5）上岗员工不聚集行为规范要求。

2. 建立健全高校教育宾馆疫情防控管理关键环节责任落实和追究制度，明确各项制度落实责任人，强化责任追究，确保疫情防控工作落到实处。

（二）设施保障

1. 检查客房内水、电、暖、网络、电梯等设施设备的功能是否正常，室内卫生间的通风设备是否正常，户外地下下水井的状况是否正常。采用集中式中央空调的宾馆，疫情期间无住宿客人时宜停止使用，并封闭内循环风口。设有门禁等安全技术防设施的宾馆，应对安全装置进行检查，发现问题及时修复。

2. 对宾馆内的会议室、餐厅雅间、会客室等进行全面清洁消毒，并根据宾馆情况采取临时关闭使用，或采取严格管理措施限制使用。

3. 对宾馆内的洗衣机、售货机、饮水机等自助设备进行专业消毒，根据实际需要，采取关闭、预约使用、限时使用等措施，并在用后及时消毒，保障使用安全。

4. 对宾馆各区域卫生间污水的下水口、下水管、化粪池进行及时检修，避免因堵塞、渗漏、满溢等形成污染。

5. 宾馆大门处应配置体温检测装置，条件允许的可配装热成像测温系统。

（三）物资保障

1. 高校教育宾馆应按照住宿规模，储备足额的口罩、体温计、洗手液、消毒剂、乳胶手套、酒精棉、防护衣等防疫物资，满足一线工作人员的防护需要。

2. 储备必要的保洁工具、消毒工具、消毒药物，并注意以下要点：

（1）工作人员使用的保洁工具，应严格区分客房内、客房卫生间、餐厅内、公共区域卫生间、公共区域和其他部位使用的工具。

（2）各部门需用的垃圾桶、垃圾袋应进行足量储备，并放置餐厨垃圾专用回收桶，做到垃圾分类处理。

（3）合理安排垃圾桶的数量和摆放位置，并专设废弃口罩垃圾桶。

（四）卫生保障

1. 开展公共区域卫生大扫除，对假期无人居住的各类房间通风要在半小时以上。

2. 对主出入口门把手、楼梯扶手、电梯等使用频率较高的公共区域进行重点消毒，妥善处理使用后的口罩等有害垃圾，宾馆大厅、公共洗手间等场所要做好消毒并保持空气流通。

3. 在有洗手水龙头的地方配备必要的洗手液、肥皂、纸巾、手消毒剂等物品或手部烘干机等设备。

4. 对公共卫生间和客房内的卫生间等部位的地漏及时补水，保持其水封的功能作用发挥。

（五）人员保障

1. 密切关注高校教育宾馆工作人员状况，返岗前事先统计、排查返岗员工身体状况及行为轨迹。根据所在地防疫部门要求，对特定地区返岗的人员实施隔离观察。每日坚持员工晨检和健康报告制度，如

出现发热、呼吸道症状或有确诊、疑似病例密切接触史的员工，一律不能安排上岗工作，并立即上报，避免校内交叉感染风险。

2. 切实执行领导带班、工作人员24小时值班制度和公共区域巡查制度。加强值班值守，值班人员要保障通讯畅通，积极配合有关部门做好防疫检查。

3. 加强工作人员培训，制定防控技能培训方案，分类、分层组织防疫常识、学校防控措施与要求、上岗准入标准、个人防护方法、防疫用具使用、消毒操作规程等防控知识和技能的学习训练。

4. 根据宾馆内客房的分布，筹划网格化管理组织方案，并组织相关管理人员开展培训。

（六）宣传保障

1. 密切关注政府网站、官方媒体发布的信息，及时掌握并了解疫情动态和最新防控要求，加强对住宿及就餐客人有关疫情防控知识的宣传。

2. 做好高校教育宾馆舆论宣传工作，利用张贴海报、电子显示屏、网络媒体等宣传阵地，宣传疫情防护知识和社会正能量，营造浓厚疫情防控氛围。

3. 发挥后勤服务育人功能，联合学校相关心理咨询人员，做好员工的心理疏导。

三、场所管理

（一）客房管理

1. 客人退房即打开房间窗户进行通风，每天打开走廊窗户通风，客房和走廊每天自然通风时间不少于2小时。

2. 采取有效的环境空气消毒措施，使用紫外线、臭氧等消毒方法，对客房区域进行严格消毒。

3. 对家具和卫生洁具施行有效消毒措施，使用过氧乙酸、含氯消毒剂进行消毒，完善消毒程序，制作消毒检查督导表，保障检查落实。
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. 用消毒液或酒精对客房电话机特别是卫生间的电话机进行擦拭消毒。
7. 客房的杯具一律配备一次性纸杯，并用保鲜膜进行保护。
8. 所有进入客房的物品都必须经过严格的消毒。
9. 对经过严格消毒的房间装配“房间已消毒”标识，温馨提示告知宾客。
10. 在房间放置“新型冠状病毒感染的肺炎”预防宣传资料。
11. 为长期住店宾客提供体温计、口罩、消毒棉球。
12. 设置倡导宾客在相对固定时间内重复使用自己所用的毛巾和布草告示，以减少交叉感染的机会。
13. 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。
14. 建立客房消毒和检查台账。

（二）餐厅管理

1. 首次恢复营业的高校教育宾馆餐厅必须对其营业场所、设备设施、餐具用具等进行一次全面彻底的清洗消毒。室内尽量开窗通风，使用中央空调应关闭回风系统，增加过滤器的清洁消毒和更换频次，电梯轿厢内不使用空调，加强通风，限制乘坐电梯人数，提倡三层以下的经营场所不使用厢式电梯。餐具严格执行一人一用一消毒，严格对餐具配送单位所配送的餐具进行卫生情况检查核验。

2. 对进店顾客进行登记，实施建档管理。顾客进店时出示健康码，必须测体温，超过37.3℃或干咳等呼吸道症状、腹泻等消化道症状的，一律不准进入，并提醒其就诊。入店多人同桌就餐，至少要登记一名

客人的姓名和联系方式；顾客进店后除就餐外，全程佩戴口罩；提倡无接触式买单付账。

3. 疫情解除前，餐厅不接待大规模聚餐活动。自助餐、西餐有序排队取餐，保持安全距离，分散就座，减少人员聚餐。餐厅包房内，顾客应隔位相坐，倡导文明用餐，每桌每菜配备公勺公筷。在大堂就餐的顾客要有专人引导隔桌安排就餐，减少桌椅摆放，加大桌间距离。

（三）公共区域管理

1. 办公区封闭管理

办公区实行封闭或半封闭管理，工作人员经体温检测合格后方可进入办公区，多人办公时佩戴口罩，办公区应定期消毒，保持清洁、通风。使用过的物品、手套、纸巾、口罩以及其他废弃物按规定分类放置在专用垃圾袋进行消毒处理。

2. 会议室管理

参加会议的人员需经体温检测合格方可进入会场，控制会议规模不超过20人（不召开人群聚集的会议），会中开窗通风，全员全程佩戴口罩，人与人之间座位间隔不小于1米，会前会后洗手并对会议室进行消毒，对桌椅、门把手、话筒、地面重点进行消毒清洁。

3. 接待管理

接待来访者应在指定公共区域，避免握手，双方戴口罩并保持1米以上距离，尽量缩短会见时间，对来访者及接待人员、时间、地点要进行登记记录。

4. 卫生间、电梯间管理

卫生间要做好消毒并保持室内空气流通，配备必要的洗手液、肥皂、纸巾、手消毒剂等物品或手部烘干机等设备。乘坐封闭电梯应戴口罩，多人乘电梯应保持安全距离，避免交谈，出电梯及时洗手。

（四）员工宿舍区管理

1. 员工宿舍区实行统一封闭管理，禁止外部人员进入，严格员工

住宿、体温检测和出入登记制度，定期对宿舍区进行消毒，保持干净卫生、通风。

2. 员工宿舍原则上每间不超过6人，人均面积不少于4平方米，无窗户的房间不允许安排员工住宿；疫情防控期间谢绝访客；员工在宿舍区不聚集、不串门，实行宿舍疫情日报告和零报告制度。

（五）餐厨垃圾与废弃物处理

1. 严格落实垃圾收运消杀，日产日清，做到垃圾车每次使用时进行消杀，餐厨垃圾定点存放，每日由市政环卫专业公司清运并处理，每日对存放场所和垃圾桶进行清洁消毒，消除病毒感染源。

2. 设置废弃口罩专用垃圾桶并有明显标识。

四、开学复工前准备工作指引

（一）开学复工计划制订与方案演练

根据教育部和属地教育部门要求，按照学校开学时间，认真研判疫情态势，科学制定开学复工防控疫情方案，坚持防控关口前移，建立相关联动机制；应当使联防联控原则和机制得到真正体现并落地执行，对方案进行实战化演练，充分评估其在开学复工中的实效性，制定应急预案，防止“形式化”和“秀场化”。

（二）员工信息摸排、健康监测与返岗准备

要通过对员工们特别是外地员工相关疫情全面信息的摸排，适时掌握并了解员工行踪和健康状况，统计相关信息数据和原始记录，实施动态管理，主动掌握防控工作进程，具体工作如下：

1. 对员工们进行疫情相关信息摸排，充分掌握每位员工近两周的行踪和健康状况（包括对员工家庭一起生活的成员的行踪和健康状况进行摸排），以微信群、QQ工作群等形式对员工进行沟通与追踪指导，一人一档记录监测员工健康申报情况，及时向员工发布疫情防控信息，

远程培训疫情防控相关知识和上岗防控相关要求，使员工未返岗就掌握了疫情防控知识和外地员工返岗途中的自我保护技能。

2. 设计好员工返校返岗的流程和应对措施，制定开学复工中员工突发情况的应急处理预案，严格落实主体责任，确保在指定时间外地员工平安顺利返岗。

3. 积极做好外地员工返校返岗前的接洽人员落实和防控物品的采购发放等前期准备工作，分部门拟定名单责任到人，为外地员工返校、返岗打好工作基础。

4. 通知每位外地员工办理健康码，在条件不具备的情况下暂不返岗，返回时间等候单位正式通知，服从指令，不得擅自返校返岗。

经允许返校返岗后，应经体温检测和规范隔离，进行医学观察，待确认安全后方可上岗（外地返校员工需持有本人绿色健康码）。

（三）防控物品储备

储备足量的疫情防控物品，加强疫情防控物品的管理，建立防控物资管理制度，严格防控物资发放规定，记录准确，建档留存；加强对防控物品种类与数量的科学研判，既要确保疫情防控、复工需要和持续时期保障使用，又要防止积压和浪费。

（四）设施设备检修试运行

对宾馆内设施设备进行全面检修和运行调试，确保处于正常工作状态；对水电气暖设施管线进行全面检查，确保畅通；对客房门窗和餐桌（椅）全面检修，使其处于良好状态；对电子监控、自动售货机、刷卡系统等弱电支撑系统全面调试，保障正常使用，所有检修需要建档记录。

（五）各区域全面清洁消毒

按要求对客房、餐厅、后厨、办公区及公共区域的内外环境进行规范化清洁、清洗和消毒，彻底清理卫生死角，消毒应覆盖全部房屋

和物品，重点区域、重点物品要重点消毒，建立清洗消毒档案，规范记录。

五、开学复工后的防控工作指引

（一）合理安排，科学管理

根据疫情的变化和属地、学校要求，持续向住宿和就餐客人做好体温检测、持续巡视、环境卫生要求等工作。宾馆要与学校相关部门保持联系，准确掌握学校开学时间，以便进行计划生产和有序防控。

（二）科学防治，精准施策

开学复工后的两周是学校防控疫情工作的紧要关键时期，高校宾馆管理服务同样经受严峻考验，面对循序渐进的接待服务和疫情防控双重压力，必须在思想上充分认识，物质上充分准备，团队上配足人力，方案上完备实用，联防联控有效实施。

（三）高度重视，落实责任

履行疫情防控工作责任，重在思想统一、措施落实、确保效果，各部门必须各司其职，各尽其责，保障各项工作落实落细落地。

附录1:

常用测量体温方法

1. **体温表测量。**个人体温测量计，常用方法有口腔、腋下和肛门测量法三种。无论用哪种测量方法，测量前都应将体温表内的水银柱甩至35℃以下。

2. **测温仪测量。**测温枪，普遍采用的非人体接触红外线测温仪，包括额式、手腕式、外耳式等。以额式为例的测体温方法：

- (1) 确认测温仪测量模式是否正确;
- (2) 额温计应垂直于额头中心、眉心上方, 其距离一般为3-5cm, 不能紧贴被测者额头;
- (3) 被测者前额应无水迹、汗渍、无化妆品, 无帽子、毛发等遮挡。

3. 人体测温红外热成像。人体测温热成像主要针对体温筛查, 适用于学校等人流量大的公共场合。是指通过热像仪初步对人体表面温度进行检测, 快速找出温度异常的个体, 具有非接触式测温、准确度高、测量速度快、超温报警等优点。

如学校装置人体测温红外热成像系统, 应按需配置岗位人员, 落实相关检控环节流程; 发现温度异常者后, 能快速实现联防联控应对预案管理。

附录2:

常用消毒剂及配制方法

1. 含氯消毒剂。是指溶于水产生具有杀微生物活性的次氯酸的消毒剂, 其杀微生物有效成分常以有效氯表示。次氯酸分子量小, 易扩散到细菌表面并穿透细胞膜进入菌体内, 使菌体蛋白氧化导致细菌死亡。含氯消毒剂可杀灭各种微生物, 包括细菌繁殖体、病毒、真菌、结核杆菌和抗力最强的细胞芽胞。这类消毒剂包括无机氯化物(如次氯酸钠也叫84消毒液、次氯酸钙、氯化磷酸三钠)、有机氯化物(如二氯异氰尿酸钠、三氯异氰尿酸、氯铵T等)。

2. 84消毒液(原液为含有效氯5%)配制方法示例

序号	配制浓度	配制方法
1	250mg/L有效氯	消毒液(原液)5ml+水995ml(稀释浓度200倍)
2	500mg/L有效氯	消毒液(原液)10ml+水990ml(稀释浓度100倍)

3	1000mg/L有效氯	消毒液(原液)20ml+水980ml(稀释浓度50倍)
4	2000mg/L有效氯	消毒液(原液)40ml+水960ml(稀释浓度25倍)

3. 含氯泡腾片 (有效氯含量500mg/片) 配制方法示例

序号	配制浓度	配制比例
1	250mg/L有效氯	每1000ml自来水加泡腾片半片
2	500mg/L有效氯	每1000ml自来水加泡腾片一片
3	1000mg/L有效氯	每1000ml自来水加泡腾片二片
4	2000mg/L有效氯	每1000ml自来水加泡腾片四片

4. 消毒粉 (有效氯含量12-13%, 20克/包) 配制方法为每包消毒粉加4.8升水。

附录3:

工作区域个人防护知识

1. 外出如何做

正确佩戴一次性医用口罩。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。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。

2. 进入宾馆工作如何做

进入宾馆大门前自觉接受体温检测，体温正常可进入工作，并使用手消毒液或洗手进行消毒。若体温超过37.3℃，请勿进入宾馆，必要时到医院就诊。

3. 寝室如何做

保持寝室的环境清洁，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，多人在寝室时佩戴口罩。保持勤洗手、多饮水，坚持勤洗手、多饮水，坚持在进食前、如厕后

按照七步法严格洗手，接待外来人员双方佩戴口罩。

4. 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。

5. 餐厅进餐如何做

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。

6. 工作之余运动如何做

建议适当、适度活动，保证身体状况良好。避免过度、过量运动，造成身体免疫力下降。

7. 乘车出行如何做

专车内部及门把手建议每日用75%酒精擦拭1次。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。

8. 后勤人员如何做

客房及餐厅服务人员、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。后厨负责与供货人员对接的人员须佩戴口罩和手套，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口罩、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。

9. 传阅文件如何做

传递纸质文件前后均需洗手，传阅文件时佩戴口罩。

10. 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。