

饭店疫情防控和安全管理有了作战图——业界积极响应《新型冠状病毒肺炎疫情防控期间饭店业服务与安全管理规范》

□ 本报记者 王玮

日前,国务院联防联控机制印发《关于进一步做好重点场所重点单位重点人群新冠肺炎疫情防控工作》的通知》,强调结合当前疫情防控形势,落实分区分级防控要求,推进生产生活秩序逐步恢复。为了建立健全饭店行业应急管理机制,帮助饭店在当前形势下更好地为消费者提供安全且有保障的服务,中国旅游饭店业协会近日联合北京第二外国语学院共同制定了《新型冠状病毒肺炎疫情防控期间饭店业服务与安全管理规范》(以下简称《规范》)。

《规范》从组织管理、宾客接待规范、相关区域的管理规范、发热处理预案、员工自我防护、合约商管理、集中隔离医学观察场所的卫生学要求等方面对新冠肺炎疫情防控期间饭店业服务与安全管理提出了要求。《规范》适用于在中国境内开办的各种类型的饭店、含宾馆、饭店、度假村等,目前已进入实施阶段。记者在采访中了解到,多数饭店业者认为,该《规范》内容全面、措施翔实,为新冠肺炎疫情防控中饭店的实际工作提供了指南。

指导防疫

据了解,该《规范》是依据国家卫生健康委办公厅下发的《关于印发新型冠状病毒肺炎防控方案(第六版)的通知》(国卫办疾控函〔2020〕204号)、中国疾病预防控制中心下发的《关于印发新型冠状病毒肺炎病例密切接触者调查与管理指南(试行版)的通知》(中疾控传防发〔2020〕14号)等相关文件,结合饭店行业特点,借鉴各饭店防疫工作的实战经验所制定的。

谈起制定《规范》的初衷,北京第二外国语学院旅游科学学院院长谷慧敏表示,新冠肺炎疫情已成为全球性公共卫生危机事件,在疫情防控的关键节点制定《规范》有助于

饭店业从常态化的角度开展科学、规范和有序的疫情防控,确保国家公共卫生安全目标的实现。

记者注意到,《规范》对饭店的各项重点服务都有细致的规定,比如在宾客接待章节中,《规范》明确提出,饭店应在醒目的位置设置数量充足的口罩专用回收箱(或密闭性良好的带盖垃圾桶),张贴“口罩回收”等标识。饭店应为入住的宾客提供一次性使用医用口罩等防护用品,在问询台和收银台等处配备速干洗手消毒剂。

谷慧敏介绍,《规范》是基于饭店运营管理流程做出的具体规定。相较于基于医学和社会管理的一般性规定,《规范》对行业来说具有更强的可操作性和可衡量性,便于饭店管理人员和员工在实际工作中操作。根据国家防控需要,不少饭店被当地政府征用作为医学观察观察点。谷慧敏表示,为了帮助饭店提供更专业的服务,《规范》专门设置了“集中隔离医学观察场所的卫生学要求”章节,对隔离场所如何通风这样的细节都有明确的规定。《规范》要求,饭店必须保证气流沿清洁区一半污染区一污染区一室外的顺向流动。采用自然通风方式时,必要时应开启排风扇等抽气装置以加强室内空气流动。使用集中空调通风系统时,新风口应设置在室外空气清洁点,低于排风口,且不能发生短路。

“我国饭店业市场庞大,各饭店的经营管理水平差异较大,尽管部分企业集团已经出台了相应的工作手册,但受益面相对较小,我们希望通过这样的全国性指南,帮助更多的饭店企业贯彻以预防为主、预防与应急处置相结合的原则,把疫情防控贯穿于饭店管理的全过程,创造安全和谐的饭店环境。”谷慧敏说。

积极对标

记者在采访中了解到,首旅如家、开元、世纪金源等酒店集团已经开始对照《规范》开展相关工作,且有

一部分的工作已经做在了前面。

开元酒店集团相关负责人告诉记者,就组织管理方面,开元酒店集团早在1月22日就下发了《关于预防和新型冠状病毒感染肺炎的紧急通知》,要求旗下各酒店成立工作小组,制定预案,积极做好疫情预防工作,保障客人和员工的安全。1月30日,开元酒店集团再次下发《开元酒店特殊时期运营方案指导意见60条》,包括调整运营模式,加强员工安全管理,加大智能线上应用等措施,指导饭店安全运营。

“《规范》中提到的组织管理、宾客接待、员工自我防护等内容,我们在新冠肺炎疫情发生初始就逐步落地实施了。集团要求各饭店总经理亲自挂帅成立抗疫指挥部,部署各项防疫措施,包括公共区域与客房执行高频严格的防疫清洁消毒流程。餐厅严控食品采购、加工、出品流程保障食品安全。酒店密切关注客人身体状况,入店客人必须测量体温,我们也会通过有关部门发布的小程序了解客人近期旅行史。饭店一线员工全部接受防疫培训,通过岗前体温测试后方可上岗,同时在岗期间也须进行多次体温检查。”世纪金源酒店集团相关负责人表示,接下来,他们将参考《规范》中的其他内容,结合各酒店所在地实际情况,继续完善落实疫情防控期间酒店的各项服务与安全管理,为消费者创造更加安心的住宿环境。

首旅如家酒店集团相关负责人表示,《规范》中的要求他们基本上都落实了。“我们甚至把员工的健康证都公示出来,张贴在客人可视范围内。”

当然,想要加快实现《规范》在饭店行业的全面落地,特别是让单体饭店进行对照实施并非易事。对此谷慧敏认为,要加强宣传推广,提升《规范》在行业的认知度和使用率。同时,建议有关部门考虑将《规范》纳入国家标准范围,提升其权威性。随着新冠肺炎疫情防控的

制措施,因而适用第四十一条。

第五,停业或封闭的义务。《传染病防治法》第四十二条规定,传染病暴发、流行时,县级以上地方人民政府应当立即组织力量,按照预防、控制预案进行防治,切断传染病的传播途径,必要时,报经上一级人民政府决定,可以采取下列紧急措施并予以公告:(一)限制或者停止集市、影剧院演出或者其他人群聚集的活动;(二)停工、停业、停课;(三)封闭或者封存被传染病病原体污染的公共饮用水源、食品以及相关物品;(四)控制或者扑杀染疫野生动物、家畜家禽;(五)封闭可能造成传染病扩散的场所。

以上五项法律义务中,第一项是基于确诊病例在酒店被发现这一事实而产生的,案例中的确诊病例是在客人离开酒店之后的第13天被发现的,所以酒店没有报告义务。其他四项法律义务,其产生的前提都是政府及其有关部门的命令或者是要求。比如卫生处理义务,是“在疾病预防控制机构的指导下或者按照其提出的卫生要求”。换言之,是否履行或违反了这四项义务,要看政府及有关部门的认定。上述案例中,并没有政府或相关部门认定该酒店未履行法定义务的表述,因而可以认定酒店并未违反与疫情防控有关的行政法规规定。

其次,是消费者权益保护法的相关义务。根据《消费者权益保护法》,酒店作为经营者有多方面的法律义务,与案例相关的义务主要有如下两项:第一,履行法定或约定义务。经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照《消费者权益保护法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。第二,保证消费者的人身和财产安全。经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费

常态化,饭店业全面复工复产中如何开展规范化管理,需要建立国家标准来指导行业实践。

科技助力

在与记者的交流中,多位饭店业者表示,除了《规范》中提到的内容外,通过数字赋能、加大科技应用对饭店在疫情防控期间的各项工作也会起到很大的作用。

首旅如家酒店集团在前段时间将以区块链技术为核心的“楼宇智控链”应用于酒店场景,为首旅如家“放心酒店”防疫卫生措施落地的巡查、巡检提供动态认证,让酒店日常防疫卫生工作变得可查证、可追溯、可信任。不仅如此,此次首旅如家在9家试点酒店的客房内引入了迷你消毒柜,该消毒柜可以实现常见客用品快速消毒、烘干、无菌保存。常见客用品包括牙刷、房卡、水杯、漱口杯、毛巾,以及客人的手机、眼镜等。

基于集团数字化战略规划,开元酒店集团同样通过旗下互联网公司助力酒店疫情管控工作。该集团相关负责人介绍,他们不仅在酒店大堂推出了自助服务系统让宾客自行办理入住、退房、开发票等手续,还在集团旗下所有酒店推行住客健康登记微信小程序,取代纸质《健康状况信息登记表》,避免纸、笔公用带来的感染风险。不仅如此,开元酒店集团还将AI智能管家、送物机器人、智能货柜等进行有效整合,为客人提供的无接触式服务。如果客人在客房需要送物、问询等服务都可以找AI智能管家来处理。酒店内的机器人基本承担了引领、购物、送物、送餐、消毒等方面的工作。

新冠肺炎疫情防控这场大考带给饭店这个传统行业一次深刻变革。饭店业者在为客人提供优质服务的同时,更应该思考如何通过全面的数字化应用,将宾客“住前、住中、住后”的服务需求与消费场景结合起来,彻底打赢这场战“疫”。

者做出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。

那么,酒店是否违反了上述两项义务呢?分析第一项,从案例中并未看出酒店有违反法定义务,比如与疫情防控相关的行政法律义务。由于双方并未就新冠肺炎疫情做出特别约定,因此也很难认为酒店违反了约定义务。针对第二项,酒店是在投诉的客人入住后的第7天才知晓有人住过的客人被确诊;根据政府相关部门的要求,酒店关闭了相关服务设施和场所;政府及疾病预防控制机构也并未要求酒店采取封闭或停业措施,由此可见酒店继续营业,并不违反政府疫情防控的安全要求。换言之,也不应认为酒店存在“危及人身安全”的问题,也就不需要“向消费者做出真实的说明和明确的警示”。

基于以上分析,笔者认为,就投诉客人所描述的事实而言,酒店并未违反法律义务,因此不承担法律责任。分析上述案例,除去梳理相关法规条款以外,笔者认为,还有一个问题值得业者思考,那就是酒店复工后能否保证入住客人的身体健康。而对于这一点,任何一家酒店都难以给予百分之百的肯定。

对于上述问题,笔者认为,以下几点值得曾经有过确诊病例或是作为高危人群或疑似病例隔离观察场所的酒店参考。

首先,这类酒店应当在疾病预防控制机构的指导下,在复工之后的一段时间内继续严格落实好卫生处理工作,确保住宿环境的安全。

其次,从营销角度,酒店可以把帮助确诊患者或者作为隔离场所时如何为客人服务的故事予以正面宣传报道,消除客人的担心或者偏见。

最后,建议相关部门给予曾被征用的酒店特别支持,比如在该酒店安排适当的宣传活动,助其恢复消费者的信心。

□ 本报记者 王玮

记者从4月10日召开的北京市新冠肺炎疫情防控新闻发布会上获悉,4月12日起,进京人员入住酒店,应持有7日内经当地核酸检测呈阴性的健康证明,且全国健康通行码或北京健康宝认证为“未见异常”状态。酒店首旅如家酒店集团旗下北京所有酒店的工作人员会在客人办理入住前采集、检查以上信息并存证。“我们将严格落实北京疫情防控工作要求。如果遇到客人到店时没有持有上述证明,酒店将谢绝其入住,如果酒店工作人员发现客人虚假填报信息或核酸检测结果造假,将立刻通报当地公安部门。”

北京发布的进一步严格进京入住酒店人员管控措施,引起了社会各界的广泛关注,对于为何出台该政策,北京市文化和旅游局一级巡视员周卫民在北京市新冠肺炎疫情防控工作会议第78次新闻发布会上说:“当前,北京疫情防控任务仍然很重。4月以来,随着复工复产工作的持续推进,人员流动性不断加大,尤其是来京入住酒店人员增多,已成为北京市疫情防控的薄弱环节,需要采取措施进一步扎牢疫情防控网。当前北京市严格的管控措施,既是疫情防控的客观需要,也是对广大市民呼声的积极回应,主要目的还是为了确保群众安全,切实维护生产生活秩序。”

根据该政策,北京的所有酒店须严格落实疫情防控责任,检查旅客提供的核酸检测健康证明并监督其如实填报入住信息,对客人进行早晚体温检测,密切关注旅客健康状况。

记者随即联系了几家酒店集团的公关部负责人,首旅如家酒店集团的相关负责人表示,目前,进京入住

东呈湖北酒店开展“安全主题月”活动

本报讯(陈熠璿)近日,东呈国际集团推出了“酒店安全主题月”活动,对旗下分布在湖北各地的城市便捷、宜尚、怡程等品牌酒店进行全面消杀,并通过更换全新布草、提供专供餐食等一系列举措,为客人营造安全舒适的住宿环境。

随着国内疫情防控形势好转,社会经济秩序日新步入正轨,东呈国际集团开始重新审视市场需求和消费顾虑,围绕“安心、放心”两大核心要素主动强化安全服务措施。此次“酒店安全主题月”活动,东呈联系了湖北省疾控中心与防疫指挥部指定专业消毒机构,对其旗下在湖北的400余家酒店的大堂、电梯、走廊、客房等区域进行全面专业消杀;联合湖北知名连锁餐饮湖锦酒楼、老村长酒店、百艳青花酒店,为客人提供一对一专供餐食,确保旅客安心入住。这也是继东呈宣布酒店卫生防疫安全管理措施长效执行之后,推出的又一项提振消费市场信心的举措。

据介绍,酒店安全主题月活动期间,东呈还将通过抖音在湖北各地景区进行“云旅游”直播,让客人通过线上游览了解湖北各地名胜古迹。此外,东呈全国其他地区完成征用任务的酒店,也将进行全面消杀、更新布

酒店的客人须如实填写《疫情防控期间宾馆饭店客人申请入驻信息表》,并持有7日内经当地核酸检测呈阴性的健康证明,且全国健康通行码或北京健康宝认证为“未见异常”状态。酒店首旅如家酒店集团旗下北京所有酒店的工作人员会在客人办理入住前采集、检查以上信息并存证。“我们将严格落实北京疫情防控工作要求。如果遇到客人到店时没有持有上述证明,酒店将谢绝其入住,如果酒店工作人员发现客人虚假填报信息或核酸检测结果造假,将立刻通报当地公安部门。”

此外,记者注意到,不仅首旅如家等酒店集团,携程、美团等OTA也已经在酒店的预订页面上做出了“进京入住需持核酸检测证明”的相应提示。美团相关负责人告诉记者,对于4月10日北京市宣布该项政策之前已经预订,但还未入住酒店的客人,美团也通过发送信息进行提醒。

对于网友提出的“核酸检测证明难开”“核酸检测证明造假”等问题,周卫民回答道,据了解,各地均具备进行核酸检测的能力,希望各来京出差人员所在单位负起主体责任,提前与属地医疗机构沟通,组织外出出差人员核酸检测工作。公安、文旅、卫健等部门将加强协调配合,加强与外省区市有关部门的信息共享,通过抽查、核验等方式,对核酸检测健康证明造假行为发现一起、查处一起、通报一起。

据悉,以上措施在执行过程中将根据疫情形势发展变化适时调整。



专业人员对酒店进行全面消杀
东呈酒店集团供图

草、提供餐食保障,为迎接市场复苏做好充分准备。

据了解,抗疫期间,东呈积极响应,全力支持防疫后勤工作。旗下湖北酒店中有270家配合征用,累计接待医护人员23万间夜,接待隔离疑似病患数千人,接待期间零感染,圆满完成了相关部门交付的防疫隔离任务。

遗失声明

呼伦贝尔市尔雅悠旅行社有限公司 旅行社经营许可证正、副本遗失,许可证文号:内旅办字(2018)5号,编号:L-NMG01235
江苏省 陈少妮 电子导游证识别卡遗失;
识别卡号:JWO8393E
安徽省 孟颜颜 导游资格证遗失;
资格证号:DZG2015AH10255
安徽省 史晴 导游资格证遗失;
资格证号:DZG2015AH10870
深圳市百事得导游工作站 龙孝天 电子导游证识别卡遗失;
识别卡号:SUS4954Y
重庆市 刘双雪 导游资格证遗失;

资格证号:DZG2015CQ10977
龙岩建发国际旅行社有限公司,旅行社业务经营许可证正、副本遗失,旅行社业务经营许可证编号:L-FJ-CJ00058;
内蒙古 张燕 导游资格证遗失;
资格证号:2006NMG10568
广东省 周霞 导游资格证遗失;
资格证号:GZG2009GD13408
江苏省 顾然 电子导游证识别卡遗失;
识别卡号:FDS1737W
广东省 杜雪芸 导游资格证遗失;
资格证号:DZG2011GD11603
广东省 何爵林 导游资格证遗失;
资格证号:DZG2007GD13798

声明作废

注销公告

通辽市神州旅行社有限公司科尔沁右翼中旗分公司(统一社会信用代码/注册号:91152222MA0Q8DU94R;备案登记证编号:L-NMG00883-XAM-FS0001;设立社许可证编号:L-NMG00883)由于经营不善,我社拟向公司登记机关申请注销登记,有未办结事项请于公告发布之日起一个月内前往我社办理,特此公告。

通辽市神州旅行社有限公司科尔沁右翼中旗分公司
2020年4月16日