

# 用心用情 他们为抗疫提供坚实保障

“疫情就是命令，防控就是责任。”连日来，全国多地出现疫情波动，酒店人再次齐心协力站到了抗疫一线，为隔离人员提供安全、温暖的临时住所，为医护人员、防疫人员提供坚实的后勤保障。他们用心用情成为一个个充满正能量的抗疫故事的主角。

□ 本报采访组

“照烧鸡腿、牛肉丸子、黄瓜炒鸡蛋、红烧茄子，今天晚上先准备这些，明天再换别的菜……”3月7日，在青岛莱西市华玺大酒店，50多名厨师忙前忙后，为辛苦了一天的一线防疫人员制作着营养丰富的套餐。

疫情暴发后，华玺大酒店主动支援抗疫工作，成为隔离酒店，为医护人员提供住宿、餐饮、防控等各方面支持和服务。酒店从青岛市内紧急调配50名餐饮工作者，为医护人员快速送餐。当一份份热乎乎的工作餐送到一线防疫人员手中时，大家纷纷表示，充分的后勤保障让他们更能安心工作，冲锋在前。

每日配送盒饭1万余份、150余名员工坚守岗位连续奋战14个日夜……“你们安心抗击疫情，我们做好后勤保障。”青岛豪邦大酒店总经理乔苏强表示，“抗击疫情，人人有责；同舟共济，共渡难关。医护人员、志愿者在一线奋战，我们酒店人也不能放松。”为确保每一份饭菜都能安全地送到一线防疫人员手中，豪邦大酒店严格督促后厨工作人员定时监测体温，穿戴工作衣帽、口罩上岗并做好消毒工作。3月13日，星程衢州学院酒店接

“我和孩子被安排到苏州工业园区的酒店隔离。酒店环境很好，餐食品质没的说。酒店规定每周三和周六接收家里送来的物资并集中递送，但是孩子要做雾化、要吃药，家人跟酒店说明情况后，酒店不但没有耽搁还给孩子送了小礼物和小零食。工作人员辛苦了。”近日，“小小红”“留白”在社交平台上分享了其在苏州一家酒店的“隔离日记”，感谢隔离酒店的悉心照料。

该酒店总经理潘雅琴已经在多个社交平台上看到了类似的感谢，也接到过在酒店隔离的客人专门打的感谢电话。她介绍，隔离人员的安心离不开酒店推出的“三专”制度。2月15日，第一批191名隔离人员入住，酒店第一时间对隔离人员进行分类接待，划分重点关怀人群，同时搜集隔离人群的意见和需求，积极协调处理，提供生活保障、心理疏导等多样暖心服务，并建立起专人关怀、专餐定制、专人辅导的“三专”制度，全力做好隔离人员的服务工作。

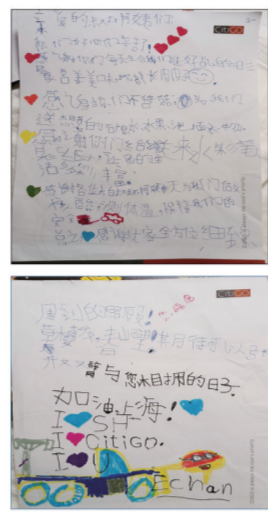
“例如，为了满足孕妇以及老人的

“3月17日，6:00准备早餐、7:30核酸检测、14:15污染区消毒、18:09隔离人员2人到店、21:00厨房安全检查……”随意翻看苏州工业园区某隔离酒店员工每天的工作表，工作时间都超过了12小时，时间划分也都精确到了分钟。40多名员工、200多间客房、300多人用餐，这样的情况下休息时间显得更为宝贵，但为减少防护服的更换，一线的员工们都尽可能地少喝水，少上厕所，确保时时在岗的状态。

“酒店的员工们尽职尽责，坐在电脑前，他们是管理人员信息的‘数据员’；穿梭于走廊中，他们是配备物资、清理垃圾的‘搬运工’；接起电话，他们又是化解隔离人员紧张焦虑的‘知心好



员工对物资进行消毒 酒店供图



## 让防疫人员吃上“热乎饭”

到区防疫指挥部的指令，负责接待医护人员。接到任务后酒店第一时间作出响应，当天，所有房间就按相关防疫标准消毒整理完毕。3月14日晚11时，星程衢州学院酒店迎来了第一批医护人员，他们是刚从一线被替换下休息的。“看到已经在一线奋战了四五十个小时没有休息的‘白衣战士’退去盔甲露出疲惫的那一刻，我们只想尽最大努力满足他们的要求。”酒店业主徐根良说。他也加入了此次的保障服务中，担心酒店的饭菜不合医护人员的胃口，他决定将酒店售卖的饮料、零食免费供应给医护人员，甚至把仓库的存货全部拿出。他说，能为医护人员尽一份绵薄之力感到很骄傲。

“酒店在去年12月和今年3月承担了两次接待医护团队下榻的任务。”西安盛美利亚酒店市场经理李星介绍，在医护团队抵达前，酒店进行了全面的消杀，保证医护团队安心入住，并且配合医护团队的工作时间，对餐品和房间打扫方面有所

调整。本次医护团队入住后，酒店更是在餐饮上不断变换新的种类和口味。酒店和防疫专班工作人员耐心细致的工作，得到防疫人员的肯定和感



为了让医护人员吃上热乎饭，华玺大酒店数十位厨师齐齐上阵 华玺大酒店供图

## 用贴心服务换住客安心

用餐需求，我们会推出‘营养套餐’和‘可口套餐’，我们还会在‘儿童套餐’上贴上爱心标签。在餐品的搭配上，我们兼顾营养健康和大众口味，对于不同的饮食要求我们也会尽最大满足。”潘雅琴说，后来，来自苏州工业园区关怀疏导组的三位老师也加入了酒店人文关怀组，专门负责集中隔离医学观察人员的心理疏导工作。

“请戴好口罩，保持好一米的距离，下一位……”日前，上海虹桥万象城 Citigo 欢阁酒店接待了200多名隔离人员。“别怕，快到妈妈身边来！”顺着声音望去，一个5岁的小男孩正跟着他的母亲一起进入隔离酒店。“多希望孩子能尽快结束隔离，在春日的阳光下自由奔跑。”上海虹桥万象城 Citigo 欢阁酒店店长余亚玲在协助防疫部门的工作人员安顿好所有入住的隔离人员后，让前台工作人员谢良才特意打电话到房间询问了小朋友的饮食和生活习惯。“孩子太小

了，面对枯燥乏味的隔离生活一定不好受。”同样也是母亲的余亚玲有些心疼，她不仅为隔离的小朋友准备儿童营养餐，还为他们送去了安全性高的儿童玩具。得知有些小朋友喜欢画画后，他们特意准备了马克笔和手工彩纸。没过几天，正在隔离的小朋友和酒店工作人员有了专门的暗号，每天工作人员送餐到房间门口时，先会敲门，然后在门外比划个爱心的动作，小朋友透过猫眼看到后，便会在房间也轻轻敲几下房门，表示回应。其间，小朋友还特意画了一幅画送给照顾他的叔叔阿姨们，表示很期待与他们相拥的日子。

“让大家吃得好，才能安心隔离。”宜必思吉林北山公园酒店被征用为隔离酒店后，工作人员注意到，此次隔离人员中有糖尿病患者，有素食主义者，还有只吃面食的客人。为了精准满足他们的需求，工作人员特意找来一块白板，将隔离人员的饮食需求记

录在白板上，并对应上房号以免弄混。厨师长不仅为特殊人群单独送餐，还力求所有人的一日三餐不重样，并定期给隔离人员送去热腾腾的汤品，配上新鲜的水果。一位隔离人员感动地说：“面对疫情突袭，我们守望相助，你们是最美的人！”

疫情防控下的西安宾馆是一个特殊的“战场”，也是一个充满爱心的温情“家庭”。该宾馆特别设立24小时酒店联络员，专门负责某项工作。负责隔离客人联络工作的是西安宾馆的“金钥匙”服务中心中层管理者董凯。他从宾馆第一次被征用为隔离酒店起，便承担着这份工作。董凯印象深刻的是隔离人员中有一位年轻女士还处于哺乳期，入住隔离酒店后，她情绪一直比较激动，多次致电客房服务中心和联络员宣泄情绪。董凯尽可能在电话里安抚她，帮助她排解紧张和焦虑。

“特殊时期，服务工作较以往多了很多突发或未曾发生的情况，但是耐心、温暖是解决这些问题最有效的办法。”董凯说。

店坚持专业化和高品质的服务水准，可口的饭菜、舒适的环境、温馨的服务，一样都不能少。谁需要用品、谁需要常备药品、谁缺少日用品……酒店员工总能第一时间了解，并尽可能提供相应服务。“平日里，酒店是旅途中的休憩地；疫情来袭，酒店就是抗疫一线工作人员的后盾。莱西市酒店行业用自己的方式为疫情防控加油助力，‘莱’日可期，‘西’望在前！”莱西市文化和旅游局有关负责人说。

为了保障隔离酒店工作正常有序，福州聚春园集团党委召开全体员工动员会，传达说明防疫工作的重要性，并在一线成立防疫临时党小组，所属党员干部发挥先锋模范作用。服从指挥、听从调度，积极投身疫情防控工作。聚春园集团党委委员、副总经理杨杰介绍，疫情防控隔离酒店的服务人员有的连续十几天不回家，有的穿上全套防护服连续工作，没有一个人退缩。“大家舍小家顾大家，尽心尽责，夜以继日默默奋战在隔离点，展现了聚春园服务团队的专业素质以及主动担当、勇于作为的职业精神。”福州聚春园集团党委委员、副总经理杨杰说。（题图照片：左图为上海 Citigo 欢阁酒店员工身着隔离服化身“大白”为住客提供服务；右图为在上海 Citigo 欢阁酒店隔离的小朋友写的感谢信 酒店供图）

（采访组成员：邵子君 肖相波 李金枝 任丽 王玮 统稿：武薇）

面对严峻的防疫形势，莱西各酒店坚持专业化和高品质的服务水准，可口的饭菜、舒适的环境、温馨的服务，一样都不能少。谁需要用品、谁需要常备药品、谁缺少日用品……酒店员工总能第一时间了解，并尽可能提供相应服务。“平日里，酒店是旅途中的休憩地；疫情来袭，酒店就是抗疫一线工作人员的后盾。莱西市酒店行业用自己的方式为疫情防控加油助力，‘莱’日可期，‘西’望在前！”莱西市文化和旅游局有关负责人说。

# 隔离酒店如何成为更安全的防疫屏障

□ 本报首席记者 王玮

不久前，一则《上海已成立调查组，对华亭宾馆集中隔离点开展专项调查》的消息，引发了业界的高度关注。3月11日，针对上海近期大范围暴发的新冠肺炎疫情，上海市相关部门公布了确诊病例的溯源结果，称华亭宾馆存在管理疏漏引发了本土感染并导致传播。据了解，华亭宾馆是一家隔离酒店。随着近段时间疫情在全国多地出现波动，不少酒店都像华亭宾馆这样被征用为医学观察点（即隔离酒店）。此事件一出，隔离酒店的安全性再次成为业界关注的焦点。

硬性条件须达标

隔离酒店出现于2020年疫情暴发之初，当时的武汉为了防止疫情进一步扩散，征用部分酒店隔离密切接触者，后来全国各地借鉴了这一做法。目前，隔离酒店分为两类，一类是随疫情波动机动运行的，具有临时性。另一类是用于接待入境人员的定点场所。两年多的时间，隔离酒店已承担起重要的防疫职责，积累了大量防疫经验，酒店员工在工作中也更加得心应手，但此次华亭宾馆暴露出的问题给业界敲响了警钟。

那么，从普通酒店“演变”而来的隔离酒店应该具备哪些条件？

武汉航海职业技术学院教授袁俊依据《新型冠状病毒肺炎防控方案（第八版）》的要求，结合隔离酒店的实际情况经验总结认为，首先，隔离酒店的位置要与定点收治医院或机场、火车站的距离适宜，方便救治或减少运送压力。其次，隔离酒店的出入口应相对独立，交通方便，不能与周边社会业态或社区共用一个通道。再次，隔离酒店空间能满足“三区两通道”的要求，即具备生活区、医学观察区、物资保障供应区和工作人员通道、隔离人员通道，所有的流线不能交叉重叠。最后，从设施设备角度看，隔离酒店要有一定规模的客房。客房内均有独立的卫生间和可开启的外窗。客房地面不可为地毯，以硬质瓷砖或木地板为佳。客房最好采用分体式空调，采用中央空调的，特别是采取集中回风处理的，要关闭所有空调机组，关闭回风阀。酒店每个房间应有新风和过滤系统，优先开启外窗自然通风。电梯不少于3部，清晰地划分为客用电梯、服务人员送餐专用电梯、污染物（垃圾、使用过的布草）运送电梯。

“同时，隔离酒店的下水系统应有专业的处理设备与功能，防止污水直接排放至城市管道系统。为了防止病菌传播，隔离酒店还要有科学、严格的垃圾回收、处理系统。”采访中，多位业者提醒，酒店还要有健全的应急预案，遇到突发事件能快速、妥善处理，而且各项设施必须符合国家现行的建筑安全、消防标准、抗震标准、城市建设和环境保护等标准要求。

“楼体属于违章建筑的，或存在消防设施不达标、楼梯内无独立通道、空调设备不符合隔离观察点标准的，或经营项目不全、客房数量小于50间、房间内无独立卫生间的，都不能作为隔离酒店。”洛阳铂都利豪酒店总经理马永恒说。此外，在闹市区，周边分布有学校或老年人照护场所的酒店不适合用作隔离酒店。

把握分工与合作

有医学专家提出，隔离酒店的确存在着防疫难点，包括隔离酒店基本都是应急改造的，而非按照医学隔离点标准设计而成，很难完全满足防疫要求。隔离酒店工作人员的构成较为复杂，包括专业的医护人员、普通的酒店工作人员、社区工作者、保洁人员、安保人员等，非专业人员的培训时间往往很短，一旦出现不当操作很容易导致感染。

四川大学旅游学院教授李原表示，业界应该认识到隔离酒店从严格意义上讲是一种特殊的功能性酒店，应归属于公共医疗设施的范畴，需要有关卫生防疫部门对酒店进行严格的筛选，并根据实际隔离需求提出相关整改要求，达到标准方能使用。

那么，隔离酒店应该与当地卫生防疫部门做好哪些对接工作？北京第二外国语学院旅游科学学院副院长、教授李彬认为，一是分工，二是合作。首先，隔离酒店和当地卫生防疫部门要对酒店进行严格的筛选，并根据实际隔离需求提出相关整改要求，达到标准方能使用。

那么，隔离酒店应该与当地卫生防疫部门做好哪些对接工作？北京第二外国语学院旅游科学学院副院长、教授李彬认为，一是分工，二是合作。首先，隔离酒店和当地卫生防疫部门要对酒店进行严格的筛选，并根据实际隔离需求提出相关整改要求，达到标准方能使用。

那么，隔离酒店应该与当地卫生防疫部门做好哪些对接工作？北京第二外国语学院旅游科学学院副院长、教授李彬认为，一是分工，二是合作。首先，隔离酒店和当地卫生防疫部门要对酒店进行严格的筛选，并根据实际隔离需求提出相关整改要求，达到标准方能使用。

垃圾分类收集和清运操作、布草消毒洗涤工作、空调、新风系统、排污设备的规范使用和监督等工作，还有酒店在接待过程中，出现设施损坏需要维修等突发情况的处理，分别由谁来负责？这些都需要酒店和卫生防疫部门协调分工，建立相应的流程制度，以书面形式确定。由于有些工作存在风险，并有一定的防疫专业性，隔离酒店和卫生防疫部门在执行任务时，难免有工作交叉，双方一定要在分工明确的基础上通力合作，才能更科学、安全地完成工作。

“隔离酒店除了在日常工作中严格落实相关管理规定，全力配合防疫专班人员的工作外，还应配备综合素质高、个人防护能力强的工作人员，结合隔离酒店实际情况完成相关工作。同时，隔离酒店应与当地卫生防疫部门建立有效的沟通机制，保持点对点对接。一旦出现突发情况，隔离酒店应根据卫生防疫部门的要求，安排专人配合工作。”马永恒说。

袁俊提醒，隔离酒店首先要服从当地卫生防疫部门的指挥，了解各级各类防疫政策，认真学习防疫标准和规范性文件，知晓酒店自身硬件条件或管理流程与国家防疫规范性文件之间的差距，事先与卫生防疫部门协商弥补办法和解决方案，同时明确权责。遇到卫生防疫部门的工作人员出现不专业、不规范的行为时，应多提醒，并向上级部门报告。

严格管理保安全

采访中，有业者表示，成为隔离酒店是需要勇气的。每日严格的消杀会对酒店的墙面、地面、家具造成不同程度的损伤，一些隔离酒店在结束接待任务后需要重新装修改造。而且，不少隔离酒店也面临着原有客源市场丢失的难题。因此，隔离酒店这份抗疫的社会责任担当是值得点赞的。

事实上，各地也在探索隔离酒店的替代方案，比如，广州建造的国际健康驿站，也能承接当地出现疫情时的隔离需求。但是，多数业者认为，具有较强服务属性、环境标准相对可控、临时应急能力较强的隔离酒店很难在短时间内被替代。

那么，如何让隔离酒店成为更加规范的防疫之所？“建立更完善的隔离酒店准入制度和培训制度十分关键。”李彬说，尤其是培训方面，应该有经验的防疫专家进行现场指导，并举行定期的疫情防控实战演练。在及时疏通员工的恐惧心理或负面情绪的同时，培训应增加对隔离人员提供适度情绪安抚服务的技能等内容。

“酒店可以增设各类人员流线标识及防疫警示语、提示语，工作人员身上应有不同的身份标识。酒店也可以考虑进行智能化改造，通过智能机器人或其他科技方式更好地提供隔离服务，降低接触感染的机率。”袁俊建议。

在《医学隔离观察临时设施设计导则（试行）》发布的基础上，也有业者建议，应该有专门针对普通酒店转变为隔离酒店的指导规范出台。

李原认为，有关部门应在前期有意识地参与隔离酒店的布局、建设工作，做到合理布局、强化标准、完善功能、准备到位。建设一批具有医学隔离观察点功能性的酒店，平时按照常规性酒店经营，一旦发生疫情，直接启用这部分酒店承担相关任务。

与此同时，隔离酒店的防疫经验和面临的挑战，也给疫情常态化下的普通酒店带来了思考。资深酒店品牌管理专家夏子帆提醒，目前，疫情在多地出现波动，所有的酒店在管理方面都不能存在侥幸心理，要在做好常规消毒工作的同时，避免其他卫生事件发生。同时，酒店要把防疫工作常态化，从高层重视到培训督导，从设备检查到日常管理，环环相扣，保持“学习不放松，设备常检修、酒店常消毒、入住常检查、时事常了解”的工作方法，确保隔离酒店工作人员和消费者安全。

李原建议，酒店应强化设备的日常卫生防疫安全功能。在严守卫生关的前提下，进一步注重空气质量、食品安全等，同时强化消毒功能空间、分离式线路的设计。酒店更应重视相关预防工作流程与规范建设，在突发事件应急预案的设置中不仅关注消防方面的流程，还需要进一步完善疫情防控应急预案，并通过日常演练，提高员工预防意识和专业素质，更好地保障客人的安全。