



COVID-19 行業指導： 酒店和住宿

2020 年 7 月 2 日

covid19.ca.gov



概述

2020 年 3 月 19 日，州公共衛生官和加州公共衛生廳主任發佈了一項命令，要求大多數加州人待在家中，以阻斷 COVID-19 在人群中的傳播。

COVID-19 對加州人健康的影響尚不完全清楚。報告的疾病範圍從非常輕微（某些人沒有症狀）到可能導致死亡的嚴重疾病。某些群體（包括年滿 65 歲者及患有心臟或肺部疾病或糖尿病等嚴重已存在病症者）更可能住院和有嚴重併發症。與被感染者密切接觸或在通風不良地方同處時，即使該人沒有任何症狀或尚未出現症狀，也很可能傳播。

目前尚未得到按行業或職業團體（包括關鍵基礎設施員工）細分 COVID-19 人數和比率的精確資訊。在一系列工作場所已爆發了多次疫情，表明員工有可能感染或傳播 COVID-19。這些工作場所的示例包括醫院、長期護理機構、監獄、食物生產、倉庫、肉類加工廠和雜貨店。

由於修改了待在家中命令，因此，必須採取所有可能的步驟來確保員工和公眾的安全。

關鍵的預防措施包括：

- ✓ 要在最大程度上進行社交疏離，
- ✓ 不需要呼吸保護的員工和顧客都應戴面罩，
- ✓ 應經常洗手，並定期清潔和消毒，
- ✓ 對員工進行 COVID-19 預防計劃的這些及其他內容的訓練。

此外，務必要制定適當的流程來識別工作場所中的新疾病，在發現後迅速進行干預，並配合公共衛生機構遏制病毒的傳播。

目的

本文件是為酒店和住宿業提供的指導，以為員工提供員工清潔的安全環境。

注：如果酒店和住宿運營商所在縣的衛生官員已批准進一步開放，則可遵循 [COVID-19 縣路線圖網站](#) 上有關酒店（旅遊和個人旅行）的指導。

本指導無意撤銷或廢除任何法律、法規或集體談判規定的員工權利且並不詳盡，因為並不包括縣級衛生命令，也不能替代與安全和健康相關的任何現有法規要求（如加州職業安全與健康處 (Cal/OSHA)）。¹ 隨著 COVID-19 情況的持續發展，務必及時瞭解公共衛生指導和州/地方命令的變更。加州職業安全與健康處在[加州職業安全與健康處 \(Cal/OSHA\) 保護員工免於冠狀病毒要求指導網頁上提供了更多的安全和健康指導](#)。疾病控制與預防中心 (CDC) 還為[企業和僱主](#)提供了其他指導。

要求戴面罩

加州公共衛生廳 (CDPH) 於 6 月 18 日發佈了 [《戴面罩指導》](#)，廣泛要求公眾和員工在暴露風險高的所有公共場所和工作場所都戴面罩。

在以下情況下，無論是在工作場所場內還是場外工作，加州從事以下工作的人員都必須戴面罩：

- 與任何公眾進行面對面的互動；
- 在公眾訪問的任何空間中工作（無論當時是否有公眾人士在場）；
- 在準備或包裝出售或分發給他人的食物的任何空間工作；
- 在公共區域（如走廊、樓梯、電梯和停車設施）中工作或行走；
- 在無法與他人疏離的任何房間或關閉區域內（該人自己家庭或住所的成員除外）；
- 在有乘客時駕駛或操作任何公共交通工具或輔助客運系統、出租車、私家車服務或拼車車輛。強烈建議在沒有乘客時戴面罩。

[本指導](#)提供完整的詳細資訊（包括這些規則的所有要求和豁免）。強烈建議在其他情況下戴面罩，而且，在履行其為員工提供安全健康工作場所的義務時，僱主可以實施其他戴面罩要求。僱主應為員工提供面罩或獲取面罩的合理費用。

僱主應為任何符合免戴面罩條件的員工制定一項便利安排政策。如工作要求經常與他人接觸，但病況使之無需戴面罩，則應盡可能為其提供病況允許戴的非限制性替代品（如底緣上有垂褶的防護面罩）。

向公眾開放的企業應認識到[加州公共衛生廳 \(CDPH\) 面罩指導](#)中的免戴面罩情況，而且，如果該人遵守該[指導](#)，則不得因未戴面罩而排斥任何公眾。企業需要制定政策來處理顧客、客戶、訪客和員工中的這些豁免情況。



工作場所的具體計劃

- 在每個設施都建立一份工作場所的 COVID-19 具體書面預防計劃，對所有工作區域和工作任務都進行一次全面風險評估，並在每個設施都指定一名計劃實施人員。
- 將加州[公共衛生廳 \(CDPH\) 面罩指導](#)納入工作場所具體計劃中，並包括一項豁免情況處理政策。
- 應確定設施所在的當地衛生部門聯絡資訊，以上報員工的 COVID-19 爆發情況。
- 對員工及其代表進行該計劃訓練和溝通，並向員工及其代表提供該計劃。
- 定期評估工作場所對計劃的遵守情況，並記錄和糾正發現的不足之處。
- 調查任何 COVID-19 疾病，並確定是否有任何工作相關因素可能導致了感染風險。按需更新計劃以防止出現更多的病例。
- 根據[加州公共衛生廳 \(CDPH\) 指引](#)，在工作場所爆發時實施必要的流程和規程。
- 確定受感染員工的密切接觸者（6 英尺以內，持續 15 分鐘或更長時間），並採取措施隔離 COVID-19 陽性員工及其密切接觸者。
- 務必遵守以下指引。否則可能會引起工作場所發生疾病，從而可能導致暫時關閉或限制運營。



員工訓練主題

- 有關[COVID-19](#)的資訊，如何防止傳播以及哪些已存在病症可能使人更容易感染病毒。
- 應在家中自檢，包括根據[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 指引](#)進行體溫和/或症狀檢查。
- 有下列情況者不應上班：
 - 患有[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 所述](#)的 COVID-19 症狀，例如，發燒或發冷、咳嗽、呼吸急促或呼吸困難、疲勞、肌肉或身體疼痛、頭痛、新的味覺或氣味喪失、咽喉痛、鼻塞或流鼻涕、噁心、嘔吐或腹瀉，或
 - 確診患有 COVID-19 且尚未脫離隔離，或
 - 在過去 14 天內與確診患有 COVID-19 並視為具有潛在傳染性（即仍處於隔離狀態）者接觸過。

- 確診患有 COVID-19 的員工必須符合以下條件才能重新上班：症狀首次出現後已經過去 10 天，症狀得到改善，且在過去 72 小時內未使用退燒藥沒有發燒。確診患有 COVID-19 的無症狀員工只有在首次 COVID-19 陽性檢測後已過 10 天才能重新上班。
- 如果症狀變重（包括持續的疼痛或胸部壓力、意識模糊或嘴唇或臉發青），要去就醫。[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 網頁](#)上有更新和更多詳細資訊。
- 經常用肥皂和水洗手的重要性，包括用肥皂擦洗 20 秒鐘（或根據[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 指引](#)，在沒有洗手池或洗手台時，使用至少有 60% 乙醇含量（首選）或 70% 異丙醇含量的洗手液，但不能讓無人看管的兒童接觸到該產品）。
- 在工作時間和下班時間進行社交疏離的重要性（應參閱下面的社交疏離部分）。
- 正確使用面罩，包括：
 - 面罩並不能保護穿戴者，也不是個人防護設備 (PPE)。
 - 面罩有助於保護穿戴者附近的人，但不能代替社交疏離和經常洗手。
 - 面罩必須能蓋住鼻子和嘴巴。
 - 員工在使用或調整面罩前後應洗手或使用洗手液。
 - 避免觸摸眼睛、鼻子和嘴巴。
 - 面罩不得共用，且應在每次換班後洗淨或丟棄。
- [加州公共衛生廳 \(CDPH\) 戴面罩指導](#)中所含資訊，規定了必須戴面罩的情況和豁免情況，以及僱主為確保戴面罩而採取的任何政策、工作規則和做法。訓練還應包括僱主如何處理免戴面罩者的政策。
- 應確保在設施工作的獨立承包商、臨時工或合同工也接受了 COVID-19 預防政策的適當訓練，並擁有必要的個人防護裝備。提前與提供臨時和/或合同工的組織討論這些責任。
- 有關員工可能有權獲得的帶薪休假福利的資訊，以便在經濟上使他們能夠更容易待在家中。應參閱有關[支持病假和 COVID-19 工傷補償政府計劃](#)的更多資訊（包括[《家庭首次冠狀病毒應對法案》](#)規定的員工病假權利），以及州長[第 N-62-20 號行政命令](#)生效期間對員工獲得工傷補償金的權利和 COVID-19 的工作相關性推定。



個別控制措施和檢查

- 在開始工作時為所有員工以及進入工廠的任何供應商、承包商或其他員工提供體溫和/或症狀檢查。體溫/症狀檢查員務必要盡可能避免與員工密切接觸。
- 如果要求在家自檢（作為在企業場所進行檢查的一種合適替代方法），員工務必要在離家上班前做好檢查，並能遵循[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 指引](#)，如上文「員工訓練主題」部分所述。
- 應鼓勵生病或出現 COVID-19 症狀的員工和顧客待在家中。
- 僱主必須提供並確保員工使用所有必需的防護設備，必要時包括眼部防護和手套。
- 僱主應考慮使用一次性手套可能有助於補充經常洗手或使用洗手液的情況，例如，在檢查他人症狀或處理經常接觸物品的員工。
- 客房清潔應僅在沒有顧客時提供服務。應指示清潔工，在清潔時要儘量減少與顧客的個人物品接觸。應指示清潔工操作通風系統和/或盡可能打開窗戶，以增加空氣流通。
- 僱主應鼓勵在與客人互動、打掃房間、打開郵件或處理其他經常觸摸的物品後用肥皂和水洗手和/或為員工使用適當的洗手液。代客泊車服務司機、行李搬運人員和清潔工在換班期間應定期洗手和/或使用適當的洗手液。
- 顧客和訪客在抵達時應檢查體溫，並要求使用洗手液和戴上面罩。可行時應為沒帶面罩的顧客提供。還應突出顯示適當的標牌，概述適當的面罩使用方法以及目前在整個酒店中使用的社交疏離做法。
- 應提前提醒顧客攜帶面罩，並盡可能為沒有面罩者提供面罩。



清潔和消毒規程

- 應在人流量大的區域進行徹底清潔，例如，酒店大堂、前臺值機櫃檯、服務台、休息室和午餐區、更衣區、裝卸區、廚房以及進出區（包括樓梯、樓梯間、扶手和電梯控件）。
- 白天和晚上都要對常用表面進行消毒，包括門把手、客房內部鎖、自動售貨機和制冰機、電燈開關、電視遙控器、電話、吹風機、洗衣機和烘乾機的門和控件、行李車、穿梭門把手、廁所和洗手設施。每天清潔房間時都應消毒表面。消毒前應清潔髒物。
- 應給員工留出時間在輪班期間進行清潔。清潔工作應在工作時間內進行，作為員工工作職責的一部分。

- 應為工作站、桌子和幫助櫃檯配備適當的衛生產品（包括洗手液和消毒濕巾），並為所有直接協助顧客的員工提供個人洗手液。
- 應確保衛生設施始終保持運轉狀態，始終保持庫存充足，並在需要時提供額外的洗手液、紙巾和洗手液。
- 選用消毒化學品時，僱主應使用[國家環境保護局 \(EPA\) 核准](#)清單上批准用於 COVID-19 的產品，並遵循產品說明。應使用標記為對新興病毒病原體有效的消毒劑、稀釋的家用漂白劑溶液（每加侖水 5 湯匙）或至少有 70% 酒精含量的表面清潔用酒精溶液。應為員工提供有關化學危害、製造商說明、通風要求和加州職業安全與健康處 (Cal/OSHA) 要求的訓練，以確保安全使用。使用清潔劑或消毒劑的員工應按產品說明穿戴手套和其他防護設備。應遵循加州公共衛生廳推薦的[更安全的哮喘清潔方法](#)，並確保有適當的通風。
- 應盡可能不要掃地或使用其他可將病原體散佈到空氣中的方法清潔地板。應盡可能使用帶有高效微粒空氣 (HEPA) 過濾器的真空吸塵器。
- 為儘量降低[軍團菌病](#)和與水有關其他疾病的風險，[應採取措施](#)確保所有水系統和功能（如飲水器、裝飾噴泉）在設施在長時間關閉後能安全使用。
- 應盡可能避免共用電話、平板電腦、筆記本電腦、書桌、筆、其他辦公用品或辦公室。切勿共用個人防護裝備。在每次輪班之前、期間和之後或在將設備轉交新員工使用的任何時候，都應對所有共用的工具和設備進行消毒。包括電話、收音機、計算機和其他通信設備、支付終端、廚房用具、工程工具、安全按鈕、文件夾、清潔手推車和清潔設備、鑰匙、時鐘和所有其他直接聯絡物品。
- 應停止在辦公室儲藏室（包括共用咖啡沖煮器）中使用共用食物和飲料設備。應關閉手動制冰機或使用免提機。
- 應考慮安裝便攜式高效空氣淨化器，將建築物的空氣過濾器升級到最高效率，並進行其他修改，以增加辦公室、客房和其他空間的外部空氣量和通風量。



酒店運營的其他清潔和消毒規程

- 所有可重複使用的附屬品（如雜誌、菜單、當地景點詳細資訊、優惠券等）都應從客房中拿走。重要資訊應以一次性使用的方式提供和/或以電子方式發佈。
- 髒的日用織品應從客房拿走並用一次性密封袋運出。每位顧客入住結束時，無論是否已用過，所有毛巾和日用織品的都應拿走並清潔。這些物品應在客房中裝袋，以免在運出時過多接觸。所有日用織品和衣物都應按照[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 指引](#)進行高溫清洗和清潔。
- 可行時應考慮在清潔之前或之後將房間空置 24 至 72 小時。

- 如果發生 COVID-19 的推測性病例，該客房不應再用並應隔離。在確認或清除病例之前，客房不可再用。如果是陽性病例，只有在按照[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 指引](#)進行了強化消毒規程後才能再用客房。
- 在主要的顧客和員工入口處及接觸區域（例如，車道、接待區、酒店大堂、餐廳入口、會議和會議空間、電梯停靠處、游泳池、沙龍和運動區），應盡可能安裝非接觸式洗手液分配器。



社交疏離指引

- 應採取措施，確保員工、顧客與公眾之間至少保持 6 英尺的距離。可包括使用實物隔板或視覺提示（例如，地板標記或指示顧客應站在哪里這些標誌）。顧客或員工要排隊的任何區域應清楚地標出適當的社交疏離，包括入住、退房、電梯大堂、咖啡廳和餐廳以及出租車和拼車排隊線。
- 應在員工休息區、統一控制區、訓練教室、共用辦公室、員工服務窗口（通過櫃員式窗口）和其他高密度區中使用社交疏離規程，以確保員工之間的適當距離。
- 上班前的會議應虛擬進行，或在允許員工之間進行適當社交疏離的區域內進行。較大的部門應錯開到達時間，以最大程度減少房屋走廊和服務電梯後方的人流量。
- 應按照工資和工時規定休息，將員工休息時間分開，以保持社交疏離的規程。
- 應考慮讓要求修改職責的員工能夠最大限度地減少與顧客和其他員工的接觸（例如，管理庫存而不是當禮賓服務員或通過遠程工作來管理行政需求）。
- 應關閉休息室、使用屏障或增加桌子/椅子之間的距離，以分隔員工並阻止休息時聚集。應盡可能在戶外休息區設置遮陽罩和座椅，以確保社交疏離。
- 應重新設計辦公空間、小隔間、大廳、前臺辦理入住手續的區域、商務中心、禮賓服務區以及其他可能的空間，以確保工作空間和客房至少相距 6 英尺。
- 應勸阻員工不要聚集在浴室和走廊等人流量大的區域，並盡可能建立定向的走廊和人行道，以免人員相互路過。
- 應限制乘坐電梯的人數。應使用標牌傳達這些要求。
- 應要求員工避免使用握手或類似的打招呼方式，以免破壞社交疏離。
- 送貨到實體辦公室時應消除人與人之間的接觸。應避免觸摸他人的筆和書寫板。



酒店運營的其他社交疏離指導

- 顧客進入時使用的門應盡可能支撐開或是自動門，或由經常洗手和/或使用適當洗手液的員工手動操作。
- 應實施高峰時段排隊程序，包括安排一位大堂迎賓員和讓顧客在外面排隊，以保持人與人之間至少 6 英尺的身體距離。
- 員工不應打開汽車或出租車的門。
- 應盡可能使用非接觸式取送規程來提供客房服務、洗衣和乾洗服務以及便利設施交付服務。
- 設有餐廳的酒店應限制食物和飲料的外賣和「非接觸式」客房服務，直到允許就餐場所改建後恢復或全面運營。
- 有游泳池的酒店應確保可以執行社交疏離要求，可包括在游泳池每個泳道限制一個人。
- 設有高爾夫球場的酒店，除了直系親屬和同居者外，每個推車只能容許一名球員，應增加開球時間間隔，並只有在允許高爾夫球場重新開放時才開放。



酒店恢復全面運營後的注意事項

- 設有就餐餐廳、酒吧、健身中心、水療中心、沙龍、大型會議場所、宴會廳或會議中心的酒店應保持這些區域封閉，直到允許這些類型場所都能改建後恢復或全面運營。
- 允許重新開放以進行改建或全面運營時，設有就餐餐廳和酒吧的酒店應：
 - 應減少座位容量或重新配置座位，以使每個就座的團體/賓客聚會之間的距離最少為 6 英尺。
 - 應實施食品加工和餐館運營的附加特定清潔和消毒規程。
 - 應參考 [COVID-19 恢復力路線圖網站](#) 上提供餐廳和酒吧業指引。
- 允許重新開放以進行改建或全面運營時，設有健身中心、水療中心和沙龍的酒店應參閱 [COVID-19 恢復力路線圖網站](#) 上的相關指引（如有）。
- 如果州/地方政府允許大型聚會，有會議、宴會或其他活動設施的酒店必須：
 - 調整房間配置，以使顧客之間保持社交疏離。
 - 減少會議室的容量，以使員工之間的社交疏離至少保持 6 英尺。
 - 暫停自助式食物服務，並用其他服務方式代替。

- 應參閱 [COVID-19 恢復力路線圖網站](#) 上有關會議和會議中心其他指導中的指示（如有）。

¹必須考慮脆弱群體的其他要求。酒店和住宿業必須符合所有[加州職業安全與健康處 \(Cal/OSHA\)](#) 標準並準備遵守其指導，還要遵守[疾病控制與預防中心 \(CDC\)](#) 和[加州公共衛生廳 \(CDPH\)](#) 的指導。此外，僱主應做好準備隨著這些指引的改變而改變其業務。

