



# COVID-19 行业指导： 酒店和住宿

2020 年 7 月 2 日  

---

[covid19.ca.gov](https://covid19.ca.gov)



# 概述

2020 年 3 月 19 日，州公共卫生官和加州公共卫生厅主任发布了一项命令，要求大多数加州人待在家中，以阻断 COVID-19 在人群中的传播。

COVID-19 对加州人健康的影响尚不完全清楚。报告的疾病范围从非常轻微（某些人没有症状）到可能导致死亡的严重疾病。某些群体（包括年满 65 岁者及患有心脏或肺部疾病或糖尿病等严重已存在病症者）更可能住院和有严重并发症。与被感染者密切接触或在通风不良地方同处时，即使该人没有任何症状或尚未出现症状，也很可能传播。

目前尚未得到按行业或职业团体（包括关键基础设施员工）细分 COVID-19 人数和比率的精确信息。在一系列工作场所已爆发了多次疫情，表明员工有可能感染或传播 COVID-19。这些工作场所的示例包括医院、长期护理机构、监狱、食物生产、仓库、肉类加工厂和杂货店。

由于修改了待在家中命令，因此，必须采取所有可能的步骤来确保员工和公众的安全。

关键的预防措施包括：

- ✓ 要在最大程度上进行社交疏离，
- ✓ 不需要呼吸保护的员工和顾客都应戴面罩，
- ✓ 应经常洗手，并定期清洁和消毒，
- ✓ 对员工进行 COVID-19 预防计划的这些及其他内容的培训。

此外，务必要制定适当的流程来识别工作场所中的新疾病，在发现后迅速进行干预，并配合公共卫生机构遏制病毒的传播。

# 目的

本文件是为酒店和住宿业提供的指导，以为员工提供员工清洁的安全环境。

**注：**如果酒店和住宿运营商所在县的卫生官员已批准进一步开放，则可遵循 [COVID-19 县路线图网站](#) 上有关酒店（旅游和个人旅行）的指导。

本指导无意撤销或废除任何法律、法规或集体谈判规定的员工权利且并不详尽，因为并不包括县级卫生命令，也不能替代与安全与健康相关的任何现有法规要求（如加州职业安全与健康处 (Cal/OSHA)）。<sup>1</sup> 随着 COVID-19 情况的持续发展，务必及时了解公共卫生指导和州/地方命令的变更。加州职业安全与健康处在[加州职业安全与健康处 \(Cal/OSHA\) 保护员工免于冠状病毒要求指导网页上提供了更多的安全和健康指导](#)。疾病控制与预防中心 (CDC) 还为[企业和雇主](#)提供了其他指导。

# 要求戴面罩

加州公共卫生厅 (CDPH) 于 6 月 18 日发布了 [《戴面罩指导》](#)，广泛要求公众和员工在暴露风险高的所有公共场所和工作场所都戴面罩。

在以下情况下，无论是在工作场所场内还是场外工作，加州从事以下工作的人员都必须戴面罩：

- 与任何公众进行面对面的互动；
- 在公众访问的任何空间中工作（无论当时是否有公众人士在场）；
- 在准备或包装出售或分发给他人的食物的任何空间工作；
- 在公共区域（如走廊、楼梯、电梯和停车设施）中工作或行走；
- 在无法与他人疏离的任何房间或关闭区域内（该人自己家庭或住所的成员除外）；
- 在有乘客时驾驶或操作任何公共交通工具或辅助客运系统、出租车、私家车服务或拼车车辆。强烈建议在没有乘客时戴面罩。

[本指导](#)提供完整的详细信息（包括这些规则的所有要求和豁免）。强烈建议在其他情况下戴面罩，而且，在履行其为员工提供安全健康工作场所的义务时，雇主可以实施其他戴面罩要求。雇主应为员工提供面罩或获取面罩的合理费用。

雇主应为任何符合免戴面罩条件的员工制定一项便利安排政策。如工作要求经常与他人接触，但病况使之无需戴面罩，则应尽可能为其提供病况允许戴的非限制性替代品（如底缘上有垂褶的防护面罩）。

向公众开放的企业应认识到[加州公共卫生厅 \(CDPH\) 面罩指导](#)中的免戴面罩情况，而且，如果该人遵守该[指导](#)，则不得因未戴面罩而排斥任何公众。企业需要制定政策来处理顾客、客户、访客和员工中的这些豁免情况。



## 工作场所的具体计划

- 在每个设施都建立一份工作场所的 COVID-19 具体书面预防计划，对所有工作区域和工作任务都进行一次全面风险评估，并在每个设施都指定一名计划实施人员。
- 将加州[公共卫生厅 \(CDPH\) 面罩指导](#)纳入工作场所具体计划中，并包括一项豁免情况处理政策。
- 应确定设施所在的当地卫生部门联系信息，以上报员工的 COVID-19 爆发情况。
- 对员工及其代表进行该计划培训和沟通，并向员工及其代表提供该计划。
- 定期评估工作场所对计划的遵守情况，并记录和纠正发现的不足之处。
- 调查任何 COVID-19 疾病，并确定是否有任何工作相关因素可能导致了感染风险。按需更新计划以防止出现更多的病例。
- 根据[加州公共卫生厅 \(CDPH\) 指引](#)，在工作场所爆发时实施必要的流程和规程。
- 确定受感染员工的密切接触者（6 英尺以内，持续 15 分钟或更长时间），并采取隔离措施隔离 COVID-19 阳性员工及其密切接触者。
- 务必遵守以下指引。否则可能会引起工作场所发生疾病，从而可能导致暂时关闭或限制运营。



## 员工培训主题

- 有关 [COVID-19](#) 的信息，如何防止传播以及哪些已存在病症可能使人更容易感染病毒。
- 应在家中自检，包括根据[疾病控制与预防中心 \(CDC\) 指引](#)进行体温和/或症状检查。
- 有下列情况者不应上班：
  - 患有[疾病控制与预防中心 \(CDC\) 所述](#)的 COVID-19 症状，例如，发烧或发冷、咳嗽、呼吸急促或呼吸困难、疲劳、肌肉或身体疼痛、头痛、新的味觉或气味丧失、咽喉痛、鼻塞或流鼻涕、恶心、呕吐或腹泻，或
  - 确诊患有 COVID-19 且尚未脱离隔离，或
  - 在过去 14 天内与确诊患有 COVID-19 并视为具有潜在传染性（即仍处于隔离状态）者接触过。

- 确诊患有 COVID-19 的员工必须符合以下条件才能重新上班：症状首次出现后已经过去 10 天，症状得到改善，且在过去 72 小时内未使用退烧药没有发烧。确诊患有 COVID-19 的无症状员工只有在首次 COVID-19 阳性检测后已过 10 天才能重新上班。
- 如果症状变重（包括持续的疼痛或胸部压力、意识模糊或嘴唇或脸发青），要去就医。[疾病控制与预防中心 \(CDC\) 网页](#)上有更新和更多详细信息。
- 经常用肥皂和水洗手的重要性，包括用肥皂擦洗 20 秒钟（或根据[疾病控制与预防中心 \(CDC\) 指引](#)，在没有洗手池或洗手台时，使用至少有 60% 乙醇含量（首选）或 70% 异丙醇含量的洗手液，但不能让无人看管的儿童接触到该产品）。
- 在工作时间和下班时间进行社交疏离的重要性（应参阅下面的社交疏离部分）。
- 正确使用面罩，包括：
  - 面罩并不能保护穿戴者，也不是个人防护设备 (PPE)。
  - 面罩有助于保护穿戴者附近的人，但不能代替社交疏离和经常洗手。
  - 面罩必须能盖住鼻子和嘴巴。
  - 员工在使用或调整面罩前后应洗手或使用洗手液。
  - 避免触摸眼睛、鼻子和嘴巴。
  - 面罩不得共用，且应在每次换班后洗净或丢弃。
- [加州公共卫生厅 \(CDPH\) 戴面罩指导](#)中所含信息，规定了必须戴面罩的情况和豁免情况，以及雇主为确保戴面罩而采取的任何政策、工作规则和做法。培训还应包括雇主如何处理免戴面罩者的政策。
- 应确保在设施工作的独立承包商、临时工或合同工也接受了 COVID-19 预防政策的适当培训，并拥有必要的个人防护装备。提前与提供临时和/或合同工的组织讨论这些责任。
- 有关员工可能有权获得的带薪休假福利的信息，以便在经济上使他们能够更容易待在家中。应参阅有[支持病假和 COVID-19 工伤补偿政府计划](#)的更多信息（包括[《家庭首次冠状病毒应对法案》](#)规定的员工病假权利），以及[州长第 N-62-20 号行政命令生效期间](#)对员工获得工伤补偿金的权利和 COVID-19 的工作相关性推定。



## 个别控制措施和检查

- 在开始工作时为所有员工以及进入工厂的任何供应商、承包商或其他员工提供体温和/或症状检查。体温/症状检查员务必要尽可能避免与员工密切接触。
- 如果要求在家自检（作为在企业场所进行检查的一种合适替代方法），员工务必要在离家上班前做好检查，并能遵循[疾病控制与预防中心 \(CDC\) 指引](#)，如上文“员工培训主题”部分所述。
- 应鼓励生病或出现 COVID-19 症状的员工和顾客待在家中。
- 雇主必须提供并确保员工使用所有必需的防护设备，必要时包括眼部防护和手套。
- 雇主应考虑使用一次性手套可能有助于补充经常洗手或使用洗手液的情况，例如，在检查他人症状或处理经常接触物品的员工。
- 客房清洁应仅在没有顾客时提供服务。应指示清洁工，在清洁时要尽量减少与顾客的个人物品接触。应指示清洁工操作通风系统和/或尽可能打开窗户，以增加空气流通。
- 雇主应鼓励在与客人互动、打扫房间、打开邮件或处理其他经常触摸的物品后用肥皂和水洗手和/或为员工使用适当的洗手液。代客泊车服务司机、行李搬运人员和清洁工在换班期间应定期洗手和/或使用适当的洗手液。
- 顾客和访客在抵达时应检查体温，并要求使用洗手液和戴上面罩。可行时应为没带面罩的顾客提供。还应突出显示适当的标牌，概述适当的面罩使用方法以及目前在整个酒店中使用的社交疏离做法。
- 应提醒顾客携带面罩，并尽可能为没有面罩者提供面罩。



## 清洁和消毒规程

- 应在人流量大的区域进行彻底清洁，例如，酒店大堂、前台值机柜台、服务台、休息室和午餐区、更衣区、装卸区、厨房以及进出区（包括楼梯、楼梯间、扶手和电梯控件）。
- 白天和晚上都要对常用表面进行消毒，包括门把手、客房内部锁、自动售货机和制冰机、电灯开关、电视遥控器、电话、吹风机、洗衣机和烘干机的门和控件、行李车、穿梭门把手、厕所和洗手设施。每天清洁房间时都应消毒表面。消毒前应清洁脏物。
- 应给员工留出时间在轮班期间进行清洁。清洁工作应在工作时间内进行，作为员工工作职责的一部分。
- 应为工作站、桌子和帮助柜台配备适当的卫生产品（包括洗手液和消毒湿巾），并为所有直接协助顾客的员工提供个人洗手液。



- 应确保卫生设施始终保持运转状态，始终保持库存充足，并在需要时提供额外的洗手液、纸巾和洗手液。
- 选用消毒化学品时，雇主应使用[国家环境保护局 \(EPA\) 核准](#)清单上批准用于 COVID-19 的产品，并遵循产品说明。应使用标记为对新兴病毒病原体有效的消毒剂、稀释的家用漂白剂溶液（每加仑水 5 汤匙）或至少有 70% 酒精含量的表面清洁用酒精溶液。应为员工提供有关化学危害、制造商说明、通风要求和加州职业安全与健康处 (Cal/OSHA) 要求的培训，以确保安全使用。使用清洁剂或消毒剂的员工应按产品说明穿戴手套和其他防护设备。应遵循加州公共卫生厅推荐的[更安全的哮喘清洁方法](#)，并确保有适当的通风。
- 应尽可能不要扫地或使用其他可将病原体散布到空气中的方法清洁地板。应尽可能使用带有高效微粒空气 (HEPA) 过滤器的真空吸尘器。
- 为尽量降低[军团菌病](#)和与水有关其他疾病的风险，[应采取](#)措施确保所有水系统和功能（如饮水器、装饰喷泉）在设施在长时间关闭后能安全使用。
- 应尽可能避免共用电话、平板电脑、笔记本电脑、书桌、笔、其他办公用品或办公室。切勿共用个人防护装备。在每次轮班之前、期间和之后或在将设备转交新员工使用的任何时候，都应对所有共用的工具和设备进行消毒。包括电话、收音机、计算机和其他通信设备、支付终端、厨房用具、工程工具、安全按钮、文件夹、清洁手推车和清洁设备、钥匙、时钟和所有其他直接联系物品。
- 应停止在办公室储藏室（包括共用咖啡冲煮器）中使用共用食物和饮料设备。应关闭手动制冰机或使用免提机。
- 应考虑安装便携式高效空气净化器，将建筑物的空气过滤器升级到最高效率，并进行其他修改，以增加办公室、客房和其他空间的外部空气量和通风量。



## 酒店运营的其他清洁和消毒规程

- 所有可重复使用的附属品（如杂志、菜单、当地景点详细信息、优惠券等）都应从客房中拿走。重要信息应以一次性使用的方式提供和/或以电子方式发布。
- 脏的日用织品应从客房拿走并用一次性密封袋运出。每位顾客入住结束时，无论是否已用过，所有毛巾和日用织品的都应拿走并清洁。这些物品应在客房中装袋，以免在运出时过多接触。所有日用织品和衣物都应按照[疾病控制与预防中心 \(CDC\) 指引](#)进行高温清洗和清洁。
- 可行时应考虑在清洁之前或之后将房间空置 24 至 72 小时。
- 如果发生 COVID-19 的推测性病例，该客房不应再用并应隔离。在确认或清除病例之前，客房不可再用。如果是阳性病例，只有在按照[疾病控制与预防中心 \(CDC\) 指引](#)进行了强化消毒规程后才能再用客房。

- 在主要的顾客和员工入口处及接触区域（例如，车道、接待区、酒店大堂、餐厅入口、会议和会议空间、电梯停靠处、游泳池、沙龙和运动区），应尽可能安装非接触式洗手液分配器。



## 社交疏离指引

- 应采取措施，确保员工、顾客与公众之间至少保持 6 英尺的距离。可包括使用实物隔板或视觉提示（例如，地板标记或指示顾客应站在哪里这些标志）。顾客或员工要排队的任何区域应清楚地标出适当的社交疏离，包括入住、退房、电梯大堂、咖啡厅和餐厅以及出租车和拼车排队线。
- 应在员工休息区、统一控制区、培训教室、共用办公室、员工服务窗口（通过柜员式窗口）和其他高密度区中使用社交疏离规程，以确保员工之间的适当距离。
- 上班前的会议应虚拟进行，或在允许员工之间进行适当社交疏离的区域内进行。较大的部门应错开到达时间，以最大程度减少房屋走廊和服务电梯后方的人流量。
- 应按照工资和工时规定休息，将员工休息时间分开，以保持社交疏离的规程。
- 应考虑让要求修改职责的员工能够最大限度地减少与顾客和其他员工的接触（例如，管理库存而不是当礼宾服务员或通过远程工作来管理行政需求）。
- 应关闭休息室、使用屏障或增加桌子/椅子之间的距离，以分隔员工并阻止休息时聚集。应尽可能在户外休息区设置遮阳罩和座椅，以确保社交疏离。
- 应重新设计办公空间、小隔间、大厅、前台办理入住手续的区域、商务中心、礼宾服务区以及其他可能的空间，以确保工作空间和客房至少相距 6 英尺。
- 应劝阻员工不要聚集在浴室和走廊等人流量大的区域，并尽可能建立定向的走廊和人行道，以免人员相互路过。
- 应限制乘坐电梯的人数。应使用标牌传达这些要求。
- 应要求员工避免使用握手或类似的打招呼方式，以免破坏社交疏离。
- 送货到实体办公室时应消除人与人之间的接触。应避免触摸他人的笔和书写板。





## 酒店运营的其他社交疏离指导

- 顾客进入时使用的门应尽可能支撑开或是自动门，或由经常洗手和/或使用适当洗手液的员工手动操作。
- 应实施高峰时段排队程序，包括安排一位大堂迎宾员和让顾客在外面排队，以保持人与人之间至少 6 英尺的身体距离。
- 员工不应打开汽车或出租车的门。
- 应尽可能使用非接触式取送规程来提供客房服务、洗衣和干洗服务以及便利设施交付服务。
- 设有餐厅的酒店应限制食物和饮料的外卖和“非接触式”客房服务，直到允许就餐场所改建后恢复或全面运营。
- 有游泳池的酒店应确保可以执行社交疏离要求，可包括在游泳池每个泳道限制一个人。
- 设有高尔夫球场的酒店，除了直系亲属和同居者外，每个推车只能容许一名球员，应增加开球时间间隔，并只有在允许高尔夫球场重新开放时才开放。



## 酒店恢复全面运营后的注意事项

- 设有就餐餐厅、酒吧、健身中心、水疗中心、沙龙、大型会议场所、宴会厅或会议中心的酒店应保持这些区域封闭，直到允许这些类型场所都能改建后恢复或全面运营。
- 允许重新开放以进行改建或全面运营时，设有就餐餐厅和酒吧的酒店应：
  - 应减少座位容量或重新配置座位，以使每个就座的团体/宾客聚会之间的距离最少为 6 英尺。
  - 应实施食品加工和餐馆运营的附加特定清洁和消毒规程。
  - 应参考 [COVID-19 恢复力路线图网站](#)上提供餐厅和酒吧业指引。
- 允许重新开放以进行改建或全面运营时，设有健身中心、水疗中心和沙龙的酒店应参阅 [COVID-19 恢复力路线图网站](#)上的相关指引（如有）。
- 如果州/地方政府允许大型聚会，有会议、宴会或其他活动设施的酒店必须：
  - 调整房间配置，以使顾客之间保持社交疏离。
  - 减少会议室的容量，以使员工之间的社交疏离至少保持 6 英尺。

- 暂停自助式食物服务，并用其他服务方式代替。
- 应参阅 [COVID-19 恢复路线图网站](#)上有关会议和会议中心其他指导中的指示（如有）。

---

1 必须考虑脆弱群体的其他要求。酒店和住宿业必须符合所有[加州职业安全与健康处 \(Cal/OSHA\)](#) 标准并准备遵守其指导，还要遵守[疾病控制与预防中心 \(CDC\)](#) 和[加州公共卫生厅 \(CDPH\)](#) 的指导。此外，雇主应做好准备随着这些指引的改变而改变其业务。

