前言

2020年春节后的返工潮将至，在当前疫情下，酒店企业何时能正常营业？如何制定举措拉紧疫情食品安全和公共卫生防线？

受中国饭店协会团餐委员会秘书处委托，天祥中国食品部技术中心协同防疫专家、特制定此工作指南。旨在为酒店业在经历2020年新型冠状病毒防控工作时期，在食品安全和公共卫生防御工作聚力，协力为酒店企业的客户做好供餐保障，和其他餐饮人共度寒冬。

天祥食品部二方运作中心负责人，中国饭店协会团餐委员会专家委员闫雪，以及天祥食品部酒店项目技术经理崔曦伦起草了本工作指南。感谢天祥食品部总经理程军，中国饭店协会团餐委员会秘书处秘书长崔明杰和原北京东城区食药监局执法大队大队长张铁岩对本工作指南的指导。

《酒店企业疫情期间的食品安全和公共卫生防御工作指南》

起草单位：天祥食品部技术中心
执行单位：中国饭店协会团餐委员成员

2020年2月4日

intertek
Total Quality. Assured.

工作思路

1. 疫情防控工作组
2. 环境卫生
3. 人员防护
4. 客房内防护
5. 食品安全关键点

第一部分：疫情防控工作组

总指挥（法人/总部代表）

各酒店总经理	疾控中心/预防医学专业人员	第三方服务机构专业人员	采购部负责人	其他核心运营部门负责人

主要职责

组织架构搭建、项目点员工安置与防疫、紧急上报机制、物资供应分配、资金调度管理、应急区域设立、健康宣教、疫情防控演练、例会制度等方面分工负责。

工作思路

1. 疫情防控工作组
2. 环境卫生
3. 人员防护
4. 客房内防护
5. 食品安全关键点

第二部分：环境卫生操作指南

物体表面清洁消毒

外场：公共区域

- 对高频接触的物体表面（如电梯间内壁及按钮、扶手、门把手等）
- 桌椅、收银台、地面
- 卫生间
- 客用车内部，门把手

内场：食品相关区域

- 其他常规清洁和消毒
- 卫生洁具消毒
- 运输车辆

餐（饮）具的消毒

- 餐（饮）具去残渣、清洗后，煮沸或流通蒸汽消毒
- 保证洗碗机过水温度
- 确保化学消毒的浓度、有效接触时间

其他环节管理

通风换气：

- 首选自然通风；
- 定期对送风口，回风口进行消毒。

洗手设施:运行正常、配给充足

垃圾处理：及时收集并清运；口罩专用

工作思路

1. 疫情防控工作组
2. 环境卫生
3. 人员防护
4. 客房内防护
5. 食品安全关键点

第三部分：人员防护操作指南

总原则：最少人人接触、最少交叉感染

酒店员工

- 每日健康监测，检测体温并及时上报
- 正确佩戴口出行
- 尽量不乘坐公共交通工具
- 勤洗手
- 与外部人员接触须佩戴口罩

酒店员工

- 减少集中开会，控制会议时间
- 降低食堂的人群聚集密度：错时用餐
- 加强宿舍管理，每日登记入住人员健康情况

外来人员

体温监测和登记等工作：

1. 住店客人
2. 送货供应商
3. 外包工
4. 其他外来人员

intertek
Total Quality. Assured.

工作思路

1. 疫情防控工作组
2. 环境卫生
3. 人员防护
4. 客房内防护
5. 食品安全关键点

第四部分：客房内防护操作指南

物体表面清洁消毒

- 客房内公共用具做到一客一换一消毒
- 卫生间每日消毒
- 退房后全面消毒
- 客人丢弃口罩专用垃圾袋
- 清洁工具用后消毒

布草管理

- 脏布草完全包装
- 可洗物品清洗温度，时间。
- 化学方式：消毒温度正确
- 不可洗物品按照卫生防疫要求处理
- 员工接触布草应佩戴一次性手套

其他环节管理

- 通风换气：定期对送风口，回风口进行消毒。
- 洗手设施:运行正常、配给充足
- 14天内来自或经停湖北的宾客要予以重点关注，做好检测记录

工作思路

1. 疫情防控工作组
2. 环境卫生
3. 人员防护
4. 客房内防护
5. 食品安全关键点

第五部分：食品安全关键点管理

1 严控采购 → 2 食材验收 → 3 正确储存 → 4 烧熟煮透 → 5 分散用餐

关键点	管理内容说明
严控采购	严禁采购、宰杀、使用野生动物及其制品（包含养殖产品）作为酒店使用的食材原料。
食材验收	禽畜产品必须由酒店供应商名录中有资质认可的供应商处采购。对于禽、畜及蛋类产品严格做好索证索票工作，加强收货时温度，包装及可追溯性信息的检查。
正确储存	食品在冷却、储存、展示、运输和服务的过程中应保持适当的温度，防止食品中的细菌繁殖到不安全的水平。
烧熟煮透	烹调时彻底煮熟鱼、肉、蛋类产品，使用探针式温度计检测食品中心温度，要求≥70℃以上15秒钟，以杀死任何引起食源性疾病的细菌。
分散用餐	建议暂停聚集性就餐（宴会，自助餐形式），建议实行套餐制度，餐厅制作固定菜式搭配的套餐，减少人员取餐排队的时间，同时减少人人，人物间交叉污染的可能性。如进行打包外卖服务，需要注意打包间环境，人员以及菜品运输中温度问题。

intertek
Total Quality. Assured.

权威发布操作指南列表

序号	发布方名称	法规名称	生效日期
1	中国疾病预防控制局	关于进一步做好农村地区新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知——肺炎机制发【2020】14号	2020/1/30
2	中华人民共和国国家卫生健康委员会	关于印发新型冠状病毒感染不同风险人群防护指南和预防新型冠状病毒感染的肺炎口罩使用指南的通知	2020/1/30
3	中国疾病预防控制局	关于印发公共场所新型冠状病毒感染的肺炎卫生防护指南的通知——肺炎机制发【2020】15号	2020/1/31
4	中华人民共和国国家卫生健康委员会	消毒管理办法	2002/7/1
5	国家卫生健康委员会疾病预防控制局组织编写	新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南（人民卫生出版社出版发行，中国疾病预防控制中心编著）	2020年1月第1版
6	上海市市场监督管理局	食品安全消费提示	2020/1/27
7	山东省市场监督管理局	山东省市场监督管理局关于食品销售单位（者）做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通告——鲁市监通告【2020】9号	2020/1/30
8	河北省饭店烹饪餐饮行业协会	河北省餐饮服务行业应对防控新型冠状病毒感染的肺炎倡议书——冀饭烹【2020】5号	2020/1/26
9	北京市旅游行业协会饭店分会	新型冠状病毒感染的肺炎流行期间饭店业防控工作指导手册	2020/2/1

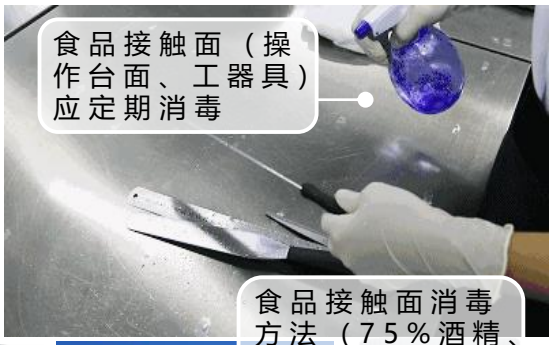
可视化参考标准 疫情期间食安操作规范

疫情期间操作规范

防控疫情
我们在一起

环境消毒 → 人员卫生 → 人员状态 → 加工 → 服务 → 外来人员 → 应急防控

消毒记录表



1 环境消毒：

- 食品加工区域应保证每日消毒。
- 食品接触面定期消毒。
- 中央空调系统缝隙盘管正常使用时，定期对送回风口进行消毒。
- 及时填写消毒记录。

冠状病毒疫情期间口罩选择

持续佩戴时间：6小时　　**持续佩戴时间：3天**

2 人员卫生：

- 加工区所有厨师、餐饮服务人员及管事部员工在操作过程中应按照规定严格佩戴发网及口罩。
- 普通医用口罩，外科口罩使用时限6小时、N95口罩使用时限3天
- 定期使用75%浓度酒精对口罩内外侧喷洒消毒
- 废弃口罩使用专用带盖脚踏垃圾桶盛装。禁止长期使用同一口罩。
- 加工区相关人员、餐饮服务人员及管事部员工工作中及时洗手（7步洗手法）消毒（干手使用75%浓度酒精喷洒或涂抹消毒凝胶均可）

天祥公司联系方式：food.cn@Intertek.com　　电话：021 33396658

可视化参考标准 疫情期间食安操作规范

及时填写餐饮人员身体状况检查表

姓名 Name	体温（℃） Temperature（℃）		咳嗽或咽痛 Cough or Sore throat	
	下午 Morning	上午 Afternoon	有 Yes	无 No

红外耳蜗温度计使用前应确认耳道方向，测量时尽可能深的插入耳道，轻轻把耳朵向上提，测量时正对耳膜

发现相关情况及时就医，通知管理层

3

人员状态：

- 每日两次员工体检必须责任到人对所有员工身体状态逐一确认，并做好体温记录。
- 体温超过37.3℃，出现咳嗽、咳痰、呼吸困难等症状，立即停止上班主动就医。不得上岗。
- 对员工做体温检查，应使用医疗器械级别的测温计。
- 全体员工上班后有任何员工发现身体异常（发生、乏力、干咳或呼吸困难等症状必须立刻上报各管理层、并立刻进行现场消毒、安排员工及时去医院就医并将确诊结果通知公司）

70℃↑

4

加工：

- 对于不同食品使用不同颜色的加工工具，避免造成交叉污染。
- 加工人员应佩戴口罩进行操作。
- 菜品制作，应烧熟煮透。高风险食品（鱼、肉、蛋类）应保证中心温度至少达到70摄氏度。
- 化学消毒液应存放在指定位置，避免造成对食品的化学污染。

天祥公司联系方式：food.cn@Intertek.com 电话：021 53396658 服务热线：4008869926

可视化参考标准 疫情期间食安操作规范

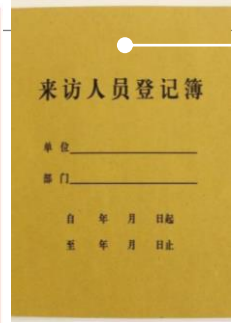
总原则：最少物人接触、最少交叉感染

建议套餐，减少等候时间与人员聚集可能

口罩 手套，注意与人距离1米

5 服务：

- 服务过程餐饮服务人员应清洗手部、并佩戴口罩。接触客人用过餐饮具建议佩戴一次性手套。
- 为客人提供一次性消毒纸巾。
- 如需要，提供公筷公勺。
- 建议提供套餐，缩短等候时间，避免聚集可能性，减少人人及人物交叉污染风险

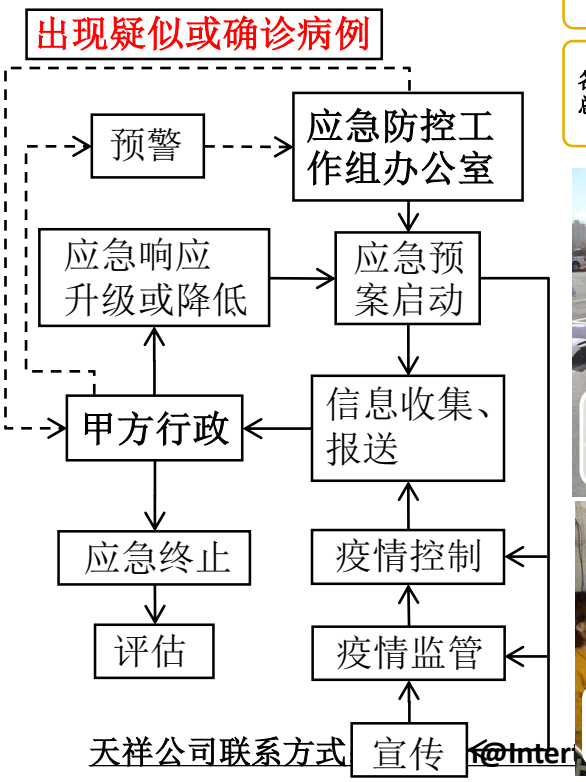


尽量减少外来人员接待

6 外来人员：

- 尽量减少外来人员接待。
- 如果业务必要，需佩戴口罩，测量体温，并介绍有无疫区接触史和不良症状。

餐饮企业应急防控预案



总指挥（法人/总部代表）

各酒店总经理	疾控中心/预防医学专业人员	第三方服务机构专业人员	采购部负责人	其他核心部门负责人

7 应急防控：

- 在公共场所设立应急区域，出现疑似或确诊病例时，及时到该区域进行暂时隔离，再按照其他相关规范要求进行处理。
- 成立疫情防控小组，建立疫情防控制度，明确小组成员职责，落实主体责任。
- 建立疫情防控应急预案，定期进行应急演练，出现疫情迹象时及时执行
- 酒店内对口负责人主动与地方疾控部门沟通取得支持，及时了解有关应急防控政策措施。

天祥公司联系方式 k@Inter

intertek
Total Quality. Assured.

疫情期间的食品安全和公共卫生防御自查表

编号	条款要求	检查发现
1	疫情防控组织管理	
1.1	餐饮单位成立疫情防控小组，建立疫情防控制度，明确小组成员职责，落实主体责任。	
1.2	餐饮单位对口负责人主动收集最新疫情防控手册及制度要求，并同地方疾控部门保持沟通，及时了解有关应急防控政策措施。	
1.3	餐饮单位每日收集员工身体健康情况（包括但不限于员工体温、呼吸道正常与否等），建立健康检查记录，出现异常及时做出针对性处理。	
1.4	制定统一沟通渠道，及时通报官方疫情，如采用微信群或语音会议等及时向组织内成员通报。	

2	人员管理	
2.1	每日了解进入餐饮单位的人员是否来自非疫区，来自疫区的访客等人员应拒绝进入。由疫区返回上岗工作的员工需自行隔离14天，无异常状况方可上岗工作。	
2.2	针对原料送货人员及外部访客也需进行体温监控及健康检查，如有发热、咽痛、干咳等症状，应及时劝离就医。	
2.3	在餐饮单位入口处有专人查看员工是否在入场前正确佩戴口罩。在工作过程中每天至少2次（上午、下午各一次）监测员工体温，出现发热（37.3℃以上）、感冒、咳嗽症状、呼吸道感染的在岗员工，需停止工作并就医，在医院确诊为非新型冠状病毒感染前不得上岗。	
2.4	餐饮单位在员工通道入口处配备洗手消毒设施，如没有相应条件，可配备免洗消毒液或75%酒精，在顾客通道入口处也应设置免洗消毒液。	
2.5	员工在进入餐饮单位前规范佩戴口罩，佩戴口罩的种类包括一次性医用口罩及N95医用防护口罩。	
2.6	员工需勤洗手，包括在咳嗽及打喷嚏后、接触脏器具、接触其他人或生食品等，接触即食食品（如制作、售卖、出餐、打包等）需要进行二次洗手消毒，且需严格遵循7步法。	
2.7	日常工作过程中每4小时更换一次口罩，更换口罩方法规范，更换时裸手不得碰触暴露在大气中的一侧，更换后的口罩和手套丢弃在专用垃圾桶内，由专人监控，并记录口罩更换情况。	
2.8	对所有员工开展新型冠状病毒防控知识基本培训、岗位操作培训，保留培训记录。	

intertek
Total Quality. Assured.

疫情期间的食品安全和公共卫生防御自查表

编号	条款要求	检查发现
3	消毒及防护物资配置	
3.1	配备75%酒精、含有效氯250mg/L-500mg/L的含氯消毒剂、过氧乙酸等消毒物资，物资足量，满足各区域消毒需求。	
3.2	配备足量的一次性医用口罩/N95医用防护口罩、一次性手套、红外式体温枪、消杀喷雾器、手提式喷壶等。	
3.3	由专人统计及发放消毒及防护物资，需明确填写发放记录，发放记录至少包括发放人、发放量、发放时间、发放对象（或区域）、领用人签名等信息。	
4	场所及设施设备清洁消毒	
4.1	配备专用垃圾桶，废弃口罩应放置在指定的专用垃圾桶内，垃圾桶需有明确标识，由专人每4小时处理一次，处理废弃口罩的人员需规范操作，垃圾桶不定期使用消毒液喷洒消毒。	
4.2	针对场所及设施设备清洁消毒工作，应建立清洁消毒计划并组织培训，明确消毒频率、消毒方式、人员防护要求等。	
4.3	每日至少1次消毒餐饮单位各区域（包括员工更衣室、加工间、就餐区、洗手间、垃圾房等）。	
4.4	每日至少3次消毒餐饮单位配备及使用的工器具（包括刀具、砧板、周转筐等）。	
4.5	在频繁多人使用或接触的接触面（即存在交叉使用的位置）如电梯间按钮、门把手、椅子把手、门帘、手动式水龙头等点位需配备75%酒精喷壶，人员碰触前需进行喷洒消毒。	
4.6	食品加工制作应符合《餐饮服务食品安全操作规范》，确保餐用具严格清洗消毒后使用，餐用具的清洗消毒参照《推荐餐用具清洗消毒方法》。	
4.7	保持加工场所和就餐场所的空气流通，通风及空调设施的送风口及回风口或及其他空气过滤装置至少每天消毒1次。	
4.8	针对员工集体宿舍，加强管理，每日一次使用75%酒精或含氯消毒剂进行集中消毒、包括地面及空间等，建立集体宿舍消毒记录。	

intertek
Total Quality. Assured.

疫情期间的食品安全和公共卫生防御自查表

编号	条款要求	检查发现
5	顾客就餐区管控	
5.1	餐厅入口设置体温监测站，进入餐厅的人员由专人进行体温测试（可采用额温式红外温度计），体温超过37.3℃的拒绝进入就餐。	
5.2	顾客就餐区应当配备洗手消毒设施，配备可简易取用的75%酒精或含氯消毒剂（如壁挂式喷壶等），在明显位置设置疫情提示标识及消毒提示牌。	
5.3	有条件的餐饮单位顾客就餐位应至少间隔1米以上，如空间不足应尽可能保持足够距离。	
5.4	针对顾客就餐区，如有条件可以请专业的清洁消毒服务商配合做好环境的卫生及消毒工作，并向消费者公示每日消毒情况。	
5.5	设置专用的顾客用口罩收集用垃圾桶，并做明确标识，引导顾客等就餐人员将脱下的口罩放置在指定的垃圾桶内，并由专人不定期进行75%酒精喷洒消毒。	

6	食材进货查验及加工制作	
6.1	餐饮单位不得经营、制售、贮存野生动物或野生动物制品。	
6.2	餐饮单位不得采购、饲养和现场宰杀活禽畜动物。	
6.3	严格查验畜禽肉动物检疫合格证及检测报告，不得采购、使用病死、毒死或死因不明的畜禽动物肉类及肉制品。	
6.4	食品加工、储存过程注意生熟分开，烹调时彻底煮熟肉类和蛋类，配餐及用餐服务过程中佩戴一次性手套操作。	
6.5	送餐时使用专用车辆及专用配送箱，配送车辆每餐配送前进行清洁消毒。	

intertek
Total Quality. Assured.

天祥公司介绍

天祥公司联系方式：food.cn@Intertek.com　　电话：021 53396658　　服务热线：4008869926

intertek
Total Quality. Assured.

天祥公司服务内容

- Intertek为客户提供测试、审核、认证、培训，以及整合服务，帮助他们进行风险管理，满足合规要求，促进业务提升

我们做什么？
风险管理
实现合规
促进业务提升

怎么做？
测试
审核
检验
认证
咨询
培训

什么方面？
门店、供应商、厨房、物流、服务

为什么？
独立的审核及检验能减少风险，提升服务和产品的品质。

供应商管理

二方和三方供应链审核

产品测试管理
产品声明验证
可追溯解决方案
企业社会责任

厨房及物流

厨房卫生审核
三方认证
环境测试
产品采样测试
移动检测
物流审核
虫鼠害控制

门店管理

门店卫生及食品安全审核
门店环境及职业健康安全审核
三方审核
门店产品抽检
移动检测
培训

服务及消费者保护

标签检查
菜单审查
神秘顾客
投诉管理
加盟店管理审核

天祥合作客户

品牌商	三只松鼠、伊利、旺旺、联合利华、中粮、达能、大成、可口可乐、通用磨坊、玛氏……
电商客户	京东、美团、饿了么、1号店、唯品会、云集、每日优鲜、盒马生鲜……
零食商客户	沃尔玛、麦德龙、华润、奥乐齐、乐购、宜家、三江、永旺……
餐饮/酒店	连锁餐饮：麦当劳、肯德基、星巴克、德克士、海底捞、西贝、呷哺呷哺、宜家…… 酒店：香格里拉、凯悦、万达、万豪、皇冠、洲际、港中旅、半岛…… 团餐：华为、腾讯、复旦大学、国家电网、英特尔员工食堂、德威国际学校……
政府客户	上海市、北京市、山东省、西藏、武汉、成都、四川、澳门、香港……
非政府组织	中国连锁协会、中国饭店协会、中国餐饮协会、中国食品工业协会……

天祥公司联系方式：food.cn@Intertek.com　　电话：021 53396658　　服务热线：4008869926