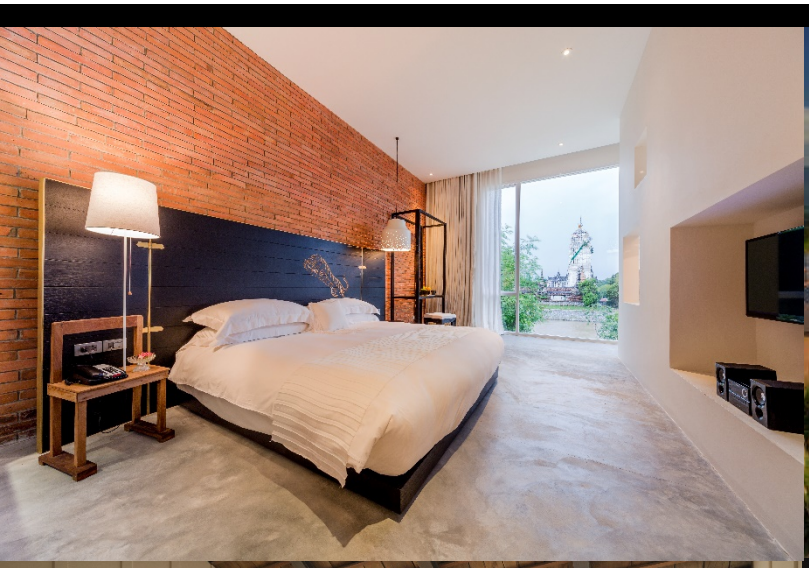
COVID-19

新冠防控须知

SALA HOSPITALITY GROUP



简介

为应对 COVID-19 新冠疫情全球流行的常态化趋势，莎拉酒店集团（SALA Hospitality Group）近日制定了详尽而全面的健康和安全策略。保障每一位入住客人和莎拉团队成员的健康与安全是我们的首要工作，因此，我们将采取以下措施，在确保光临莎拉的贵宾拥有最佳度假体验的同时，自始至终贯彻最高规格的卫生标准。

莎拉酒店集团所采用的一下措施，皆由国际和泰国公共卫生领域专家权威推荐，这些卫生标准将根据疫情发展和最新标准，进行定期更新和改进。

世界卫生组织 WHO 关于新冠病毒 COVID-19 常见问题解答

什么是新型冠状病毒 COVID-19?

COVID-19 是由最新发现的冠状病毒所引起的传染性疾病。这种新型冠状病毒之前并不为人类所知，直到 2019 年年末，中国武汉爆发的新冠疫情，才真正受到全世界的关注。如今，COVID-19 新冠病毒疫情已在全球范围内蔓延。

新型冠状病毒 COVID-19 有哪些症状?

新型冠状病毒 COVID-19 主要症状有发烧、干咳、乏力。此外，该病毒还会因患者个体不同引发一些个体化的症状，如肌肉酸痛、鼻塞、头痛、结膜炎、咽喉痛、腹泻、丧失味觉或嗅觉、皮疹、手指或脚趾的异常变色。这些症状在发病初期通常都十分轻微，许多患者虽然受到病毒感染，但自身的症状非常轻微，甚至无明显症状体现。

怎样会感染到新型冠状病毒 COVID-19?

最常见的是“飞沫传播”，已感染者咳嗽或打喷嚏时产生的飞沫遗留在桌子、椅子、电话等物体表面时，如不慎接触到这些飞沫残留，然后触摸了自己的眼部、鼻部或嘴部，就有可能感染到新型冠状病毒 COVID-19。此外，如果人与人之间的距离小于 1 米时，空气中带有新型冠状病毒 COVID-19 的飞沫也可能直接导致感染。

- **公共场合有效防控新型冠状病毒 COVID-19 的措施。**
- 确保公共空间全面有效消毒，并保持良好的卫生情况。
- 提倡顾客和员工养成定时洗手的好习惯。
- 确保在公共场合空气流通和环境清洁。
- 告知你的员工、合同工、供应商以及客人，如果在居住的社区有新型冠状病毒 COVID-19 感染者或疑似病例，如果自身出现轻微咳嗽或发烧（37.5℃以上），首先必须采取主动居家隔离，并及时通知相关部门。

目录

简介 Page 1

世界卫生组织 WHO 关于新冠病毒 COVID-19 常见问题解答 Page 1

集团 Page 3

到达前 Page 3

顾客接送服务 Page 3

抵达 Page 4

前台接待 Page 5

客房、套房&别墅 Page 5

餐厅 Page 6

水疗 SPA Page 7

健身房 Page 7

贵宾酒廊 Page 8

退房 Page 8

员工厨房 Page 9

员工出行交通 Page 9

员工区域 Page 10

员工餐厅 Page 10

集团

公共宣传 – 网站

- 电子媒介是公众了解集团相关政策的最佳方式，可以通过酒店官网：www.salahospitality.com 发布相关政策与措施。

隔离方针

- 确保在集团旗下的所有酒店对所有入住客人及员工采取始终如一的隔离方针。

员工培训

- 每一位集团成员必须参加“强制性”培训课程，全方位了解新型冠状病毒 COVID-19 以及 SALA Hospitality 的防控措施.
- 根据疫情发展的最新动态和政策走向，每月进行定期培训，更新酒店的防疫措施和相关策略。

到达前

顾客手册

- 向所有的客人分发包含集团防控政策与方针的《顾客手册》，详尽地告知客人当下的注意事项和入住须知。

沟通 –入住前的邮件告知

- 客人可通过集团官方网站： www.salahospitality.com 浏览电子版的防控须知。
- 入住前，向每位客人的电子邮箱分发电子版《新冠防控须知》的网页链接。

顾客接送服务

个人防护设备 (仅限度假村)

- ☐以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用
  - 口罩
  - 一次性手套
  - 洗手液
  - 消毒湿巾

清洁设备(仅限度假村)

- 所有接送车辆将配备喷雾消毒剂，在客人乘车时会对车辆和顾客的行李表面进行消毒杀菌措施。

SALA 标志性服务 （仅限度假村)

- 为尽可能减少人与人之间的直接接触，我们将采取以下服务：
  - 手巾
  - 酒店咨询&市场信息
  - 食物和饮料

客人接送机时的卫生检查表

接送机所使用的车辆必须每小时完成以下事项:

- 用消毒喷雾喷洒：车门把手、皮椅、面板、安全带、方向盘和窗户，消杀工作必须保持 10 分钟才能用干净的布擦去消毒剂。
- 酒店内所有的操控台，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。

卫生检查表(仅限度假村)

车辆必须按照指定卫生检查表定期定时清洁消杀

抵达

个人防护设备

- ☐以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用：
  - 口罩
  - 一次性手套
  - 洗手液
  - 消毒湿巾

体温检测

- 每一位客人在抵达时都必须接受电子测温仪的体温测量
- 任何体温测量高于 37.5℃的客人都必须在设有空调的隔离空间内逗留观察 30 分钟后再次测量，如二次测量体温仍高于 37.5℃，客人将被安排前往指定医疗机构检查。
- 任何体温高于 37.5℃的客人都不允许办理入住

材料登记 Document Records

- 酒店员工不直接管理住店客人的材料登记审核，这一工作将由智能设备、平板电脑和数码相机等完成，以拍摄登记客人的入住材料和信用卡信息。

SALA 标志性服务

- ☐为尽可能减少人与人之间的直接接触，我们将采取以下服务：
  - 毛巾
  - 食品和饮料
  - 酒店信息&市场咨询&抵押品

陪同引导入住客房

- 酒店员工将陪同客人抵达入住客房，并告知客人疫情期间酒店内的《新冠防控须知》及注意事项。

前台接待

个人防护设备

- 以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用:
  - 口罩
  - 一次性手套
  - 洗手液
  - 消毒湿巾

社交距离

- 每个业务窗口间隔距离至少在 1.5 米以上
- 地标需布置在前台接待处，并保持间距在 1.5 米以上

布告板

- 前台处在醒目位置摆放布告板，用泰语和英语告示近期入住酒店的限制规定和住客须知。

卫生检查表

- 集团将给到前台接待处相关的卫生检查表，前台员工需按照检查表注明事项认真完成清洁消杀工作。

前台接待处卫生检查表

前台接待处必须每小时完成以下事项:

- 用消毒喷雾喷洒：接待处桌椅、电脑键盘、屏幕及其他设备表面、大堂桌椅和电话，消杀工作必须保持 10 分钟才能用干净的布擦去消毒剂。
- 清洁地板时，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。
- 水槽区域需用喷雾彻底消毒 1 分钟以上，才能用干净的抹布擦去或自然风干。
- 镜面和玻璃物的消杀，需使用消毒喷雾消杀表面，并使用无绒抹布抛光。

客房、套房&别墅

客房入住安排（仅限度假村）

- 每间客房在上一位入住者退房后需空出 24 小时才能安排新客人入住，在此期间，酒店员工需对客房、套房或别墅进行彻底的清洁和消毒工作。

个人防护设备

- 以下防护设备将陈设在酒店的客房、套房和别墅内，供客人需要时使用:
  - 洗手液
  - 消毒湿巾

消毒认证标示

- 为了确保客房内所有可接触到的表面得到彻底消毒，客房部将在以下表面张贴标示消杀日期的标签：
  - 迷你吧
  - 化妆镜
  - 书桌
  - 咖啡桌
  - 床头柜
  - 电话机
  - 遥控器

餐厅

社交距离

- 餐桌与餐桌之间的距离不低于 1.5 米
- 每桌最多只能坐 4 位客人，且客人与客人间需间隔一张空座
- 吧台位暂不对外开放
- 餐厅暂停供应开放式自助餐，独立取餐台将由专门工作人员管理，以分餐制的形式为客人提供餐食

体温管控

- 每位客人在每日用早餐前都将接受当日的体温测量，测量结果将得到记录。
- 如客人测量体温超过 37.5℃，需由当天的值班经理陪送前往医疗室。

个人防护设备

- 以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用:
  - 口罩
  - 洗手液
  - 消毒湿巾

缩减版菜单 (仅限度假村)

- 减少不必要的接触，菜单将缩减到 2 页。
- 我们建议菜单采取覆膜工艺打印，以便于客人使用后清洁消毒。

餐桌摆放

- 餐桌摆放尽可能减少桌与桌之间的连接点
- 每桌客人用餐结束后，餐具立即进行消毒

SALA 标志性服务

- 不提供擦手纸
- 不提供酒吧小食

卫生检查表

- 集团将给到餐厅相关的卫生检查表，餐厅员工需按照检查表注明事项认真完成清洁消杀工作。

餐厅卫生检查表

餐厅工作人员必须每小时完成以下事项:

- 用消毒喷雾喷洒：餐桌、座椅、菜单和电话，消杀工作必须保持 10 分钟才能用干净的布擦去消毒剂。
- 清洁地板时，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。
- 餐桌、自助餐档口、酒吧档口、调料盒，需用喷雾彻底消毒 1 分钟以上，才能用干净的抹布擦去或自然风干。

水疗 SPA

个人防护设备

- 以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用:
  - 口罩
  - 洗手液
  - 消毒湿巾

理疗室使用安排

- 每间理疗室在两次使用间需至少间隔 60 分钟，以让工作人员有充足的时间进行消毒清洁工作。

缩减版理疗菜单

- 暂时不提供面部护理和美甲业务

保留拒绝提供服务的权利

- 如客人表现出新冠病毒 COVID-19 疑似症状时，水疗中心保留拒绝提供服务的权利。
- 如发现任何疑似情况需立即向当日值班经理报告，以采取进一步措施。

卫生检查表

- 集团将给到水疗中心相关的卫生检查表，水疗中心的员工需按照检查表注明事项认真完成清洁消杀工作。.

水疗中心卫生检查表

水疗中心工作人员必须每小时完成以下事项:

- 用消毒喷雾喷洒：按摩床、柜台、梳妆盥洗盆和电话，消杀工作必须保持 10 分钟才能用干净的布擦去消毒剂。
- 清洁地板时，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。

健身房

预约 (仅限度假村)

- 客人可通过客房服务或水疗中心前台预约使用健身房，单次最多可使用 60 分钟.
- 每次最多预约 2 位客人.
- 客人使用完设备后需进行全面消杀.

个人使用健身房器械 (仅限度假村)

- 客人可限量借用健身房的器械在自己的别墅或户外使用。
- 所有借出设备必须在水疗中心接待处登记。

户外活动 (仅限度假村)

- 户外活动单次最多仅可 6 人同行。

贵宾酒廊

使用规则 (仅限度假村)

- 贵宾酒廊需在礼宾部预约后才能使用。
- 每次最多仅允许 2 位客人进入使用。

个人防护设备 (仅限度假村)

- 以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用:
  - 消毒湿巾
  - 洗手液

SALA 标志性服务

- 暂不提供食品和饮料.

卫生检查表

- 集团将给到贵宾酒廊相关的卫生检查表，酒廊员工需按照检查表注明事项认真完成清洁消杀工作。
  .

贵宾酒廊卫生检查表

贵宾酒廊工作人员必须每小时完成以下事项:

- 用消用消毒喷雾喷洒：电脑椅、电脑桌、PC 键盘、遥控器、咖啡桌和电话机，消杀工作必须保持 10 分钟才能用干净的布擦去消毒剂。
- 清洁地板时，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。
- 镜面和玻璃物的消杀，需使用消毒喷雾消杀表面，并使用无绒抹布抛光。

退房

个人防护设备

- 以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用:
  - 口罩
  - 一次性手套
  - 洗手液
  - 消毒湿巾

尽可能减少退房时的人际接触(仅限度假村)

- 为减少客人退房时不必要的延误和人及解除，以下退房手续需提前问询：
  - 退房时间
  - 递送消费单据
  - 接送机服务

文件和资料传递

- 确保所有使用过的文件夹、笔具和托盘仔细消毒
- 所有文件以及消费收据需通过托盘传递，避免人际接触

SALA 标志性服务

- 不提供食物和饮料
- 不提供擦手巾

厨房

个人防护设备

- 以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用:
  - 口罩
  - 一次性手套
  - 洗手液
  - 发网、帽子或其他束发用品

社交距离

- 每个工作台最多只能 1 人工作
- 每个工作台间距不得低于 1.5 米
- 放置地标以显示间隔距离
- 所有物品避免手递手的人际传递，而采用放下后由第二人自行拿去的方式传递

缩减版菜单

- 减少菜单菜目、取消生食类产品。

消毒

- 每 15 分钟必须按照指定要求洗手

- 每个厨房档口都必须在满足食品安全的前提下进行消毒工作

个人物品

- 餐厅员工禁止携带个人物品进入厨房，包括以下物品：
  - 手机
  - 手提包
  - 茶杯

卫生检查表

- 集团将给到餐厅相关的卫生检查表，餐厅员工需按照检查表注明事项认真完成清洁消杀工作。.

厨房卫生检查表

厨房工作人员必须每小时完成以下事项:

- 用消毒喷雾喷洒：传菜档口、容器、调味盒、防溅板，消杀工作必须保持 1 分钟才能用干净的布擦去消毒剂或让其自然风干。
- 用消毒喷雾喷洒：垃圾箱和电话机，消杀工作必须保持 1 分钟才能用干净的布擦去消毒剂或让其自然风干。
- 清洁地板时，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。

员工出行交通

个人防护设备 (仅限度假村)

- 所有乘坐员工车辆的成员必须全程佩戴口罩（包括司机）

卫生检查表（ 仅限度假村)

- 集团将给到员工车辆相关的卫生检查表：

员工车辆卫生检查表

每小时必须完成以下事项:

- 用消毒喷雾喷洒：门把手、皮椅、仪器板、安全带、方向盘和窗户，消杀工作必须保持 10 分钟才能用干净的布擦去消毒剂。
- 清洁车内地板时，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。
- 车窗玻璃的消杀，需使用消毒喷雾消杀表面，并使用无绒抹布抛光。

员工区域

体温管控

- 每一位员工在到岗时都必须接受电子测温仪的体温测量
- 任何体温测量高于 37.5℃的工作人员都必须在设有空调的隔离空间内逗留观察 30 分钟后再次测量，如二次测量体温仍高于 37.5℃，将被安排前往指定医疗机构检查。
- 任何体温高于 37.5℃的工作人员都不允许进入酒店

社交距离

- 每位员工需根据地面标示进入自己的工作区域，地面标示能更好地协助每位员工随时保持不低于 1.5 米的社交距离。

更衣室

- 移除多余的储物柜，以保证空间不拥堵
- 每次最多允许 5 人同时使用更衣室

卫生检查表

- 集团将给到员工区域相关的卫生检查表，当值员工需按照检查表注明事项认真完成清洁消杀工作。

员工区域卫生检查表

每小时必须完成以下事项:

- 用消毒喷雾喷洒：柜台、水槽、储物柜、卫生间、浴室和电话，消杀工作必须保持 10 分钟才能用干净的布擦去消毒剂。
- 清洁地板时，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。

员工餐厅

社交距离

- 员工餐厅将移除 50%的座位以确保社交距离
- 每张餐桌最多只能入座 2 人

供餐服务

- 所有餐食将以套餐形式由餐厅工作人员提供，暂时不开放自取式自助餐形式的餐点。

个人防护设备

- 以下防护设备将在酒店内供住客和工作人员使用:
  - 口罩
  - 一次性手套

- 洗手液
- 发网、帽子或其他束发用品

卫生检查表

- 集团将给到员工餐厅相关的卫生检查表，当值员工需按照检查表注明事项认真完成清洁消杀工作。

员工餐厅卫生检查表

每小时必须完成以下事项:

- 用消毒喷雾喷洒：餐椅、垃圾桶和电话，消杀工作必须保持 10 分钟才能用干净的布擦去消毒剂。
- 用消毒喷雾喷洒：餐桌、自助餐档口、食品准备区、递餐区、器皿和调料罐，消杀工作必须保持 1 分钟才能用干净的布擦去消毒剂或让其自然风干。
- 清洁地板时，必须用抹布、拖把或者海绵沾消毒剂清洁消杀 10 分钟，才能清洗干净。