

餐饮业在新型冠状病毒流行期间的服务指南

病毒是什么，它的负面影响，和营业单位应采取的措施

冠状病毒(新冠肺炎)是什么？它会带来哪些危害？

- 新冠肺炎(COVID-19)又称新型冠状病毒疾病，是一种会影响您的肺和呼吸道的疾病。它的早期症状与感冒或流感类相似，但在某些病例中可能导致重病，甚至死亡。
- 您可能已经感染了，但并没有症状。
- 此病毒的传播途径主要是通过感染者的体液直接接触到您的鼻腔、口腔或眼睛。人与人之间的接触、空气中的飞沫、感染者残留在手上的体液、硬质和软质材料表面、布料、围裙、调味瓶、餐具及衣物上的感染者体液都可能导致感染。
- 老年人和已经身患疾病的人一旦被冠状病毒感染，病情极可能加重而导致死亡。
- 有些患者在被感染初期不会有征兆。但即使没有征兆，您也会造成他人的感染。
- 感染病毒的人开始出现症状时(类似于感冒和流感的症状)，可能是感染力最强的时候。
- 如果新冠病毒发生大规模传染，很可能导致医疗系统崩溃。这个现象已经在意大利和中国发生。医疗系统一旦崩溃，这会使得其他需要医护资源的人们难以获得所需的护理。这可能会导致长期的经济衰退，甚至大萧条。

新冠病毒会对餐饮业带来哪些影响？

- 餐馆、酒吧和咖啡店是新冠病毒传播的高发场所，您的员工和客户都会有被感染的风险。即使您自己被感染的可能性很低，您若能采取适当的应对措施，可以挽救许多生命。
- 新冠病毒可以在物体表面上存活数小时(我们仍无法确定存活时间究竟多长)。这包括了柜台、布料、衣物、碗碟、杯子、餐具、储物容器、包装盒、门把、水龙头、信用卡、信用卡终端机及周边POS系统、键盘和鼠标、平板电脑、手机和钞票。
- 即使您经营的单位目前已严格遵循卫生消毒规范，您需要采取更严格的预防措施以减少感染病毒的风险。
- 除非您决定暂停营业，不然您的员工或顾客会一直处于被感染的风险中。如果不暂停营业，请您采取更严格的措施来降低感染的风险。

如何在您的经营单位中降低新冠病毒传播风险？

如果您现在没有时间详细阅读此文，请您至少采取以下三个步骤，这对减缓冠状病毒的传播有很大的帮助。

1. 要求您的员工大大增加洗手的次数。
2. 对营业单位内的所有设备及表面进行更密集的清洁及消毒
3. 记住 — 勤洗手和清理 — 您和您的员工所采取的這些步骤可以挽救生命！

如果您有时间继续往下阅读，请采取以下措施以降低员工和客户被新冠病毒感染的可能性。

重点防护措施

March 15, 2020

Latest version of this document is at <http://fnbcovidguide.com/>

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

餐饮业在新型冠状病毒流行期间的服务指南

病毒是什么，它的负面影响，和营业单位应采取的措施

1. 餐馆/酒吧/咖啡厅都是人群感染高发场所。
2. 提高卫生要求规范在病毒传播时期很重要，但在隔离期结束或您所在地的疫情被控制住后异常重要，更不能放松。在您的经营单位中施行高标准的卫生要求规范能遏制病毒泛滥甚至阻止病毒再次爆发。
3. 禁止生病的员工上班。
4. 确保员工严格遵守常规的卫生和消毒措施。如果条件允许，请进一步加强卫生防疫措施(请参照以下建议)。
5. 提醒员工注意减少不必要的触摸行为，包括自己的脸部、手机、衣服、餐具、盘子、调味瓶和容器等等。
6. 对所有员工进行正确洗手程序的培训。
7. 提醒所有员工尽可能经常地洗手或消毒双手，最好每10-15分钟一次；特别是在接触可能被污染的表面以后(包括手机、衣物、柜台，钞票，信用卡、信用卡终端，付款机、门或设备把手、用过的盘子/餐具、用过的餐巾/餐巾、调味瓶和其他人)。
8. 尽可能将您的服务改成外卖模式。

请继续阅读下列更多简易低成本(或无成本)的新冠病毒预防措施。

一次性执行

- 确保所有食品安全、卫生和COSHH文件都已更新，并对所有员工进行必要的告知和培训。
- 制定共享员工工资计划，以降低员工在生病时的经济压力。如果可以，请确保因病而不能工作的员工基本工资。
 - 在英国：由于被诊断出患有新型冠状病毒或根据政府指导方针进行自我隔离而无法工作的人，从第一天起将获得法定病假工资(SSP)。
- 查明您是否拥有当地或国家冠状病毒报告热线号码。把号码贴在餐厅显眼的位置，并确保知晓所有员工。
 - 在英国，请向NHS 111报告。
- 给所有员工配备简易体温计。
- 提醒员工避免拥抱、握拳、握手或击掌，甚至击肘。请用非身体接触的方式来表达友善！
- 在入口处和网站上张贴清晰可见的标志，要求生病的人和老人不要进入。
- 检查所有用于服务过程的布制品的清洗过程。这包括厨师外套、制服、毛巾、布料、围裙和桌布。

March 15, 2020

Latest version of this document is at <http://fnbcovidguide.com/>

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

餐饮业在新型冠状病毒流行期间的服务指南

病毒是什么，它的负面影响，和营业单位应采取的措施

- 致电您的布制品清洁单位并核实该单位遵守布制品清洁的卫生规定。
- 如果布制品的清洗在本单位进行，请使用高于160F / 70C的水(为了确保干净，我们建议添加标签推荐浓度的漂白剂)。如果洗衣水温度低于160F / 70C，您必须使用次氯酸盐漂白剂或其他消毒产品，并达到标签建议的浓度。
- 检查所有清洁和消毒产品以确保它们能够杀灭病毒——肥皂、酒精、餐饮用的消毒喷雾剂、漂白剂和过氧化氢溶液都能起到作用。但是某些天然或低毒的清洁产品，例如醋或精油，可能不能起到清除病毒的效果。
 - 美国EPA在此处提供了能有效抗冠状病毒的产品列表：
<http://bit.ly/2Ucecbw>
- 检查清洁和消毒产品以及喷雾瓶以确保试剂的浓度符合产品标签上所建议的稀释度。
- 转变团队员工使用玻璃杯和餐具的方式，将触摸每个用具的次数降至绝对最低。请注意抛光布很容易被污染。
 - 完全停止抛光餐具和玻璃器皿。
 - 如果您绝对必须擦亮，必须确保工作人员在触摸物品之前和之后都洗手，并且在每次使用之间都要更换抛光布。
 - 在清洁之后，请不要在使用前再次触碰餐具。
- 改变厨师摆盘的方式，使其只通过汤匙和镊子完成摆盘。(无论厨师是否戴着手套，都请避免用手)。
- 在厨房和FOH站安装泵式酒精凝胶消毒瓶(确保凝胶至少包含60%的乙醇)
- 尽可能采用非接触式付款，最好不接受硬币，纸币。
- 为前台提供抗病毒清洁湿巾，用于清洁手机、POS、付款机、键盘/鼠标和平板电脑。
- 大多数人不知道正确的洗手和手腕方法。在工作人员和客户洗手池附近张贴洗手警示表并附上示意图，显示如何正确洗手：
 - 下载和打印WHO推荐的洗手方法文件：<http://bit.ly/2U4odHr>
 - 这些是洗手时手上常常没洗到的部位



- WHO推荐的洗手说明:

March 15, 2020

Latest version of this document is at <http://fnbcovidguide.com/>

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

餐饮业在新型冠状病毒流行期间的服务指南

病毒是什么，它的负面影响，和营业单位应采取的措施



每周执行

- 提醒所有员工剪指甲，并多多洗手，每次至少20秒钟。在服务期间至少每10-15分钟洗一次手
- 培训(通过演示)所有员工正确洗手:: <http://bit.ly/2wUHovt>
- 提醒所有员工每天测量体温。如果体温异常，他们应该请病假。
- 员工须留在家里并通过电话上报如下状况:轻度的发烧(体温高于37°C / 98.6°F, 即使高于十分之一度)，其他感冒和流感症状或与已知或疑似冠状病毒病例有直接接触。

每天执行

- 提醒所有员工检查体温，报告甚至非常轻微的感冒和流感症状(包括轻微发烧)。若有症状，并留在家中。

March 15, 2020

Latest version of this document is at <http://fnbcovidguide.com/>

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

餐饮业在新型冠状病毒流行期间的服务指南

病毒是什么，它的负面影响，和营业单位应采取的措施

- 检查您的洗碗机在正确的温度下运行以及是否装有足够的消毒化学剂。
- 提醒员工：
 - 批评所有脸部触碰的行为
 - 不要拥抱、击拳、握手或击掌。以非接触的方式来表达善意。
 - 不小心碰到别人后，一定要洗手。
 - 经常洗手，至少每10-15分钟洗一次手，特别处理餐具，玻璃器皿或餐桌布之前和之后。

每次服务之前要执行的

- 提醒员工在开展服务以前做好以下事情：
 - 每10-15分钟用抗病毒消毒湿巾擦拭手机。更好的办法是在服务开始前为员工提供一个安全并带锁的盒子，员工可以自愿把手机存放。
 - 经常洗手。
 - 向桌子上置放餐具时，只触碰边缘部分。
 - 避免脸部接触。
 - 如果看到同事接触了脸部，提醒(谨慎地)他们避免该行为。
 - 经常更换毛巾；如果可能的话，最好是每10-15分钟更换一次

营业前后执行

- 使用灭病毒消毒剂对员工或客户经常接触的所有重点物体表面进行彻底消毒，如水龙头、马桶座圈、门把手、马桶冲洗把手、桌面、椅背、POS系统、键盘和鼠标、平板电脑、刷卡机、菜单、桌面调味瓶和服务物品(糖/盐/胡椒粉容器)。

营业期间，应适当执行

- 使用消毒剂对员工或客户经常接触的所有关键表面进行彻底消毒，如水龙头，马桶座圈，门把手，马桶冲洗把手，桌面，椅背，POS系统，键盘和鼠标，平板电脑，刷卡机，菜单，桌面调味瓶和服务物品(糖/盐/胡椒粉容器)。营业时消毒次数越高越好，至少每小时一次。

如何改善前台的操作方式

- 尽可能地保持门敞开，员工和客户出入无需触摸把手。
- 重新整理食物摆放(尤其是没包装的产品以及未经烹煮的食品)，以防止顾客接触它们。
- 用钳子夹住没有包装的，未经烹煮就可以食用的产品(例如早餐糕点、糖果、水果切片)。
- 从零售柜中取出调味器/样品瓶。
- 更改菜单的显示方式，以便客户减少或根本不使用菜单，例如，将菜单贴在清晰可见的地方，架在桌子上，或贴在服务员可以带到桌上的板子。
- 如果难以清洁菜单，请把菜单放进塑料套。

March 15, 2020

Latest version of this document is at <http://fnbcovidguide.com/>

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

餐饮业在新型冠状病毒流行期间的服务指南

病毒是什么，它的负面影响，和营业单位应采取的措施

- 在顾客用餐前，主动向其指出洗手间的位置，并询问是否要共用盘子和餐具。
- 在桌上提供洗手液。
- 公用餐具应该跟个人餐具明显的区别开来--这是为了确保客户不会将公用勺子与自己的勺子混用。
- 给客人打电话确认预订时，提醒客人，如果他们感冒和流感症状，可以随时取消。提供专用号码或电子邮件地址，以减少服务期间的负担。
- 减少预订并尽量限制未预订用餐的客人，以防止拥挤。
- 主动管理座位计划，以加大就餐者之间的距离。
- 如果客户自带物品(例如可重复使用的咖啡杯)，请确保在使用前对物品进行消毒。

更改饮料计划的工作方式

- 请考虑使用果汁专卖店或冷榨公司来榨汁，而不要花大量的FOH时间来榨汁来增加污染源。
- 如果盛装酒吧配料的容器不是原始包装，在使用前要进行消毒。对于非酒精性液体(糖浆和果汁)的瓶子，这尤其重要。
- 对于提前准备的冷饮(例如冰茶，茶水)，在准备之前要对水壶和手进行消毒。考虑现做果汁，而不是提前制作。
- 使用钳子完成所有鸡尾酒的装饰过程，这包括准备两套钳用于进行柠檬皮添香步骤(按照国际调酒协会比赛的要求)。
- 预先切割的柑橘皮可供使用。

更改菜单和厨房的操作方式

- 尽量减少，消除或重新考虑提供大份量供分享的菜式，例如，大块肉、整条鱼/家禽、共用的米饭/意大利面。
- 尽量减少，消除或改变用手而不是餐具吃的菜式，例如，面包、共享拼盘、鸡翅、手抓食物(如炸鸡块，炸丸子等等)、贝类、三明治。考虑预先切片，更换餐盘，提供额外的餐具，以及为客人提供洗手液。
- 考虑添加或扩展外卖和打包服务，以最大程度地减少在场的客户数量。
- 厨师尝味勺只能单次使用--每次使用后，将勺子放进清洗槽。

规划长时间关闭或就餐限制

- 计划将您的大部分或全部业务转换为外卖或外送
 - 重新评估哪些菜最适合外卖(即使在存放数小时后仍可安全食用)
 - 查找外卖包装的供应商以及存货
 - 与您的前台员工进行交谈，以了解他们是否可以配送外卖
- 了解受新冠病毒影响的企业可以使用哪些政府资源。
 - 在英国: <http://bit.ly/38LH67j>
- 制定一个计划，以暂时减少工资但不裁员：
 - 减少小时工的工作时间
 - 晚开门，早打烊

March 15, 2020

Latest version of this document is at <http://fnbcovidguide.com/>

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

餐饮业在新型冠状病毒流行期间的服务指南

病毒是什么，它的负面影响，和营业单位应采取的措施

- 在每周客流量最低的时间段停止营业
 - 创建礼品券项目，以便您的客户可以购买，给你提供现金周转。
- 创建“为有需要的人买饭”项目，这样客户付款，您则可以给有需要的人免费提供外卖。
- 与当地公益组织取得联系--例如食物银行、教堂、寺庙、难民所，确认您是否可以为其提供食物。他们可能也会有经济条件向您支付相关餐费。

免责声明

以上资料乃善意提供参考。对于上述资料的准确性和完整性，我们不作任何明示或暗示的陈述或保证。我们不会为任何因使用此资料而做出之行为导致的损失附上任何责任。

March 15, 2020

Latest version of this document is at <http://fnbcovidguide.com/>

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/