

DOI: 10.13652/j.spjx.1003.5788.2022.60049

疫情防控常态化下酒店餐饮安全管理对策

Countermeasures for hotel catering safety management under
the normalization of epidemic prevention and control

陈 果¹ 张 利¹ 张 澜君²

CHEN Guo¹ ZHANG Li¹ ZHANG Lan-jun²

(1. 信阳农林学院, 河南 信阳 464100; 2. 信阳师范学院, 河南 信阳 464000)

(1. Xinyang Agriculture and Forestry College, Xinyang, Henan 464100, China;

2. Xinyang Normal University, Xinyang, Henan 464000, China)

摘要:文章结合当前形势,从疫情防控常态化下酒店餐饮业面临的安全防控压力着手,分析当前酒店餐饮面临的现状,明确酒店餐饮的安全责任及保障餐饮环节食品安全的意义,并结合酒店餐饮业的安全防控实际工作提出了切实可行的安全管理对策。

关键词:疫情防控;酒店餐饮;食品安全;安全管理

Abstract: Based on the current situation, this article starts from the safety prevention and control pressure faced by the hotel and catering industry under the normalization of epidemic prevention and control, analyzes the current situation of hotel catering, and clarifies the safety responsibility of hotel catering and the significance of ensuring food safety in catering links. The practical work of safety prevention and control in the catering industry puts forward the practical and feasible safety management countermeasures.

Keywords: epidemic prevention and control; hotel catering; food safety; the safety management

酒店作为各区域间经贸往来链条上的重要组成,成为了突发性公共卫生事件传播的危险源。如国外的墨尔本疫情反扑的源头就是隔离酒店,可见酒店作为疫情防控的高发风险区需严加防范^[1]。2021年“十一”长假过后,中国的疫情反扑原因也都指向了内蒙古额济纳旗的一家餐厅,使得疫情波及 7 个省份。因此,当前疫情防控常态化下,酒店餐饮食品安全工作更要明晰其责任和意义,严防、严管、严控食品安全风险,加倍维护来之不易的防疫成果。

1 酒店餐饮业面临的现状

酒店餐饮业作为中国服务经济的重要产业,具有极强的代表性,在拉动消费增长、拓宽就业渠道、提高人们生活质量等诸多方面发挥着重要作用。新冠疫情爆发后,全球的疫情防控成了常态化趋势,而酒店餐饮作为人员流动率高、人口聚集性强的公共经营场所,疫情防控风险高、压力大^[2],因此需明确酒店餐饮业当前的疫情防控现状,增强酒店餐饮负责人的食品安全责任意识,从而做好疫情防控管理工作,稳固疫情防控成果,促进行业的健康可持续发展。

当前疫情给酒店餐饮业带来了几大变化:一是疫情改变了消费场景、消费习惯以及消费偏好,消费者的消费理念更加理性,食品卫生和安全成为了消费者的关注焦点,安全消费和理性消费将成为主流;二是经营方式由传统向科技便捷的转变契机凸显,如无接触式点餐、送餐等服务方式应运而生^[3];三是消费秩序发生了变化,酒店餐饮的品牌经营将更具竞争优势并成为市场主流,打败了原有的无序竞争。

酒店餐饮要保障好消费者“舌尖上的安全”,就需要深刻认识并有效针对当前市场的变化、消费需求的变化、消费秩序的变化,调整经营思路,拥抱数字化等先进经营管理方式的变革,通过制定科学合理的管理制度和安全控制体系把控好餐饮卫生和安全,同时做好疫情防控工作,为自身树立企业品牌形象,承担好自身的企业防疫责任^[4]。

2 酒店保障餐饮安全的责任及意义

新冠疫情爆发以来,中国多地批发市场成为疫情发生和反弹的传染地区,并多次从进口冷链食品尤其是动物源生鲜食品包装中检出新冠病毒,这引起了社会对于冷链食品安全问题的高度重视。中国疾控中心流行病学首席专家吴尊友也发出提醒:越来越多的证据显示,冷冻的海鲜、肉食品,很可能会是中国疫情的源头^[5]。就酒店

作者简介:陈果,男,信阳农林学院讲师,硕士。

通信作者:张澜君(1992—),女,信阳师范学院讲师,硕士。

E-mail: zhanglj199208@163.com

收稿日期:2022-04-08

餐饮食品质量安全管理特征来看,酒店餐饮在原材料采购等冷链物流环节上面临着较大的风险,如果管控不到位,极易在源头引发食品安全问题。

同时,酒店餐饮场所是人员密集且流动率较高,存在

较大的交叉感染风险,如果在就餐环节和就餐环境上不能做好防疫工作,就难以保障人们的饮食安全,难以让顾客安全舒心地消费^[6]。国内外多个餐饮场所及冷链食品感染案例都带来深刻的教训,各国相关报道见表 1。

表 1 国内外餐饮场所及冷链食品感染案例

Table 1 Cases of cold chain food infection in domestic and foreign restaurants

案例	相关报道
德国餐馆聚集性感染案例	2020 年 5 月 25 日德国媒体报道,德国下萨克森州莱尔地区一家餐馆发生聚集性感染
韩国快餐连锁店聚集性感染案例	2020 年 8 月 13 日据韩国《中央日报》报道,韩国首都圈一快餐连锁店员工因聚餐,导致 11 人确诊感染新冠病毒
青岛进口冷冻鳕鱼外包装检出新冠活病毒案例	2020 年 9 月 24 日,青岛公布 2 例无症状新冠肺炎阳性本土病例,2 人均均为青岛港港口装卸工人。通过对此次散发式本土疫情溯源,在进口冷冻鳕鱼的外包装阳性样本中检测分离到活病毒,这是全球首次在冷链食品外包装上分离到新冠活病毒,并证实接触新冠活病毒污染的外包装可导致感染
广州荔湾区鹅公村餐厅感染案例	2021 年 5 月 21 日,广州公布多名新冠肺炎感染者病例,其中 2 名新冠肺炎感染者是在茶餐厅被传染的,1 名感染者在送餐时未佩戴口罩
北京某餐馆 7 名员工聚集性疫情感染典型案例	2020 年 6 月 18 日北京市通报一起聚集性疫情感染典型案例,其中某餐馆员工感染者 7 人

因此,基于餐饮各环节关联性强、一旦有疫情感染波及广且防控难度大、食品安全问题突发性强等特点,酒店餐饮应从原材料采购、食材溯源、运输与仓储、加工制作、酒店工作人员、消费者就餐全过程等各个方面保障食品的安全性,防止风险叠加,承担起保障餐饮安全的重要责任,保障人们的饮食安全和身体健康。

3 酒店餐饮安全管理的对策

疫情之下,“安全、健康”成为消费者关注的焦点以及餐企发展的重点。从餐饮各环节的常态化防控及突发应急型防控两方面出发,提出疫情防控常态化下酒店餐饮安全管理的对策,如图 1 所示。

3.1 做好供应链建设

由于酒店餐饮原辅料在采购环节存在较高的疫情风险,且餐饮食品原辅料众多,储存要求各异,管理难度相对较大,因此,餐饮食品原料的质量安全管理是重中之重^[7]。疫情防控常态化下,做好供应链建设,不仅要做好

常规的供应商资质筛选,固定化食材供货渠道,还要做好原料索票索证及采购记录,确保食材区块链信息流的完整性与可追溯性,在必要时追溯其生产源头以及生产时间,更要基于特殊时期的特点,尤其是针对以进口冷链为代表的食品原材料具有风险多发的情况,要格外重视对进口冷链生鲜食品及水产品的采购管理。所有进口冷链食品,采购前要保证“三证”齐全,即均应当提供入境货物检验检疫证明、核酸检测证明、消毒证明及追溯码。在进口冷链食品“三证”齐全的条件下,还要重视配送人员和配送车辆的卫生安全情况^[8],全方面多角度规避风险,保障供应链的食品原辅料安全。

3.2 对从业人员卫生健康做好管控

酒店餐饮部门应清晰认识到从业人员卫生管控的重要性,从防疫认知、业务流程上全方位做好从业人员卫生健康管理工作,做到科学有效的防疫。酒店餐饮从业人员的卫生健康管控工作可以从以下两方面着手:一是要从思想认知上进行管控,加大食品安全知识的教育培训力度,进行系统有效的防疫知识培训,对与工作切实相关的食品安全法律法规要系统梳理并定期组织培训学习,通过理论学习和工作实践,不断提高员工的法律法规意识、卫生安全意识以及责任意识等,使员工能熟练运用相关标准开展工作^[9]。二是从制度上严格落实对从业人员的卫生健康管理,每日上岗前要做好健康检查及记录工作,上岗期间必须保持清洁卫生,严格洗手消毒,时刻佩戴口罩,口罩要及时更换。对于有发热、干咳等症状的人员,应立即停止其工作,并及时到定点发热门诊进行留验筛查,根据诊断结果采取相应措施。对于因病缺勤的员工要及时了解情况,病愈复工后要查验相关医疗检测证明^[10]。

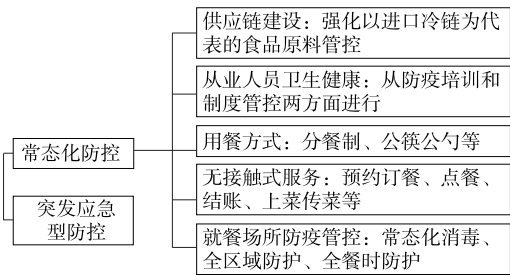


图 1 酒店餐饮的主要防控工作

Figure 1 Main prevention and control work of hotelcatering

3.3 降低交叉感染风险的用餐方式

疫情案例中有不少是家庭聚集病例,共餐、合餐传统,进餐饮食习惯的弊端在疫情面前更为突显。因此,酒店餐饮可以借此契机,积极引导消费者实行分餐制、公筷制或双筷制,配套设置相应的设施条件,制定相应的服务规范。实施分餐制的同时,相应的设备需要作出调整^[12],例如:随着使用餐具的增加,备餐台餐具储存空间需要增加;收餐车会用得比较频繁,需要更加注意餐车的储存空间与美观;公筷的设计,可以通过颜色设计进行区分;餐桌间保持合理的距离;用餐桌尺寸,每个人用餐餐具的增加,放置的空间需要作出调整,特别是圆桌形式,转盘与桌子边缘的距离调整。

3.4 运用先进的科技管理手段

传统的餐饮服务模式讲究面对面的贴心细致服务,对服务人员的要求较高,而疫情防控常态化下,最大限度减少“人际接触”,减少人与人之间的接触概率,可以降低感染风险,因此,全方位的无接触式服务在酒店餐饮业应运而生^[13]。无接触式服务通过运用先进的科技管理手段开展,首先,开通线上预约服务功能,并在出入口分别设置人流量计数统计设施,酒店餐饮后台提前设置当日的最大客流承载量,消费者通过线上渠道了解当日的餐位情况并进行预约,通过人流量计数设施及线上预约方式可以合理控制场所内的人流密度,对于餐位已全部预约满额的顾客,可以通过线上订餐完成消费。其次,消费者到店后,可以通过桌面张贴的订餐二维码,在手机上完成点餐、结账等一系列操作,减少了服务工作人员与消费者的直接接触,也给消费者带来了极大的便捷。最后,可以通过智能送餐机器人完成送餐服务,这样不仅减少了传菜及上菜服务中的人际接触过程,还极大地节约了人力服务成本。可以说,互联网技术结合与时俱进的管理手段变革了传统餐饮的服务模式,提高了酒店餐饮服务的智能化与数字化水平^[14]。同时,全流程的无接触式服务可以提高疫情防控成效,为消费者提供安全可靠的就餐消费服务。

3.5 加强就餐场所的防疫卫生管控

就餐场所是酒店重要的防疫区,防疫一旦出现问题极易引发疫情迅速扩散。因此,酒店餐饮部门要抓好就餐场所的环境卫生防疫工作,制订并严格落实环境卫生管理制度,持续做好日常消杀,确保做好全方法、全覆盖、无死角的消毒工作,防护工作要保证全区域、全餐时,从而为消费者提供安全的就餐保障。具体实施措施包括:① 严格出入口管理,在出入通道设置红外线测温、红外线感应洗手池,对进入人员一律实施“健康码+体温测量”管理;② 设置专进专出通道,避免用餐人员回流交叉;③ 早中晚对餐具、桌椅、地面进行常态化及全方位消毒管理;④ 倡导 1 m 以上的就餐距离,隔位就餐等;⑤ 保持内部通风状况良好,做好集中空调通风系统、电梯、卫生间、

洗手池等的消毒工作,抓实抓细重点场所疫情防控措施。通过各项严格的防疫卫生管控,创造令顾客放心与安心的就餐环境,将疫情风险降至最低。

3.6 建立疫情防控应急预案

与餐饮部门的常规工作相比,疫情防控工作的复杂性和风险性更高,因而该工作不能仅靠单一部门,应科学调动一切资源协同应对。酒店餐饮部门应成立疫情防控应急工作组,同时对接属地的相关政府监管部门,以期提升各项防控事宜的推进速度与响应效率。在疫情防控进入常态化后,应持之以恒地将食品安全管理工作放在首位,始终贯彻自上而下、层层把关的责任应急管理制度,制定全面的食品安全应急预案,建立应急管理机制,提高应急处理能力^[15]。对冷链生鲜食品的生产加工、运输和销售等环节严格把控,对进口冷链生鲜产品的检测排查要重点跟进,确保生鲜产品的质量安全^[16]。建立物流应急联动和产品溯源机制,加强对于人、货物、车辆等的信息追踪和管理,提高食品安全事故和疫情反弹时期的源头追查速度和准确度,及时缩小事件影响范围并有效防控疫情的传播。

4 结论

现阶段,疫情仍然充满诸多的不确定性,尽管防控已取得了一定成果,但在疫情防控的各个阶段,防控工作也不能有任何麻痹思想,要做到疫情防控“常态化”。对广大的单体酒店而言,提高自身“免疫力”,构筑健康可持续的组织机制才是长远发展的根本所在。由于酒店的经营性质,顾客来源分布广泛,流动性复杂,因此餐饮部门应对疫情防控的重点环节紧抓不懈,并能根据形势采取措施精准施策,切实提升餐饮企业疫情防控水平,降低新冠肺炎疫情在餐饮环节传播的风险,做好阻断疫情从饮食系统传播的防控工作。可以预见,疫情过后消费者的消费习惯和消费理念将发生深刻变化,更加注重科学饮食、健康卫生,变革理念,改变传统饮食方式,培养健康饮食习惯,疫情过后势必对餐饮企业提出更高的要求。

参考文献

- [1] 周松. 连锁酒店餐饮食品质量安全管理研究[J]. 食品工业, 2017, 38(12): 228-230.
ZHOU Song. Research on food quality and safety management of chain hotels[J]. Food Industry, 2017, 38(12): 228-230.
- [2] 王晓洋. 高星级酒店餐饮食品安全和管理措施研究[J]. 食品与机械, 2014, 30(5): 110-112.
WANG Xiao-yang. Research on food safety and management measures of high-star hotels [J]. Food & Machinery, 2014, 30(5): 110-112.
- [3] 王红芳. 酒店、餐饮业的疫情应对策略与未来发展[C]// 中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心). 2020 中国旅游科学年会论文集 疫情应对. [出版地不详]: 中国旅游研究院, 2020: 9.

- WANG Hong-fang. Epidemic response strategies and future development of hotel and catering industry[C]// China Tourism Academy (Data Center of Ministry of Culture and Tourism). 2020 China Tourism Science Annual Conference on epidemic response.[S.l.]: China Tourism Academy, 2020: 9.
- [4] LEGESE H. The world economy at COVID-19 quarantine: Contemporary review[J]. International Journal of Economics Finance and Management Sciences, 2020, 8(2): 63-74.
- [5] 王艺菲, 谢婧荷, 厉曙光, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情影响下进口冷链食品的风险防控[J]. 上海预防医学, 2021, 33(5): 397-403.
- WANG Yi-fei, XIE Jing-he, LI Shu-guang, et al. Risk prevention and control of imported cold chain food in the context of COVID-19[J]. Shanghai Preventive Medicine, 2021, 33(5): 397-403.
- [6] 林宝山. 供应链管理机制下的餐饮企业供应商选择评价研究[D]. 北京: 北京交通大学, 2016: 3.
- LIN Bao-shan. Research on supplier selection evaluation of catering enterprises under supply Chain management mechanism[D]. Beijing: Beijing Jiaotong University, 2016: 3.
- [7] 曹峥. 疫情后东方大酒店康养餐饮服务营销策略优化研究[D]. 兰州: 兰州大学, 2021: 13-15.
- CAO Zheng. Research on marketing strategy optimization of health care catering service in Dongfang Hotel after the epidemic [D]. Lanzhou: Lanzhou University, 2021: 13-15.
- [8] 裴胜. 常态化疫情防控时期的食品安全问题及对策[J]. 食品安全质量检测学报, 2021, 12(15): 6 228-6 232.
- QIU Sheng. Food safety problems and countermeasures in the period of normal epidemic prevention and control[J]. Journal of Food Safety and Quality, 2021, 12(15): 6 228-6 232.
- [9] 朱卢玺, 陈芳芳, 刘璐, 等. 高校餐饮部门新冠肺炎疫情防控问题及应对策略[J]. 高校后勤研究, 2020(9): 5-7.
- ZHU Lu-xi, CHEN Fang-fang, LIU Lu, et al. Prevention and control of COVID-19 in catering departments of universities and countermeasures[J]. Logistics Research of Universities and Colleges, 2020 (9): 5-7.
- [10] 顾贤宗. 大市场监管体制下餐饮食品安全监管问题及对策研究: 以象山县为例[D]. 宁波: 宁波大学, 2017: 10-12.
- GU Xian-zong. Research on supervision problems and countermeasures of catering food safety under big market supervision system: A case study of Xiangshan County[D]. Ningbo: Ningbo University, 2017: 10-12.
- [11] 刘晓洁, 宗耕, 陈萌山, 等. 疫情下关于分餐制的思考与对策建议[J]. 中国科学院院刊, 2020, 35(11): 1 402-1 407.
- LIU Xiao-jie, ZONG Geng, CHEN Meng-shan, et al. Thoughts and countermeasures on separate meal system under epidemic situation[J]. Bulletin of Chinese Academy of Sciences, 2020, 35(11): 1 402-1 407.
- [12] 谭晓东. “餐桌革命”止浪费保健康[J]. 人民论坛, 2020(24): 67-69.
- TAN Xiao-dong. "Table Revolution" to stop waste and protect health[J]. People's Forum, 2020(24): 67-69.
- [13] 金雯, 王誉蓁, 何乘巧, 等. 基于二元性创新视角的传统企业数字化转型探究: 以疫情危机下的西贝餐饮为例[J]. 营销界, 2021(25): 35-36.
- JIN Wen, WANG Yu-zhen, HE Cheng-qiao, et al. Research on the digital transformation of traditional enterprises based on the perspective of binary innovation: Taking Xibei Catering under the epidemic crisis as an example[J]. Marketing Industry, 2021(25): 35-36.
- [14] 宋咏梅, 齐绩垚. 全域旅游背景下酒店餐饮的数字化运营管理研究: 评《酒店餐饮管理(第二版)》[J]. 食品安全质量检测学报, 2021, 12(23): 9 312.
- SONG Yong-mei, QI Ji-yao. Research on digital operation management of hotel catering under the background of region-wide Tourism: Review of Hotel Catering Management (2nd ed) [J]. Journal of Food Safety and Quality, 2021, 12(23): 9 312.
- [15] 史娜, 陈艳, 黄华, 等. 国外食品安全监管体系的特点及对我国的启示[J]. 食品工业科技, 2017, 38(16): 239-241, 252.
- SHI Na, CHEN Yan, HUANG Hua, et al. Characteristics of foreign food safety supervision system and its enlightenment to China[J]. Science and Technology of Food Industry, 2017, 38(16): 239-241, 252.
- [16] 徐勇. 加强学校突发公共卫生事件应急机制建设的思考[J]. 中国学校卫生, 2020, 41(8): 1 121-1 123.
- XU Yong. Thoughts on strengthening the emergency mechanism construction of school public health emergencies [J]. Chinese School Health, 2020, 41(8): 1 121-1 123.

(上接第 111 页)

- [12] 曹毅, 王树新, 李群智. 基于随机概率的机器人工作空间及其解析表达[J]. 组合机床与自动化加工技术, 2005(2): 1-4.
- CAO Yi, WANG Shu-xin, LI Qun-zhi. Robot workspace based on random probability and its analytical expression[J]. Combined Machine Tool and Automatic Processing Technology, 2005(2): 1-4.
- [13] 何浪, 谢明红, 刘驰弋. 六自由度机械臂运动学分析与仿真研究[J]. 机械工程师, 2022(5): 44-48.
- HE Lang, XIE Ming-hong, LIU Chi-yi. Kinematics analysis and simulation research of six degrees of freedom manipulator[J]. Mechanical Engineer, 2022(5): 44-48.
- [14] 王莹莹, 刘艳峰, 王登甲. 墙体传湿对内表面温度的影响关系研究[J]. 华中科技大学学报(自然科学版), 2012, 40(12): 128-132.
- WANG Ying-ying, LIU Yan-feng, WANG Deng-jia. Study on the influence of wall moisture transfer on inner surface temperature[J]. Journal of Huazhong University of Science and Technology (Natural Science Edition), 2012, 40(12): 128-132.
- [15] 蔡自兴. 机器人学基础[M]. 2 版. 北京: 机械工业出版社, 2015: 89-93.
- CAI Zi-xing. Fundamentals of robotics[M]. 2nd ed. Beijing: Machinery Industry Press, 2015: 89-93.