### 防疫旅館申請作業程序說明

臺北市政府觀光傳播局 雅慧科長 109年4月8日

### 大綱

疫情重創旅遊業 旅館業的危機與轉機

防疫旅館審查SOP

防疫旅館應注意事項

### 疫情重創旅遊業 旅館業的危機與轉機

- 入境旅遊短期難以恢 復
- 全世界的旅館在做甚麼?
  - 醫院、隔離中心
  - 警消醫護旅館
  - 防疫旅館/隔離酒店





Request a Demo



# Preparing your hotel for quarantine and social distancing during the coronavirus pandemic

March 31, 2020

In times of need, you can always count on hotels to do what they do best: hospitality. All around the world, hotels that are able to do so have found helpful ways to support their local communities during the coronavirus pandemic, from sheltering healthcare workers to providing additional patient beds for overwhelmed hospitals. We've compiled a list of initiatives and inspirational stories from around the world.

In this story:

- Hotels become hospitals & quarantine centers
- Hotel rooms for healthcare workers
- Hotels offer packages for self-quarantine
- Guidelines for preparing your hotel for quarantine, social distancing and healthcare housing

### 當入境旅客不再 醫療體系崩壞 旅館可以變成醫療中心





FOOD & DRINK

STAY

Today's hotel is tomorrow's coronavirus hospital

國際

財經

牛活

兩岸

#### 西班牙豪華飯店變身 染疫病人五星級隔離

總覽

武漢肺炎 | 新冠肺炎 | COVID-19

時間: 2020-04-04 10:56 新聞引據:採訪、法新社

▲ 讚1 分享

法新社今天(4日)報導,一名身穿白色防護衣的救護車司機,走入位於西班牙巴塞隆納 (Barcelona)的一家五星級飯店,宣佈來了3名新「客人」。接下來,3名俗稱武漢肺 炎的2019年冠狀病毒疾病(COVID-19)病患,在離開醫院後入住到此進行豪華的檢疫 隔離。

「早安!你們好嗎?我叫阿蘭達(Enrique Aranda),我可能是你們幾天來看到的第一 個非衛生保健人員。」美麗雅薩利亞酒店(Melia Sarria)飯店經理,對著救護車說。

這家擁有現代裝潢和大理石浴室的豪華飯店,變身為診所只花了3天。

戴著口罩和手套的阿蘭達說,「有些病人到達時認為他們被帶離醫院是會被遺棄而死, 許多人感到害怕。而我會試圖讓他們忘記這一切。」

「除非從他們險上看到微笑綻放,否則我是不會讓他們離開救護車的。我希望他們以另 一種方式進入,那就是他們會看到自己已經不是在醫院了,這是家旅館。」

這些旅館的新客人沒有帶著行李箱入住,而是提著裝上少數私人物品和醫療報告的袋 子。他們不會受到服務生的歡迎,而是由一群穿著綠色或藍色長袍、戴上手套和口罩的 護十來迎接。

一旦病人踏入飯店,護十就會開始測量體溫,修改他們的醫療報告,並詢問是否需要聯 繫任何家庭成員;在此同時,飯店員工則會把他們分配到房間。

西班牙政府已命令所有飯店關閉,以對抗這場大流行病。到目前為止,疫情已在西班牙 奪走1萬又935人的性命-這是世界上僅次於義大利的第二高死亡率。

而西班牙各地的旅館都改為醫療中心,以便在湧入爆量COVID-19病患的醫院騰出床

在西班牙受創最重、同時也是率先採取這項措施的馬德里地區,目前在檢疫飯店內的病 人就有700多人。

#### ronavirus outbreak

# Hotel chains in talks to turn properties into NHS hospitals

Logistics of giving rooms to vulnerable groups or medics under discussion

- Coronavirus latest updates
- See all our coronavirus coverage

**Decca Smithers** Isumer affiars respondent

19 Mar 2020 20.15 GMT











### 輕症患者移往旅館

朝日新聞デジタル > 記事

The New York Times

#### 新型コロナ情報→

apital 医療・健康・介護

#### 小池知事、軽症者をホテルなどへ移動の方針 7日から

新型肺炎・コロナウイルス
 2020年4月5日 19時46分





東京都の小池百合子知事は5日、新型コロナウイルスの感染者の拡大を受け、入院中の軽症者を7日から順次、ホテルなどの宿泊施設に移動させる方針を明らかにした。5日夕方の都のライブ配信で表明した。

「医療現場では人手不足の負担が大変になっている。重症の方が病床を利用できるようになる」と話した。都内では5日に143 人の感染者が発覚するなど、病床の確保が



#### Quarantine the Sick in New York's Hotels

Asking the mildly ill to self-isolate at home only endangers other people in their households.

By Carl Minzner

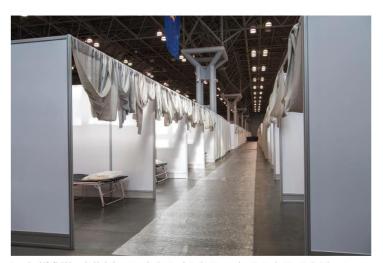
Mr. Minzner is a law professor.

March 30, 2020









A makeshift field hospital is being set up in the Jacob Javits Convention Center in New York. Why not also convert the city's hotels into quarantine centers? Darren Mcgee/Office of Governor Andrew M. Cuomo, via Associated Press

### 大型旅館展現企業責任

#### 楽天三木谷浩史氏、保有するホテル598室を大阪市へ無償提供。

① 2020年4月5日

**f** Facebook

LINE

#### 無能力政府は当てにできない。

楽天の三木谷浩史社長は、個人で所有している「ザ・パークフロントホテルatUSJ」598室を無償でつ かってほしい旨を、吉村大阪府知事に申し入れたとのこと。大阪府の吉村洋文知事からも謝意を表明 しました。※病床確保を熱く語っていましたもんね。

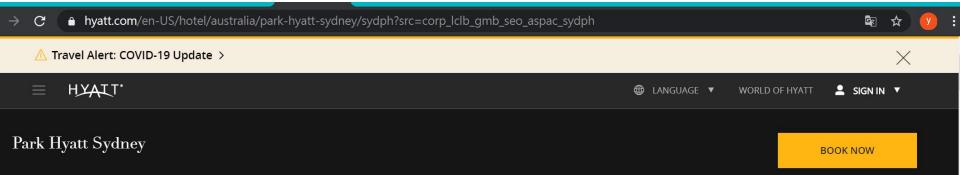
※大阪府では無症状や軽症の患者を受け入れるホテル(1棟単位で100室以上)を3日から7日ま で募集しています。







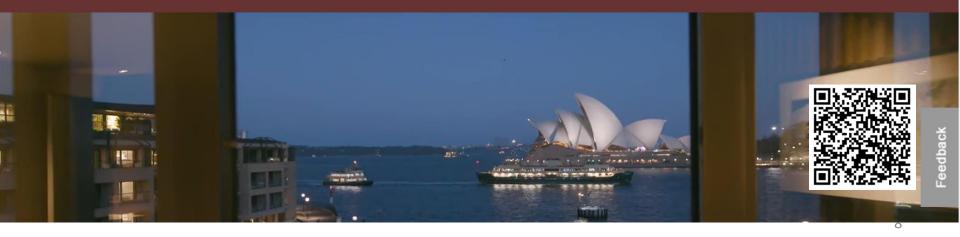
### 支持政府-防疫旅館/quarantine hotel政策



The safety and wellbeing of our guests and associates remains our priority.

In light of the evolving COVID-19 situation, and per the directives of the Australian Government, The Dining Room, The Living Room, The Bar, The Spa, our rooftop pool and gym will be closed until further notice. Park Hyatt Sydney remains open for business during this time, accepting room reservations and providing in room dining for our guests.

Park Hyatt Sydney has also implemented recommended operational measure of the World Health Organization to protect the health and safety of our guests and associates. Should you have any questions, please contact us directly at +61 2 9256 1234. We thank you for your patience and understanding.



### 支持政府-防疫旅館/quarantine hotel政策

#### 獨/台灣民眾入住中國隔離飯店...過程、房間4大關卡全揭露



影音訂閱: 女孩要幹嘛 祝你健康

#### 生活中心 / 綜合報導

根據中國官方數據,武漢肺炎(COVID-19、新冠肺炎)疫情於當地的狀況已經趨緩許多,目前正嚴防境外移入的病例。有台灣民眾於昨(30)日飛抵上海浦東機場,欲至南京市探親,向《三立新聞網》獨家披露中國的隔離流程及隔離飯店的房間全景。



### 支持政府-防疫旅館隔離套餐/quarantine package

## Need to self-isolate? These hotels are offering 'quarantine packages'



Victoria M. Walker

This post contains references to products from one or more of our advertisers. We may receive compensation when you click on links to those products. Terms apply to the offers listed on this page. For an explanation of our Advertising Policy, visit <a href="this page">this page</a>.

It's no secret that hotel occupancy rates have significantly decreased in the <u>United States</u> and around the world, due to the novel <u>coronavirus</u>.

#### Get Coronavirus travel updates. Stay on top of industry impacts, flight cancellations, and more.

Hotels are finding new ways to repurpose those rooms for those who need them most, with San Francisco considering housing homeless residents to Miami-Dade County <u>restricting rooms</u> to medical personnel and first responders. But to make money, several hotels around the world are offering up their rooms to paying travelers wanting to self-isolate due to the COVID-19 pandemic.

The Novotel Sydney Brighton Beach, an Accor Hotels property, is offering an extended stay discount of 40% off the best available rate for bookings 14 nights or more. The promotion comes with several perks, including a complimentary room upgrade, an all-inclusive room service package and complimentary Wi-Fi & parking.





minute read

#### Covid-19: Use of hotels as quarantine centres will help hospitality industry



By Ahmad Suhael Adnan - April 5, 2020 @ 12:24pm

KUALA LUMPUR: The government's move to use hotels as quarantine centres for Malaysians returning from overseas will help the hotel industry, which has been badly hit by the Covid-19 pandemic.



Malaysian Association of Tour and Travel Agents (MATTA) president Datuk Mohd Khalid Harun has applauded the move by the Tourism, Arts and Culture Ministry and the National Security Council to declare that the hotel industry is among critical sectors which can continue to operate during the Movement Control Order (MCO).

#### RECOMMENDED

Agricultural, fisheries sector to operate normally during MCO

Lembah Pantai is district with highest number of Covid-19 cases

Covid-19: No increase in the number of red zones

Covid -19: Delivery of food to Sarawak interior begins

### 支持政府-租用旅館作為隔離設施/醫學觀察指定酒店



# ASEAN countries, France, India and Switzerland must self-isolate at hotels









### 防疫旅館審查SOP

- 基本資料調查:員工須有共識。會調查房間數、獨棟、是否 願公布名字
- 前期說明:向旅館員工說明、舉辦講座
- 旅館自行製作SOP:參考本局旅館防疫手冊,模擬所有動線、 流程、人員分工,並附照片
- 防疫旅館醫護輔導團/健診隊
  - 擬申請成為防疫旅館之SOP書審及現場輔導
  - 已成為防疫旅館之現場檢核與健診
- 衛生局與本局現場會勘

上線運作

12

## 前期說明

### 向旅館員工、幹部說明



由觀光傳播局向幹部及員工說明成為 防疫旅館注意事項、各機關協助項目, 以及各式實務案例

### 業者邀請專家學者講座



亦有業者邀請專家學者,針對員工疑問辦理講座(此講座為聯醫璩副總院長大成)

### 防疫旅館審查前置作業

### 成立防疫旅館醫護輔導團



來自北醫、榮總、長庚、三總,平均年資 20年的退休醫護人員,曾訪視多家防疫旅館

### 旅館業者製作書面SOP



旅館業者做出自己的SOP

## 防疫旅館審查與健診

#### 防疫旅館醫護輔導團現場指導



現場就旅客及從業人員動線、送餐流程、 清潔區與汙染區、收垃圾流程、清潔劑等 逐一解說

### 衛生局/聯合醫院與本局現場會勘



由衛生局與本局至現場會勘

## 防疫旅館注意事項



台北市防疫旅館 須由觀光傳播局 官方認定。

109.4.3起優先招 募:

- 整棟
- 員工同意
- 願意公布名字

## 員工知悉/同意

- 所有員工都要同意?格式?
  - 員工同意的文件格式不拘,可每個人單張簽名確認、會議紀錄確認等均可觀光傳播局之前曾提到「員工要同意」,是指旅館從業人員必須要能清楚知悉該旅客為檢疫旅客,並做好防疫保護工作;雇主不得隱瞞,第一線接觸檢疫旅客之人員並應經過充分之訓練。
  - 又經洽勞動局表示,旅館作為防疫旅館不涉及契約變更,且雇主有提供第一線人員足夠防護措施、亦無矇騙欺瞞;就不會違反勞動相關法規。
  - 若旅館業者針對員工職務、薪資予以 適當調整(例如第一線接觸檢疫旅客之 員工給予加薪),並未違反勞動相關法 規。



- 如需了解旅館內是否有檢疫旅客 入住,可向政府機關查詢不涉及 個資部分。
- 若有需要協助請洽觀光傳播局。

## 健康關懷服務中心——訂房專線

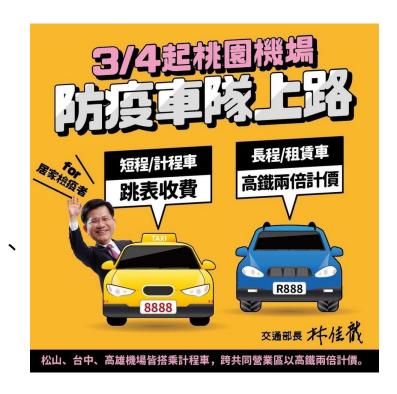


- 服務時間8:00-20:00
- 服務人員為聯合醫院 人員、退休志義工
- 電話:1999
- 業務:負責旅客詢問 防疫旅館、防疫旅館 與市府相關單位溝通

### 預約訂房說明

### 房費:

- 可先收1晚,若no show可扣
- 不建議收滿15晚,以免中途 離開要加倍返還
- 晚數:除非是深夜抵台班機、 隔天凌晨入住,否則都要住 15晚。應婉轉說明通常要 住15晚
- 交通:機場到旅館應搭乘防疫車隊(非防疫計程車)



## 近距離接觸旅客或汙染物

- 誰會有風險?
  - 量體溫:見面後由從業 人員量額溫,觀察旅客 狀況。其餘所有入住過 程全數E化。
  - <u>丟垃圾</u>:依照SOP收集 垃圾、通知環保局甲級 清運廠商清運。



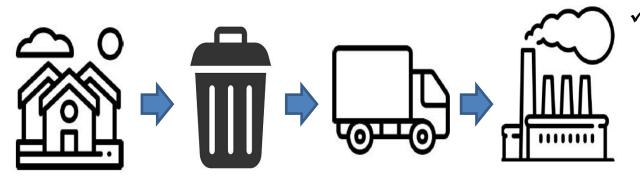
要請從業人員量體溫,不是自己量

## 衛生局/聯合醫院

- 防疫專線 02-23753782
  - 旅客牙痛要叫防疫計程車
  - 發燒旅客要就醫,怎麼就 醫?
  - 特殊情形可否2人同住?
- 物資採購與協助
  - 溫度計
  - 防護衣、隔離衣
  - 布巾清洗:不可抖動



### 防疫旅館居家檢疫者垃圾清運方式



依SOP 成為防 疫旅館

觀傳局

將居家檢 疫旅客垃 圾分開收 集囤放

防疫旅館

委由廢棄 物清除機 構到旅館 收運

防疫旅館 清除機構 環保局 垃圾集中 後由清除 機構送往 生物醫療 廢棄物處 理廠

清除機構

針對檢疫旅館居家檢疫 垃圾收集,環保局依觀 傳局提供檢疫旅店清冊, 依入住檢疫旅人數,安 排每週一至週五進行居 家檢疫者垃圾收運

一檢疫旅客產生生活垃圾應分開貯存不得與一般垃圾混雜,並以大型垃圾袋綁紮妥當

環保局:

環保局廢管科 李旻壕科長 0983501566 02-27287277 連鴻哲股長 0922253452 02-27287270 張齡方技佐 02-27287294

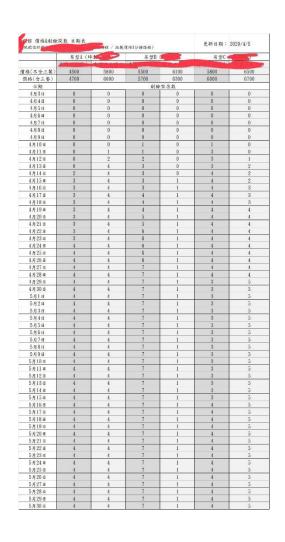
防疫旅館排出污水若未納入污水下水道系統處理者,應由旅館污水管理單位做好消毒工作(如使用90%氯錠消毒,每噸污水每日氯錠用量為20克),並按日在防疫旅館污水處理設施氯錠消毒工作紀錄表紀錄。

## 里幹事、外事警察

- 民政局/區公所/里幹事:
  - 本國人、中港澳等講中 文的旅客,請找民政局、 區公所、里幹事
- 警察局
  - 外事警察:講外文的旅客
  - 02-23818251謝菱薇行政科陳東成科長
- 如果旅客想要烙跑...



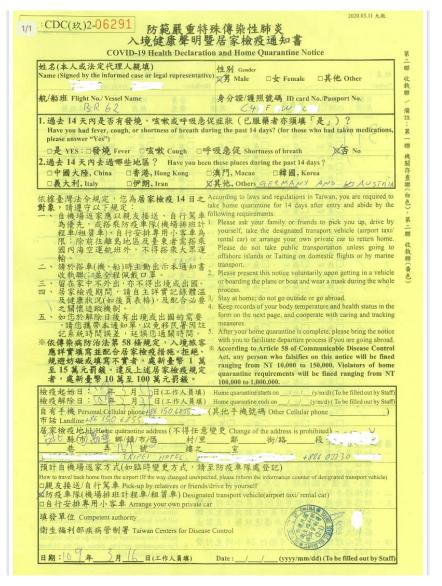
### LINE群組與報表統計



### • LINE群組

- 旅客訂房資訊
- 資料統計:須提供每種房型剩餘數量、已訂數量、 入住人數等資料,統計時間為每日18:00、24:00
- 訊息公布:最新規定都將 於LINE群組宣布
- 捐贈物資:如洗衣精、棒球線上雜誌密碼、乾拌麵
- 需由專職人員於LINE群組 回覆相關問題。

## 居家檢疫通知書



- 旅客在哪裡要填寫這張表?填表之後地址可以改嗎?
- 退房日確認:確認檢疫 旅客要住到哪一天?通 常會是15晚。
- 若是其他旅館轉移旅客,可以收嗎?
- 要轉移到其他住宿地點, 離開旅館,要搭甚麼車 子?

## 收到訂房電話時要先確認

- 2人以上同住之旅客,注意事項如下(要先問衛生局):
  - 同住者應全程佩戴口罩
  - 保持1公尺以上距離
  - 避免同桌用餐
  - 避免擁抱及親密行為
  - 共用衛浴,應每日消毒3次
- 可以提醒旅客自備慣用沐浴 用品旅行組





與其給15瓶小罐,不如給中罐

## 客房內要準備物品

- 備品
  - 備用大小毛巾、換洗枕頭套、平單等
  - 瓶裝水1整箱
  - <u>盥洗用品(牙刷2、中罐沐浴</u>用品)
- 清潔用品:請參考旅館防疫手冊
- 污衣籃
- 體溫計
- 不鏽鋼刀叉湯匙+洗碗精
- 旅客須知
- 泡麵等食物(尤其入住第一天,旅客經長程飛行後)



## 排房

- 排房技巧
  - 相鄰房間可先擇其中1間排房,以免同時出房門拿餐或丟垃圾。若都住人,請錯開送餐時段。
  - 陽台房請避免飛沫傳染, 亦可間隔排房。
- 同層旅客若退房日期相隔不遠,可整層消毒後再由房務部打掃。

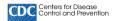


餐點可以架子放在門側,也可以吊鉤 掛在門上。以旅客不出房門,即可拿餐、 丟垃圾為準則。

## 地毯清潔



- 地毯:地毯請用四級銨,旅客 離開後第2-3天,再由專業廠 商消毒。
- 旅客可先噴酒精再套上鞋套。



Search Q

#### Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)

Cleaning and Disinfecting Your Facility

Everyday Steps, Steps When Someone is Sick, and Considerations for Employers

Printer friendly version [3 pages]



#### How to clean and disinfect



A Wear disposable gloves to clean and disinfect.

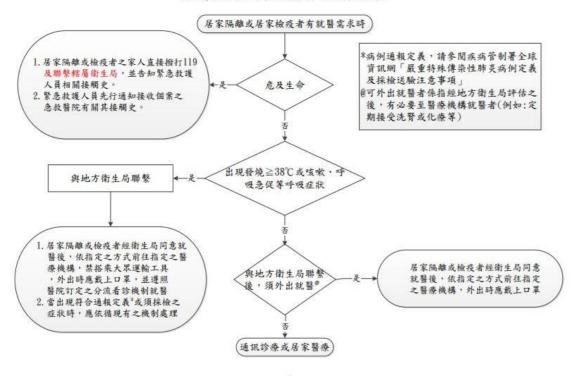
#### Clean

 Clean surfaces using soap and water. Practice routine cleaning of frequently touched surfaces.

#### High touch surfaces include:

Tables, doorknobs, light switches, countertops, handles, desks, phones, keyboards, toilets, faucets, sinks, etc.

#### 居家隔離或檢疫者就醫流程



- 防疫旅館只收無症狀的檢疫旅客,若有呼吸道、發燒症狀就醫,則不得再回旅館。
- 若採檢陰性,房間消毒清潔後可領回行李;若採檢陽性,房間需放2-3天、消毒後取回行李。
- 非呼吸道症狀就醫(如牙痛)請搭防疫計程車或家屬接送

### 餐飲及外送外賣安排

- 餐飲請務求變化
- 可以搭配在地商家,讓旅客 隨點,但不建議頻繁送餐。
- 不建議提供酒類菸品。
- 如需配送費,應先說明
- 未入住前家屬所送東西,應 請旅客入住時自己拿到客房。 入住後,家屬所送物品也只 能透過櫃台轉交。
- 避免現金交易,若能接受外送(如uber eat),也只能透過櫃台。
- 可配合三餐時段送。



### 檢疫旅客可否轉移入住地點?

- 甚麼情形會要轉移入住點?
- 需經區公所/里幹事同 意
- 必須有正當理由
- 可搭防疫計程車或家人接送

本人\_\_\_\_\_\_於民國\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_\_時至\_\_\_\_時, 因 (異動事由) 將於 甲地 (地址)移動至 乙地 (地址), 聯絡方 式 (手機)及 (市話),移動期間須全程配戴 口罩,不得於任一地點停留,特此聲明。 上述如未屬實,願依法負相關法律責任。 聲明人: 身分證/居留證/護照號碼:\_\_\_\_\_ 收件工作人員(民政單位) 單位及職稱: 姓名: (簽名或蓋章)

聯絡電話: 日期: 年 月 日

執行居家檢疫通知書地點異動聲明書 (涉及人員移動)

附件2

## 以人為本 關懷旅客

### 關懷旅客

- 打電話問體溫的時候,應多加關懷
- 可設計加油小點心、快結束了等打氣語
- 可以製作畢業證書
- 如果發現旅客有其 他異狀(如煩躁, 應聯繫衛生局或觀 光傳播局)





## 申請補助注意事項(一)

- 隔離(檢疫)者申請防疫補償1000元,最多1萬4,000元:
  - 受隔離或檢疫者,經衛生主管機關認定受隔離或檢疫者未違反隔離或檢疫相關規定,亦即沒有違反隔離或檢疫通知書所載明應遵行事項,且未支領薪資或其他性質相同之補助者,可於隔離或檢疫期滿之次日起,申領防疫補償每日1,000元。
  - 民眾可採線上、郵寄或臨櫃等方式,向受隔離或檢疫結束時之所在地直轄市、縣市政府申請。
  - 線上或紙本填寫申請書並檢附金融機構存簿封面影本、受雇人請假及無 支領薪資之證明或無法從事工作及無獲得報酬、補償之切結書等相關證 明文件
- 補助給防疫旅館之1,000元,最多1萬5,000元:
  - 自4/1起補助防疫旅館,防疫旅館可依原價現折1000回饋給民眾。每晚每間1000元,最多1萬5,000元。
  - 比照秋冬遊方式,由旅館現金折抵給旅客,後續再向相關單位申請。

## 申請補助注意事項(二)

- 台北市檢疫者與家人分住/居家檢疫者住防疫旅館之補助500元,最多7,000元:
  - 只要檢附居家檢疫者之國民身分證影本、居家檢疫通知書影本及防疫旅館的入住收據等文件,自3月19日以後按符合條件之入住天數,按日補助500元,最高發放7,000元補助,並以申請1次為限。
- 旅館開立發票或收據時應配合註記以下事項:
  - 居家檢疫者姓名
  - 居家檢疫者身分證字號
  - 人住時間(109年O月O日至O月O日)
  - 入住旅館名稱等資訊
- 期間:
  - 因追溯自3月19日起實施,如期間已開立的發票或收據未註記上開事項者, 應請旅館提供檢疫者入住證明(應含有上開配合事項,以及有發票或收 據編號等資訊可勾稽,足證該檢疫者確有入住貴旅館之事實)。也可以 主動把3月19日之後退房的名單(姓名及身分證號)給本局。

35

諮詢專線:如有詢問可撥打本市市民熱線1999轉7543(蔡先生)、2028(林小姐)

# 台灣防疫體系 感謝有您!