附件2

宾馆、酒店等住宿行业落实一视同仁

无差别健康服务若干措施

一、广东省宾馆、酒店等住宿行业要依法依规，无差别提供住宿及健康服务，对所有在粤的中国公民和外籍人士一视同仁。坚决反对任何种族主义、歧视性言论和行为。

二、宾馆、酒店等住宿行业应坚持人文关怀，在提供相关住宿服务时要充分考虑所有入住顾客的合理关切，不得因国籍、种族、性别、肤色等原因限制或拒绝相关人士进店住宿，不得以任何理由拒绝外籍人士合法、正当的消费需求。

三、落实测量体温等健康管理措施，对体温异常（≥37.3℃）的人员应劝阻其入住。各地根据分区分级防控要求和实际情况，需要采取“粤康码”等健康码管理方式的，应做好相关工作指引，对无法出示“粤康码”等健康码的人员，可凭7日内核酸检测结果阴性证明、或7日内解除隔离医学观察通知书、或有效身份证明并做好个人信息登记且体温检测正常后即可办理入住。

四、各住宿场所（宾馆、旅店）要建立与社区、派出所、外事部门的沟通机制，快速、有效地解决住店顾客相关问题，特别是外籍人士在住宿过程中反映的困难与问题，要做好沟通与协调工作，及时回应，主动帮助解决困难。

五、建立公共卫生事件应急预案，发现住店旅客身体健康异常要及时向疾控部门或医疗机构报告，在处置人员到来前做好临时隔离措施，做好个人防护，配合流行病学调查工作，并向旅客做好相关解释工作。

六、各住宿场所（宾馆、旅店）要保护客人个人隐私。

七、日常按照有关指引要求加强公共区域及公用物品的清洁消毒，强化空调通风系统运行管理，客房应首选开窗自然通风。

八、相关防疫宣传资料应简单、明了，尽量采用中英文版的形式。可利用电梯、客房、总台等区域向客人宣传防控知识与措施，提高客人的防控意识。

九、强化关心关爱服务，可在大堂等区域设立“关爱区”，提供口罩、免洗消毒液以及预防病毒宣传册给客人。采取健康码管理的地区，要在醒目位置张贴粤省事“粤康码”和入境人员“粤康码”，以供有需要的消费者申报健康信息。

十、消费者在消费过程中如遇到问题，可拨打“12315”热线进行投诉，外籍人士有关涉疫情防控的合理诉求，可拨打省外事部门24小时多语种咨询服务热线“1258088”进行咨询。