新疆维吾尔自治区第一届职业技能大赛

酒店接待项目

技术工作文件

新疆维吾尔自治区第一届职业技能大赛组委会技术保障组

2022 年 6 月

目 录

一、技术描述 1
（一）项目概要 1
（二）考核目的 2
（三）选手应具备的能力 2
二、竞赛项目 5
（一）竞赛模块 5
（二）竞赛时长 5
三、评判标准 5
（一）分数和成绩统计方法 5
（二）评判标准 6
（三）评价分和测量分 10
（四）裁判构成和分组 12
四、竞赛相关设施设备 12
（一）赛场设备 12
（二）选手自备的设备和工具 14
（三）禁止自带使用的工具材料 14
五、赛场布局要求 14
（一）赛场基础设施要求 14
（二）场地布局示意图 14
六、竞赛实施细则 15
（一）赛前准备 15
（二）竞赛实施 15
（三）技术违规处理 15
（四）问题或争议处理 16
（五）违规情况和处理 16
（六）本项目特别规定 16
（七）申诉与仲裁 17
七、健康、安全和环保要求 17
（一）选手安全防护要求 17
（二）赛事安全要求 17
（三）赛场要求 17
（四）绿色环保要求 18
（五）疫情防控 18

一、技术描述

（一）项目概要

酒店接待 Hotel Reception

全球化、社会经济和人口流动变化以及交通运输的方便快捷，极大地推动了旅游业的快速增长和商业旅行的繁荣发展。因此，旅行和旅游业在世界各地的社会和经济增长中发挥着重要作用。

不同类型、不同规模、不同品牌、多种格调的酒店为世界各地的客人提供住宿和一系列的规范服务，营造宾至如归、畅享商旅的温馨氛围和生活体验。酒店服务品质和价格定位通常是相对应的，国际星级酒店系统可以为客人提供一个合理通用的参考值。同时，酒店在品牌建设及市场营销的过程中，可根据自己的所在位置、历史背景、建筑特色和目标客户，进行符合自己特色的产品文化推介。

酒店接待是酒店关键的形象窗口，更是一门对客接待的服务艺术。酒店前台接待区域是酒店人员与客人主要沟通的工作场所。客人对酒店的第一印象，主要来自酒店接待人员。其职业形象、礼仪修养、表达艺术、服务质量、销售技巧等都会影响和决定客人在酒店居住期间的满意度，无论是正面的还是负面的差异化，都将会影响酒店服务的品质声誉和顾客的回头率，让酒店商业价值大幅增加。

酒店接待人员主要在酒店的前台工作，既要充分展现酒店的风格品味，也要充分展现个人良好的职业素养。因此，酒店接待人员需要熟练掌握并正确使用多种业务知识和技能，包括：当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面英语和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、宾客公共关系、收银知识、预定程序、接待问询、旅游信息、入住退房。酒店接待是一个真正的国际化和全球化的职业。

（二）考核目的

新疆维吾尔自治区第一届职业技能大赛酒店接待项目的目的是展示全疆酒店服务行业的优质服务技能，为行业甄选优秀选手，为全国职业技能大赛储备人才。

（三）选手应具备的能力

本竞赛是对酒店前台接待服务技能的展示和评估，仅测试技能操作方面的表现能力。参赛选手需要按照酒店接待服务标准（或要求）展示酒店前台接待服务技能和相关专业知识。

包括：当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、宾客公共关系、收银知识、接待问询、入住退房。

选手应具备的能力

序号	章节	备注
1	个人形象	
	个人（选手）需了解和理解： •酒店关于制服和个人外观的相关规定 •个人外观呈现的重要性 酒店接待区的重要性，留下优质的第一印象	
	个人（选手）应具备的能力： •保持优秀的个人表现，遵守有关制服、姓名、徽章和个人外貌的相关规定	
2	登记入住	
	个人（选手）需了解和理解： •法律方面对本国、国际酒店客人的文件和记录的相关要求 •为客人办理入住登记的人工方式 •发放房卡的流程和相关规定 •不同类型的传统的和电子的房间钥匙 •注册的要求 •功能与更新顾客的历史记录 •普通的客人要求，例如叫醒服务、报纸、早餐、客房服务	

	•处理客人行李、 物品和停车的流程	
	个人（选手）应具备的能力： •根据酒店的规定和流程，对客人进行分配 •保留与客人有关的所有必要的文件和信息 •给客人发房卡（钥匙） •提供关于酒店服务和设施、分配房间和信息的相关指导 •要求并接受额外的服务和销售的相关指示 •确保付款，为顺利退房做好准备 •建议将客人的行李转到客房，并根据酒店的规定进行运送	
3	投诉处理	
	个人（选手）需了解和理解： •酒店的投诉程序 •灵活掌握和符合工作程序的范围 •调查和分析的基本方法 •个人职责权限的范围 •冲突管理所依据的原则	
	个人（选手）应具备的能力： •提前发现的潜在问题和可能的投诉等 •缓和投诉对象的情绪，包括必要的时候更换房间 •认真听取投诉，按要求做好记录 •客观、敏锐地提问 •在保持客观的同时表现出思考和同情心 •整理所采取的笔记，区分事实、观点或假设 •请参考酒店的管理程序以确定选择和解决方案 •根据情况，应用酒店的程序 •当超出自己的职权范围时，把这件事转交给你的上级领导个人的职权范围	
4	旅游信息	
	个人（选手）需了解和理解： •克拉玛依市的文化、历史和旅游信息 •公共交通的可选项 •当地美食 •当地的沟通和传统等方面情况	

	•如何利用互联网快速获取最新信息	
	个人（选手）应具备的能力： •通过故事讲述、实际体验和导游，对克拉玛依市进行推介 •为客人安排行程、订票和预约 •了解客人的需求并相应的推介 •协助客人的交通出行 •进行研究以获取信息，并使信息保持最新 •用心学习，最重要的目标是能够为客人提供快速的回馈 •为客户规划旅游线路 •收集客户体验反馈	
5	办理退房	
	个人（选手） 需了解和理解： •退房时间 •客人离开时的付费流程 •各种不同的付款方式 •现金 •借记卡和信用卡 •客人预付定金的相关流程， 相应的提前相关准备汇票及收款 •如何进行（解释）退款 •销售税及其如何在酒店账单中体现 •退房和客人离店的相关规定 •快速退房流程 •延迟退房手续和相关规定	
	个人（选手） 应具备的能力： •根据酒店的规定和流程，办理客人结账退房程序 •管理快速退房和延迟退房 •接收付款 •现金 •外币 •信用卡和借记卡 •提前支付预付金的和对客人的退款	

二、竞赛项目

酒店接待为世界技能大赛项目，本次竞赛仅包括实际操作部分。有关该项技能的知识和理解将通过选手的技能表现予以考核，不设单独理论考试。

（一）竞赛模块

1. 登记入住

2. 投诉处理

3. 旅游信息

4. 办理退房

（二）竞赛时长

模块编号	模块名称	竞赛时间
A	登记入住	15 分钟
B	投诉处理	10 分钟
C	旅游信息	20 分钟
D	办理退房	15 分钟

竞赛的总时长 60 分钟，特别说明本次竞赛不延时。

三、评判标准

（一）分数和成绩统计方法

1.说明各项目（模块）配分。本项目评分标准分为测量和评价两类。凡可采用客观数据表述的评判称为测量；凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

实际操作技能竞赛配分表：

模块编号	模块名称	竞赛时间（小时）	分数		
			评价分	测量分	合计
A	登记入住	15 分钟	7	18	25
B	投诉处理	10 分钟	10	10	20
C	旅游信息	20 分钟	20	15	35
D	办理退房	15 分钟	10	10	20
总计		60 分钟	45	55	100
注：本次竞赛必须按照 A、B、C、D 的顺序依次完成 4 个模块的内容。					

2. 选手成绩统计方法。

各组裁判员对各自评判结果进行确认，并由裁判长进行明码成绩录入，待所有项目评判完成后，在裁判长的组织下，裁判员对试件进行解密、对违规选手进行扣分后，由裁判长组织将成绩录入汇总表。

3. 总分相同时以下列方法排列。

选手总成绩相同时，按照以下原则确定排名顺序：

（1）模块 A 分值高者排名靠前；

（2）当（1）依然相同时，以模块 C 成绩高者排名靠前；

（3）当（1）、（2）依然相同时，以模块 B 成绩高者排名靠前。

（二）评分标准

1. 入住登记模块评分标准

序号	流程小项	评分细则	评价分	测量分	得分
1	迎接	未微笑问候客人不得分	2		
2	介绍	询问客人是否有预订		1	
		针对性地介绍饭店可出租客房类型		1	

		介绍客房价格，且报价方式合乎规范		1	
		适时介绍饭店餐饮、娱乐等设施和服务项目		1	
3	确认	确认房间类型		1	
		确认房价		1	
		确认离店日期		1	
		确认其他个性化要求		1	
4	登记	证件传输、人脸识别验证		1	
		填写入住登记单		1	
		正确指示签字位置，并提示客人仔细阅读相关规定		1	
		确定预收费用，收取房费押金，提供收据，并做 相关解释		1	
		制作 IC 卡钥匙，填写房卡套		1	
		正确递送表单、文具等用品	1		
		询问是否有贵重物品寄存及是否需要一次性洗漱物品		1	
		询问是否有开车并帮助客人录入车辆信息		1	
5	结束	介绍早餐时间、地点		1	
		询问宾客有无其他需求		1	
		为客人指引电梯方向并询问客人是否需要行李服务	1		
		祝客人入住愉快	1		
		整理客人入住资料，保护客人隐私，并保持台面整洁	1		
6	综合	服务过程中，有三次以上用姓氏称呼客人		1	
		操作娴熟，服务亲切热情，具备良好的职业素养	1		

2.投诉处理模块评分标准

序号	流程小项	评分细则	评价分	测量分	得分

		微笑问候客人	1		
2	倾听投诉事项	询问并认真倾听投诉事项		1	
		表达对客人投诉事项的尊重，神态郑重		1	
		询问客人房号，投诉对象及具体过程，并记录，不打断客人陈述		1	
		代表酒店致歉，安慰客人		1	
3	找出客人期望值	询问客人诉求		1	
		认真倾听，记录客人诉求	2		
		向客人重复客人的诉求要点		1	
4	提供选择方案	现场提供解决办法或方案，解决时限，表达跟踪办理承诺		2	
		填写完投诉受理登记表，请客人签字		1	
		礼貌送别客人，再次表达跟踪办理承诺	1		
		填写投诉受理登记表和登记册规范，字迹清晰，并录入系统		1	
5	总体服务	整体接待规范、娴熟、能体现岗位气质	1		
		具有良好的语言表达能力、敏锐的观察能力和灵活的应变能力	2		
		具有良好的服务态度，适时微笑服务	2		
		操作娴熟，服务亲切热情	1		

3.旅游信息模块评分标准

序号	流程小项	评分细则	评价分	测量分	得分
1	欢迎顾客	未微笑问候客人不得分		1	
2	推荐目的地	根据客户需求，推荐目的地，如无推荐，此项不得分		2	
3	目的地介绍	简单介绍目的地，如无介绍，此栏目不得分		2	

	（包括克拉玛依市的文化、历史和旅游信息）	介绍克拉玛依市的文化、历史和旅游信息，根据选手介绍的情况进行评价		3	
		根据选手语言表达通顺度、流畅度、清晰度进行评价	8		
4	交通方面协助	结合目的地情况推荐（叫车、公交等）出行方面，如无交通协助，此项不得分		2	
		根据选手操作流程、语言表达及沟通能力、礼仪仪态、符合行业规则进行评价	6		
5	辅助提醒服务	电话提醒客人出行前去礼宾部拿去酒店名片或值班经理的联系方式等信息以备及时之需，如紧急援助的突发情况，无辅助操作，此项不得分		3	
		根据选手操作流程、语言表达及沟通能力、礼仪仪态、符合行业规则进行评价	6		
6	与客人道别	与客人礼貌道别，如无道别，此项不得分		2	

4.办理退房模块评分标准

序号	流程小项	评分细则	评价分	测量分	得分
1	接待	仪表仪容符合规范，做好服务准备	1		
		微笑主动问候客人来意	1		
2	确认	请客人出示房卡并核对房号及姓名		1	
		及时准确的向客房中心报退房		1	
		确认客人房号，并至少在对话中使用一次		1	
		确认客人的所有消费，客房内微型酒吧等；如果没有消费可为客人先结账		1	
		询问客人付款方式		1	
3	结账	出示详细账单，条目清晰、正确完整		2	
		向客人解释退款		1	
		结账手续效率高、准确无任何差错	2		

		询问客人入住是否愉快，是否需要开具发票		1	
		向客人致谢并邀请客人再次光临		1	
4	总体服务	整体接待规范、娴熟、能体现岗位气质	1		
		具有良好的语言表达能力、敏锐的观察能力和灵活的应变能力	2		
		具有良好的服务态度，始终保持微笑服务	2		
		操作娴熟，服务亲切热情	1		

（三）评价分和测量分

1.评价分（主观）

评价分打分方式：3 名裁判为一组，各自单独评分，计算出平均权重分，除以 3 后再乘以该子项的分值计算出实际得分。裁判相互间分差必须小于等于 1 分，否则需要给出确切理由并在小组长或裁判长的监督下进行调分。

权重表如下：

权重分值	要求描述
0 级	低于行业标准，包括“未做”
1 级	达到行业标准
2 级	达到行业标准，且某些方面超过行业标准
3 级	完全超过行业期待并视为完美

2.测量分（客观）

测量分打分方式:

每个评分项都需要 3 名专家进行评判。除非另有说明，只能给予满分或 0 分。如果需要使用 0 分到满分之间分数，该项中应有清晰的解释说明。

技能评判程序

评分标准可包括如下几个方面：

A 部分：行为和个人展示

• 态度

• 姿态

• 组织良好

• 关注细节

• 效率

• 展现自己的内驱力

B 部分：沟通 / 通讯

• 沟通技能

• 口头沟通技能

• 面向客户的社交技能

• 服务推介

C 部分：接待服务技能

• 电话通用操作沟通

• 在入住期间关爱客人

• 旅游信息

• 关注细节

• 酒店异常和意外情况的处理

D 部分：其他管理运行技能

• 了解销售在接待角色中的重要性

• 了解酒店主体市场及其细分

• 了解安全在接待角色中的作用

E 部分：技术设备技能

• 电话

• 计算机

• 计算器

每项任务结束后立即进行评价评分。

3. 比赛考核项目的要求

比赛考核项目应该设计为吸引观众并以互动的方式进行。

每一组任务都有几个不同的任务情况，比如说入住时，选手可能需要为不同的客人办理入住，将有 1 人扮演不同角色，为每个情况和展示担任演员。裁判组将被分组，每个模块只由 3 名裁判来进行评估。每个评估组都将有一个小组长。当某个选手的任务评估需要在前台进行，其他选手在选手的房间等待后续轮次。选手房间必须有良好的隔音，以便选手们等待时听不见其他选手的比赛内容。

（四）裁判构成和分组

本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长，若干裁判员组成。

1.裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作；赛后组织开展技术点评。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

2.裁判员

裁判员应服从本项目裁判长的工作安排，诚实、客观和公正执裁。根据裁判员的相关工作经验以及赛前培训的情况，裁判员分成四个小组。

四、竞赛相关设施设备

（一）赛场设备

序号	设备名称	规格/型号	数量	单位	备注
1	前厅服务台	160cm*60cm*120cm	2	桌	
2	打印复印机	通用	2	台	
3	电话座机	通用	3	部	
4	点钞机	普通	2	台	
5	POS 机	仿真	2	部	
6	计算器	普通	12	个	

7	秒表	普通	6	个	
8	A4 纸	普通	100	张	
9	黑红色签字笔	普通	60	支	
10	大堂沙发、茶几	普通	2	套	
11	报刊架		2	个	
12	雨伞架		2	个	
13	雨伞	普通	10	把	
14	行李箱	普通	3	个	
15	酒店行李车		1	辆	
16	裁判评分板夹		10	个	
17	A4 文件档案袋		80	个	
18	小信封		80	个	
19	回形针		2	盒	
20	长尾夹		2	盒	
21	订书钉		2	盒	
22	订书器		4	个	
23	剪刀		4	把	
24	房卡套	普通	60	张	
25	银行练功券		100	张	
26	仿真信用卡		4	张	
27	房卡	普通	60	张	
28	酒店简介		10	本	
29	城市地图		10	张	
30	酒店常用各类单据		120	张	
31	各类酒店常用报表	普通	120	张	

（二）选手自备的设备和工具

序号	名称
1	身份证
2	参赛证
3	符合酒店接待的职业套装

（三）禁止自带使用的工具材料

序号	设备和材料名称
1	手机等通信设备
2	移动存储设备
3	任何与竞赛内容相关的物品

注：未明确在选手携带工具清单中的，一律不得带入赛场。另外，赛场配发的各类工具、材料，选手一律不得带出赛场。

五、赛场布局要求

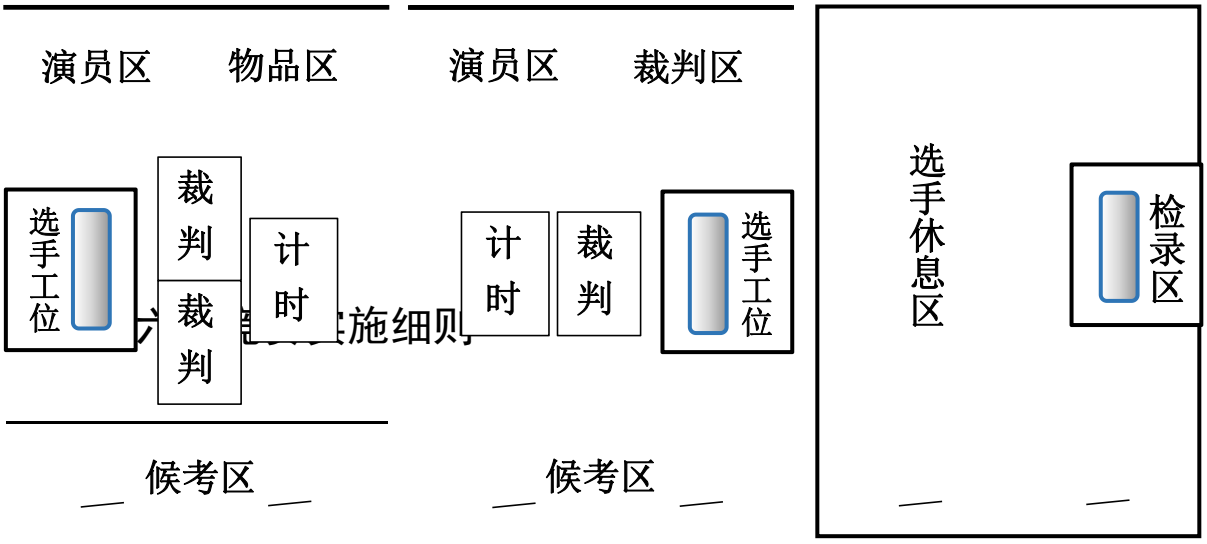
（一）赛场基础设施要求

1.赛场规格要求

竞赛操作区：前台考核模块工位数量两个。

非操作区：裁判区、候赛区、演员区、物品区、选手休息区、检录区。

（二）场地布局示意图



六、竞赛实施细则

（一）赛前准备

1.裁判长与协办单位于赛前 2-3 天对场地设备设施等准备工作进行最终确认；裁判长与裁判员于赛前 1 至 2 天进行集中培训、技术对接和设备设施、耗材确认。

2.参赛选手报到时需领取参赛证、参赛资料、抽取参赛选手编号；赛前 30 分钟，到指定检录口进行检录，由检录人员核实编号，开赛后迟到 15 分钟的选手视为自动放弃参赛；

3.检录完毕，所有通讯、照相、 摄像、磁盘等工具一律不得带入比赛现场。

（二）竞赛实施

1.在竞赛过程中，选手应遵守操作规程，接受裁判员的监督和警示，确保参赛选手人身安全及设备安全；严禁交头接耳，也不能相互借用工具。各参赛选手间不能走动、交谈。

2.由赛场裁判组长宣布比赛正式开始并计时。选手进入赛场后，不得擅自离开赛场，因病或其他原因离开赛场或终止比赛，应向裁判示意，须经赛场裁判长同意，并在赛场记录表上签字确认后，方可离开赛场并在赛场工作人员指引下到达指定地点。

3.比赛过程中，选手若需休息、饮水或去洗手间，一律计算在操作时间内。

（三）技术违规处理

1.不得携带其他未经组委会认可的设备、工具、材料等参赛，不听劝告的取消比赛资格。

2.竞赛过程中，选手不得接受场外送进的材料。

3.选手不得损坏、拆卸赛场提供的设备、工具和工作台等设施。

4.选手不得在任何竞赛区域、位置、赛件上作任何涉嫌作弊的标记。如比赛开始前发现有明显痕迹，可上报裁判员进行处理，严重者可按作弊处理。

5.在完成竞赛任务的过程中，因操作不当导致事故，扣 10～20 分，情况严重者取消比赛资格。

6.因违规操作损坏赛场提供的设备、污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 5～10 分。

7.扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，视情节扣 5～10 分，情况严重者取消比赛资格。

（四）问题或争议处理

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向裁判长反映。裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决的，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人，并填写《问题或争议处理记录表》。

（五）违规情形和处理

1. 违规处理范围。竞赛期间，对参赛选手、裁判人员、场地经理及助理、其他赛务保障工作人员，出现违反《竞赛行为规范承诺书》、本规则和各项目技术工作文件中公布的竞赛纪律或其他有碍竞赛公平公正的行为，由裁判长纠正并处理。

2.违规处理实施人。参赛选手在竞赛赛期间的违规行为，由裁判长依据相关规定处理或组织裁判员研究后处理，并将处理结报监督仲裁委。其他人员（包括裁判人员、场地经理及助理、其他赛务技术保障人员等）在大赛期间的违规行为，由裁判长上报组委会监督仲裁委处理。

3.违规处理结果。对上述违规行为，依据大赛组委会相关规则和文件，视情节给予约谈、警告、严重警告处理。对于参赛选手出现的严重违规行为，可取消参赛资格。

（六）本项目特别规定

1.比赛全程使用中文。

2.参赛选手须身体健康，无传染性疾病。

3.性格开朗外向，具有良好的仪表及积极的态度。

4.莫名顶替、弄虚作假、作弊者，取消竞赛资格及成绩。

5.选手着装在外观上不应显示选手所在单位等个人信息。

6. 参赛选手必须严格按照赛项要求，听从竞赛现场工作人员安排。

（七）申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中 若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在比赛结束后 2 小时之内向仲裁组提出申诉。竞赛采取两级仲裁机制。赛项设仲裁工作组（由全体裁判组成员组成），大赛设仲裁委员会。酒店接待项目组委会办公室选派人员参加大赛仲裁委员会工作。赛项仲裁工作组在接到申诉后的 2 小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向赛区仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

七、健康、安全和环保要求

（一）选手安全防护要求

1. 参赛选手应严格遵守设备安全操作规程。

2. 参赛选手停止操作时，应确保设备的正常运行，比赛结束后，所有设备保持运行状态。

3.参赛选手应遵从安全规范操作。

4.参赛选手应保证设备和信息完整及安全。

（二）赛事安全要求

1.禁止参赛选手及所有参加赛事的人员携带任何有毒有害物品进入竞赛现场。

2.协办单位应设置专门的安全防卫组，负责竞赛期间健康和安全事务。主要包括检查竞赛场地、与会人员居住地、车辆交通及其周围环境的安全防卫；制定紧急应急处置方案；监督与会人员食品安全与卫生；分析和处理安全突发事件等工作。

3.场地备有医疗站点，放置医药急救箱，包括外伤处理和急救药物，并备有相应急救设施。

（三）赛场要求

1.赛场光线充足，照明良好，每个比赛工位之间互不干扰，每个竞赛工位标明编号，竞赛设备、材料、工具、耗材等，在每个模块比赛时，直接分发到竞赛工位。

2.赛场设置隔离带，非裁判员、参赛选手、工作人员不得进入，赛场设置安全通

道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

3.组委会允许进入赛场的人员，只可在安全区内观摩竞赛。

4.组委会允许进入赛场的人员，应遵守赛场规则，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞赛。

5.组委会允许进入赛场的人员，不得在场内吸烟、喧哗。

6.赛场设有保安、公安、消防、医疗、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件；赛场还应设有生活补给站等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

7.赛场设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

（四）绿色环保要求

1.参赛者应爱护赛场的设备设施，按规定的操作程序谨慎使用赛场的设备设施。

2.所有操作用符合安全卫生要求。

3.参赛者需维护比赛场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的比赛。

4.在比赛过程中，参赛选手应严格遵守相关专业的操作规程，安全、文明参赛。

（五）疫情防控

1.落实场馆工作疫情管理制度，严格执行项目入口安全查验制度、现场观摩人员登记准入制度。项目入口处安排工作人员，配备必要的消毒和体温检测设备。

2.参赛单位对派出的选手、领队、教练等参赛人员进行疫情排查，按大赛组委会相关要求进行必要检测。参赛人员及相关人员凭有效证件进场，进场人员须逐一核查登记、测试体温。如体温检测≥37. 3℃，引导至所设临时隔离等候区域，参赛人员暂停竞赛活动并马上报告组委会，按照疫情防控处置流程将发热人员送至就近指定医疗机构的发热门诊就诊。如医疗机构确定其无问题可返回参赛（受此影响的竞赛时间不补）。

3.按照组委会疫情防控等有关文件要求，科学做好竞赛活动区域等场所的清洁消毒工作。

4.提供洗手液或香皂等洗手条件，随时保持手部卫生。实行分餐制，用膳时要用

公筷及公勺。餐具使用前要严格消毒处理。