



適用於商業機構的COVID-19 指南

處理不遵守規定的顧客和訪客

最近更新

12/29/2021：更新後反映了當前的COVID-19大流行狀況，包括新出現的COVID-19病毒變異株和一些商業機構的疫苗接種要求。

為了應對在社區中持續傳播的 COVID-19 以及新的以及正在出現的 COVID-19 病毒變異株，洛杉磯縣衛生主管令要求商業機構採取措施，確保顧客和員工的安全，包括普遍適用的在室內佩戴口罩規定，以及對一些商業機構而言，要在進入場所前核實疫苗接種情況或陰性檢測結果。要求佩戴口罩和接種疫苗將有助於減少病毒的社區傳播，降低其對員工的風險，並鼓勵居民接種疫苗。

增加感染風險（包括將病毒傳染給 6 英尺以外的個人）的因素包括：

- 通風狀況不佳或空氣交換能力不足的密閉空間，導致呼出的呼吸道液體，特別是非常微小的飛沫和氣溶膠顆粒在空氣中積聚。
- 當感染者從事體力活動或提高嗓音（如練習、喊叫、唱歌）時，可能會呼出更多的呼吸道液體。
- 長期處於這些環境下。

要求在室內佩戴口罩和鼓勵居民接種疫苗結合起來是降低在社區內傳播 COVID-19 風險的有效方法。儘管如此，商業機構可能會遇到不遵守佩戴口罩和疫苗接種規定的顧客。本指南為處理這些情況提供了指導意見。

規劃建議

1. 確保你的商業機構擁有一支 COVID-19 安全小組，定期召開員工和主管之間的會議，以制定、審閱和評估員工安全措施。
 - 安全小組應該：
 - 與主管和員工一起審閱現行的公共衛生局和公司 COVID-19 規定，以確保所有員工理解要求。
 - 幫助主管和員工共同制定安全措施，以處理顧客不遵守公共衛生局或公司規定的情況。安全措施應包括在顧客可能不想遵守規定的情況下，其他員工和主管如何提供支援。
 - 確保所有員工都接受過安全措施方面的培訓，包括如何發現顧客違反規定，以及如何糾正這種情況的公司對策。培訓還應包括如果顧客繼續拒絕遵守規定，可能需要採取的緩和局勢措施。
 - 為商業機構的整體 COVID-19 安全提供支援。





適用於商業機構的COVID-19 指南

處理不遵守規定的顧客和訪客

2. 制定並回顧溝通計劃：
 - a. 在社交媒體、公司網站和其他與顧客或訪客的溝通渠道上分享資訊，說明公司關於佩戴口罩、出示疫苗接種證明或陰性檢測結果的政策，以及其他感染控制的措施。
 - b. 在整個機構內張貼大型、清晰可見的**標識**，說明需要佩戴口罩、出示疫苗接種證明或陰性檢測結果以及執行其他感染控制的措施。
3. 考慮向沒有攜帶口罩來到商業機構的個人提供口罩。
4. 最大限度地為顧客或訪客提供遠端使用服務的機會，例如路邊取貨或線上購物。如果你的商業機構在提供室內服務時需要核實接種疫苗情況，在可行的情況下，考慮為未全劑量接種疫苗的顧客提供室外服務區域。
5. 對於那些沒有員工的商業機構，可以考慮安裝攝像頭。如果顧客知道攝像頭正在拍攝他們的一舉一動，這可能會阻止他們不遵守規定。應該張貼標識讓人們知道他們正在被拍攝。

操作建議

如果一位顧客進入你的商業機構內，但沒有戴口罩或拒絕提供疫苗接種證明或陰性檢測結果，請考慮執行以下措施，使他們遵守規定。可修改這些措施以配合公司制定的安全計劃：

1. 確定一名員工去接近訪客或顧客，冷靜而禮貌地提醒他們公司的政策。這將有助於減少他們與多名工作人員的接觸次數。
 - 員工可援引上述張貼的標識。
2. 如果機構內有多餘的供公眾使用的口罩，向他們提供口罩。
3. 如果顧客表示，他們的醫療服務提供者建議他們不要戴口罩，則向他們提供其他選擇，如路邊取貨服務或線上購物服務，但應告知他們必須離開該商業機構。請務必說明，顧客不是因為沒有戴口罩或者（如適用）未出示疫苗接種證明或陰性檢測結果而被拒絕服務，而只是被拒絕進入商業機構。
4. 如果顧客表示，他們已經獲得了豁免接種疫苗的證明，鼓勵他們在商業機構的室外區域（如果有的話）接受服務，但告知他們，除了非常有限的目的（如使用洗手間、支付餐費或取外帶餐），不允許他們進入商業機構的室內區域。
5. 如果顧客仍然不遵守規定，應重申，由於正在蔓延的 COVID-19 疫情以及州、縣和市的規定，任何人不得在未戴口罩（或在適用時，未出示疫苗接種證明或陰性檢測結果證明）的情況下進入商業機構內。告知顧客，當他們遵循相應的規定後，歡迎他們再次回來光顧。
6. 當違反 COVID-19 規定的顧客表現出擾亂、威脅或敵意的行為時，應該撥打 911，並要求執法部門協助，並在適當情況下將顧客帶離商業機構。





適用於商業機構的COVID-19 指南

處理不遵守規定的顧客和訪客

事件發生後的處理建議

- 儘快與事件所涉及的員工交流總結。
 - 這些事件可能會給員工帶來很大的壓力，因此，給他們一個機會表達他們的擔憂非常重要，同時提出可以解決的問題，以便在未來預防此類事件的發生並改進應對措施。
 - 這些事件也可以在下次主管/員工小組會議上提出，並與所有員工討論如何改進。
- 考慮輪流給員工分配處理不遵守規定的訪客或顧客的任務，這樣就不會只讓一個人一直負責這項任務。
- 透過打開門窗，增加新鮮室外空氣的引入量，並迅速清潔任何受影響的表面，來處理因體力活動或喊叫而導致的呼出的呼吸道液體積聚的問題。

