

新型冠狀病毒 (COVID-19)

洛杉磯縣公共衛生局 管理不遵守規範的顧客和訪客

隨著洛杉磯縣內的各個行業重新開業，越來越多的人會冒險重新回到公共場所，每個人繼續遵守保持身體距離的要求和感染控制規定（如佩戴布面面罩）是非常重要的。不幸的是，一些企業或場所可能會處於管理有意或無意不遵守規定的顧客或訪客時犯難的困境中。本指南的目的是提供一些工具，用於在與不遵守規定的個人發生問題之前，期間和之後所進行的準備。

發生問題之前

- 為你的企業創建主管/員工團隊：
 - 這個團隊的作用是在員工和主管之間定期召開會議，制定、審核和評估員工的安全措施。
 - 主管和員工應共同制定安全措施，以處理顧客不遵守公共衛生或公司規程的情況，包括佩戴口罩。
 - 確保所有員工都接受過有關安全措施的培訓，包括確定顧客何時違規，以及公司如何糾正這種情況的對策。培訓還應包括在顧客繼續拒絕遵守相關規定的情況下，可能需要遵循的已降低要求的措施。
 - 安全措施應包括其他員工和主管如何在顧客可能不想遵守相關規定的情況下提供支援服務。
 - 可以利用這些團隊來確保企業的整體安全性。
- 制定溝通計劃：
 - 在社交媒體，公司網站和其他顧客或訪客的交流過程中分享資訊，概述公司關於佩戴口罩的政策，以及其他保持身體距離和感染控制的措施。
 - 按照公共衛生局的要求，在整個建築物內張貼大型，清晰可見的**標誌**，並說明需要佩戴口罩以及執行其他感染控制的措施。洛杉磯縣公共衛生局的網站上也有其他一些適合給顧客看的**標誌**。
 - 共用概述了顧客所需執行的安全措施的多語言版本的列印版卡片。這些卡片可供員工參考，或供英語能力有限的員工與不遵守規定的顧客查看。
- 考慮在現場提供額外的面罩或防護面罩，以供沒有面罩或防護面罩的個人使用。
- 最大限度地為顧客或訪客提供遠程使用服務的機會，例如路邊取貨或線上購物。
- 對於那些沒有員工的企業，可以考慮安裝攝像頭來記錄企業中正在發生的事情。應該放置額外的標誌，讓人們知道攝像頭正在記錄他們的一舉一動。
 - 如果顧客知道攝像頭正在拍攝他們的一舉一動，這可能有助於阻止他們不遵守規定。

發生問題過程中

如果一位顧客進入你的企業內，但沒有戴面罩（或在光顧業務時摘掉面罩），請考慮執行以下措施，使他們遵守規定。可修改以下措施以配合公司制定的安全計劃：

1. 確定一名工作人員，讓他去接近訪客或顧客，冷靜而禮貌地提醒他們本店要求執行的政策。這將有助於減少他們與多名工作人員的接觸次數。
 - 員工可參閱張貼的標誌及/或上述可列印的卡片。

新型冠狀病毒 (COVID-19)

洛杉磯縣公共衛生局 管理不遵守規範的顧客和訪客

2. 如果店內有多餘的供公眾使用的面罩，應向他們提供面罩。
3. 如果顧客表示，他們的醫療服務供應商建議他們不要戴面罩，則提議向他們提供路邊取貨服務或線上購物服務，或任何其他可行的服務方式，但應告知他們仍然須要離開該設施。請務必說明，顧客不是因為沒有戴面罩而被拒絕服務，而是僅僅因為他們沒有戴面罩而被拒絕進入設施。
4. 如果顧客仍然不遵守規定，請再次重申，由於 COVID-19 瘟疫的持續性和洛杉磯縣公共衛生命令的要求，任何人不得在不戴口罩的情況下進入正在營業的設施之中。告知顧客，當他們佩戴布面罩後，歡迎他們再次回來光顧。
5. 當違反佩戴布面罩指令的顧客非常具有破壞性、威脅性或敵意時，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設施。

發生問題之後

- 問題發生後，應儘快向相關的負責員工彙報情況。
 - 這些問題可能會給工作人員帶來很大的壓力，因此，重要的是給他們一個機會，表達他們的擔憂，並提出可以解決的問題，以便在之後改進應對措施。
 - 這些問題也可以在下次主管/員工小組會議上提出，並與所有員工討論如何改進的機會。
- 考慮讓員工輪流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。
- 處理可能需要在設施內未蒙面人員停留過的區域進行的任何額外清潔任務。