

# 新型冠状病毒 (COVID-19)

## 洛杉矶县公共卫生局 管理不遵守规范的顾客和访客

随着洛杉矶县内的各个行业重新开业，越来越多的人会冒险重新回到公共场所，每个人继续遵守保持身体距离的要求和感染控制规定（如佩戴布面口罩）是非常重要的。不幸的是，一些企业或场所可能会处于管理有意或无意不遵守规定的顾客或访客时犯难的困境中。本指南的目的是提供一些工具，用于在与不遵守规定的个人发生问题之前，期间和之后所进行的准备。

### 发生问题之前

- 为你的企业创建主管/员工团队：
  - 这个团队的作用是在员工和主管之间定期召开会议，制定、审核和评估员工的安全措施。
    - 主管和员工应共同制定安全措施，以处理顾客不遵守公共卫生或公司规程的情况，包括佩戴口罩。
    - 确保所有员工都接受过有关安全措施的培训，包括确定顾客何时违规，以及公司如何纠正这种情况的对策。培训还应包括在顾客继续拒绝遵守相关规定的情况下，可能需要遵循的已降低要求的措施。
    - 安全措施应包括其他员工和主管如何在顾客可能不想遵守相关规定的情况下提供支持服务。
    - 可以利用这些团队来确保企业的整体安全性。
- 制定沟通计划：
  - 在社交媒体，公司网站和其他顾客或访客的交流过程中分享信息，概述公司关于佩戴口罩的政策，以及其他保持身体距离和感染控制的措施。
  - 按照公共卫生局的要求，在整个建筑物内张贴大型，清晰可见的**标志**，并说明需要佩戴口罩以及执行其他感染控制的措施。洛杉矶县公共卫生局的网站上也有其他一些适合给顾客看的**标志**。
  - 共享概述了顾客所需执行的安全措施的多语言版本的打印版卡片。这些卡片可供员工参考，或供英语能力有限的员工与不遵守规定的顾客查看。
- 考虑在现场提供额外的口罩或防护面罩，以供没有口罩或防护面罩的个人使用。
- 最大限度地为顾客或访客提供远程使用服务的机会，例如路边取货或在线购物。
- 对于那些没有员工的企业，可以考虑安装摄像头来记录企业中正在发生的事情。应该放置额外的标志，让人们知道摄像头正在记录他们的一举一动。
  - 如果顾客知道摄像头正在拍摄他们的一举一动，这可能有助于阻止他们不遵守规定。

### 发生问题过程中

如果一位顾客进入你的企业内，但没有戴口罩（或在光顾业务时摘掉口罩），请考虑执行以下措施，使他们遵守规定。可修改以下措施以配合公司制定的安全计划：

1. 确定一名工作人员，让他去接近访客或顾客，冷静而礼貌地提醒他们本店要求执行的政策。这将有助于减少他们与多名工作人员的接触次数。
  - 员工可参阅张贴的标志及/或上述可打印的卡片。

# 新型冠状病毒 (COVID-19)

## 洛杉矶县公共卫生局 管理不遵守规范的顾客和访客

2. 如果店内有多余的供公众使用的面罩，应向他们提供面罩。
3. 如果顾客表示，他们的医疗服务供应商建议他们不要戴面罩，则提议向他们提供路边取货服务或在线购物服务，或任何其他可行的服务方式，但应告知他们仍然须要离开该设施。请务必说明，顾客不是因为没戴面罩而被拒绝服务，而是仅仅因为他们没戴面罩而被拒绝进入设施。
4. 如果顾客仍然不遵守规定，请再次重申，由于 COVID-19 瘟疫的持续性和洛杉矶县公共卫生命令的要求，任何人不得在不戴口罩的情况下进入正在营业的设施之中。告知顾客，当他们佩戴布面罩后，欢迎他们再次回来光顾。
5. 当违反佩戴布面罩指令的顾客非常具有破坏性、威胁性或敌意时，应该拨打 911，并要求执法部门协助，并在适当情况下将顾客带离设施。

### 发生问题之后

- 问题发生后，应尽快向相关的负责员工汇报情况。
  - 这些问题可能会给工作人员带来很大的压力，因此，重要的是给他们一个机会，表达他们的担忧，并提出可以解决的问题，以便在之后改进应对措施。
  - 这些问题也可以在下次主管/员工小组会议上提出，并与所有员工讨论如何改进的机会。
- 考虑让员工轮流处理不遵守规定的访客或顾客的任务，这样就不会只让一个人一直负责这项任务。
- 处理可能需要在设施内未蒙面人员停留过的区域进行的任何额外清洁任务。