



2020 年 8 月 1 日

个人服务场所 Covid-19 指南

根据[安大略省第 3 阶段重启经济的通知](#)，个人服务场所 (PSS) 中选定的服务可以于 2020 年 7 月 17 日重新开始营业。以下指南为运营者提供了重新营业过程中所需的支持服务和指导意见，以确保将员工和客户感染 COVID-19 的风险降到最低。

请注意：氧吧、公共浴室、蒸汽浴和桑拿房暂时不允许开放。

个人服务场所必须遵守[安大略省个人服务场所规定](#)，以及[安大略紧急状态令](#)和渥太华公共卫生厅的指南。

什么是 COVID-19?

新冠病毒 (COVID-19) 是一种能够导致呼吸道系统感染的病毒。COVID-19 病毒能够在咳嗽或打喷嚏时通过飞沫短距离传播，或者通过人与人直接接触而进行传播。接触被污染的表面然后触摸嘴巴、鼻子或眼睛的人也会感染 COVID-19。感染症状包括发烧、咳嗽、呼吸困难和肺炎，感染 COVID-19 之后这些症状会在最长 14 天出现症状，但是病毒携带者也可能不会出现症状。请访问 ottawapublichealth.ca 了解所有症状。OPH 鼓励所有组织和机构实施其内部的员工、志愿者和客户保护政策。

如果您认为您出现 COVID-19 症状或者曾经与感染者密切接触过，请使用[安大略省政府自我评估工具](#)确定如何获得进一步护理。

请支持并鼓励以下行为，减少病毒的传播

- 每天自我评估，生病时请留在家中。
- 尽可能与他人保持两米/六英尺的距离。
- 减少您密切接触的人数。
- 经常洗手，避免使用没洗的手触摸面部。
- 咳嗽或打喷嚏时朝向您的手肘。
- 在公共场所中或者一直无法保持与他人距离时戴口罩或其他遮盖物。
- 清洁和消毒经常被触摸的物品和表面。

要时刻谨记，COVID-19 病情发展非常迅速。请参考 OttawaPublicHealth.ca/Coronavirus 随时了解最新信息。





I. 常规运营和保持人与人之间距离

人群流动

- 每隔两米/六英尺处提供可视的标记，例如胶带、粘贴纸或安全圆锥，确保客户在外等待时排队
- 始终限制入口的数量，控制进入场所的工作人员和顾客数量
- 考虑设计分开的入口和出口，确保在所有出入口处张贴[必须戴口罩的海报](#)。
- 在室内放置标记或圆圈，以便顾客与员工互动时（例如在接待区域排队等待时）知道站在何处
- 在场所内引导人群的流动（例如在地板上使用箭头标志）
- 如果可能，在员工和顾客密切接触的位置（例如工作台之间、物品待收区和结账处），安装树脂玻璃和其他无法穿透的屏障
- 放置手部消毒液供顾客和员工进出场所时使用
- 摆放调整工作台，以便在顾客之间保持 2 米/6 英尺的距离
- 移除不必要的家具，以便在保持人与人之间距离时更容易移动
- 无法保持人与人之间距离时，员工和顾客应戴口罩

预约

- 限制和错开客户的预约，以便保持客户和员工之间的人与人之间距离
- 限制营业时间，或者为顾客设定特定的时间
- 在每次预约之间留出时间，以确保工作区能够正确清洁和消毒
- 不要允许客户带领他人访问，包括儿童在内
- 避免客户在接待区等待。要求客户到达时电话告知，在场所外或在车内等待
- 要求客户提前最多 5 分钟达到预约处
- 无需预约的客户必须在工作场所外或车内电话沟通后才能进入场所
- 对于无法忍受戴口罩或者其他豁免戴口罩或面部遮盖物的顾客，或者在服务时需要摘掉口罩的预约，应安排在工作日结束时没有其他顾客在场的时段。



公共区域

- 开放前执行彻底地清洁和消毒所有表面
- 移除所有无法轻松清洁的公共物品，例如报纸、杂志和填充玩具
- 移除无法轻松清洁和杀毒的靠垫和毯子
- 结账处尽可能避免使用现金，而使用贴卡付款功能
- 这个时期不应为顾客提供食品和饮料，除非在非常必要时（例如顾客刺青感觉疼痛时）。顾客不应将外部的食品或饮料带入 PSS，除非身体状况所需。
- 应安排员工和休息区域以鼓励保持人与人之间距离
- 鼓励错开休息时间，不鼓励员工在中午聚集在员工休息室和公共区域

指示牌

- 在员工和客户入口处张贴自我筛选[指示牌](#)，进入场所前应首先阅读指示信息
- 张贴[指示牌](#)提醒客户和员工保持人与人之间距离。
- 在工作场所[海报](#)中提醒洗手、手部消毒并说明咳嗽行为规定
- 在建筑的所有出入口张贴[必须戴口罩的海报](#)

II. 运营者和员工注意事项

员工调度

- 应考虑哪些员工在一起工作，哪些员工不会与其他工作组接触。这有助于在某位员工生病时减少工作场所中疾病的传播。
- 调整或错开工作时间和轮班，以减少营业时的员工数量。

健康检查

- 每次轮班之前应确保所有员工完成了[健康检查](#)

生病

- 应鼓励员工向其经理/主管报告其生病情况，并在生病时留在家中
- 如果员工在工作期间出现症状，他们应通知其主管并回家。
- 出现症状的员工应访问我们主要的[新冠病毒 COVID-19 网页](#)获取下一步护理的最新指南
- 所有怀疑感染 Covid-19 的渥太华居民都可以进行测试，可访问 [Covid-19 评估中心或护理诊所](#)进行测试
- 一旦生病的员工离开工作场所，应清洁并消毒他们接触的所有表面和区域
- 提醒员工接待顾客时应避免触摸面部（眼睛、鼻子和嘴巴）



个人防护用品 (PPE)

- 安大略省已经编写了[工作场所 PPE 供应商目录](#)，营业者可以为员工按照需要获得 PPE
- 按照[第 2020-186 号临时强制戴口罩法令](#)，员工在公共区域内和提供服务时必须一直戴口罩。[请了解有关口罩和面部遮盖物的更多信息。](#)
- [应正确佩戴口罩](#)，并正确清洁和丢弃。
- 如果顾客无法忍受戴口罩，或者被豁免戴口罩/面部遮盖物，或者接受服务时需要摘下口罩，服务提供者提供服务期间应戴外科口罩/手术口罩和眼部保护物（面罩/护目镜）
- 口罩潮湿或变脏后应进行更换。应了解有关[口罩或面部遮盖物](#)的更多信息。
- 戴口罩无法替代其他保护措施，例如保持人与人之间距离、洗手、不使用未洗的手触摸眼睛、鼻子或嘴巴和自我监控 COVID-19 症状，并且在生病时留在家中。应确保配合实施其他保护措施。
- 无法保持人与人之间距离时，员工和客户都必须戴口罩或面部遮盖物，可访问[此处](#)了解有关[口罩或面部遮盖物](#)的信息。
- 培训员工如何正确使用 PPE，以及其他感染防护和控制措施的重要性（也即手部清洁、保持人与人之间距离）。
- 观看安大略省卫生厅制作的[戴上](#)和[摘下](#) PPE 视频。
- 员工应该获得正确使用口罩的指导说明，何时以及如何戴上和摘下口罩
- 戴着布口罩或面部遮盖物能够确保呼吸道飞沫和病菌不会传染给他人
- 使用一次性手套**并不能**替代正确的手部清洁
- 摘下手套时，每次必须使用新手套。使用肥皂洗手，戴上手套前和摘下手套后洗手 15 – 20 秒时间
- 如果使用护目镜和面罩，应贴上姓名标签并定期消毒
- 使用长衣服、套袖或围裙时，服务完成后应立即脱下来
- 将一次性物品丢弃到最近的废弃物垃圾箱
- 不要重新使用长衣服、套袖或围裙，除非它们可重复使用并每次使用后都按照制造商的说明进行洗衣机清洗
- 移除任何/所有 PPE 物品后确保进行手部清洁
- 员工之间不应共用 PPE

III. 顾客注意事项

健康检查

- 预约前通过电话对顾客进行健康检查，如果可能，应使用[安大略省政府自我评估工具](#)进行筛选
- 在入口处张贴[海报](#)，确保出现 COVID-19 感染症状的顾客不会进入场所
- 不应允许出现 COVID-19 感染症状的人进入场所，以避免将病毒传播给员工和其他顾客
- 为生病的顾客重新安排预约



- 接受服务时顾客必须戴口罩或面部遮盖物。不建议两岁及以下儿童戴口罩。
- 通知顾客预约时和进入场所时戴口罩/面部遮盖物。

遮盖

- 根据第 2020-186 临时强制戴口罩令，在渥太华所有室内公共场所内必须戴口罩。有关该要求的更多信息，请访问[渥太华公共卫生局的口罩相关网页](#)。
- 顾客接受服务以及在场所内时必须一直戴口罩/面部遮盖物。
- 为没有戴口罩的顾客提供一次性口罩。不能为多位顾客重复使用口罩/面部遮盖物。
- 对于无法忍受戴口罩，或者被豁免不戴口罩/面部遮盖物的顾客，或者在接受服务时需要摘口罩时，应在营业场所中下班时间没有其他顾客时为这些顾客服务。这种情况下，服务提供者应在服务期间戴外科口罩/手术口罩和眼部遮盖物（面罩/护目镜）

员工和客户记录

- 确保所有员工和志愿者的工作计划保持为最新
- 确保为所有场所提供的服务记录客户信息，客户记录必须包含以下信息
 - 客户姓名
 - 联系信息
 - 服务日期
 - 服务内容
 - 提供的服务名称
- 对于纸质文档，可以考虑为客户提供在线版本，以避免多人使用纸张、笔记夹板和笔

IV. 手部清洁

- 教育员工如何正确地[清洁手部和遵守呼吸相关礼节](#)
 - 使用 PPE 前后和与客户互动前后，经常使用液体肥皂和温水洗手
 - 咳嗽或打喷嚏时使用手肘或纸巾遮盖。立即将纸巾扔到垃圾箱中并洗手
- 为员工和顾客提供含有手部消菌杀毒剂（70-90% 酒精浓度）的喷壶
- 全天中不要间断提供肥皂和纸卷

V. 零售物品

- 取消产品试用
- 要求顾客避免不必要的接触零售产品
- 减少零售展示产品的数量，例如指甲油、化妆品和珠宝，以减少处理物品并且更容易清理。

- 对于仅供零售的物品，提前安排和计划取货时间，避免同时服务多位客户。请阅读工作场所安全和预防服务指南 [Guidance on Health and Safety for Curbside Pickup and Delivery Services during COVID-19](#)

VI. 加强清洁和消毒杀菌

清洁是使用肥皂、水和摩擦力去除可见脏污的操作。清洁操作不会杀死细菌，但是可以从物品表面有效去除它们。

消毒杀菌是使用化学剂杀死物品表面的细菌。只有当物品表面经过清洁后，消毒杀菌才有效果。

有关每次使用物品后如何清洁和对物体表面杀菌、各类工具和设备的说明信息，在[安大略省个人服务场所](#)规定中进行了说明，另请参阅[个人服务场所感染预防和控制指南](#)。

研究和实施员工清洁和杀菌消毒操作流程。

产品

- 可能时应使用一次性、可丢弃的物品（例如纸卷）
- 仅使用带有药品识别编号 (DIN) 的消毒剂，DIN 是一个加拿大卫生署颁发的 8 位数字，经确认能够在加拿大使用。
 - 可参考加拿大卫生署的[硬表面消毒剂列表](#)了解如何针对 COVID-19 进行使用
 - 可参考[加拿大卫生署药物产品数据库](#)在线调查，按产品名、有效成分、公司等进行搜索
- 遵守任何所用产品的制作商说明：
 - 正确准备溶剂
 - 允许杀毒剂足够的接触时间以杀死细菌（参见产品标签）
 - 处理清洁产品（包括抹布）时戴手套
 - 使用生产商建议的个人防护设备
- 检查所有产品的过期时间
- 按照个人服务场所规定的要求为所有化学喷剂瓶子贴上标签

表面

- 确保经常清洁和消毒常接触的表面；门把手、台面、橱子门、灯开关、水龙头、扶手、触摸屏表面和键盘
- 确保全天经常清洁和消毒公共区域（例如接待处、洗手间、员工休息室）
- 如果物体表面可以使用，则可以准备和使用氯气漂白剂进行消毒



设备

- 避免在工作台之间共用产品或工具。如果需要共用，在使用者之间清洁和消毒产品和工具
- 仅使用可以清洁和消毒的设备，或者顾客用后可再用的设备
- 有关每次使用物品后如何清洁和对物体表面杀菌、各类工具和设备的说明信息，在[安大略省个人服务场所](#)规定中进行了说明，另请参阅[个人服务场所感染预防和控制指南](#)
- 确保清洁和消毒杀菌规定中包括了栅栏设备

洗衣机清洗

- 脏污的毛巾和亚麻制品必须放置在洗衣筐中，使用热水和洗涤剂洗涤。应使用干衣机进一步杀灭任何病毒
- 每次使用时必须清洁和杀菌洗衣筐或可重复使用袋子，不应用其盛放干净的毛巾和防护衣物
- 必须为每位新顾客提供完全清洁的亚麻制品和防护衣物
 - 每位顾客用毕后应清洁和杀菌消毒防护衣物