

工作场所安全计划样本（商场和零售业）

1.	加強溝通和預防感染	1
2.	篩查新冠病毒癥狀	2
3.	控制病毒傳播	2
4.	應對疑似病人或者感染風險	4
5.	應對經營方式改變造成的新風險	4
6.	確保計劃行之有效	5
	免責聲明	7

工作場所安全計畫（樣本）

商場和零售業

注：這項安全計畫以安省一家虛構的，擁有 5 個商場和 23 名全職員工的商場管理公司為例，指導商場運營商如何根據自身情況制訂有效的安全計畫，本計畫也適用於零售和超市等行業。如需更多有關新冠疫情的資訊，可以登錄工作場所安全與預防服務協會（Workplace Safety & Prevention Service WSPS）[相關網站](#)，或直接聯繫 WSPS。

電話：905-614-1400

電郵：dutyconsultant@wsps.ca

新冠疫情安全計畫 - 樂購商場管理公司

企業名稱：樂購商場管理公司

完成日期：2020年11月3日

公佈日期：2020年11月5日

修改日期：暫無

部門/小組：暫無

制訂人：Carol J (運營經理), Liya K (健康安全委員會聯合主席)和Ragwant G (管理合夥人)

提供意見：健康安全委員會全體成員，各商場主管，人力資源經理，其它經理

1. 加強溝通和預防感染

為防止新冠病毒在工作場所的傳播，應做好以下分工，確保有專人負責關注政府和公共衛生部門的最新消息。同時配合其它措施處理疫情期間所需的溝通和培訓要求。

- Carol 和 Liya 每週一負責登錄省政府和地方衛生部門的網站以瞭解疫情的最新發展，包括確認本地區當前的顏色警戒級別。Carol 將向所有商場主管通報任何最新資訊，並根據需要布置後續工作。商場主管負責至少每週一次在員工會議上傳達最新資訊。
- Liya 負責瞭解所有和疫情相關的法規要求。
- 所有主管如果瞭解到任何相關信息，都必須與員工分享，並通知 Liya。
- Ragwant 負責通過電子郵件和簡訊將本安全計畫和任何修改傳達給全體員工。
- Carol 負責在公司內部網發佈最新消息，各商場主管負責在本商場的員工公告板上張貼副本。
- Carol 負責書面通知商場內所有店鋪租戶，以確保他們瞭解有關營業空間的任何變化，包括顧客人數上限、張貼通知等。
- 主管們可以在每周的電話會議上互通資訊。如果需要現場開會，會議將在商場的某個開闊區域舉行，以便保持安全距離（例如：商場開門前的餐飲區或中庭）。
- Carol 負責每周通過電子郵件和簡訊向全體員工發送消息，讓他們瞭解最新資訊和要求，並提醒他們確保安全工作。
- Liya 負責更新員工的電子郵件和電話號碼。任何員工的聯繫方式如有變化，都應及時通知 Liya。
- Carol 負責確保全體員工都受過下列培訓：
 - 使用政府的視訊教程，學習如何安全戴上和摘下口罩。
 - 各自負責區域的清潔和消毒程式和時程表，特別注意加強每個商場內公共區域和人流密集區域的清潔。
- 主管會通知員工如果生病不用上班，並向他們提供相關支援，比如出現新冠肺炎癥狀該怎麼辦、如何找到在線評估工具及通知他們在公司的聯繫人。鼓勵員工使用現有的新冠病毒感染

追蹤工具，例如加拿大新冠病毒警報應用程式（<https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/coronavirus-disease-covid-19/covid-alert.html>）。

- 商場主管負責在商場所有入口的醒目位置張貼公共衛生部門或其它政府部門要求的通知。
- Carol 負責至少每兩週一次審查或更新公司的社交媒體和語音留言，通知顧客各商場如何保證健康安全以及出現哪些變化。
- Carol 負責維護公司網站，更新任何服務時間和方式的變化：
 - 如果商場所在地區處於“橙色限制”級別，商場會在每個入口處安排一名員工作為迎賓員，提醒顧客戴上口罩，確保他們通過篩查問題後方可進入商場。
 - 疫情期間的營業時間已經減少，以保證每天有更多時間進行全面的清潔消毒，並將繼續根據外部要求（例如公共衛生或其它政府部門）和租戶的反饋隨時進行調整。

2. 篩查新冠病毒癥狀

商場將採取以下措施對員工進行篩查：

- 員工負責在每天上班前通過“安省工作場所篩查問卷”完成自我篩查，並在當班之前將篩查報告用電子郵件發給主管。員工如果因為任何原因無法提交電子報告，必須在上班前填寫紙質篩查表。商場主管負責確保本商場的所有員工在上班前完成強制性篩查。
- 商場主管收到並審核員工的篩查報告后，員工才能開始上班。如果員工忘記發送電子郵件，主管會先詢問他們篩查問題，然後才允許他們上班。商場主管負責使用登記表確認每個員工都通過了自我篩查。

商場將採取以下措施對與業務（例如維修、清潔、送貨、檢查）有關的訪客進行篩查：

- 每個入口都會張貼一張通知，要求所有訪客根據通知上的號碼致電商場主管，並在外面等候。商場主管負責使用“安省工作場所篩查問卷”對訪客進行篩查，並記錄訪問日期和時間、姓名、聯繫方式和篩查結果（同意或拒絕進入）。
- 商場主管負責對每天的篩查結果進行掃描並通過電子郵件發送給 Liya。Liya 負責保管有關訪問記錄至少 30 天。

商場將採取以下措施對顧客進行篩查：

- 如果商場所在地區處於“綠色預防”或“黃色保護”級別，商場將把篩查問題張貼在停車場的燈柱和所有入口顯目位置以便顧客自我篩查，同時要求沒有通過篩查的顧客不得進入商場。
- 如果商場所在地區處於“橙色限制”或更高級別，迎賓員負責在商場的每個入口處對顧客進行篩查。如果顧客沒有通過篩查問題，不得進入商場。

3. 控制病毒傳播

商場將採取以下措施確保所有顧客和員工保持安全距離：

- 只開放某些入口以限制人流量，並安排員工對進場的顧客人數進行監控，確保商場遵守安省公共衛生和各顏色級別要求的室內人數上限。對於較大的商場將關閉部分入口，並張貼通知引導顧客從仍然開放的入口進入，確保商場可以隨時有效監控人流量和場內人數。
- 在所有商場入口和店鋪外面都張貼“保持安全距離”通知，以確保顧客在商場入口處，商場內部和每個店鋪外面都保持安全距離，商場主管負責更換任何損壞的通知。
- 客戶服務櫃檯將安裝有機玻璃擋板。如需維修更換，由客服代表通知商場主管。

- 當商場所在地區允許餐飲區開放營業時，商場將撤除部分餐桌，以確保顧客之間保持足夠安全距離。如果必要，餐飲區將只提供外賣服務。
 - 如果商場所在地區處於“紅色控制”級別，餐飲區最多只開放 10 個座位。
- 如果顧客無法進入商場購物，商場將在入口處設置提貨區，並通知店鋪租戶。各店鋪自行負責聯繫顧客並將貨物在提貨區交給顧客。
- 商場保安將在入口處和場內巡邏，確保門口排隊和商場內的顧客遵守保持安全距離和佩戴口罩的規定。

商場將採取以下措施確保源頭防控，並提供充足的個人防護用品：

- 全體員工都可以選擇使用一次性非醫用口罩或可重複使用棉質非醫用口罩，安全眼鏡或面罩。員工在商場內必須隨時使用這些防護用品，在指定區域休息（吃飯、喝水或吸煙）時除外，但仍然要和其它人保持安全距離。商場主管負責為員工更換防護用品。
- 商場主管負責監督全體員工在商場內部時都必須戴口罩。
- 商場主管會最大限度地減少與顧客互動的員工人數。
- 商場主管負責確保所有入口處都有最新和清晰的通知，提醒所有人進入商場時必須戴口罩。每個入口處都將提供一次性非醫用口罩，由迎賓員負責提醒商場主管隨時補充。
- 如果商場所在區域處於“黃色保護”或更高級別，商場會降低背景音樂音量，方便顧客輕聲交談，減少飛沫產生。
- Liya 負責為每個商場的急救員提供醫用口罩，並確保他們接受培訓，瞭解如何正確使用和維護。

商場將採取下列措施預防病毒在物體表面的傳播：

- 制定消毒時間表，對所有人們經常接觸的物體表面（如桌子、座位、櫃檯、扶手、垃圾箱、門把手、水槽等）進行消毒，包括：
 - 入口
 - 餐飲區
 - 主要走廊
 - 洗手間
 - 資料台
- 所有需要共用的設備（如拖把、掃把、手推車和工具），在每次使用之前都必須清潔消毒。
- Liya 負責確保使用的所有清潔消毒產品都經過加拿大衛生部批准，能有效殺滅新冠病毒。

商場將採取以下措施保證手部和呼吸道衛生：

- 商場主管負責在商場的所有入口、洗手間和人流密集區域提供擦手液，確保顧客和員工隨時有擦手液可用。
- 商場主管負責在每個洗手間張貼關於洗手、咳嗽和噴嚏禮儀的公共衛生海報。

商場將採取以下措施保證空氣暢通：

- 在天氣允許和保證安全的前提下，商場主管每天早上負責打開門窗以保證空氣充分流通。
- Carol 負責根據製造商的日程安排冷暖空調系統的維護，並保留維護記錄。
- 商場的通風系統在夜間仍然保持工作。

4. 應對疑似病人或者感染風險

商場內有人生病

- 如果有員工出現新冠肺炎癥狀，或者發現其它人出現癥狀，應立即通知商場主管。
- 如果癥狀嚴重且可能危及生命，如呼吸困難，應馬上撥打 911。
- 如果發現顧客生病，應安排他們儘快離開商場。現場員工必須保持安全距離，任何必須接近病人 2 米之內（例如急救）的員工必須使用個人防護用品（醫用口罩，面罩和手套）。如果顧客需要等車，天氣允許時應鼓勵他們在室外等待，或待在商場內部靠近入口處的專用隔離區域，並和其它人保持 2 米以上的距離。商場將提供椅子給生病顧客以便休息，並在他們離開後消毒椅子。
- 如果是員工生病，應馬上通知值班經理。患病員工必須繼續戴口罩並直接回家，聯繫家庭醫生或進行遠端諮詢。
- 如果生病員工無法馬上離開商場（例如必須等車），而且無法在室外等候，可在商場內設立一個單獨空間作為隔離室。

商場內出現新冠肺炎病人

- 商場主管負責諮詢公共衛生部門瞭解更多資訊，並向員工確認他們是否在工作中受到感染。
 - 商場主管負責馬上填寫現場事故報告表並上報 Carol。
 - 如果員工或公共衛生部門認為患病是因為工作接觸，Carol 負責在 4 天內向勞工、培訓和技能發展廳（勞工廳）和健康安全委員會提供書面報告，並在 3 天內向安省工傷保險局（WSIB）提供書面報告。
- Carol 負責向當地公共衛生部門報告商場出現新冠肺炎病人，並詢問後續指示。
- 如果當地公共衛生部門與商場聯繫，通知本商場內有人員（顧客或員工）為新冠肺炎病人，應立即通知 Carol 處理。
 - 如果需要，商場將向公共衛生部門提供訪客登記表以及員工和訪客的聯繫資訊以追蹤接觸者。
- Carol 負責發送電子郵件通知全體員工商場內有人被感染，並確保不得洩露被感染者身份。
- Carol 負責和生病的員工保持聯繫，如果需要也負責聯繫 WSIB。
- 感染新冠病毒的員工在滿足下列條件後方可回來上班：在家隔離 10 天以上，沒有發燒且癥狀改善已滿 3 天，或者得到公共衛生部門或家庭醫生的允許。
- 因密切接觸而自我隔離的員工，在與病人最後一次接觸 14 天后，或得到公共衛生部門允許後，方可回來上班。

5. 應對經營方式改變造成的新風險

- 風險：由於頻繁消毒清潔導致化學品對於皮膚和呼吸系統的傷害。
應對：全體員工都必須接受安全使用清潔用品的培訓，所有化學物品安全數據表由 Carol 負責保管在辦公室的資料夾中。
- 風險：使用口罩或面罩可能降低能見度，導致更多滑倒、絆倒和跌倒現象。
應對：每個商場的休息區都會提供清潔紙巾和防霧噴劑供員工使用。商場主管還將定期檢查商場的照明情況，並修復任何損毀的燈管。
- 風險：在疫情期間服務顧客帶來的新要求和挑戰，可能讓員工產生更大的心理壓力。
應對：管理層將與員工定期溝通瞭解他們的情況，並確保全體員工都能獲得心理健康支援。
- 風險：天氣寒冷時，在入口等候區使用室外取暖器可能造成的爆炸、火災和燒傷。

應對：商場主管負責按照製造商的說明書正確使用和維護取暖器，並培訓員工如何安全使用取暖器以避免火災和一氧化碳中毒風險。

- 風險：為了防控疫情實施的新規定，服務延誤，長時間等待，這些因素都會造成顧客的急躁焦慮，可能增加工作場所暴力和騷擾的風險。

應對：管理層將為全體員工提供有關培訓冷靜處理上述情況，任何員工感覺不安全時應馬上聯繫商場主管尋求說明。

6. 確保計劃行之有效

- Carol 和 Ragwant 負責通過每周的線上會議和定期溝通向員工了解他們對於防控措施的反饋意見。商場主管負責在每天的班前會議上瞭解員工的反饋意見，這些反饋意見僅用於改進這項安全計劃。
- 商場的每個入口都將張貼帶有二維碼的通知，以鼓勵顧客在線提供反饋意見。
- Liya 負責聯繫健康安全委員會的員工代表，收集任何對於這項安全計劃的修改意見。
- Ragwant、Carol 和 Liya 每週五上午負責檢查這項安全計劃的實施情況並討論任何反饋意見，如有需要再安排其它時間討論任何重要變動。每 2 個月和商場主管一起對這項安全計畫進行一次全面檢查和修改，或根據新要求、新情況和反饋意見隨時進行修改。
- 修改後的安全計劃會通過電子郵件傳達給員工，並公佈在公司的內部網上。商場主管也會負責向商場員工傳達。

說明：

這項安全計劃適用於公司旗下的所有商場。任何責任人如果因為各種原因無法上班，由 Ragwant 負責安排其它人接手，目的是保證安全計劃中的各項措施始終有專人負責，確保疫情期間的健康與安全。

新冠疫情安全計劃 - 樂購商場管理公司

企業名稱：樂購商場管理公司

完成日期：2020年11月3日

公佈日期：2020年11月5日

修改日期：暫無

部門/小組：暫無

制訂人：Carol J (運營經理), Liya K (健康安全委員會聯合主席)和Ragwant G (管理合夥人)

提供意見：健康安全委員會全體成員，各商場主管，人力資源經理，其它經理

1. 加強溝通和預防感染

- 指派專人負責定期檢查疫情資訊和新聞，將本安全計劃通傳達給全體員工。
- 每周通過電子郵件或簡訊提醒員工下列資訊：新規定、本計劃的修改和工作場所安全提醒。
- 通過商場的社交媒體、語音信箱和海報向顧客溝通商場的安全措施。

2. 篩查新冠病毒癥狀

- 全體員工，訪客和顧客在進入商場之前都必須進行篩查。
- 在入口處張貼篩查問卷。

3. 控制病毒傳播

- 全體員工在商場內部時都必須戴口罩，安全眼鏡或面罩。
- 顧客在沒有飲食時也必須戴口罩。
- 為保證安全距離，商場會根據省政府和公共衛生部門的要求限制商場內顧客人數。
- 在客戶服務櫃檯安裝有機玻璃隔板。
- 每個店鋪的入口處都張貼“保持安全距離”通知，地面上也安裝相應標誌。
- 定期清潔和消毒。
- 商場內提供充足的擦手液和有蓋垃圾箱，並定期清空。
- 張貼海報，提醒顧客如何正確洗手。
- 如果可能，所有門窗都保持打開狀態。
- 維護商場通風系統以確保其正常工作。

4. 應對疑似病例或者暴露風險

- 關心生病或自我隔離的員工。
- 遵守公共衛生部門的指導意見，必要時向公共衛生部門提供商場員工，訪客和顧客的資訊以幫助追蹤接觸者。
- 與員工和顧客保持密切溝通。

5. 應對經營方式改變而出現的新風險

- 關心員工心理健康，改善商場內照明條件，增加如何應對新風險的培訓。

6. 確保本計劃行之有效

- 收集員工意見，徵求顧客反饋。
- 經常審查本安全計劃，並根據反饋進行修改。

Disclaimer

This document is intended for informational purposes only to provide an overview of the potential hazards posed in the workplace due to COVID-19. It is not intended as medical or scientific advice, to provide a comprehensive risk assessment for all workplaces, or to replace any legislated workplace safety obligations. Due to the ongoing evolution of the situation in Ontario and around the world, this document may be used as a guide for Employers in addition to guidance delivered by government and public health authorities, including, but not limited to the World Health Organisation (WHO), Ontario Ministry of Health, Public Health Ontario and the Centres for Disease Control and Prevention (CDC). Any use which is made of this document by any Employer, or any reliance on or decisions to be made based on it, is the responsibility of the Employer. WSPS and its partners, officers, directors, employees, agents, representatives, suppliers and service providers accept no responsibility for any errors or omissions in content or for damages of any kind or nature suffered by any Employer or any third party as a result of use of or reliance on this communication.

The Chinese translation of this disclaimer is for information only. In case of any discrepancy between the English and the Chinese version, the English version shall prevail.

免責聲明

本文件以提供資訊為目的，概略介紹新冠病毒對工作場所構成的潛在危害。本文件並非醫療或科學建議，亦非為所有工作場所提供全面的風險評估，也不得取代任何法律規定的工作場所安全義務。由於安省和世界疫情的不斷發展，雇主在參考政府和公共衛生當局，包括但不限於世界衛生組織（世衛組織）、安大略省衛生廳、安大略省公共衛生部門和美國疾病控制和預防中心

（CDC）發佈的指導之外，還可以使用本文件作為雇主指南。任何僱主使用本文件，依賴或根據本文件作出決定，都是該僱主的責任。WSPS 及其合作夥伴、官員、董事、員工、代理商、代表、供應商和承包商對任何雇主或任何第三方因使用或依賴本文件而產生的任何錯誤，遺漏或任何的損害不承擔責任。

本免責聲明中文譯本僅供參考，文義如與英文文本有不符之處，以英文文本為準。