

#wszystkopracuje

NAJWYŻSZE
STANDARBY
SANITARNE



Wytyczne Związku Dealerów Samochodów

**FUNKCJONOWANIE SALONÓW
DEALERSKICH
W CZASIE EPIDEMII
KORONAWIRUSA**

WYTYCZNE

Wytyczne zostały opracowane na podstawie wytycznych Ministerstwa Rozwoju i Głównego Inspektoratu Sanitarnego oraz na podstawie zasad opracowanych przez firmy dealerskie i organizacje dealerskie w Polsce i Europie

ZASADY OGÓLNE

Zasady ogólne zapewnienia bezpieczeństwa pracownikom/obsłudze/klientom:

1. Należy poinformować wszystkich pracowników o ogólnych zasadach higieny (zachowanie dystansu, powitanie bez uścisku dłoni, kaszel / kichanie do wnętrza łokcia, regularne mycie rąk, unikanie dotykania twarzy itp.).
2. Organizacja stanowisk pracy musi uwzględniać wymagany dystans przestrzenny między pracownikami (minimum 1,5 m).
3. Należy zachować niezbędny w obsłudze dystans, minimum 2 m od klienta i współpracowników (nie dotyczy stanowisk kasjerskich oraz punktów obsługi klienta, które muszą być wyposażone w dodatkowe zabezpieczenia - przezroczyste przegrody - oddzielające klienta od pracownika).
4. Pracownicy dealera powinni przestrzegać następujących zasad:
 - Przed rozpoczęciem pracy, tuż po przyjeździe do pracy obowiązkowo należy umyć ręce wodą z mydłem.
 - Nosić osłonę nosa i ust, ewentualnie przyłbicę oraz rękawice ochronne podczas wykonywania obowiązków.
 - Regularnie i dokładnie myć ręce wodą z mydłem zgodnie z instrukcją znajdującą się przy umywalce i dezynfekować osuszone dłonie środkiem na bazie alkoholu (min. 60%).
 - Dołożyć wszelkich starań, aby stanowiska pracy były czyste i higieniczne, szczególnie po zakończonym dniu pracy. Należy pamiętać o dezynfekcji powierzchni dotykowych jak słuchawka telefonu, klawiatura i myszka, włączniki świateł czy biurka.
 - Regularnie (kilka razy w ciągu dnia) czyścić powierzchnie wspólne, z którymi stykają się klienci, np. klamki drzwi wejściowych, poręcze, blaty, oparcia krzeseł.
 - Należy dezynfekować PIN-pady po każdym kliencie.
5. Należy dopilnować obowiązkowego noszenia rękawiczek, dezynfekowania rąk oraz zakrywania ust i nosa przez klientów zgodnie z obowiązującymi przepisami rozporządzenia w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii.
6. Należy nadzorować dopuszczalną liczbę klientów oraz upewniać się, czy klient zdezynfekował ręce oraz czy posiada zakryte usta i nos.
7. Jeśli w salonie znajduje się jednocześnie większa ilość klientów, należy dopilnować, by każda z grup liczyła maksymalnie 2 klientów (którzy przyszli razem) i 1 doradcę handlowego, z zachowaniem minimum 2 m odstępów od pozostałych klientów i doradców.

Zasady ogólne zapewnienia bezpieczeństwa w obiekcie:

1. Należy przygotować i wywiesić przy wejściu informację na temat konieczności utrzymania ograniczonej liczby osób, podając maksymalną liczbę osób, które mogą przebywać w salonie (1 osoba na 15 m² powierzchni).
2. Należy zapewnić pojemniki z preparatem dezynfekcyjnym przy wejściach i w toaletach.
3. W toaletach należy używać jedynie mydła w płynie i jednorazowych ręczników papierowych. Należy wprowadzić zakaz używania suszarek nadmuchowych.
4. Należy wprowadzić ograniczenie liczby osób przebywających w toaletach; rekomenduje się, aby liczba ta jednorazowo była o połowę mniejsza od liczby ubikacji.
5. Należy wywiesić w toalecie informacje dotyczące:
 - o limitu osób w toalecie;
 - o techniki mycia i dezynfekcji rąk;
 - o zdejmowania i zakładania rękawiczek i maseczek.
6. Należy wprowadzić bieżącą dezynfekcję toalet, wind, klamek, telefonów, klawiatury komputerów, urządzeń w pomieszczeniach socjalnych oraz – w miarę potrzeby i możliwości – innych, często dotykanych powierzchni.
7. Należy wprowadzić zakaz spożywania jakichkolwiek posiłków i produktów na terenie salonu poza przestrzenią socjalną zarezerwowaną dla pracowników.
8. Należy wyznaczyć i przygotować (m.in. wyposażone w środki ochrony indywidualnej i płyn dezynfekujący) pomieszczenie (maksymalnie blisko wejścia do obiektu), w którym będzie można odizolować osobę w przypadku stwierdzenia objawów chorobowych.
9. Należy przygotować i umieścić w określonym miejscu (repcja) potrzebnych numerów telefonów do stacji sanitarno-epidemiologicznej i służb medycznych.

ZASADY SZCZEGÓŁOWE

Repcja/stanowiska obsługi klientów:

1. W obszarze repcji i stanowisk obsługi klientów, należy stosować oznaczenia i wyraźne znaki podłogowe, aby w przypadku tworzenia się kolejki zachować minimalną odległość 1,5 m.
2. W przypadku kilku stanowisk obok siebie, należy zachować minimalną odległość 1,5 m, rozstawiając biurka lub, jeśli to konieczne, pozostawiając wolne miejsce na jednym stanowisku pracy.
3. Należy stworzyć jednokierunkowy schemat poruszania się (osobna ścieżka wejścia i wyjścia).
4. Należy zamontować na stanowiskach rozdzielające szyby lub panele z pleksiglasu jako zabezpieczenie dla pracowników i klientów.
5. Na stanowiskach służących do podpisywania dokumentów należy używać długopisów które po każdorazowym użyciu powinny trafić do specjalnie przygotowanego pojemnika. Przed kolejnym użyciem długopisy te powinny zostać zdezynfekowane lub, jeśli nie ma takiej możliwości, zutylizowane.

Poczekalnia:

1. Regularnie należy myć / dezynfekować obszary dotykane przez klientów / pracowników.
2. Poszczególne siedziska powinny się znajdować w odległości co najmniej 1,5 m od siebie, aby klienci mieli wystarczająco dużo przestrzeni, by móc spokojnie czekać bez ryzyka infekcji.
3. Nie należy umieszczać gazet i magazynów dla klientów w strefie poczekalni.
4. Należy czyścić / dezynfekować tablety / ekrany z funkcją dotykową, po użyciu przez klienta.

Automaty z kawą/przekąskami/napojami:

Z powodu zakazu spożywania jakichkolwiek posiłków i produktów na terenie salonu (poza przestrzeni socjalną zarezerwowaną dla pracowników) należy wyłączyć automaty z użytkowania.

Kąciki zabaw dla dzieci:

1. Powinny one być zamknięte lub mieć ścisłe ograniczenia dostępu (powinno móc z nich korzystać tylko jedno dziecko lub tylko dzieci z jednej rodziny).
2. Jeśli kącik zabaw jest otwarty, powinny się w nim znajdować tylko takie zabawki, które można dezynfekować po każdym użyciu.

Część ekspozycyjna salonu:

1. Doradcy handlowi i klienci nie powinni siedzieć jednocześnie we wnętrzu samochodu.
2. Po każdej prezentacji należy zdezynfekować wszystkie powierzchnie we wnętrzu pojazdu. Można także stosować podczas każdej prezentacji jednorazowe zestawy ochronne fotela, kierownicy, dźwigni zmiany biegów i hamulca ręcznego.
3. Po każdej prezentacji należy przewietrzyć wnętrze pojazdu.
4. Nie należy używać ponownie broszur produktowych i papierowych materiałów informacyjnych jeśli klient miał z nimi kontakt.

Jazda testowa:

1. W miarę możliwości jazdę próbną klient powinien odbywać samodzielnie. Jeśli to niemożliwe, sprzedawca i klient są zobowiązani do noszenia maseczek ochronnych. Sprzedawca i klient w trakcie jazdy próbnej powinni nosić rękawice ochronne/jednorazowe.
2. Po każdej jeździe testowej należy oczyścić wszystkie powierzchnie we wnętrzu pojazdu. Można także stosować podczas każdej jazdy testowej jednorazowe zestawy ochronne fotela, kierownicy, dźwigni zmiany biegów i hamulca ręcznego.
3. Po każdej jeździe testowej należy przewietrzyć wnętrze pojazdu.

Wydanie pojazdu:

1. Przed przekazaniem pojazdu należy oczyścić wszystkie powierzchnie we wnętrzu pojazdu. Odstąpienie od tego jest możliwe tylko wówczas, gdy podczas wszystkich wcześniejszych czynności używano jednorazowych zestawów ochronnych fotela, kierownicy, dźwigni zmiany biegów i hamulca ręcznego.
2. Przed przekazaniem pojazdu należy przewietrzyć jego wnętrze.
3. Doradca handlowy i klient powinni unikać znajdowania się w pojeździe w tym samym czasie.
4. Jeśli to możliwe, przedstawianie klientowi funkcji samochodu powinno się odbywać za pomocą wideoprezentacji.
5. Jeśli w procesie wydania chcemy dać klientowi upominki lub gadżety, powinny one czekać na klienta w samochodzie.

Czyszczenie i dezynfekcja powierzchni we wnętrzu pojazdu:

Podczas czyszczenia / dezynfekcji pojazdów należy wycierać powierzchnie, takie jak: kierownica, deska rozdzielcza, dźwignia zmiany biegów, dźwignia kolumny kierownicy, lusterko wsteczne, korek wlewu paliwa i klamki drzwi za pomocą środka czyszczącego.

PROCEDURY ZAPOBIEGAWCZE

Podejrzenie zakażenia koronawirusem u pracowników:

1. Pracownicy salonu powinni zostać poinstruowani, że w przypadku wystąpienia niepokojących objawów nie powinni przychodzić do pracy, powinni pozostać w domu i skontaktować się telefonicznie ze stacją sanitarno-epidemiologiczną, oddziałem zakaźnym, a w razie pogarszania się stanu zdrowia zadzwonić pod nr 999 lub 112 i poinformować, że mogą być zakażeni koronawirusem.
2. W przypadku wystąpienia u pracownika wykonującego swoje zadania na stanowisku pracy niepokojących objawów sugerujących zakażenie koronawirusem należy niezwłocznie odsunąć go od pracy i odesłać transportem indywidualnym do domu lub, w przypadku gdy jest to niemożliwe, pracownik powinien oczekiwać na transport w wyznaczonym pomieszczeniu, w którym jest możliwe czasowe odizolowanie go od innych osób. Należy wstrzymać przyjmowanie klientów, powiadomić właściwą miejscowo powiatową stację sanitarno-epidemiologiczną i stosować się ściśle do wydawanych instrukcji i poleceń.
3. Zaleca się ustalenie obszaru, w którym poruszał się i przebywał pracownik, przeprowadzenie rutynowego sprzątnięcia, zgodnie z procedurami zakładowymi oraz zdezynfekowanie powierzchni dotykowych (klamki, poręcze, uchwyty itp.).

Podejrzenie zakażenia koronawirusem u klienta/dostawcy/innej osoby:

1. W przypadku stwierdzenia wyraźnych oznak choroby jak uporczywy kaszel, złe samopoczucie, trudności w oddychaniu, osoba nie powinna zostać wpuszczona na teren obiektu. Powinna zostać poinstruowana o potrzebie jak najszybszego zgłoszenia się do najbliższego oddziału zakaźnego, celem konsultacji z lekarzem, poprzez udanie się tam transportem własnym lub powiadomienie 999 albo 112.
2. Zgłoszenie incydentu do kierownictwa obiektu, co umożliwi obsłudze ustalenie obszaru, w którym poruszała się i przebywała osoba, przeprowadzenie rutynowego sprzątnięcia, zgodnie z procedurami obiektu oraz zdezynfekowanie powierzchni dotykowych (klamki, poręcze, uchwyty itp.).
3. Ustalenie listy pracowników oraz klientów (jeśli to możliwe) obecnych w tym samym czasie w części/częściach obiektu, w których przebywał klient i zalecenie stosowania się do wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego dostępnych na stronie www.gov.pl/web/koronawirus/ oraz www.gis.gov.pl



#wszystkopracuje

NAJWYŻSZE
STANDARZY
SANITARNE



UTRZYMANIE RUCHU I ZAPOBIEGANIE SKUTKOM KWARANTANNY W STACJACH DEALERSKICH W CZASIE EPIDEMII KORONAWIRUSA

WYTYCZNE

Niniejsze wytyczne są dokumentem uzupełniającym do Wytycznych „Funkcjonowanie salonów dealerskich w czasie epidemii koronawirusa”. Wytyczne zostały opracowane na podstawie zasad opracowanych przez Ministerstwo Rozwoju, firmy dealerskie i organizacje dealerskie w Polsce i Europie.

KONTAKTY POMIĘDZY PRACOWNIKAMI

1. W sposób maksymalny należy ograniczyć kontakt pomiędzy pracownikami poszczególnych działów (salon, serwis, blacharnia, pracownicy administracyjni)
2. W ramach działów należy przeorganizować miejsca pracy, by zachować jak największy dystans pomiędzy pracownikami (co najmniej 1,5 m)
3. W przestrzeni biurowej i w punktach obsługi klientów, w miarę możliwości, należy wyłączyć z użytkowania co drugie biurko, tak aby przestrzeń pomiędzy nimi była co najmniej 2 metry, bądź ustawić przesłony ochronne (np. z pleksi) pomiędzy biurkami.
4. Należy wprowadzić bezwzględny zakaz przebywania pracowników w pomieszczeniach, które nie są ich miejscami pracy z wyjątkiem toalet, pomieszczeń socjalnych itp.
5. W miarę możliwości każdy z działów powinien używać wyznaczonego dla siebie wejścia/wyjścia do budynku salonu. Należy oddzielić co najmniej wejście dla pracowników serwisowych.
6. W miarę możliwości należy zapewnić poszczególnym działom osobne toalety pracownicze. W przypadku braku takiej możliwości rekomenduje się, aby liczba osób jednorazowo przebywających w toalecie była o połowę mniejsza od liczby ubikacji.

7. W miarę możliwości należy zorganizować osobne miejsce do spożywania posiłków dla poszczególnych działów. W przypadku braku takiej możliwości należy wyznaczyć harmonogram spożywania posiłków dla poszczególnych działów. Przerwa pomiędzy poszczególnymi działami powinna wynosić minimalnie 30 minut. W tym czasie należy dokonać dezynfekcji przedmiotów w pomieszczeniu socjalnym/kuchni tj. wytarcie blatu stołu, krzesła, sprzętu AGD środkiem do dezynfekcji (roztwór min 60% alkoholu).
8. Należy wprowadzić nakaz używania wyłącznie własnych sztućców, kubków, talerzy bądź naczyń jednorazowych jeśli pracodawca jest w stanie je zapewnić.
9. Należy wprowadzić bezwzględny zakaz przebywania w pomieszczeniu socjalnym/kuchni poza wyznaczonym harmonogramem.
10. W miarę możliwości należy zorganizować osobne palarnie dla poszczególnych działów. W przypadku braku takiej możliwości należy wyznaczyć harmonogram przerw dla palących w poszczególnych działach firmy. Przerwa pomiędzy poszczególnymi działami powinna wynosić minimalnie 30 minut.
11. Należy dopilnować sprzątnięcia i dezynfekcji pomieszczeń socjalnych, WC, wind, klamek, włączników światła i innych powierzchni lub elementów wyposażenia często używanych przez pracowników co 2 godziny, z pisemnym potwierdzeniem sprzątającego.
12. W miarę możliwości należy ograniczyć wspólne dojazdy z/do pracy pracowników z różnych działów firmy. W przypadku braku takiej możliwości w trakcie podróży należy bezwzględnie używać maseczek ochronnych
13. Należy poprosić pracowników o maksymalne unikanie prywatnych kontaktów pomiędzy pracownikami poza miejscem pracy.
14. Należy zalecić wszystkim pracownikom korzystanie z aplikacji ProteGo Safe zbierającej informacje o napotkanych przez użytkownika osobach i alarmującej o ewentualnych kontaktach z osobami zakażonymi lub podejrzanymi o zakażenie
<https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.gov.mc.protegosafe>

PODZIAŁ NA ZESPOŁY

1. W miarę możliwości, zwłaszcza w działach serwisowych system zmianowy należy zastąpić systemem podziału na osobne, nie kontaktujące się zespoły pracujące w systemie jedno, kilkudniowym lub tygodniowym.
2. W przerwie pomiędzy zmianą zespołów pomieszczenia działu należy zdezynfekować
3. W przypadku utrzymania systemu zmianowego, należy tak zorganizować godziny rozpoczęcia zmian, by pracownicy poszczególnych zmian nie spotykali się między sobą w szatniach/pomieszczeniach socjalnych.
4. Przerwa pomiędzy poszczególnymi zmianami powinna wynosić minimalnie 30 minut. W tym czasie należy dokonać dezynfekcji przedmiotów w szatni/pomieszczeniu socjalnym.

PRACA ZDALNA

1. Należy wprowadzić pracę zdalną wszystkim osobom, które mogą ją wykonywać (w tym przede wszystkim osobom po 60 roku życia, osobom z chorobami współistniejącymi, osobom po przebytych chorobach nowotworowych).
2. Zgodnie z obecnie obowiązującym prawem pracodawca może wydać pracownikowi polecenie o wykonywaniu przez czas oznaczony pracy określonej w umowie o pracę poza miejscem jej stałego wykonywania.

DODATKOWE CZYNNOŚCI PROFILAKTYCZNE/TESTY

1. W przypadku pracownika, w stosunku do którego istnieje podejrzenie zakażenia wirusem pracodawca może skierować go na testy komercyjne, celem potwierdzenia lub wykluczenia zakażenia. Możliwość wykonania tych badań odbywa się na koszt pracodawcy.
2. Zaleca się ostrożne podejście do kierowania pracowników na testy. W przypadku braku zgody pracownika na wykonanie testów może to zostać uznane za nadużycie po stronie pracodawcy
3. W przypadku pozytywnego wyniku testu u pracownika/pracowników należy zastosować „Procedury Alarmowe”

PROCEDURY ALARMOWE

Podejrzenie zakażenia koronawirusem u pracowników:

1. Pracownicy salonu powinni zostać poinstruowani, że w przypadku wystąpienia niepokojących objawów nie powinni przychodzić do pracy, powinni pozostać w domu i skontaktować się telefonicznie ze stacją sanitarno-epidemiologiczną, oddziałem zakaźnym, a w razie pogarszania się stanu zdrowia zadzwonić pod nr 999 lub 112 i poinformować, że mogą być zakażeni koronawirusem.
2. W przypadku wystąpienia u pracownika wykonującego swoje zadania na stanowisku pracy niepokojących objawów sugerujących zakażenie koronawirusem należy niezwłocznie odsunąć go od pracy i odesłać transportem indywidualnym do domu lub, w przypadku gdy jest to niemożliwe, pracownik powinien oczekiwać na transport w wyznaczonym pomieszczeniu, w którym jest możliwe czasowe odizolowanie go od innych osób. Należy wstrzymać przyjmowanie klientów, powiadomić właściwą miejscowo powiatową stację sanitarno-epidemiologiczną i stosować się ściśle do wydawanych instrukcji i poleceń.
3. Zaleca się ustalenie obszaru, w którym poruszał się i przebywał pracownik, przeprowadzenie rutynowego sprzątnięcia, zgodnie z procedurami zakładowymi oraz zdezynfekowanie powierzchni dotykowych (klamki, poręcze, uchwyty itp.).

Podejrzenie zakażenia koronawirusem u klienta/dostawcy/innej osoby:

1. W przypadku stwierdzenia wyraźnych oznak choroby jak uporczywy kaszel, złe samopoczucie, trudności w oddychaniu, osoba nie powinna zostać wpuszczona na teren obiektu. Powinna zostać poinstruowana o potrzebie jak najszybszego zgłoszenia się do najbliższego oddziału zakaźnego, celem konsultacji z lekarzem, poprzez udanie się tam transportem własnym lub powiadomienie 999 albo 112.
2. Zgłoszenie incydentu do kierownictwa obiektu, co umożliwi obsłudze ustalenie obszaru, w którym poruszała się i przebywała osoba, przeprowadzenie rutynowego sprzątnia, zgodnie z procedurami obiektu oraz zdezynfekowanie powierzchni dotykowych (klamki, poręcze, uchwyty itp.).
3. Ustalenie listy pracowników oraz klientów (jeśli to możliwe) obecnych w tym samym czasie w części/częściach obiektu, w których przebywał klient i zalecenie stosowania się do wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego dostępnych na stronie www.gov.pl/web/koronawirus oraz www.gis.gov.pl .

