【培訓課程　網上自學教材】

螢幕蓋字：

網上自學教材

飲食業

飲食業從業員在工作期間的防疫知識

螢幕蓋字：

飲食業員工的個人衞生及防疫知識

戴上口罩的女侍應走進餐廳，從桌子上拿起體溫探熱器指向自己的前額測量體溫。

螢幕蓋字（有兩項選擇）：

直行直過，或

拿起體溫探熱器測量體溫

螢幕蓋字：

選擇「直行直過」

女侍應（向著鏡頭方向的男侍應）：喂，你還沒量體温呀！

男侍應：不用量吧，我沒有發燒，什麼事都沒有。

女侍應：雖然好像多做了一些事情，但都是為大家好，防疫意識一定要做足夠。

女侍應把體溫探熱器對準鏡頭前男侍應的前額，替他測量體溫。

女侍應：36.2度…… 因為疫情，每天我們當值前應該先量體温，而温度會受到各種因素的影響，比較可取的方法是測量額頭而並非手部 。

男侍應：也對。上班前量度體温，萬一發燒、出現呼吸道感染的病徵，或突然喪失味覺或嗅覺，就應該立即戴上外科口罩，不應該上班或應該立即請假，並通知上司及儘早求醫，避免前往人多擠迫的地方。

女侍應（一邊點頭一邊說）：對。

餐廳廚房內，男侍應在鏡頭前用抹布擦拭水杯。

男侍應：冷氣好像不夠涼快？很悶熱啊！

螢幕蓋字（有兩項選擇）：

拉低口罩，繼續整理水杯，或

繼續整理水杯，盡快完成

男侍應放下抹布。

螢幕蓋字：

選擇「拉低口罩，繼續整理水杯」

男侍應拉低口罩後，再次拿起抹布擦拭水杯。

女侍應（走向男侍應）：喂，有沒有搞錯？你那麼不衞生。雙手摸了口罩，沒有清潔就再摸水杯。還為了一時方便把口罩拉到下巴，沒有戴好，那跟不戴口罩有什麼分別？

男侍應：悶熱嘛，而且戴著口罩工作又不舒服，又不方便。

女侍應（雙手抱在胸前）：當然不行。就算是多麼的不方便，為了保障自己、同事，和客人的健康，一定要正確佩戴外科口罩。而且口罩還要完全覆蓋口、鼻和下巴，並緊貼面部。

螢幕蓋字：

思考中 Loading……

女侍應（望了一眼枱上的水杯）：還不把口罩戴上？戴上了口罩後，記得去洗手，然後快快回來把水杯整理好。

女侍應說完，便轉身離開。

枱上放了一盒紙巾，還有一堆用過的紙巾。

男侍應：乞嗤。

女侍應（望了一眼枱上的紙巾）：幹嘛有這麼多紙巾？你病了？

男侍應：我有鼻敏感，剛剛打了幾個噴嚏。等一下就沒事。

女侍應：我們打噴嚏或咳嗽時，記得要用紙巾掩蓋口鼻，還要把用過的紙巾棄置於有蓋的垃圾桶內。

男侍應：好，立即處理。

男侍應收集起枱上用過的紙巾，女侍應幫忙用腳打開有蓋的垃圾桶，讓男侍應棄置紙巾。然後，男侍應轉身往前走，來到放了一些蛋糕的流理台前，並想拿起其中一碟蛋糕。女侍應上前阻止。

女侍應：喂！你幹嘛？你洗手了沒有？

男侍應：對，忘記了。

女侍應：我們做飲食業，保持雙手清潔真的很重要，還要經常洗手以保持雙手清潔，尤其是觸摸眼、鼻或口前後；咳嗽或打噴嚏後；配製食物和進食前、如廁後；觸摸扶手或門把等公共設施後；處理生熟食物前後；清理餐後的廚餘、用過的餐具和桌面；處理垃圾後。

女侍應打開水龍頭，從瓶子擠出梘液，用梘液搓手，再用水過清梘液，然後用抹手紙抹乾，再用抹手紙包裹水龍頭，並關上水龍頭。

男侍應：而且我們洗手時應以梘液和清水清潔雙手，搓手最少20 秒，用水過清並用抹手紙或乾淨毛巾抹乾。不要再直接觸摸水龍頭，可用抹手紙包裹，關上水龍頭。

女侍應（從瓶子擠出消毒潔手液於掌心）：如果雙手沒有明顯污垢，可用酒精搓手液潔淨雙手，應把足夠份量的酒精搓手液倒於掌心，揉擦雙手20 秒直至乾透。

女侍應的手背受傷。

男侍應：嘩！她受傷了，怎麼辦？

螢幕蓋字（有兩項選擇）：

打999報警，或

去拿防水敷料給女侍應

螢幕蓋字：

選擇「去拿防水敷料給女侍應」

男侍應拿來防水敷料，幫女侍應覆蓋傷口。

女侍應：謝謝！

男侍應：萬一我們工作時不小心弄傷了，手上的傷口須以顏色鮮艷的合適的防水敷料覆蓋。

男侍應用抹布抹拭桌面，再用抹布抹拭碟子。

女侍應（走向男侍應）：喂！你的抹布抹了桌面，又抹碟子。整理完桌面後，不洗手又再摸餐具。

螢幕蓋字：

思考中 Loading……

女侍應：其實每輪傳菜或整理完桌面後都須要洗手、更換手套或使用消毒潔手液潔手。勤洗手，保持良好的個人衞生，無論是我們員工，還是客人也會對餐廳有信心和覺得安心。

男侍應：你也講得有道理。

女侍應：還有，無論是客人，還是我們的員工，進餐時也要記得儘可能保持社交距離。

男侍應：一定吧！記得不要靠我那麼近！

女侍應（指了指男侍應，再轉身離開）：你想多了！快點工作，準備開店了！

螢幕蓋字：

工作環境與工作時的衞生及防疫措施

女侍應戴著口罩、眼罩和手套，拿著噴灑瓶。

女侍應：昨日有客人不舒服，嘔吐啦。

男侍應：嘩！有沒有立即處理和消毒？

女侍應：當然有！

女侍應（在水裡加入漂白水後，並用鉗子夾著抹布，清潔地板）：如被嘔吐物、排泄物或呼吸道分泌物污染的地方，應立即處理及使用 1：49 的稀釋家用漂白水消毒，待 15-30 分鐘後，用水清洗並抹乾。但不建議向環境表面和個人噴灑消毒液。因為會危害健康，而且並不會降低病毒傳播。

女侍應用抹布擦拭不同物件的表面及門柄。

男侍應：對呀。物件的表面應該用浸過消毒液的抹布或濕巾擦拭。我們可以使用 1：99 的稀釋家用漂白水或同等功效的消毒用品進行消毒，待15-30 分鐘，用水清洗並抹乾。亦可用 70%酒精消毒金屬表面。你需知道，多人接觸的表面， 如門柄等要加密消毒。總之一定要勤清潔消毒。

女侍應在出入口的地氈上噴灑經稀釋的家用漂白水；並在門柄、桌椅等物件噴上經稀釋的家用漂白水，然後抹拭。

男侍應：另外，我們一定要加強對食肆樓面、廚房、洗滌間及廁所環境的清潔和衞生。例如：出入口放置噴有 1:49 稀釋家用漂白水的消毒地氈消毒鞋底，視乎人流， 定期加噴。每天最少兩次清潔和消毒經常觸摸的地方，例如門柄、收銀台、桌椅、共用物品和地板。

女侍應把用餐後的餐具放在餐盤上，並清潔使用完的餐盤，包括抹拭餐盤的邊，並更換餐盤紙。

女侍應用抹布清潔和消毒連接餐桌的隔板。

男侍應：還要妥善清潔每次顧客使用完的餐具及餐盤，尤其應注意餐盤的邊，而餐盤紙亦應在每次使用後更換。而每張餐桌及連接的隔板應在接待另一批客人前徹底清潔和消毒。

女侍應（指向自己已戴上的口罩、膠手套、護眼罩和防水圍裙）：洗碗及清潔時，應佩戴口罩、膠手套、護眼罩或面罩和防水圍裙等。在清理餐後的餐具和桌面時， 應佩戴口罩和手套。

男侍應：戴手套工作，也要注意：戴手套不能代替清洗雙手。佩戴前、脫去後及更換時， 應用梘液和清水或酒精搓手液潔手。戴手套的手不能同時處理乾淨或污染的物件。進行清潔工作後，如手套損壞或弄污，便應丟掉及更換，並保持雙手清潔。還要定期更換手套及不應重用即棄手套， 並妥善棄置。

女侍應（戴著手套，把已清潔的餐具，放入有蓋的碗櫃內）：妥善貯存已清潔的餐具，如存放在有蓋的容器或碗櫃內，並定期清潔及消毒容器。而且使用不同的餐車、餐盤傳菜及執拾碗碟，以不同顔色或標貼識別用途。有了清晰明確的指示，這樣做起來就比較容易。

女侍應包紥有蓋垃圾桶內的廢物袋。

男侍應：垃圾也要妥善包紮，棄置於有蓋垃圾桶內。每天最少清理垃圾桶一次。

女侍應（蓋上廁板蓋後沖廁，並在排水口倒入清水）：飲食業從業員須保持公用廁所清潔和乾爽，提供洗手設施、梘液和抹手紙，並要確保沖廁系統運作正常，如廁後，先將廁板蓋上才沖廁，以免散播病菌。最少每星期一次將約半公升清水倒入每個排水口（U 形隔氣口），並定期檢查排水渠管，如有損毀或發出臭味，應立即安排合資格技工檢查及維修。

螢幕蓋字（有兩項選擇）：

自己去檢查通風系統，或

叫女侍應去檢查通風系統

螢幕蓋字：

選擇「叫女侍應去檢查通風系統」

男侍應（向著女侍應說）：我們還要留意保持室內空氣流通。加強清潔、檢查及維修處所內的所有通風系統，包括出風口、隔塵網、鮮風入口處及通風管道等，利用通風系統保持室內空氣流通及清爽涼快，調較通風系統引入最大鮮風，確保有足夠新鮮空氣。如設有窗戶，在可行的情況下保持窗戶打開。

女侍應：厲害！這樣也知道！

男侍應（向女侍應遞上電筒）：還用說。嗨，這裡有電筒，你快點去檢查通風系統是否……（女侍應轉身離開）喂，喂喂……

螢幕蓋字：

顧客用膳的防疫安排

女侍應在餐廳牆上張貼告示。

男侍應：你這麼快已經更新了所有告示。

女侍應：當然，我們要留意政府最新公佈的社交距離措施，例如限聚令，以作出人數及入座率的限制，安排客人入座。

有兩位男客人先後經過女侍應身邊。

女侍應（問第二位客人）：先生，請問幾位？

客人（舉起兩隻手指）：兩位。

女侍應：你還未量體温。

客人：你們自己在聊天不工作，（指向先前經過的另一位客人）之前那人也沒有量體温。我量來幹嘛？

女侍應滿臉尷尬。

螢幕蓋字：

我們被投訴了，很尷尬呢……

一位女客人走近女侍應，女侍應用手上的體溫探熱器指向對方的前額，替客人測量體溫。完成後，邀請客人進入餐廳。另一位男客人走近女侍應，女侍應發現未能通過體溫監察，勸諭他離開。

女侍應：我們要為顧客進行體溫監察。為顧客量體溫後方可入座，拒絕發燒或有呼吸道感染病徵人士進入。如未能通過，會勸諭他離開及馬上就醫。

男侍應：除此之外，還要留意桌子擺放布局，確保任何兩張可供顧客使用或顧客正在使用的桌子之間，至少有 1.5 米距離或設有某種形式的隔板作出有效分隔。避免編排顧客「搭枱（拼桌）」或面對面坐。

女侍應整理餐廳牆上的告示。

餐廳外，牆上貼有「請保持適當社交距離」的告示，並有三位客人在輪候。第一位客人上前後，後面的客人才向前移動。

女侍應：另外，須要張貼告示、作廣播或地面加上標記，提醒顧客在排隊或等候期間保持距離。

女侍應（抹拭間隔屏障，並在餐廳牆上張貼「歡迎使用電子支付工具」的告示）：而在服務櫃枱加設屏障，減少與顧客直接面對面接觸，並鼓勵顧客使用電子方式付款，如信用卡、手機等。

女侍應用平版電腦瀏覽政府網站。

男侍應：我們要時刻留意政府有關傳染病的預防及應對措施的最新公佈，例如使用「安心出行」、「疫苗通行證」等推行措施，並配合政府就顧客用膳安排所發出的指引作出跟進。

一男一女客人未戴上口罩，正坐在餐桌前高談闊論，女侍應走近他們，提醒他們盡量避免高談闊論，客人點頭表示明白

女侍應：我們會提醒客人，進食時避免高談闊論，減少飛沫傳播。亦建議客人 兩小時內完成用膳。

兩位男客人拉低口罩，正坐在餐桌前談笑，女侍應走近他們，提醒他們不是進食時間應適當戴上口罩。

男侍應：我們要留意顧客是否佩戴口罩。提醒顧客除進食外，須時刻佩戴口罩。而且要留意顧客有否適當佩戴口罩，口罩要完全覆蓋口、鼻和下巴，並緊貼面部。

女侍應向兩位男客人提供消毒潔手液，讓客人清潔雙手，並遞上口罩套。客人除下口罩後，把口罩放進口罩套。

男侍應：如發現顧客未有適當佩戴口罩，須立即提醒，並且提醒顧客適當存放除下的口罩，例如用口罩套包好，觸摸口罩前後，必須清潔雙手。

女侍應（再次向兩位男客人提供消毒潔手液，讓客人在進食前清潔雙手）：我們還會為顧客提供潔手或清潔用品。我們會提醒客人進食前， 清潔雙手或使用消毒潔手液。在出入口或如情況許可，會在每桌提供 70-80%酒精搓手液或酒精濕紙巾供客人清潔雙手。

在提供有梘液、乾手機的洗手間裡，女侍應正在張貼「何時應洗手」海報。

女侍應：另外，於洗手間提供梘液和抹手紙或乾手機，並張貼衞生防護中心的正確潔手步驟的海報。

女侍應在餐桌上放有公筷及一碗熱水。

男侍應：我們會為顧客提供餐具及熱水。客人入座後提供餐具或公用餐具，如公筷、公羹，供客人使用。而我們會提供温度為100℃或以上的熱水，供客人消毒碗碟。

螢幕蓋字：

當有懷疑／確診傳染病感染個案時的處理方法

男侍應在爐具上放上鍋子，旁邊傳來「叮」一聲。女侍應從褲子取出手提電話，查看訊息。

女侍應（向著男侍應）：剛剛收到消息，聽說隔壁的商場有家餐廳，有顧客懷疑感染傳染病。

男侍應：什麼？這麽嚴重的事？怎麼辦？

螢幕蓋字（兩項選擇）：

36計走為上策，或

冷靜！要進行跟進工作

螢幕蓋字：

選擇「冷靜！要進行跟進工作」

女侍應：萬一真的有懷疑或確診傳染病，例如： 2019 冠狀病毒病感染個案時，我們需要加強消毒。

女侍應穿上適當個人防護裝備，包括：外科口罩、膠手套、即棄保護衣、面罩及保護帽。

男侍應：負責清潔的員工應穿上適當個人防護裝備，包括：外科口罩、膠手套、即棄保護衣、眼部防護裝備，例如：護眼罩或面罩及保護帽。穿戴次序、步驟、方法可參考職業安全健康局的前線員工抗疫手冊。

女侍應用鉗夾住吸水力強的即棄抹布抹去嘔吐物，棄置於廢物袋內。垃圾桶上有「懷疑／確診傳染病感染個案之廢物」的標貼。女侍應用鉗夾住抹布，進行消毒，然後用拖把清洗，再把抹布、拖把等清潔用具棄置於廢物袋內。

男侍應：如果我們要清理血液、分泌物、嘔吐物或排泄物等污染物時，記得要先用鉗夾住吸水力強的即棄抹布抹去可見污染物；棄置用後鉗子及即棄抹布於廢物袋內；使用 1：4 稀釋家用漂白水消毒，由外而內抹拭，待 10 分鐘後，再用清水清洗，然後抹乾。完成程序後，將所有廢物和清潔用具棄置於廢物袋內。

女侍應把除下的個人防護裝備棄置於廢物袋內，然後打開水龍頭，用梘液清潔雙手。佩戴新手套後，女侍應包紮廢物袋，棄置於標貼「懷疑／確診傳染病感染個案之廢物」的有蓋垃圾桶內，然後再打開水龍頭，用梘液清潔雙手。

男侍應：還沒完成的！我們還要除下個人防護裝備，並將之棄置於廢物袋內，立即潔手；佩戴新手套，妥善包紮廢物袋及正確棄置於有蓋垃圾桶內。將垃圾桶貼上標記和放在不受打擾的安全地方等待收取；除下手套，以梘液和清水徹底潔手；一旦確認為 2019 冠狀病毒病時，衞生防護中心會通知食物環境衞生署消毒受污染的環境並棄置廢物。

女侍應（用抹布抹拭餐桌）：這情況下，加強消毒真的很重要。記得還要用 1:49 稀釋家用漂白水加強消毒所有可能被污染的環境表面及用品呢！

女侍應拿著手提電話站在男侍應前。

男侍應：總之無論如何，大家都做好個人和環境衞生，那對誰也是好事！

女侍應：沒錯！快些做完下班去！

螢幕蓋字：

僱員再培訓局

ERB熱線：182 182

www.erb.org

“My ERB” Facebook專頁