



COVID-19 行業指導： 通訊基礎設施

2020 年 7 月 2 日

covid19.ca.gov



概述

2020 年 3 月 19 日，州公共衛生官和加州公共衛生廳主任發佈了一項命令，要求大多數加州人待在家中，以阻斷 COVID-19 在人群中的傳播。

COVID-19 對加州人健康的影響尚不完全清楚。報告的疾病範圍從非常輕微（某些人沒有症狀）到可能導致死亡的嚴重疾病。某些群體（包括年滿 65 歲者及患有心臟或肺部疾病或糖尿病等嚴重已存在病症者）更可能住院和有嚴重併發症。與被感染者密切接觸或在通風不良地方同處時，即使該人沒有任何症狀或尚未出現症狀，也很可能傳播。

目前尚未得到按行業或職業團體（包括關鍵基礎設施員工）細分 COVID-19 人數和比率的精確資訊。在一系列工作場所已爆發了多次疫情，表明員工有可能感染或傳播 COVID-19。這些工作場所的示例包括醫院、長期護理機構、監獄、食物生產、倉庫、肉類加工廠和雜貨店。

由於修改了待在家中命令，因此，必須採取所有可能的步驟來確保員工和公眾的安全。

關鍵的預防措施包括：

- ✓ 要在最大程度上進行社交疏離，
- ✓ 不需要呼吸保護的員工和客戶都應戴面罩，
- ✓ 應經常洗手，並定期清潔和消毒，
- ✓ 對員工進行 COVID-19 預防計劃的這些及其他內容的訓練。

此外，務必要制定適當的流程來識別工作場所中的新疾病，在發現後迅速進行干預，並配合公共衛生機構遏制病毒的傳播。

目的

本文件是為通訊基礎設施僱主提供的指導，以為員工提供清潔的安全環境。從事通信基礎設施建設或零售運營的僱主應遵循 [COVID-19 恢復力路線圖網站](#) 上針對有限服務提供商的指導。本指導無意撤銷或廢除任何法律、法規或集體談判規定的員工權利且並不詳盡，因為並不包括縣級衛生命令，也不能替代與安全和健康相關的任何現有法規要求（如加州職業安全與健康處 (加州職業安全與健康處 (Cal/OSHA))）。¹ 隨著 COVID-19 情況的持續發展，務必及時瞭解公共衛生指導和州/地方命令的變更。加州職業安全與健康處 (Cal/OSHA) 在 [加州職業安全與健康處 \(Cal/OSHA\) 有關保護工人不得冠狀病毒疾病 \(COVID-19\) 臨時指引網頁](#) 上有更全面的指導。疾病控制與預防中心 (CDC) 還有其他有關企業和僱主 [指導](#) 的要求。

要求戴面罩

加州公共衛生廳 (CDPH) 於 6 月 18 日發佈了 [《戴面罩指導》](#)，廣泛要求公眾和員工在暴露風險高的所有公共場所和工作場所都戴面罩。

在以下情況下，無論是在工作場所場內還是場外工作，加州從事以下工作的人員都必須戴面罩：

- 與任何公眾進行面對面的互動；
- 在公眾訪問的任何空間中工作（無論當時是否有公眾人士在場）；
- 在準備或包裝出售或分發給他人的食物的任何空間工作；
- 在公共區域（如走廊、樓梯、電梯和停車設施）中工作或行走；
- 在無法與他人疏離的任何房間或關閉區域內（該人自己家庭或住所的會員除外）；或
- 在有乘客時駕駛或操作任何公共交通工具或輔助客運系統、出租車、私家車服務或拼車車輛。強烈建議在沒有乘客時戴面罩。

[本指導](#)提供完整的詳細資訊（包括這些規則的所有要求和豁免）。強烈建議在其他情況下戴面罩，而且，在履行其為員工提供安全健康工作場所的義務時，僱主可以實施其他戴面罩要求。僱主應為員工提供面罩或獲取面罩的合理費用。

僱主應為任何符合免戴面罩條件的員工制定一項便利安排政策。如工作要求經常與他人接觸，但病況使之無需戴面罩，則應盡可能為其提供病況允許戴的非限制性替代品（如底緣上有垂褶的防護面罩）。

向公眾開放的企業應認識到[加州公共衛生廳 \(CDPH\) 面罩指導](#)中的免戴面罩情況，而且，如果該人遵守該[指導](#)，則不得因未戴面罩而排斥任何公眾。企業需要制定政策來處理客戶、顧客、訪客和員工中的這些豁免情況。



特定於工作場所的 COVID-19 感染預防計劃

- 在每個場所都建立一份工作場所的 COVID-19 具體書面預防計劃，對所有工作區域和工作任務都進行一次全面風險評估，並在每個每個場所都指定一名計劃實施人員。
- 將加州[公共衛生廳 \(CDPH\) 面罩指導](#)納入工作場所具體計劃中，並包括一項豁免情況處理政策。
- 應確定運營單位所在的當地衛生部門聯絡資訊，以上報員工或客戶的 COVID-19 爆發情況。
- 對員工及其代表進行該計劃訓練和溝通，並向員工及其代表提供該計劃。
- 應定期評估場所對計劃的遵守情況，並記錄和糾正發現的不足之處。
- 調查任何 COVID-19 疾病，並確定是否有任何工作相關因素可能導致了感染風險。按需更新計劃以防止出現更多的病例。
- 根據[加州公共衛生廳 \(CDPH\) 指引](#)，在工作場所爆發時實施必要的流程和規程。
- 確定受感染員工的密切接觸者（6 英尺以內，持續 15 分鐘或更長時間），並採取措施隔離 COVID-19 陽性員工及其密切接觸者。
- 務必遵守以下指引。否則可能會引起工作場所發生疾病，從而可能導致暫時關閉或限制運營。



工作場所的具體應急計劃

- 電信和網絡運營商需要制定明確的危機時刻運營計劃，在保護員工能夠安全解決網絡問題（包括在自我隔離客戶的場所）的同時，盡可能保護好自己的員工。
- 電信和網絡運營商必須能夠迅速糾正網絡斷路問題並減輕網絡降級的影響。應測試網絡功能，並確保呼叫中心不論在哪里都能在保持距離疏遠同時處理呼叫數量的增加。
- 應制定計劃和流程，以優先處理在涉及危險物質地方的工作，包括對工作指令和要求進行優先處理。



員工訓練主題

- 有關 [COVID-19](#) 的資訊，如何防止傳播以及哪些已存在病症可能使人更容易感染病毒。
- 應在家中自檢，包括根據[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 指引](#)進行體溫和/或症狀檢查。
- 有下列情況者不應上班：
 - 患有[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 所述](#)的 COVID-19 症狀，例如，發燒或發冷、咳嗽、呼吸急促或呼吸困難、疲勞、肌肉或身體疼痛、頭痛、新的味覺或氣味喪失、咽喉痛、鼻塞或流鼻涕、噁心、嘔吐或腹瀉，或
 - 確診患有 COVID-19 且尚未脫離隔離，或
 - 在過去 14 天內與確診患有 COVID-19 並視為具有潛在傳染性（即仍處於隔離狀態）者接觸過。
- 確診患有 COVID-19 的員工必須符合以下條件才能重新上班：症狀首次出現後已經過去 10 天，症狀得到改善，且在過去 72 小時內未使用退燒藥沒有發燒。確診患有 COVID-19 的無症狀員工只有在首次 COVID-19 陽性檢測後已過 10 天才能重新上班。
- 如果症狀變重（包括持續的疼痛或胸部壓力、意識模糊或嘴唇或臉發青），要去就醫。[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 網頁](#)上有更新和更多詳細資訊。
- 經常用肥皂和水洗手的重要性，包括用肥皂擦洗 20 秒鐘（或根據[疾病控制與預防中心指引](#)，在沒有洗手池或洗手台時，使用至少有 60% 乙醇含量（首選）或 70% 異丙醇含量的洗手液，但不能讓無人看管的兒童接觸到該產品）。
- 在工作時間和下班時間進行社交疏離的重要性（應參閱下面的社交疏離部分）。
- 正確使用面罩，包括：
 - 面罩並不能保護穿戴者，也不是個人防護設備 (PPE)。
 - 面罩有助於保護穿戴者附近的人，但不能代替社交疏離和經常洗手。
 - 面罩必須能蓋住鼻子和嘴巴。
 - 員工在使用或調整面罩前後應洗手或使用洗手液。
 - 應避免觸摸眼睛、鼻子和嘴巴。
 - 面罩不得共用，且應在每次換班後洗淨或丟棄。

- [加州公共衛生廳 \(CDPH\) 戴面罩指導](#)中所含資訊，規定了必須戴面罩的情況和豁免情況，以及僱主為確保戴面罩而採取的任何政策、工作規則和做法。訓練還應包括僱主如何處理免戴面罩者的政策。
- 應確保在設施工作的獨立承包商、臨時工或合同工也接受了 COVID-19 預防政策的適當訓練，並擁有必要的用品和個人防護裝備。提前與提供臨時和/或合同工的組織討論這些責任。
- 有關員工可能有權獲得的帶薪休假福利的資訊，以便在經濟上使他們能夠更容易待在家中。應參閱有關[支持病假和 COVID-19 工傷補償政府計劃](#)的更多資訊（包括《[家庭首次冠狀病毒應對法案](#)》規定的員工病假權利），以及州長第 [N-62-20 號行政命令](#)生效期間對員工獲得工傷補償金的權利和 COVID-19 的工作相關性推定。



個別控制措施和檢查

- 在開始工作時為所有員工以及進入工廠的任何供應商、承包商或其他員工提供體溫和/或症狀檢查。體溫/症狀檢查員務必要盡可能避免與員工密切接觸。
- 如果要求在家自檢（作為在企業場所進行檢查的一種合適替代方法），員工務必要在離家上班前做好檢查，並能遵循[疾病控制與預防中心 \(CDC\) 指引](#)，如上文「員工訓練主題」部分所述。
- 鼓勵生病或出現 COVID-19 症狀的員工待在家中。
- 僱主必須提供並確保員工使用所有必需的防護設備，必要時包括眼部防護和手套。
- 僱主應考慮使用一次性手套可能有助於補充經常洗手或使用洗手液的情況，例如，在檢查他人症狀或處理經常接觸物品的員工。
- 進入設施的非員工應僅限於管理人員分類為必不可少的人員，並且他們必須在進入之前完成體溫和/或症狀檢查。承包商、供應商和所有其他進入工廠的人員都必須戴好口罩。
- 為可能需要拜訪客戶或應對故障的現場技術人員提供必要的設備和便利安排，包括為在高感染區域工作的員工提供所有必要的安全設備。



清潔和消毒規程

- 應在客流量大的區域（如休息室、午餐區和更衣區）及進出區域（如樓梯、樓梯間、扶手和電梯控制裝置）進行徹底清潔。應經常消毒常用的表面，包括門把手、方向盤、廁所和洗手設施。

- 應清潔輪班之間或使用者之間清潔頻率較高的可觸摸工作表面，包括但不限於工作表面、工具、手柄和門鎖以及固定和移動設備上的控件，包括所有車輛駕駛室中的表面。
- 應盡可能避免共用電話、辦公用品、其他工作工具或手持移動通信設備。可行時應提供單獨分配的外圍設備（鍵盤、聽筒、耳機、椅子等）。切勿共用個人防護裝備。
- 給員工留出時間在輪班期間進行清潔。清潔工作應在工作時間內進行，作為員工工作職責的一部分。
- 應確保在所有場所都提供配有肥皂、水、紙巾和洗手液的衛生設施、洗手間和洗手台。應確保衛生設施始終保持運轉狀態，始終保持庫存充足，並在需要時提供額外的洗手液、紙巾和洗手液。應向所有現場人員提供洗手液。
- 應盡可能安裝免提設備，包括運動傳感器水槽、水龍頭、皂液器，消毒劑分配器和紙巾分配器。
- 選用消毒化學品時，僱主應使用[美國國家環境保護局 \(EPA\) 核准](#)清單上批准用於 COVID-19 的產品，並遵循產品說明。使用標記為對新興病毒病原體有效的消毒劑、稀釋的家用漂白劑溶液（每加侖水 5 湯匙）或至少有 70% 酒精含量的表面清潔用酒精溶液。為員工提供有關化學危害、製造商說明、通風要求和加州職業安全與健康處 (加州職業安全與健康處 (Cal/OSHA)) 要求的訓練，以確保安全使用。使用清潔劑或消毒劑的員工應按產品說明穿戴手套和其他防護設備。應遵循加州公共衛生廳推薦的[更安全的哮喘清潔方法](#)，並確保有適當的通風。
- 對於那些使用這些設備的現場技術人員和其他人員，應要求在每次輪班結束時清潔和消毒安全帽和面罩。應先清潔面部防護罩的內部，然後清潔外部，再然後洗手。
- 為儘量降低[軍團菌病](#)和與水有關其他疾病的風險，應[採取措施](#)確保所有水系統和功能在設施在長時間關閉後能安全使用。
- 應盡可能不要掃地或使用其他可將病原體散佈到空氣中的方法清潔地板。盡可能使用帶有高效微粒空氣 (HEPA) 過濾器的真空吸塵器。
- 應考慮安裝便攜式高效空氣淨化器，將建築物的空氣過濾器升級到最高效率，並進行其他修改，以增加辦公室和其他空間的外部空氣量和通風量。
- 應修改任何現場咖啡館餐廳或飯廳中出售的食物（包括使用預包裝的食物）以及用於飲料、調味品和餐具分發的安全選擇。



社交疏離指引

- 應採取措施，以確保至少保持 6 英尺的距離，可包括使用實物隔板或視覺提示（例如，地板標記或指示員工應站在哪里的標誌）。
- 應制定一種帶有問題和談話要點的過程工作流，供員工在客戶家門口使用，以確定可疑的 COVID-19 問題。該工作流程將使員工可以靈活地在進入房屋/建築物之前評估情況。
- 應考慮讓要求修改職責的員工能夠最大限度地減少與客戶和其他員工的接觸（例如，管理庫存而不是當出納員或通過遠程工作來管理行政需求）。
- 當現場技術人員不願進入住宅（包括由於住所居民有感染跡象或不願或無法保持社交疏離的人）時，應允許他們致電「安全站」，。現場員工應致電主管，並討論需要立即完成的工作以及應採取的適當預防措施。
- 應在登門前聯絡客戶以確認預約，並查問場所是否有感染者，然後在門口時再次查問。要求客戶在訪問期間使用面罩，並與員工保持至少 6 英尺的距離。
- 通過實施遠程診斷和自裝/維修策略（如通過視頻通話和指導視頻）來限制現場技術人員和人員的接觸。
- 應調整會議以確保社交疏離，並在設施使用較小的會議以遵守社交疏離指引。
- 應將所有會議和訪談轉換為電話或虛擬平臺，或在室外或空間中進行，以允許員工之間至少保持 6 英尺的社交疏離。
- 應在可行時利用工作實踐來限制同時在現場的員工人數。可包括調度（如錯開輪班開始/結束時間）或在輪班期間輪換員工到指定區域的時間。佈置設施以錯開工作時間並限制員工的重疊。
- 應對關閉區域中的員工人數進行更多限制，確保至少有 6 英尺的間隔，以限制病毒的傳播。
- 應按照工資和工時規定休息，將員工休息時間分開，以保持社交疏離的規程。
- 關閉休息室、使用屏障或增加桌子/椅子之間的距離，以分隔員工並阻止休息時聚集。應盡可能在戶外休息區設置遮陽罩和座椅，以確保社交疏離。
- 應指定單獨的入口和出口，並為此張貼標牌。
- 應重新分配儲物櫃或限用或錯開儲物櫃，以增加員工之間的距離。
- 應確保資訊和通信技術資源合適，以更多使用適應與業務連續性計劃一致的遠程工作安排，同時又不影響安全性。應考慮對這些佈置進行計劃的壓力測試。
- 對於在禁區或隔離區內工作的現場員工，應考慮：

- 提供備用住宿，例如配備洗衣機/幹衣機、淋浴和廚房的活動房屋和旅居車。
- 將員工分為小團隊，並讓這些團隊與分配的車輛和不同的營地/集結區位置分開。應考慮租賃選擇，以降低單個車輛中的員工人數。
- 通過在到達時、中班時和下班時的強制性體溫讀數來進行三重健康檢查，並進行健康檢查。



電信的其他注意事項

- 在現場員工處理服務呼叫之前進行每日安全簡報，並製作內部通訊，可以定期更新有關個人防護設備的使用和其他緩解要求的資訊。
- 對於在醫療機構或其他高風險地點進行的工作，在通信人員到達之前，應與該機構聯絡進行清潔，並安排必要工作區域的社交疏離。應向人員提供與非臨床人員相同的個人防護裝備。除緊急情況外，不得在可能已確診或懷疑有 COVID-19 患者的區域進行任何工作。
- 應將輪班工作時間表上的員工組分開。系統操作員應在主要和備用控制中心之間分配（白班/夜班或單獨輪班）。在不同位置進行夜班和白班作業時，應在工作之間提供 12 小時的時間間隔，以加強清潔。
- 應確定建築物專用入口，可以自動打開，也可以不觸碰拉杆或把手的方式打開，以供控制中心中的所有人員使用。
- 不應允許外部訪客進入控制中心（例如，同一組織的任何參觀或不必要的人員）。
- 應考慮哪些人員可在與現有控制室相鄰的空間中工作。
- 應考慮可以遠程執行的控制室功能（如監視或數據分析）。
- 應允許控制中心支持人員（工程、傳輸調度、合規性等）在允許的範圍內進行遠程工作。控制中心支持人員（工程，傳輸調度，合規性等）應允許在允許的範圍內進行遠程工作。
- 在控制中心人員不在同一房間內的任何情況下，員工之間的通訊線路應保持開放、暢通且易於使用。
- 工作站應在員工之間留出至少 6 英尺的空間。應考慮房間設計和其他物理空間限制，包括可能會限制工作站在控制室中放置的佈線位置。
- 在允許進行現場交付、維修等工作之前，應先讓承包商或供應商填寫健康調查表和檢查體溫，並只限於接觸關鍵活動。
- 應為在現場安置操作員安排好後勤工作，包括床上用品、衛生設施、娛樂場所和食宿。

¹必須考慮脆弱群體的其他要求。通訊基礎設施行業必須符合所有[加州職業安全與健康處 \(Cal/OSHA\)](#) 標準並準備遵守其指導，還要遵守[疾病控制與預防中心 \(CDC\)](#) 和[加州公共衛生廳 \(CDPH\)](#) 的指導。此外，僱主應做好準備隨著這些指引的改變而改變其業務。

