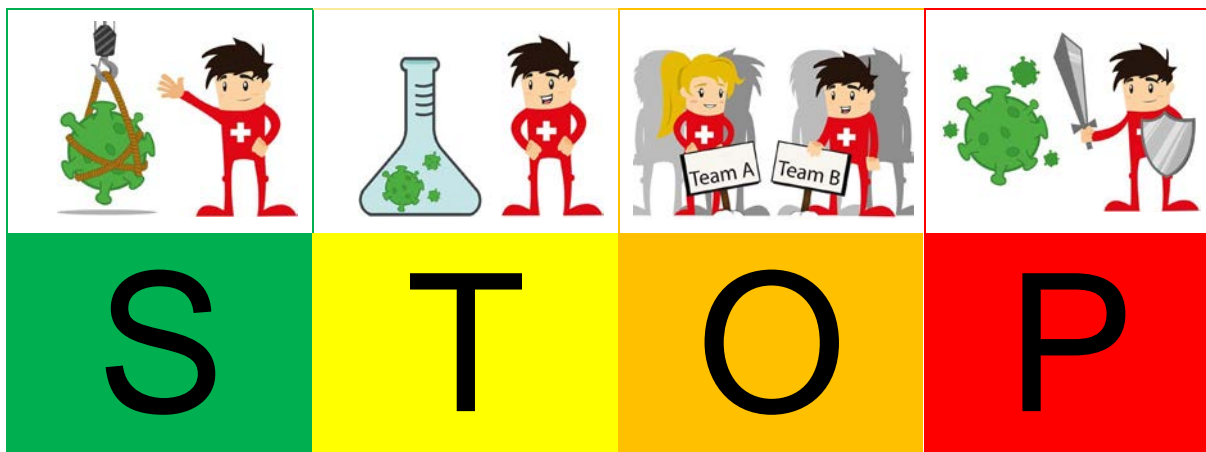


PIANO DI PROTEZIONE CONTRO LA COVID-19 PER AUTOFFICINE NEL SETTORE VENDITE:

Versione V2: 29 aprile 2020

INTRODUZIONE

Il seguente piano di protezione descrive le disposizioni che le aziende operanti nel settore vendite devono adempiere per poter riprendere o proseguire la loro attività secondo l'ordinanza 2 COVID-19. Le prescrizioni si rivolgono ai gestori di strutture, agli organizzatori di manifestazioni e ai datori di lavoro e servono a stabilire misure di protezione interne all'azienda da attuare con la collaborazione dei lavoratori.



REGOLE DI BASE

Il piano di protezione dell'azienda deve assicurare che siano rispettate le seguenti disposizioni, per ognuna delle quali occorre prevedere misure sufficienti e adeguate. Il datore di lavoro e il responsabile dell'azienda rispondono della scelta e dell'attuazione delle misure.

1. Tutte le persone nell'azienda si lavano regolarmente le mani.
2. I lavoratori e le altre persone si tengono a 2m di distanza reciproca.
3. Pulizia regolare secondo necessità di superfici e oggetti dopo l'uso, in particolare se vengono toccati da più persone.
4. Protezione adeguata delle persone particolarmente a rischio.
5. Mandare a casa le persone malate e invitarle a seguire le istruzioni dell'UFSP sull'auto-isolamento.
6. Tenere conto di aspetti specifici del lavoro e delle situazioni di lavoro per garantire la protezione.
7. Informare i lavoratori e le altre persone interessate sulle disposizioni e sulle misure.
8. Attuare le disposizioni a livello di gestione per applicare e aggiornare le misure di protezione in modo efficiente.

ULTERIORI MISURE

Ulteriori misure	Spiegazione

ALLEGATI

Allegato	Scopo

1. IGIENE DELLE MANI

Tutte le persone nell'azienda si lavano regolarmente le mani.

	Disposizioni	Standard di attuazione
1.1	I lavoratori si lavano le mani con acqua e sapone all'arrivo sul posto di lavoro, tra un cliente e l'altro e dopo le pause	È possibile lavarsi le mani con acqua e sapone oppure è disponibile disinfettante per le mani. I lavoratori sono istruiti.
1.2	La clientela si lava le mani con acqua e sapone all'arrivo	È possibile lavarsi le mani con acqua e sapone oppure è disponibile disinfettante per le mani. La clientela è informata.
1.3	Evitare di toccare superfici e oggetti	Se possibile, lasciare aperte le porte per evitare di toccarle.
		Se è necessario apporre delle firme, predisporre presso le postazioni di lavoro dei venditori contenitori con penne. Consegnare le penne usate o depositarle in un apposito contenitore. Disinfettare le penne usate prima di riutilizzarle o smaltirle. Mettere a disposizione del disinfettante per mani dopo l'uso delle penne.
		Evitare al personale il contatto diretto della pelle con il denaro contante. In caso di contatto con denaro contante, lavarsi e disinfettarsi le mani come indicato al punto 1.1. Per la consegna o il ritiro che coinvolga terze persone, mettere le chiavi di accensione all'interno di contenitori speciali e pulirle prima di prelevarle.
		Preferire il pagamento senza contatto.
		Rimuovere gli oggetti non necessari che potrebbero essere toccati dalla clientela, per esempio giornali e riviste nelle sale d'attesa e nelle zone comuni (come locali per la pausa caffè e cucine).

2. TENERSI A DISTANZA

I lavoratori e le altre persone si tengono a 2m di distanza reciproca.

	Disposizioni	Standard di attuazione
	Stabilire zone di transito e di soggiorno	
2.1	Le zone sono contrassegnate chiaramente	Le zone di transito, di lavoro e di attesa sono separate tra loro. La distanza è garantita da segni di riferimento sul pavimento o nastro segnaletico. Se necessario, contrassegnare chiaramente i percorsi e le distanze sul pavimento con nastro adesivo colorato. Eventualmente introdurre corsie a senso unico in prossimità degli ingressi e delle uscite.
		Se possibile, predisporre presso le postazioni di lavoro con contatto diretto con la clientela

		appositi pannelli divisorii o pellicole appese con funzione di «paraspruzzi».
		Se possibile, usare dei vassoi intermedi per consegnare le chiavi di accensione.
		Garantire una distanza di 2m nelle toilette accessibili alla clientela. Le toilette vanno preferibilmente chiuse a chiave e aperte a richiesta.
2.2	Garantire la distanza di 2m tra i clienti	Applicare dei contrassegni. Se non è possibile assicurare il rispetto della distanza durante l'attesa all'interno dei propri locali, devono essere allestite zone di attesa all'aperto, oppure bisogna posizionare le sedie a una distanza di 2m l'una dall'altra e delimitare mediante nastro i posti per sedersi sulle eventuali panche.
Suddivisione degli spazi		
2.3	I posti di lavoro sono separati tra loro di 2m	Sono garantiti 2m tra le postazioni di lavoro oppure gli spazi sono suddivisi con paraventi o pannelli divisorii per proteggere tutte le persone presenti nel locale. Eventualmente lasciare libero un posto di lavoro su due.
		Fra i veicoli in esposizione, così come fra le postazioni dei venditori, deve essere garantita una distanza tale da permettere a clienti e collaboratori di mantenere 2m di distanza fra di sé.
Intorno e nei veicoli		
		Ove possibile, il personale di vendita e la clientela non dovrebbero mai prendere posto contemporaneamente nell'abitacolo del veicolo. Qualora ciò fosse inevitabile, tutti coloro che sono seduti nel veicolo devono indossare una mascherina igienica.
Limitare il numero di persone nei locali di vendita e presso le postazioni espositive		
2.4	Il numero massimo di persone nei locali di vendita e presso le postazioni espositive è limitato (max 1 persona ogni 10 m ²)	Il numero massimo di clienti nelle aree citate è affisso all'ingresso.
		I clienti devono preferibilmente concordare un appuntamento prima di accedere a tali aree. In questo modo si evita o si riduce il più possibile la clientela di passaggio.
		Massimo tre persone per il processo di vendita: venditore/venditrice e due persone interessate per ciascun veicolo.
2.5	I lavoratori si tengono a distanza durante le pause, negli spogliatoi e nei locali di soggiorno	Nei locali di soggiorno, garantire il rispetto della distanza togliendo alcune sedie.
		Consentire l'uso scagionato nel tempo dei locali.

		Organizzare turni per le pause e l'uso degli spogliatoi.
		Le sale d'attesa o altre zone non strettamente necessarie possono essere chiuse in modo da evitare eventuali assembramenti.

3. PULIZIA

Pulizia regolare secondo necessità di superfici e oggetti dopo l'uso, in particolare se vengono toccati da più persone.

	Disposizioni	Standard di attuazione
	Superfici e oggetti	
3.1	Pulire regolarmente superfici e oggetti	Pulire regolarmente con un comune detergente superfici e oggetti, per esempio superfici di lavoro, tastiere e telefoni condivisi da lavoratori e clientela.
3.2	Pulire regolarmente gli oggetti che vengono toccati da più persone	Pulire regolarmente con un comune detergente gli oggetti di uso quotidiano, per esempio maniglie di porte, pulsanti di ascensori, corrimano, macchinette del caffè e strumenti ausiliari di vendita (per es. touchpad). I punti di contatto presso la postazione di lavoro dei venditori devono essere disinfettati dopo ogni visita dei clienti.
		Dopo che un cliente ha visionato un veicolo, pulire e disinfettare ogni volta con panni monouso i punti di contatto all'interno e intorno al veicolo stesso.
3.3	Evitare punti di contatto in prossimità dei distributori d'acqua e di bevande	Evitare che la clientela possa accedere ai distributori automatici self-service oppure garantire una disinfezione periodica degli elementi di comando dei distributori.
		Non condividere tazze, bicchieri, stoviglie o utensili o utilizzare stoviglie monouso.
		Lavare le stoviglie dopo l'uso con acqua e sapone.
	Impianti sanitari	
3.4.1	Pulizia regolare dei WC	Almeno una pulizia quotidiana dei WC.
3.4.2	Asciugare le mani	Garantire la possibilità di asciugarsi le mani in modo igienico (ad es. fazzoletti di carta).
	Rifiuti	
3.5	Evitare il contatto con rifiuti potenzialmente infettivi	Evitare di toccare i rifiuti. Utilizzare sempre degli attrezzi (scopa, paletta, ecc.).
		Indossare guanti per manipolare i rifiuti e gettarli subito dopo l'uso.

		Se possibile, utilizzare secchi per rifiuti con coperchio azionato a pedale.
3.6	Gestione sicura dei rifiuti	Svuotare regolarmente i cestini dei rifiuti (in particolare quelli vicino a dove ci si lava le mani).
Indumenti da lavoro		
3.7	Tenere puliti gli indumenti da lavoro	Utilizzare indumenti da lavoro personali.
		Sostituire e pulire regolarmente gli indumenti con cui si lavora (per es. completi, camicie).
Ventilazione		
3.8	Provvedere a un ricambio d'aria regolare e sufficiente nei locali di lavoro e di vendita	Ad es. arieggiare 4 volte al giorno per circa 10 minuti.
		Prima dell'accesso da parte dei collaboratori o dei clienti, se possibile arieggiare bene i veicoli.

4. PERSONE PARTICOLARMENTE A RISCHIO

Le persone particolarmente a rischio continuano ad attenersi alle misure di protezione dell'UFSP e restano per quanto possibile a casa. La protezione delle persone particolarmente a rischio è disciplinata dettagliatamente nell'ordinanza 2 COVID-19.

	Disposizioni	Standard di attuazione
4.1	Proteggere le persone particolarmente a rischio	Adempimento degli obblighi lavorativi da casa, eventualmente lavoro alternativo in deroga al contratto di lavoro.
		Allestimento di uno spazio di lavoro chiaramente delimitato con 2m di distanza dalle altre persone.
		Offerta di un lavoro alternativo sul posto.

5. PERSONE MALATE DI COVID-19-SULPOSTO DI LAVORO

Mandare a casa le persone malate e invitarle a seguire le istruzioni dell'UFSP sull'auto-isolamento.

	Disposizioni	Standard di attuazione
5.1	Protezione dall'infezione	Non consentire ai lavoratori malati di lavorare e mandarli immediatamente a casa.
		Su loro richiesta, alla clientela e ai collaboratori viene offerta una mascherina igienica.

6. SITUAZIONI DI LAVORO PARTICOLARI

Tenere conto di aspetti specifici del lavoro e delle situazioni di lavoro per garantire la protezione.

	Disposizioni	Standard di attuazione
6.1	Igiene delle mani	Prima e dopo ogni contatto con la clientela, il personale di vendita deve lavarsi le mani con acqua e sapone o disinfettarle con un disinfettante per le mani.
		I punti di contatto degli strumenti ausiliari di vendita vanno puliti dopo l'uso.
		Evitare ogni contatto fisico non necessario (ad es. strette di mano).
6.2	Processo di vendita (per es. presentazione dell'auto, giro di prova, consulenza / configurazione del veicolo, stipulazione del contratto)	Le superfici di contatto esterne del veicolo del cliente e del veicolo in esposizione, così come quelle all'interno dell'abitacolo, devono essere pulite prima e dopo ogni utilizzo.
		Accertarsi che opuscoli e listini prezzi non siano liberamente accessibili, ma consegnarli al cliente su richiesta.
		Se possibile, evitare di svolgere direttamente presso il veicolo la presentazione dell'auto o le istruzioni per le persone interessate / i clienti, cercando alternative, come per es. video. È anche possibile offrire un'istruzione dettagliata in un momento successivo.
		Durante la configurazione del veicolo sul posto deve essere rispettata una distanza di 2m. Il configuratore eventualmente utilizzato va successivamente disinfettato.
		Se possibile, puntare a effettuare giri di prova senza contatto.
		Se durante il processo di vendita (per es. presentazione del veicolo, giro di prova, consulenza / configurazione del veicolo, stipulazione del contratto) non viene rispettata la distanza di 2m è necessario indossare mascherine igieniche.
		Se possibile, chiudere sempre a chiave i veicoli per evitare che persone terze accedano all'abitacolo senza essere notate.
6.3	Uso corretto del materiale di protezione individuale	Indossare, utilizzare e smaltire correttamente il materiale monouso (mascherine, guanti, panni monouso ecc.).
6.4	Separazione delle superfici di vendita e di altre zone di lavoro	Impedire alle persone non autorizzate l'accesso alle superfici di vendita e ad altre zone di lavoro.

7. INFORMAZIONE

Informare i lavoratori e le altre persone interessate sulle disposizioni e sulle misure.

	Disposizioni	Standard di attuazione
	Informazioni alla clientela	
7.1	Informazioni alla clientela	Appendere le misure di protezione raccomandate dall'UFSP a ogni ingresso.
		Informare la clientela che i clienti malati devono mettersi in auto-isolamento secondo le istruzioni dell'UFSP.
		Informare la clientela che è preferibile il pagamento senza denaro contante.
		Se possibile, prima della visita informare la clientela sulla situazione in azienda e sulle disposizioni della Confederazione. Ad es. tramite una mail informativa o video.
	Informazioni ai lavoratori	
7.2	Informazioni ai lavoratori	Informare i lavoratori particolarmente a rischio sui loro diritti e sulle misure di protezione adottate in azienda (vedere anche sito web UPSA).

8. GESTIONE

Istruire i lavoratori sull'uso del materiale di protezione e sulle regole, garantire le scorte di materiale, isolare i malati.

	Disposizioni	Standard di attuazione
8.1	Istruzione dei lavoratori	Istruire regolarmente i lavoratori sulle misure di igiene, l'uso del materiale di protezione e l'interazione sicura con la clientela.
8.2	Garantire le scorte	Rifornire regolarmente i distributori di sapone, gli asciugamani monouso, i prodotti disinfettanti e detergenti e tenere scorte sufficienti. Controllare regolarmente le scorte di mascherine igieniche e ordinarne di nuove per tempo.
8.3	Protezione dei lavoratori particolarmente a rischio	Informare i lavoratori particolarmente a rischio sui loro diritti e sulle misure di protezione adottate (vedere anche sito web UPSA).
8.4	Piano di pulizia	Ove possibile, creare dei piani di pulizia o integrare quelli esistenti.
8.5	Conservare e smaltire correttamente i rifiuti	Conservare i rifiuti al di fuori delle aree riservate ai clienti e smaltirli regolarmente.

CONCLUSIONE

Il presente documento è stato creato sulla base di una soluzione settoriale.

Il presente documento è stato consegnato e spiegato a tutto il personale.

Persona responsabile, data e firma: _____