

# Maßnahmen im Kundendienst in Zeiten der Corona-Pandemie

## Eine Information der DGUV

- Vor Antritt des Termins abklären, ob sich am Arbeitsort eine Person in angeordneter häuslicher Isolierung befindet. Ein Arbeitseinsatz ist dann nur nach Rücksprache mit dem zuständigen Gesundheitsamt und in begründeten Notfällen unter den vom Gesundheitsamt angeordneten Auflagen vertretbar.
- Beschäftigte, die Atemwegsinfektionen oder Fieber zeigen, sollten der Arbeit fernbleiben.
- Unterweisung zu grundlegenden Hygieneregeln (Abstand halten, Begrüßung ohne Handschlag, Husten/Niesen in die Armbeuge, regelmäßige Händereinigung, Berühren des Gesichts vermeiden etc.)
- Für den Weg zum Kunden vorzugsweise Individualverkehr nutzen, wenn möglich Einfahrten. Bei Sammelfahrten mit Firmenfahrzeugen sollte die Anzahl der Personen im Fahrzeug möglichst durch parallele Nutzung von Privatfahrzeugen reduziert werden. Bei mehreren Personen im Fahrzeug, keine Umluft einschalten.
- Direkte Kundenkontakte auf ein Mindestmaß reduzieren, dabei immer Abstand halten (mindestens 1,5 Meter). Auf eine Gegenzeichnung von Dokumenten z.B. Stunden-nachweisen; Regieberichten durch den Auftraggeber sollte verzichtet werden.
- Direkte, enge Zusammenarbeit von Beschäftigten vermeiden, auch hier möglichst Abstand voneinander halten (mindestens 1,5 Meter).
- Personenanzahl begrenzen: Personalwechsel innerhalb der Teams zur Vermeidung zusätzlicher weiterer persönlicher Kontakte möglichst vermeiden.
- Pausen so organisieren, dass ein Mindestabstand zwischen den Beschäftigten (mindestens 1,5 Meter) eingehalten werden kann, zum Beispiel durch Pausen-möglichkeit im Freien, versetzte Pausenzeiten.
- Arbeiten so organisieren, dass in kleineren Räumen möglichst nur eine Beschäftigte oder ein Beschäftigter arbeitet.
- Arbeits- und Pausenbereiche (soweit im Innenbereich) regelmäßig lüften
- Die gründliche Reinigung der Hände (mindestens 20 Sekunden) ist vor der Nahrungsaufnahme und nach dem Toilettengang zwingend und sollte auch vor dem Verlassen des Arbeitsortes nach Beendigung der Arbeiten vorgenommen werden.
- Zur Reinigung der Hände Flüssigseife und saubere Papierhandtücher verwenden. Von mehreren Personen genutzte Seifenstücke und Handtücher sind zur hygienischen Händereinigung nicht geeignet.
- Steht vor Ort keine Waschmöglichkeit zur Verfügung, ist die Verwendung von Händedesinfektionsmitteln (mindestens begrenzt viruzid) eine Alternative, die dazu im Kundendienst mitgeführt werden sollten.