MOST URGENT/ TOP PRIORITY

Primary & Secondary
Healthcare Department

No. SO (EP&C) 1-8/2020
Government of the Punjab
Dated Lahore the 16th May 2020

1. All Commissioners in Punjab
2. Director General, Provincial Disaster Management Authority, Punjab
3. All Deputy Commissioners in Punjab
4. All Chief Executive Officers, District Health Authorities in Punjab

SUBJECT: **SOPs FOR SHOPPING MALLS AND PLAZAS TO PREVENT COVID-19 SPREAD**

Amid Government of Punjab decision on relaxation of lockdown in the province, the Primary & Secondary Healthcare Department (P&SHD), on the recommendations of Technical Working Group (TWG), is pleased to issue the 'Standard Operating Procedures' (SOPs) for shopping malls and plazas to prevent COVID-19 spread as detailed below:

SCOPE/APPLICABILITY

These SOPs cover mega shopping malls or complexes having central entry/exit hosting multiple outlets under one roof.

BASIC PRINCIPLE

COVID-19 is a highly transmissible disease which spreads through respiratory droplets produced during coughing, sneezing and talking of the infected person including a vast majority asymptomatic people. The droplets may contaminate the surfaces and hands. Individual's hands can get contaminated after coming in contact with shared surfaces. Touching eyes, mouth and nose with contaminated hands transmits the virus to the body that affects the respiratory system. Management of shopping malls and plazas are required to observe following precautionary measures to avoid disease spread:

a. **Hand Hygiene**

- Facility for handwashing with soap or sanitizer must be provided at the entry and exit of every shopping mall/ plaza. If the mall/plaza comprises of multiple business outlets under one roof, then in addition to main entry every business outlet within the mall/plaza shall provide the same facility. Mega shopping malls shall also

provide hand sanitizer facility with ratio of one sanitization station per 40 feet square, at escalators, near shopping trolley stand, and after each cash counter lane.

- Frequent handwashing/sanitization shall be practiced by the shopkeepers/salesperson and customers especially after coming in contact with commonly touched shared surfaces like door handles, sale countertop, furniture, etc.
- Shopping malls selling shoes shall ensure hand sanitization by salesperson after serving shoe trail to every customer and the customer shall be provided sanitizer to clean hands and feet each time after trying shoes.
- No trial and no return policy shall be applied for garments, fashion accessories, toys and cosmetics. Try rooms must be closed.
- Salesperson and cashier should use polythene gloves while handling display items and currency/cash or otherwise practice hand hygiene (with sanitizer) after each transaction.
- Customers should use polythene gloves to handle pushcarts and shopping baskets and shall appropriately dispose the gloves after completion of shopping at assigned points.
- Customers should be advised not to touch escalator railings, doors and walls.

b. **Respiratory Hygiene (Etiquettes)**

- Shopkeeper/salesman and customer shall wear face mask or cover their face with face covering.

c. **Social (Physical) Distancing & Crowd Management**

- Each business should limit customer entry up to 50% of total carrying capacity or limit the number where inter-person spatial distance of six feet can be ensured.
- Chalking out distancing circles for the waiting queue outside the mall, waiting lobbies, outside of every business outlet within mall, at cash counters and other high demand places should be applied to manage the crowd.

- Each business should practice efficient customer services to minimize overall stay at the business point, option to serve customers through appointment (where applicable e.g. jeweler shop, boutique, etc.) should be encouraged.
- Customers may not be made to sit on waiting seats within the mall unless frequent cleanup/disinfection is done.
- No handshake or hugging should be allowed in the business premises.
- Apply essential customer entry policy i.e. senior citizens above the age of 60, accompanying children and shopping companion should not be allowed.
- Home delivery of goods and services should be encouraged

d. **<u>Cleanliness and Disinfection</u>**

- Maintain good ventilation. Ensure that air-conditioning system is functioning well with sufficient fresh air supply, clean the air filter with detergent, disinfect with hypochlorite and dry it well before re-installation thrice a week.
- Mall management will employee infection control expert with BSc/BS/ MS in Biological science and having attended course on microbiology/ infection control.
- The mall infection control expert must have to attend and qualify course on infection control to be offered by Primary and Secondary Healthcare Department online/ class room session
- District Health Authority should conduct health inspections of the mall and monitor it periodically.
- One-way customer flow i.e. separate entry and exit should be managed.
- Shop furniture including chairs, shopping trolleys, benches, racks, reception desk, billing counter, service table and door handles, floor, wash basin, toilet and other high touch surfaces shall be washed/wiped with detergent OR disinfected with chlorine solution frequently. For this purpose, the shop owner shall prepare fresh

chlorine solution on daily basis (Add 10 ml of bleach solution, *may be measured by use of 10 ml needle removed syringe*, to 990 ml water to prepare 0.05% chlorine).

- Shared items like tools and keys etc. must be disinfected with chlorine solution/alcohol prior to use.
- Continued disinfection of escalator railings must be ensured by providing sanitizers for customers; staff shall be deployed for continuous cleanliness of the mall premises.
- Each shop shall make sufficient arrangements to collect waste (used tissue papers, gloves and masks etc.)
- Sanitization tunnel or spray of disinfectant on customer is prohibited.

e. **<u>Health Status of Shop Keepers/Salesmen and Customers</u>**

- First Aid/Medical services should be available during operations hours of Malls.
- Fever with cough, sore throat are symptoms of COVID-19. If anybody suffers from such symptoms, please call 1033 for information and guidance.
- Thermal scanning facility should be provided to screen the visitors including staff.
- Health cards of the employees and staff should be maintained to record their temperature and respiratory illness symptoms on daily basis.
- Janitorial staff handling disinfectants should wear heavy duty gloves, eye protection, gowns, surgical masks and long boots.
- Staff handling filters of air conditioners/cooling system should wear N-95 mask, gloves, gowns and eye protection.
- Senior citizens and children should stay at home and not visit malls.

<u>PROHIBITIONS</u>. Following activities/events are prohibited in the Malls: -

a. Fun Areas
b. Play areas
c. Entertainment Areas
d. Cinemas

e. Dine In
f. Cafeteria
g. Tea Spots
h. Operation of Lifts
i. Senior citizens above the age of 60 should be discouraged to visit Malls unless in emergency.

<u>Note</u>: Approved awareness material regarding COVID-19 should be displayed at prominent places in and outside the Malls and video messages should be played on mall advertisement screens; Urdu version is appended herewith for wide circulation.

CAPTAIN (R) MUHAMMAD USMAN
Secretary
Primary & Secondary Healthcare
Department

A copy is forwarded for information and further necessary action to:

1. Minister for SHC&ME and P&SHC Departments Punjab.
2. Chief Secretary, Government of Punjab.
3. Principal Secretary to the Chief Minister Punjab.
4. Secretary, SHC&ME Department, Government of Punjab.
5. Special Secretaries, SHC&ME and P&SHC Departments
6. Additional Secretaries (Tech), SHC&ME and P&SHC Departments.
7. Director General Health Services, Punjab, Lahore.
8. All Divisional Directors Health Services in Punjab.
9. Master File.

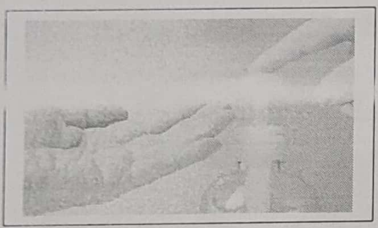
Primary & Secondary
Healthcare Department

No. SO (EP&C) 1-8/2020
Government of the Punjab
Dated Lahore the 16th May 2020

شاپنگ مال اور پلازہ جات پر کورونا سے بچاؤ کے لئے ضروری ہدایات نامہ

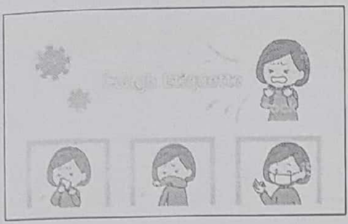
کورونا سے بچاؤ کے بنیادی اصول

کوروناوائرس مریض کے کھانسنے چھینکنے یا سانس کے ساتھ نکلنے والے ذرات کے ذریعے دوسروں تک منتقل ہوتا ہے۔ یہ وائرس مریض کے اردگرد موجود اشیاء اور سطح کو آلودہ کر سکتا ہے جن کو چھونے کے بعد یہ آنکھ، ناک یا منہ کے راستے جسم میں داخل ہو کر نظام تنفس کو متاثر کرتا ہے۔ کورونا وائرس سے بچاؤ کے لئے شاپنگ مال اور پلازہ جات کے لئے درج ذیل ہدایات پر عمل کرنا لازم ہے:-



ہاتھوں کی صفائی

- شاپنگ مال / پلازہ کے داخلی و خارجی راستوں؛ ہر دوکان کی دروازے؛، بڑے مال کے اندر ہر 40*40 فٹ کے علاقے؛ کیش کاؤنٹر کے بعد؛ سیڑھیوں کے ساتھ اور شاپنگ ٹرالیوں کے پاس ہاتھ سینٹائزر کی سہولت مہیا کرنا لازم ہے
- دوکان کا عملہ اور کسٹمر بار بار ہاتھ صاف کرنے کے اصول پر عمل کریں بلخصوص ایسی سطحوں کو چھونے کے بعد جن پر زیادہ لوگوں کے ہاتھ لگتے ہوں مثلاً" دروازے کے ہینڈل، سیل کاؤنٹر، فرنیچر وغیرہ
- گاہک کو جوتا پہنا کر چیک کروانے کے بعد سیلزمین اپنے ہاتھ سینٹائز کرے اور گاہک کو ہاتھ اور پاؤں سینٹائز کرنے کے لئے سینٹائزر فراہم کرے
- بغیر ہاتھ لگائے، بغیر ٹرائیل اور ناقابل واپسی شرائط پر گارمنٹس، جیولری، کھلونے اور کاسمیٹکس کی اشیاء فرخت کرنے کی پالیسی اپنائی جائے
- دوکان دار / سیلزمین / کیشیئر کو نمائشی اشیاء کو سنبھالتے اور کرنسی نوٹ لیتے دیتے وقت پولی تھین کے دستانے پہنے یا ہر کسٹمر کو نمٹانے کے بعد ہاتھ سینٹائزر سے صاف کرے
- کسٹمرز پولی تھین کے دستانے پہن کر شاپنگ ٹرالی اور ٹوکری استعمال کریں اور استعمال کے بعد دستانے احتیاط سے مختص کردہ ٹوکری میں ڈالیں
- کسٹمرز کو تلقین کی جائے کہ وہ سیڑھیوں کی ریلنگ، دروازوں اور دیواروں وغیرہ کو نہ چھوئیں



کھانسی / چھینک کے آداب اور احتیاطی تدابیر

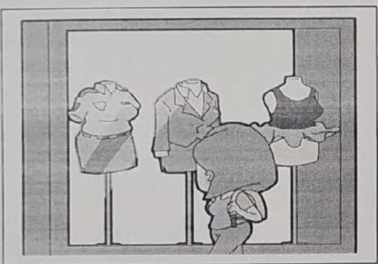
۔دوکان دار اور گاہک دونوں ماسک کا استعمال کریں یا منہ کپڑے وغیرہ سے ڈھانپیں

سماجی فاصلہ برقرار رکھنا

۔مال میں کل گنجائش کے پچاس فیصد تک یا اتنی تعداد میں داخلے کی اجازت دی جائے کہ افراد کے درمیان چھ فٹ کا فاصلہ یقینی بنایا جاسکے

۔مال کے باہر، اندر بر آمدوں میں، دوکانوں کی باہر، کیش کاؤنٹر ور دیگر رش والی جگھوں سماجی فاصلے کے دائرے لگا کر بھیڑ پر قابو پائیں

۔ جلد از جلد گاہک نمٹانے کے لئے کاوش کی جائے۔ جہاں ممکن ہو (مثلا" جیولر، بوتیک وغیرہ) وہاں پر پہلے سے طے شدہ وقت کے مطابق کسٹمر بلانے کی حوصلہ افزائی کی جائے



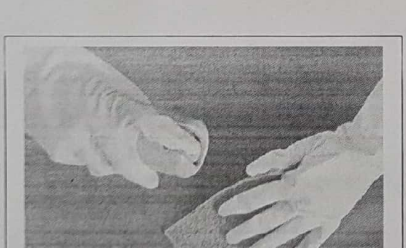
۔مال اور دوکان کے اندر انتظار گاہ کرسیوں پر کسٹمر کا بیٹھنانے سے احتراز برتیں تاوقتیکہ کرسیاں یا صوفے بار بار صاف اور جراثیم سے پاک نہیں کر لئے جاتے

۔ہاتھ ملانے یا گلے ملنے کی اجازت نہیں

۔بلاضرورت مال / دوکان میں داخلے سے گریز کیا جائے۔ شاپنگ کے لئے ساتھی، بچوں اور ساٹھ سال یا زائد عمر کے بزرگوں کو ساتھ نہ لے کر آئیں

۔گھر پر ڈیلیوری کو ترجیح دی جائے

دوکان / کاروباری مرکز کی صفائی



۔مال / پلازہ میں ہوا کے نکاس کو یقینی بنائیں۔ ایئر کنڈیشنز ٹھیک طور پر کام کر رہے ہوں؛ ایئر کنڈیشنز کے فلٹر ہفتہ میں تین بار صابن ملے پانی سے دھو کر ہائپو کلورائیٹ سے جراثیم سے پاک کر کے اچھی طرح خشک کر کے دوبارہ استعمال کیا جائے۔

۔مال انتظامیہ انفیکشن کنٹرول ایکسپرٹ کی خدمات حاصل کرے جی کی تعلیمی اہلیت بی۔ایس۔سی /بی۔ایس / ایم۔ایس حیاتیات کے ساتھ انفیکشن کنٹرول کا کورس کیا ہو

۔مال کا تعین انفیکشن کنٹرول ایکسپرٹ کو محکمہ پرائمری وسیکنڈری ہیلتھ کیئر کی طرف سے منعقد کردہ آن لائن یا کلاس روم ٹریننگ کورس برائے انفیکشن کنٹرول لازمی کامیابی سے مکمل کرنا ہوگا

۔ضلعی ہیلتھ اتھارٹی وقتاً "فوقتاً" مال کا معائینہ اور نگرانی کرے گی

۔کسٹمر کا داخلہ ایک طرف سے ہو اور وہ دوسری جانب سے باہر نکلیں

۔کرسیاں، میز، دروازے کے ہینڈل، فرش، شاپنگ ٹرالی، کیش کاؤنٹر، واش بیسن، باتھ روم اور ایسی سطحیں جن کو اکثر ہاتھ لگتے ہیں ان کو صابن ملے پانی سے دھو کر 0.05 فیصد کلورین کے محلول سے بار بار صاف کریں۔ کلورین کا محلول روزانہ کی بنیاد پر تازہ تیار کریں (0.05 فیصد کلورین کا محلول تیار کرنے کے لئے بلیچنگ محلول 10 ملی لیٹر سرنج بھر کر 990 ملی لیٹر پانی میں ڈالیں اور حل کریں)۔

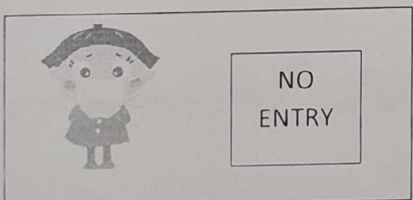
۔دوسروں کے استعمال کردہ آلات، چابیاں وغیرہ کلورین کے محلول یا الکوحل سے صاف کر کے استعمال کریں

۔سیڑھیوں کی ریلنگ مسلسل جراثیم کش محلول سے صاف کی جائے اس مقصد کے لئے کسٹمر کو سینٹائزر فراہم کرنے کے علاوہ مال کی مسلسل صفائی کے لئے عملہ تعین کیا جائے

۔مال میں لفٹ بند رہنی چاہیئے

۔ہر دوکان پر استعمال شدہ ٹشو، ماسک و دیگر ضائع شدہ اشیاء کو اکٹھا کرنے کے لئے ٹوکری موجود ہونی چاہیئے

۔مال کے دروازوں پر سینٹائزر ٹنل یا کسٹمر پر جراثیم کش سپرے کا استعمال ممنوع ہے



عملے اور کسٹمر کی صحت

۔مال میں فرسٹ ایڈ / میڈیکل سروسز کی سہولت فراہم کی جائے

۔بخار کے ساتھ کھانسی یا گلا خراب ہونا، کورونا کی علامات ہو سکتی ہیں۔ علامات ظاہر ہونے کی صورت میں 1033 پر رابطہ کریں

۔مال کے داخلی دروازے پر تھرمل سکینگ کی سہولت فراہم کی جائے اور تمام کسٹمرز اور عملے کا ٹمپریچر معلوم کیا جائے

۔عملے کے ہیلتھ کارڈ بنائے جائیں اور روزانہ کی بنیاد پر ان کا درجہ حرارت اور کھانسی / گلا خراب کی علامات کے بارے معلومات درج کی جائیں

۔صفائی کے عملے کی لیئے ذاتی حفاظتی لباس (موٹے دستانے، آنکھوں کی حفاظتی عینک، گاؤن اور لمبے بوٹ) پہننا لازم ہے

۔ائیر کنڈیشنر کے فلٹر کے صفائی پر مامور عملے لے لئے این-95، ماسک، دستانے، گاؤن اور حفاظتی عینک پہننا لازم ہے

۔بچے اور بزرگ گھر پر رہیں، ان کو مال میں نہیں آنا چاہیئے

ممنوعات

مال میں درج ذیل سرگرمیاں ممنوع ہیں:

۔فن ایریا

۔کھیل کود

۔انٹرٹینمنٹ ایریا

۔سینما

۔کھانا کھانا

۔چائے کی دوکان

۔لفٹ کا استعمال

۔ساٹھ سال سے زائد بزرگ افراد کو صرف ضروری شاپنگ کے لئے مال میں داخل ہونے دیا جائے

نوٹ: مال / پلازہ پر حکومت کی مہیا کردہ احتیاطی تدابیر نمایاں جگہ پر آویزاں کریں اور تشہیری سکرین پر ویڈیو چلائی جائیں۔