



# SOP: 新型冠狀病毒手冊

## BLACK SHEEP RESTAURANTS 2020

修訂版

2020年5月14日最後更新

---

# 引言

---

香港在過去兩週，本地感染病例仍保持零，可見情況正在改善。

一絲的穩定氣息返回餐廳之際，我們抗疫的征途正踏上另一階段。

為配合新的環境，明顯地我們需要學習如何在疫境裡求存，並為了保障可見的未來，亦需要訂出一些規定。

出乎我們意料，這些起初只屬內部的指南引起許多迴響。

我們多謝從世界各地送來的支持信息，聽到您們如何成功地套用我們的手冊，亦感到欣慰。

對於我的Black Sheep團隊，我深明大家非常疲累，但為了安全不敢鬆懈，繼續勇往直前。大家需要以身作則，請經常洗手，繼續去保護自己、隊友和我們的顧客。

2020年5月7日更新

## 2020年4月更新

---

新型冠狀病毒(COVID-19)的全球疫情史無前例，與我們服務業面對過的任何危機都不同。這一份手冊介紹我們如何嘗試控制情況，作出未雨綢繆的準備，秉持我們的價值觀去跨渡難關。

要知道無論您做什麼總有人批評，所以先有心理準備。其實自問內心是對的，無愧於心，那些負面評價便不能刺傷我們。其實每天我們為很多事情不知是否做對而內心不停掙扎，包括要餐廳繼續開門，縱使訂出最嚴格的規定，我們的團隊還是暴露於外在環境，始終可能成為問題的一部份。

目前我們見步行步，但我們的團隊能天天身體健康，餐廳繼續營業，這些都是我們手上的勝券。如果疫情惡化政府下令暫時關閉，我們會第一時間去遵循。但在這情況出現之前，仍需要向依賴著我們的上千家庭負責，因為他們有很多是沒有多餘財政能力，所以我們竭盡所能，讓他們保持收入去支撐家庭負擔，給子女供書教學。

2020年4月27日

Black Sheep Restaurants 聯合創辦人

Syed Asim Hussain



**• PRIDE •**  
 We stand for who we are and where we come from. We operate with integrity, honour tradition and are uncompromising in our pursuit of excellence. We are all part of the fabric of Black Sheep Restaurants.



**• CONSISTENCY •**  
 Greatness is measured by consistency, not singular achievements. Excellence is doing the small things correctly. When in doubt, go back to the fundamentals.



**• FAMILY FIRST •**  
 We serve each other before we serve anyone else. We are committed to creating a nurturing and supportive community for our team members, all of whom we consider to be family.



**• WE WILL ALWAYS BE UNDERDOGS •**  
 Since day one, our underdog mentality has been a driving force behind our tireless pursuit of excellence. Even as industry leaders, we still play like we are one goal down and minutes away from the final whistle.



**• HUNGER, TENACITY & DOGGEDNESS •**  
 We have built this movement on grit and fight, determination and doggedness are our fuel. We will things into existence. Skills can be taught, passion is inherent.



**• WE PLAY TO WIN •**  
 We give it 100% or we do not do it at all. We are highly aspirational, we do a lot but we never compromise our standards, we never play to do okay, or just to make up numbers.



**• SOLUTION ORIENTED •**  
 We do whatever we can to provide the best possible product and celebrate out of the box thinking. We search for, create and deliver solutions, not problems. We built our community from scarce resources so we never focus on lack or on what we do not have.



**• APPETITE FOR RISK •**  
 Our biggest successes have come when we have rolled the dice. Risks are opportunities. When we play it safe, the results are safe. We will keep rolling the dice.



**• LEADERSHIP •**  
 We lead by example. We show up ready to fight every day – for every guest, for every ingredient, for every single one of our teammates. Our successes and failures are collective.



**• RESPECT & UNITY •**  
 No matter what differences we have, we respect each other. We can argue and have different points of view but once a decision is made, we all own it and we make it happen as one.



**• PERSONAL RESPONSIBILITY & ACCOUNTABILITY •**  
 When things go wrong we do not point the finger of blame. We take responsibility for our actions and inactions, and support our teammates wholeheartedly. We are accountable to each other and we practice what we preach.



**• EVOLUTION, ADAPTATION & INNOVATION •**  
 Our growing family enables us to leverage collective genius to evolve and make meaningful progress on a daily basis. We have all the answers we are looking for. The next big idea is already in the room.

..... **CORE VALUES** .....



# 清潔衛生

餐廳上下必須堅守清潔衛生：

- 每30分鐘洗手一次。
- 在任何地方必備消毒搓手液和濕紙巾。
- 必須戴口罩，另備有足夠的口罩供應。
- 安排每隔30分鐘消毒全部公用的表面。
- 聘用專業清潔公司，每隔10天徹底消毒整間餐廳。我們使用[LBS](#)。
- 禁止身體接觸（包括與對方握手、打招呼式的high-five拍掌或碰拳頭等）。

有用提點：顧客對衛生非常敏感，任何看似凌亂的東西會感覺不乾淨。因此，每個人的制服、頭髮、指甲和顧客肉眼見到的任何表面，需要整潔得一塵不染，要求比以往嚴格。

現在（根據政府規定）所有顧客進入餐廳必須戴上口罩：

- 入口處備有足夠口罩，供給沒有口罩的任何人士。

與團隊分享戴口罩的正確方法，包括：

- 戴上或除口罩前後均需洗手。
- 確保口罩覆蓋口和鼻。如果口罩過鬆，把鬆緊帶繞著耳朵調整，切勿將口罩戴在下巴。
- 切勿任意觸碰口罩，要作調整只限於鬆緊帶。口罩的表面最易受污染，切忌觸摸該部位或把口罩放在檯上。

2020年4月28日更新

如要申請領取免費又可重用的CuMask+™，請於6月6前[按此](#)。申請一旦被確認，您將會收到一則短訊以便通知，CuMask+™將會於兩星期之內送到您的府上。所有香港身份證持有者均可獲得申請機會。

2020年5月14日更新



# 保障健康

---

- 作好最壞打算，為要去做病毒檢測及治療，預先找出最接近您的醫院或診所。
- 如果您的團隊有人不諳本地語言，現在便決定誰可在緊急情況時陪他/她到診所。
- 餐飲業不能讓人待家作業，所以暴露於外在環境是無可避免，確保您的團隊明白這些風險。我們曾讓每位員工選擇無限期休假，並承諾雨過天晴後，他們可返回工作崗位。
- 極不鼓勵您的團隊此時去旅行。我們已通知我們的團隊，一有外出旅行的要自我隔離14天。
- 購置非接觸式溫度計，每天員工進入前必須接受量體溫，任何人有發燒或出現新型冠狀病毒症狀，立即回家。
- 將上列要求擴大到任何踏足餐廳的人仕。如可以的話，物品運送到餐廳外放下，否則送貨人員必須簽署「健康申報表格」（在此查看我們的[聲明](#)）。
- 我們的團隊沒有選擇放假，但考慮到他們當中有不少因其室友或伴侶從海外返港要隔離檢疫，為免這些員工同時自我隔離，我們為他們找到臨時住所，因此他們可以繼續上班。

2020年4月28日更新



# 對顧客要求

- 設立「健康申報表格」（此處參閱我們的[表格](#)），要求所有顧客進入餐廳前簽署，並確保他們填妥聯絡資料，小心保存表格，如有需要（例如有人確診帶有新型冠狀病毒曾在餐廳內），便可以聯絡當時同在餐廳的每位顧客。
- 替入口處的接待員準備講詞，例如：「由於病毒突然在全球散播，我們盡最大努力保持社區安全，所以要求每位顧客先填妥這份健康聲明。」
- 如果顧客拒絕填寫表格，不用害怕拒絕他們光顧（我們曾有一晚拒絕了超過50名顧客）。被拒絕的顧客當時可能會生氣，但為確保您的團隊和其他顧客安全，此舉絕對是正確的。自己感到渾身不自在是基於從事服務業，然而現實已出現新處境，身處其中便要配合。
- 顧客填妥表格後，下一步接受量體溫。如溫度是或超過攝氏37.5度便不被接待，他們需要求醫。
- 假設不同情境，引導團隊如何去處理：例如，如果顧客已簽好「健康聲明」但顯示出現症狀，如咳嗽；如果發現顧客戴著隔離手帶等等。

有用提點：如果您的餐廳附近都有飲食場所，不防有一個資訊平台給大家，即時知道有關有問題的顧客。例如，曾有一群人最近一起去過旅行，想光顧我們餐廳但被拒絕，隨後他們用不同資料試圖（但失敗）進入附近另一間餐廳。所以，值得考慮與附近的酒吧及餐廳在Whatsapp建立群組，以便分享資料。





## 於餐廳內

- 為保持社交距離，考慮在顧客彼此之間給予更多空間。目前我們安排顧客隔一檯入座，但為長遠起見，正考慮改變平面圖及減少檯數。我們相信在可見的將來，社交距離會成為“新常態”的一部份。
- 為進餐時的顧客設想，提供存放口罩的衛生方法。我們提供細紙袋和封貼，也可以用信封。
- 提供充裕的濕紙巾或搓手液，最好是每張檯都有。

政府已強制施行社交距離，因此檯與檯之間相距最少六英尺：

- 我們考慮在檯與檯之間安裝半固定式間板，意味著隔離檯的顧客可以在六英尺內。
- 我們緊密關注有關病毒可能透過空調傳播的新聞，儘管目前未有定論，我們亦正研究餐廳內的空氣流向和安裝過濾系統的可能性。
- 我們視餐廳外的地方都是我們的責任，因此在門外排隊或等候外賣的地方，考慮在地面加上貼紙顯示六英尺的距離。
- 當本港限制人群聚集不得超過4人時，我們許多一向不接受預訂(除非人數很多)的餐廳亦開始接受訂座。  
目前本港限制聚集人數是8名以內，我們繼續遵守規定。

2020年4月28日更新

- 當政府的限聚令是4人的時候，我們增設限定訂座服務因平常行多客人都以大型群組形式光臨餐廳。

現在我們的限定訂座服務因限聚令放寬至8人而繼續維持管理其人數。

2020年5月8日更新



## 團隊組織

---

- 如果您旗下有多間餐廳，找出哪些員工一向要走訪眾間餐廳，並想辦法取消或大大減低要走訪的數目。我們旗下很多餐廳互相鄰近，習慣共享資源，但考慮到如果地區經理因病要把他/她到訪過的所有餐廳關閉時，我們便利用Zoom去省卻跑腿工作。
- 如果您像我們一樣擁有較大團隊，請考慮將團隊分為A、B兩組，安排雙方不會在同場及以外有親身接觸。一旦A組內有人得病而令A組其他人員需要自我隔離時，B組仍可繼續工作，希望值此減低所受影響。
- 如果您確實推行A-B分組，同時要考慮兩組之間有否任何親密關係，例如情侶或室友等，因為他們在工餘時會接觸，為貫徹分組目的，把有關係的納入同一組。

有用提點：我們的團隊文化是服務為先，即使坐在辦公室的團隊也受過基本的服務培訓，並曾到餐廳工作。曾經有段時期他們的常規角色未能大派用場時，亦在餐廳提供寶貴的支緩。





## 外賣速遞服務/自取

- 如果您提供外賣服務，務求外送/到餐廳自取時沒有身體接觸。勿讓負責送外賣同事進入餐廳。
- 如果您不熟悉外送服務，考慮開設自取服務，避免成本驟升。我們在香港向[Wah Fat Household Wares](#)購買包裝物料。
- 不要把餐單上任何食品都可以外賣/自取，先測試哪項食品能抵受送運，經不起考驗的不可提供。
- 為減少不必要的身體接觸，用非現金方式交易。
- 盡量使您的食品更方便自取，可參考[Mimi Cheng的急凍餃子](#)。
- 發揮創意。我們有自己專利的外賣系統，已全面運作，在非繁忙時段我們推出新嘗試，例如 Motorino的自製披薩，讓顧客落手設計，感覺有趣。



## 餐單和餐飲成本管理

儘管仍有許多未知之素，我們會憑常理去運作，包括:are common-sense practices.

- 取消自助餐。
- 減少餐單項目，有助降低食品成本和浪費。剔除生蛋白類的食材、特色菜和最不受歡迎的項目。顧客一路以來都能體諒我們精簡化的餐單。
- 與供應商合作以確保產品及蔬果的品質和新鮮程度。
- 存貨維持少量。



## 食物供應鏈的干擾

對於食物供應鏈，尤其是通常從海外購入的材料，須預料受到重大干擾。我們剛看到新冠會影響收成和季節性蔬果的供應量，不過世界各地現已施行隔離檢疫，防止季節性工人接近所需的農作物。在法國已向公民呼籲去幫助彌補工人的短缺。

- 承包購買。Black Sheep Restaurants 的餐廳向我們的供應商承諾一年的購買，以確保產品供應穩定。如果您的規模較小，要同您的供應商商量，和他們常常保持聯繫，有助掌握材料的供應情況，和令對方了解您所需的數量或替代品。
- 早一步計劃。以短時間通知要求材料已不可行；許多供應商可能需要時間找尋或分配到所需的蔬果。
- 菜式的選材要具彈性，如果儲存不足或在訂購週期缺乏供應，須考慮替代品。

2020年5月5日更新

---

# 重新調整您的經濟

---

## 策略性計劃

- 在現時的情形下，現金是任何業務的救生圈。現金管理尤其重要。
- 每週和每月分析現金週轉以了解您的處境。
- 立即擱置所有不必要的費用，只通過最重要的開支，暫停諸如兼職工資之類。
- 好日子和困難日子會週期性出現，需要習慣事情起伏，財務保持靈活。
- 暫停所有招聘。

## 成本管理

- 現今旅行是龐大的開支，把一切旅行無限期暫停。
- 更嚴格地審視批核開銷的程序，並減少有權落批的人數，務求由相同人仕負責，一切進一步收緊處理。

## 人事管理

### 內部

- 與收入最高的職員誠懇溝通，討論能否犧牲一些，例如無薪休假和減薪等，以助企業生存。

### 外部

- 與供應商和業權人商量有關提供折扣或延遲付款，不要忽略他們，否則他們以為您將要倒閉。

---

## 通訊方面

---

確保訊息通過您所有的平台（社交媒體、電子郵件、EDM電子傳單，新聞稿、與顧客對話等）能及時和一致地傳達。為無好可避免時(亦是事實)作好準備，當有顧客或員工對病毒驗出呈陽性，要知道如何去處理。

如果您迅速地以真誠、透明的態度去回應，問題已成功地解決一半。

---

## 客戶關係

---

顧客會感到沮喪、有壓力和恐懼，通常化成怨言向我們發洩，面對這些情緒反應時我們盡量體諒。

- 在香港，如果有顧客驗出呈陽性，基於此類資料屬保密不被透露，您通常不能知道他/她確實的光顧日期和時間。
- 當我們真的收到通知，有顧客驗出呈陽性到過我們其中一間餐廳，我們除了對外發出通訊（見以下樣本），還要個別聯絡每位顧客。不要忘記通知顧客需要取消他們的訂座，如可以的話向他們提供其他選擇。
- 安排有員工能隨時隨地接聽所有來電和電郵（數量會很多），包括在餐廳關門後的時間，如有需要轉駁電話。
- 謹記我們是餐廳集團，沒有資格向顧客提供醫療或下一步的建議，但可引導他們到適當的[政府網站](#)獲悉更多建議和規定。
- 康復顧客的處理：員工對於康復顧客會感到緊張，心情不安，基於有關再感染和免疫力仍未能確定，有見及此，我們要高度謹慎，婉拒康復顧客光顧。我們以誠懇和謙卑的態度去關懷他們的感受，表達我們很想念他們，不過我們需要多點時間去等待科學把情況確實，但當然歡迎他們改用外賣服務。

對於這類高度敏感的顧客資料，當然不可向更多的員工透露。

2020年4月28日更新

- 戴上口罩固然重要，但難以令員工與顧客察覺對方表情，所以員工要常展示正面的肢體語言（這是我們培訓接待人員的必修部分）。餐廳接待櫃位距離入口很遠，展露笑容並不再足夠，我們鼓勵他們向顧客揮揮手，說話時慢一點和大聲一點。正如在嘈吵音樂聲中、當我們或客人說話帶口音時，大家都不自覺地閱唇去幫助溝通。
- 我們已更新確認訂座的電郵，列明顧客進入餐廳前要遵循的所有規定，這些規定和「健康聲明」上的相同，所以他們到步後不會感到驚訝。如果顧客來電訂座或我們覆電確認他們的預訂時，都會在電話中提點。我們告訴他們，必須簽署表格，接受量體溫，如果他們組人中有人在過去的14天離開過香港便不得內進。我們知道我們不停重複地提點，只希望顧客能遵守規定。

2020年5月5日更新

---

## 對外通訊

---

- 為不同情況準備一些通訊內容樣版（參閱以下示例），讓您迅速套用發放到所有平台。
- 如果您知道您的餐廳有人帶有新型冠狀病毒，必須充份和公眾溝通，縱使在所有平台不斷貼文和更新，過份溝通總比似有隱瞞的好。
- 您在公眾平台上的訊息如有任何負面回應，不要把它們刪除。在危機發生時，人總希望取得全面資料，發覺有任何形式的刪改會令他們非常沮喪。如果批評屬實可離線討論，但如果屬於無事生非的則置之不理。
- 決定您的媒體策略。我們希望顧客從媒體處得悉好消息，從我們渠道得悉壞消息。我們慶幸擁有龐大的數據庫，在社交媒體參與活躍，因此有關餐廳暫時關閉，我們感到沒有需要發新聞稿（如每個人都知道那就沒有新聞價值）。然而，須預先印好發表內容給媒體，特別當有負責營運的同事做代表面對傳媒時，他們可能忙於處理危機而沒有和記者好好對話；那些“拒絕評論”或“未有回覆”可能視作隱藏事實，因此要事先準備，回應媒體問題時至少有一句答覆。

有用提點：對城市的情緒保持敏感。假如您的餐廳開門營業，小心您所發出的所有通訊內容。任何放在社交媒體上的均須再三細閱；某些字句在幾個月前還是無問題的（例如，看這<菜式>有多好？您還等什麼？！），但如今可以觸發民憤。

# 對外通訊

## 通訊內容樣本

### 當有顧客確診新型冠狀病毒：

在這段挑戰性時期，我們深信保持完全透明是向前邁進的唯一途徑。我們覺得有需要分享以下資料：衛生署通知我們，一名曾到過<餐廳>的顧客驗出對新型冠狀病毒呈陽性反應。我們的顧客關係小組現正聯絡在過去<? >天到過該餐廳進餐的每位人仕，讓他們知道有可能接觸過病毒。

基於衛生安全，<餐廳>將暫時關閉直到另行通知為止。我們派專業公司到場進行徹底消毒，而所有員工正自我隔離。此段時期的訂座會被取消，對受影響的任何人仕帶來不便，我們深表歉意，<餐廳>重開後期待您再次光臨。

### 當有團隊成員驗出對新型冠狀病毒呈陽性反應：

我們遺憾地宣告，<餐廳>的一名員工驗出對新型冠狀病毒呈陽性反應，目前仍未確定他/她何時被感染。我們的顧客關係小組現正聯絡在最近14天內到過該餐廳進餐的所有人仕，他們可能曾接觸過出事的<員工>。餐廳暫時無限期關閉，並會進行徹底消毒，所有員工正自我隔離和接受測檢。目前再沒有員工出現症狀，如果有進一步消息，我們會在這裡向大家分享。

如果您有任何疑問，請通過電郵<電郵地址>與我們聯絡。我們關心出事的員工，幸好他/她獲得專業醫療人員的細心照料，現希望任何受感染人仕早日康復。



---



# 對內傳訊溝通

---

充份的內部溝通在危機時期尤其重要。每一個人對未知會產生恐慌，然而此時正有很多未知的事物，因此分享訊息是很重要。和對外溝通一樣，內部溝通要保持開放透明，盡可能先向內部發出消息然後才對外發出。顧客比您的團隊員工知得更多是非常不智的。

- 盡您所能令團隊員工明白，毋須因涉及新型冠狀病毒而感到羞恥，亦絕不會因與您溝通而受罰。以下是我們發給員工的訊息，您可作參考：

如果您的生活圈子中出現任何關乎病毒的，懇請即時通知我們，這包括：

您所住的大廈內有人驗出呈陽性—請通知我們。

與您共住一室的人在工作中可能接觸過病毒—請通知我們。

您或您的伴侶出現症狀，縱使是輕微—請通知我們。

對您所透露的我們絕不會生氣，和病毒扯上關係不是污點，我們不會讓更多員工知道您的身份，但要您和跟您有接觸的同事接受測檢及所需的幫助。

- 儘管我們盡量避免冗員，但我們不得不推行無薪休假和減薪措施，基於不知道業務能否/何時會恢復，我們已開設[一份文件](#)，提醒團隊員工：

a) 保持健康的重要性

b) 管理財政的重要性。如果有員工不諳本地語言，要向房東商量減租或填寫政府的援助表格時，問他們是否需要幫忙。

- 要得到團隊全部人鼎力支持所有衛生和健康規定。在我們全線餐廳的後區地方已設有告示牌，以便每天提醒各人。
- 如果有能力，嘗試提升團隊士氣。一次我們從供應商取得大量橙子，便特意調制一些shot給員工品嚐，又可增強免疫力。現在我們為他們籌辦首屆Black Sheep社交距離奧林匹克！
- 要得到團隊全部人鼎力支持所有衛生和健康規則。在我們全線餐廳的各個地方已設有告示牌，以便每天提醒各人。
- 不要假設您的團隊與您一樣，從同一來源看新聞和取得同一樣消息。盡力消除任何關於病毒的謠傳或錯誤信息，外邊存在著很多。

2020年4月28日更新

---

# 未來路向

---

對未來持著樂觀及實際的心態是很重要，因為餐廳似乎需要一段很長時間（如有的話）才可回復過往的狀態。

適者生存，如果您的企業規模較小，會較容易去盡您的優勢，這種敏捷性能彌補資源不足。如果您的規模較大，一向設有多層架構去批准決策，是時候考慮進行臨時重組，以便您能夠迅速行動，創新去應用資源。

逆境中總有機會讓大家去學習、成長和用不同方式辦事。將來香港雨過天晴後，我們相信餐廳界會有不同的面貌。自去年夏天已有數千間餐廳倒閉，如果我們能跨過這難關（我們是可以的），市場的競爭將減少，顧客的消費力亦降低。我們必須預料“新的常態”將會是怎樣的，並考慮如何迎合這新局面的市場。

我們祝業界各位人仕好運，身體健康。如果有任何問題，我們會竭盡所能提供幫助。

# 附錄

## 客人健康申報表

<Restaurant name> <Today's Date>

### HEALTH DECLARATION FORM

#### 客人健康申報表

I hereby certify, represent and warrant as follows:

Within the fourteen (14) days immediately preceding the Date of this Health Declaration Form, **I HAVE NOT:**

- a. tested positive or presumptively positive with the Coronavirus or been identified as a potential carrier of the COVID-19 virus or similar communicable illness;
- b. experienced any symptoms commonly associated with the Coronavirus;
- c. been outside of Hong Kong;
- d. been in direct contact with or the immediate vicinity of any person I knew and/or now know to be carrying the Coronavirus or has travelled outside of Hong Kong within the last fourteen (14) days.

本人在此確認以下事項：

於填寫本健康申報表格之十四(14)天內**未曾有**：

- 甲、於新型冠狀病毒測試中呈陽性反應或懷疑受感染，又或是被懷疑是新型冠狀病毒以及其他可傳播性病毒的帶菌者；
- 乙、感到不適或有任何感染新型冠狀病毒之病徵；
- 丙、離開香港或從外地進入香港；
- 丁、親身接觸過任何已感染新型冠狀病毒之患者又或是於十四(14)天內有外遊記錄的人仕。

| Name (Print) | Phone No. | Email Address | Signature |
|--------------|-----------|---------------|-----------|
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |
|              |           |               |           |

# 附錄

## 生活小貼士



### LIFE HACKS

**Black Sheep family,**

**The next few months are going to be difficult. We have put together a quick document on tips and tricks as we navigate this tough environment. We need to look after ourselves not only physically and mentally but also financially.**

#### HEALTH AND PERSONAL HYGIENE:

- Rest and recover: get plenty of rest, aim for at least eight hours of sleep every night. As we have asked you all to move from work to home only, we hope this allows more time for rest.
- Add vitamins C & D to your diet. Supplements can easily be found at your local pharmacies, as well as in fresh fruits and vegetables.
- Eat healthy foods that nourish your body, anything high in antioxidants, immunity-boosters and anti-inflammatory is helpful. Stay away from processed foods where possible.
- Drink lots of water as hydration is key. Avoid sugary drinks.
- Stay active. Incorporate daily exercise, even if it is just 20 minutes, to keep your physical health and strength up, raise your immunity and maintain mental health. If it works for you, try to meditate or just take five minutes to breathe and refocus.
- Try to avoid alcohol as it lowers your immunity.
- Kick that smoking habit, as it will only make any symptoms worse.
- Carry hand sanitiser at all times and wipe down any shared surfaces before using them.
- Use disinfecting wipes to sanitise your phone and computers regularly.
- Wear a mask when out in public. Do this for yourself and those around you.
- Avoid crowded, public places, especially clinics and hospitals (places of increased germs). Social distancing is here to stay.
- It is important to keep some distance between you and others (2 metres/6 feet).
- You can get helpful updates from the World Health Organization WhatsApp number by texting "Hi" to 0041 798 931 892.
- Maintain connections with your friends and family, even if it is over digital platforms. If you feel overwhelmed or anxious, call someone. Remember that you are not alone in this.

# 附錄

## 生活小貼士



-Wash your hands frequently with liquid soap and water and rub for at least 20 seconds. Make sure to get every space, between fingers and on the tops of your hands.

- Adhere to food safety and hygiene rules and avoid consuming raw or undercooked products.

### HOUSEHOLD:

- Sanitise your shoes before entering the house.

- Perform regular household cleaning and disinfection.

- Run water in drains regularly to maintain their cleanliness and function.

- Open doors and windows to keep your home ventilated.

- After using the toilet, put the lid down before flushing to avoid spreading germs.

### FINANCIALS:

-Negotiate a rent discount with your landlord; a good starting point would be to ask for 20% rent relief for the next six months.

-Make use of government subsidies: 10K for residents and 3.5K for every child in school is currently being offered by the HKSAR Govt.

-Review your expenses and eliminate all non-essential costs where you can.

-Make a list of your absolute essential expenses such as utilities, groceries, rent, regular medication, tuition fees, transportation to work and loan payments so you always are aware of the number you need to survive.

-Be financially disciplined; create an expense tracker and start writing down every expense.

-Use online portals such as Facebook, Carousell and AsiaXPAT to sell unused/unwanted items.

-If you have mortgages, student or personal loans, reach out to your lenders and enquire about relief programmes as banks have put different schemes in place.

-Pause gym memberships, canceling is harder but most clubs allow you to defer. Use online tutorials or run outside instead.

**If you have any questions reach out to Akbar, Dec, Marc, Jon, Tony, Asim, Chris. We are all in this together.**

---

# 附錄

---

## 更多有用資料

[McKinsey & Company: Delivering When It Matters: Quick-Service Restaurants in Coronavirus Times](#)

[The New York Times: How Coronavirus Infected Some, but Not All, in a Restaurant](#)

[CatchOn: Can The Restaurant Industry Survive Covid-19](#)

[The Daily: Coronavirus Coverage by The Daily & Donald G. McNeil Jr. of The New York Times](#)

[Foodbeast: The Disgusting Truth About Wearing Gloves While Handling Food](#)

[CDC: COVID-19 Outbreak Associated with Air Conditioning in Restaurant, Guangzhou, China, 2020](#)

[Nielsen Hong Kong: What's Next After the COVID-19 Pandemic?](#)

[Business Insider: 3 Crucial Mistakes to Avoid if You're Wearing a Face Mask to Stop the Coronavirus](#)

[Medium: Belgian-Dutch Study: Why in Times of COVID-19 You Should Not Walk/Run/Bike Close Behind Each Other](#)

[BBC News: Coronavirus: How Can I Shop or Get Deliveries and Takeaways Safely?](#)