

经历沙斯之后·清洁工

配备与训练更充足



保洁团队队长拉马说，冠病疫情期间，团队的卫生设备比沙斯时期更先进，例如，员工每天运用过氧化氢蒸气 (HPV) 为病房消毒。(龙国雄摄)

报道 陈莹红

yinghong@sph.com.sg

今年农历新年前两天，我不小心拉伤女儿的手臂，得送她到医院急诊部门去。医生在为她检查伤势的当儿，我听到不远处，另一群医生的对话：来了一名刚从中国广州回国的病人，有咳嗽症状，但肺部没发现异常。我好奇地转头去看时，那病人不在，想必已经由医护人员带到隔

离病房去了。不到5分钟，一名清洁工就过来，开始擦拭所有那名病人接触过的物体表面，甚至还换下整个窗帘。那一幕感动了我。

当人们说起前线人员的时候，第一个想到的就是医生和护士。但是，与医疗团队并肩作战的，还有一群很重要且必不可少的人：清洁工。没有他们的勤快擦拭和消毒，医护人员难以在安全的环境下工作，病人也无法好好养病。

来自马来西亚的拉马 (Ramakrishnan A/L Nadarajah) 2002年加入提供清洁服务的设施管理公司ISS Facility Services，当清洁团队队长，带领70名清洁工打扫和消毒陈笃生医院。没想到，一年后，他就迎来一个巨大的挑战。

2003年2月，本地暴发沙斯疫情。拉马回忆：“沙斯期间，我很害怕，因为那个病毒是透过空气传播的。那也是我第一次应对一场大流行病，我们没有可参考的应对方法。当时也还没有WhatsApp和面簿等社交媒体，资讯的传播与更新不如今天这样迅速与即时。”

面对疫情更镇定

17年后，拉马再次碰上全球大流行疾病——冠病19时，已经是个经验丰富的副经理了。他从管理70人升级为管理120名清洁工，负责打扫和消毒陈笃生医院、医疗保健

创新中心 (Centre for Healthcare Innovation) 和国家传染病中心 (NCID) 的隔离病房。

拉马说，有了沙斯的经验，他在面对冠病19时比以前更镇定。

他说：“国家传染病中心已持续为我们提供训练和演习，帮助我们了解穿个人防护衣 (Personal Protection Equipment, 简称PPE) 时要遵守的严格要求，以及卫生部和我们的客户公司的打扫作业程序。我的经理和总部也通过手机应用程序和每天早上的安全会议提醒我们注意安全，确保员工们在打扫时做足防范措施。在疫情暴发后，陈笃生医院的感染控制小组也教导我们如何选择正确大小的N95口罩。”

此外，拉马也说，冠病19疫情期间，团队的卫生设备也比沙斯期间更先进。如今，他们每天运用过氧化氢蒸气 (HPV) 为病房消毒。

沙斯期间，马来西亚没有封关。这次，马国突如其来封关防疫消息让许多在新加坡工作的马国人措手不及。拉马的经理和总部同事立刻为有需要的马国职员安排酒店住宿，同时提供交通与伙食津贴。

最令拉马感到欣慰的是，公司与医院在这次的疫情期间，给予清洁工更多的认可。他举例说：“陈笃生医院给我们一枚‘英雄’徽章，并在他们的医院刊物和媒体上公开感谢我们的贡献。我们的公司则为每个人准备了一份‘英雄礼包’。”

经历沙斯之后·电器商

这次更有准备 提早启动线上服务



音响之家的网上礼宾服务，让所有销售员可在家为顾客提供咨询服务。(林国明摄)

阻断措施启动时可以马上开跑。”

现在所有销售员转到线上服务，顾客可通过电话、电邮和简讯询问，前线员工收到后立即转给该电器类主管，主管再派给指定销售员跟进。

“所以现在虽然关门，销售员还是可以在家办公，不必停职留薪。会员很熟悉我们的运作方式，对我们做足安全措施有信心。目前为止还不知道阻断措施的冲击，但我相信对销量影响应该不大。”

报道 陈爱薇

tangaw@sph.com.sg

电器行音响之家 (Audio House) 是少数在这一轮疫情当中影响不大的企业，因为它的线上服务和防护措施走得比许多人快。

音响之家最早是在沈氏通道 (Sims Drive)，以售卖电视和音响为主。关于沙斯，创办人李文德回忆道：“我们当时不知所措，只知道每天在店里喷消毒药水，但顾客还是少了很多，幸好只是几个月就过去。”

2016年电器行收掉在亮阁购物中心的店面，李文德说：“也因为我们只剩下明地迷亚路 (Bendemeer Rd) 工业大厦的这个店面，所以冠病疫情初期可以快速反应，如果在商场的话还要跟业主协调。我们早在2月中就关剩一个出入口，所有人都要量体温。送货上门时，员工必须在门口自拍一个视频，显示他已经做了量体温 (要出示度数)、戴口罩和消毒三步骤，然后把这个视频传回给主管。”安全措施到位，顾客也继续上门光顾。

快速设立网上咨询服务

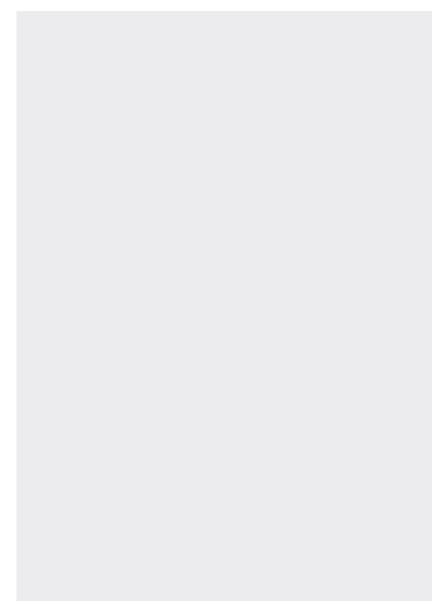
2017年全面网上付款，对这次抗疫也起防御作用。即使到店里购买，顾客也必须扫描产品QR码付



音响之家创办人李文德有信心即使零售店面关门，14万名会员仍会通过网络平台购买电器和音响。(林国明摄)

款，所以能够分散人潮，不会出现柜台排长龙情况。

架构健全的网购系统和会员全岛最低价保证，让电器行在短短两年半内累积可在网上通联的14万人庞大会员群。李文德说：“两三个星期前我们已有感政府可能会呼吁商家关门，立即筹备网上礼宾服务 (online concierge service)，所以在4月7日



经历沙斯之后·巴士车长

做好本分继续提供服务



疫情下坚守岗位的巴士车长李文义，20年来如一日。(陈福洲摄)

报道 卞和

bianhe@sph.com.sg

与第一线医护人员同进退的，有一批兢兢业业的司机师傅。他们最早感受到城市清空、放缓，而他们的责任是穿梭在风险中，继续把守岗位。

担任新捷运巴士车长已有20年的李文义 (50岁)，每天的早班工作从5点半开始。喜欢开车，与四方八面上下车的人碰面，147、161、151等多条巴士路线都是他如手背手心一样熟悉的街区，别有一种生活气息。但

是如今，车上的位子越来越空了。

病毒让所有的公共场所都显得岌岌可危。李文义也经历过沙斯，当时33岁。他回忆说，受沙斯侵袭的三个月里，本地的巴士交通从未断过。人们工作如常，巴士的班次也就必须如常。

毕竟沙斯是通过空气传播，每个人的警惕心很强，李文义说，不仅每个车长上工之前要到车房量体温，公司也安排了清洁工人在车站和巴士上清洁打扫。回到车站，还要记得下车擦洗手液，否则就不能用餐。

李文义的文凭不高，太太当年在理发店工作，儿子还小。作为家里的顶梁柱，李文义说，沙斯时期其实不会很担心自己的安危，“后来知道，一个人感染了很有可能会影响全家人，这时候，我心里开始担心了。”

17年后，冠病疫情来袭，至今已经跨入第三个月。李文义仍然是从清晨5点到下午3点，每天行车10个小时，什么人都有可能与他擦肩而过。“我能做的就是做好自己的本分，每天注意一点点，保持健康。”

经历沙斯之后·私召车司机

如今得为假新闻烦恼

报道 卞和

bianhe@sph.com.sg

四年前入行私召车司机的吴奇辉 (45岁)，近日来与他15人的车队朋友一起参与GrabCare服务，放下社会偏见，接送本地的医疗服务人员上下班。

吴奇辉的住家附近就是盛港综合医院，每周有两三位医疗人员做他的常客，由他接送上班。“我真心觉得，他们比我们更干净。有些乘客告诉我，他们上班选择不穿医护制服，就是为了避开别人异样的眼光，顺利搭车上班。”

自2月14日展开的GrabCare服务，征集的首批司机有约2000人，

吴奇辉正是其中之一。“有些司机说：‘神经病，几块钱就让我去冒险？’但是我觉得这是我们应该做的。但要接送，就必须把清洁做好。我太太十分坚持的一点就是，无论如何，驾车就一定要戴口罩。”

吴奇辉相信机遇，在17年前沙斯来袭的时候也是如此。当年从事红酒批发的他，反而在沙斯时期看到了商机，趁着顶让费下降，在沙球旁路 (Circular Road) 一带做起酒吧生意。但是仅仅5个月，生意完了，酒吧只能关闭。

“担心患病的人很多，可是当时没有社交平台，大家反而不大清楚彼此的情况，比较少人为自己发声。不过现在，我反而要为了频频不断的

假新闻烦恼。”吴奇辉坦承，当私召车司机之前，他失业一年多，投了1000多份简历，但是得到的面试机会却不超五次。

随着人居家工作，吴奇辉出车的盈利越来越少，但是不想转行，这是他养一家三口的重要途径。

每两个乘客下车，为车里喷洒消毒剂；每五个乘客下车，把椅子、门把清洁抹干净。吴奇辉这段时间不敢掉以轻心。虽然打车的人少了很多，上路四个小时，很可能只等来一单生意，但是消毒工序就是不能少。“生意难做，但是我还是希望大家少出门、戴口罩，让我们在这个月里把疫情控制下来。”



私召车司机吴奇辉参加GrabCare服务，放下社会偏见，接送本地医护人员上下班。(龙国雄摄)