

## **STANDARDS FÜR DAS BETRIEBSPROTOKOLL IM COVID-19-ALTER**

### Zielsetzung

Dieses Dokument soll Auskunft über die von unseren Hotels ergriffenen Maßnahmen geben.

Das Dokument enthält eine Reihe von Mindeststandards, die wir in Bezug auf Sicherheit und Hygiene definieren, um das Wohlbefinden unserer Gäste, Geschäftspartner und Kollegen während des COVID-19-Zeitalters zu schützen. Dieses Dokument wurde auf der Grundlage der derzeit verfügbaren Nachweise für COVID-19 erstellt.

### Anwendung

Dieses Dokument gilt für Lungolivigno Hotels. Der beschlossene Standard wird bis zur Veröffentlichung neuer Richtlinien durch die Weltgesundheitsorganisation und / oder der Verfügbarkeit eines Impfstoffs auf dem Markt angewendet und beibehalten.

Livigno, 5 Juni 2020

Daniel Giacomelli

## **VOR ANKUNFT**

**Online-Check-in:** Für Gäste, die im Voraus gebucht haben, werden alle Check-in-Vorgänge nach Möglichkeit online durchgeführt, um Kontakt und Zeit an der Rezeption zu reduzieren.

## **GASTTRANSPORT (gilt nur für unseren internen Service)**

**PSA:** Unsere Fahrer tragen Schutzausrüstung gemäß den örtlichen Gesundheitsrichtlinien.

**Desinfektion der Hauptfahrzeugkontaktstellen:** Die Innen- und Außenbereiche des Fahrzeugs, die häufig vom Fahrgast berührt werden, werden bei jeder Ankunft desinfiziert. Zum Beispiel die Türgriffe (innen / außen), die Sicherheitsgurtschnalle, die Armlehnen, die Ladekabel für Geräte, der Kofferraumgriff usw.

**Händedesinfektion:** Die Fahrer waschen ihre Hände vor und nach der Desinfektion der Hauptkontaktstellen des Fahrzeugs, nach dem Verlassen der Gäste und nach dem Be- und Entladen des Gepäcks.

**Gepäcktransport:** Beim Transport des Gepäcks der Gäste tragen wir immer Handschuhe. Die Handschuhe werden sofort entsorgt und die Hände sofort desinfiziert.

## **ANKUNFT IM HOTEL**

**Händedesinfektion:** Wir empfehlen, die Hände bei der Ankunft zu desinfizieren, und stellen Händedesinfektionsmittel zur Verfügung.

**Desinfektion Gepäckwagen:** Wir desinfizieren die Gepäckwagen bei jedem Gebrauch mit einem antibakteriellen Hygienemittel.

**Lieferung von PSA an den Gast bei der Ankunft:** Wir stellen Masken zur Verfügung, sofern dies nach den örtlichen Gesundheitsrichtlinien erforderlich ist (falls die Gäste diese nicht tragen).

## **EMPFANG (CHECK-IN / OUT), CONCIERGE, GÄSTEDIENSTLEISTUNGEN**

**PSA für Empfangsmitarbeiter:** Wo dies in den örtlichen Gesundheitsrichtlinien vorgeschrieben ist, tragen die Kollegen die Schutzausrüstung.

**Soziale Distanzierung:** Wir werden sichtbare Zeichen setzen, um daran zu erinnern, soziale Distanz aufrechtzuerhalten. Unsere Kollegen werden die soziale Distanz beim Check-in und bei der Unterbringung der Gäste beobachten.

**Händedesinfektion:** Das Händedesinfektionsmittel steht den Gästen am Eingang und den Mitarbeitern hinter der Rezeption zur Verfügung.

**Hygiene- und Hygienevorschriften des Hotels:** Die Richtlinien werden an der Rezeption angezeigt.

**Desinfektion von Werkzeugen:** Die häufig berührten Werkzeuge werden regelmäßig desinfiziert, z. B. Telefone, Zahlungsterminals, Stifte, Zähler und Plexiglasschutz.

**Kontaktlose Interaktionen:** Berührungslose Zahlungsoptionen und E-Mail-Belege werden empfohlen. Zahlungsterminals werden vor und nach jeder Transaktion desinfiziert.

**Schlüssel:** Wir desinfizieren die Schlüssel mit einem antibakteriellen Mittel.

## **LIFTE**

**Soziale Distanzierung:** Es wird ein klares Schild angebracht, um eine Überfüllung der Aufzüge zu vermeiden.

**Desinfektion:** Wir desinfizieren Bereiche mit hohem Kontaktpunkt wie Steuertasten mit einem antibakteriellen Hygienemittel.

## **GÄSTEZIMMER**

**PSA für das Reinigungspersonal:** Alle unsere Mitarbeiter tragen Schutzausrüstung gemäß den örtlichen Gesundheitsrichtlinien.

**Reinigungsservice:** Der Reinigungsservice erfolgt täglich (wie üblich) und ist zeitlich flexibel, um die Exposition von Person zu Person zu minimieren. Während des Reinigungsservice können Sie nicht im Zimmer übernachten.

**Bettwäsche und Handtücher:** Unsere Bettwäsche wird mit äußerster Sorgfalt behandelt, um Staubbildung und mögliche Verunreinigungen zu vermeiden. Die gebrauchte Wäsche wird von unserer Stützwäsche gewaschen (Hochtemperaturwäsche mit Zusatz eines Desinfektionszusatzes)

**Hygiene im Zimmer:** Häufig berührte Bereiche werden regelmäßig mit einem bestimmten Produkt wie Telefon, Fernbedienung, Tür- / Fenster- / Kleiderschrankgriffen, Toiletten, Wasserhähnen, Duschsteuerungen, Wasserkochern, Lichtschaltern, Thermostat, Schuhlöflöffel, Haartrockner und Minibarentür desinfiziert, Flaschenöffner, Safe usw. Wir verwenden für jeden Raum ein sauberes Mikrofaser Tuch, um Kontaminationsrisiken zu vermeiden.

**Geschirr:** Schmutzige Gläser, Teller und Besteck werden aus den Zimmern entfernt und in einem Hochtemperaturgeschirrspüler gewaschen.

**Staubsauger:** Wir werden den Beutel im Staubsauger alle vier Tage ersetzen.

**Körbe:** Die Behälter werden mit einem antibakteriellen Reinigungsmittel desinfiziert.

**Belüftung:** Wenn ein Raum gereinigt wird, sorgen wir durch Öffnen der Fenster für eine ausreichende Belüftung. Bei jeder Abreise des Gastes wird das Zimmer mit einer Ozonbehandlung desinfiziert.

**Stoffmöbel:** Wir werden regelmäßig mit Dampf reinigen.

## **GEMEINSAME BEREICHE (LOBBY, TOILETTEN-DIENSTLEISTUNGEN, FAHRRADRAUM usw.)**

**PSA für Bediener in öffentlichen Bereichen:** Mitarbeiter tragen Schutzausrüstung gemäß den örtlichen Gesundheitsrichtlinien. Diese Richtlinien werden vom Management angewendet. Unsere Abteilungsleiter überprüfen die korrekte Verwendung von PSA. Die PSA wird bei Bedarf ersetzt und desinfiziert.

**Hygienevorschriften für Hotels:** In den öffentlichen Bereichen werden Schilder angebracht, um Gäste und Besucher daran zu erinnern, soziale Distanzierung und Händewaschen zu beachten

**Soziale Distanzierung:** Wir werden die Einrichtung neu organisieren, um die richtige soziale Distanzierung zu ermöglichen.

**Reinigung:** Wir desinfizieren alle hochempfindlichen Stellen wie Telefone, Ladegeräte, Armlehnen, Tische, Handläufe, Türgriffe, Toilettensitz und -ablauf sowie Wickeltische.

**Toiletten:** Wir stellen Papierhandtücher oder berührungslose elektrische Handtücher zur Verfügung.

**Gartenmöbel:** Wir werden regelmäßig mit einem bestimmten Desinfektionsmittel reinigen.

## **RISTOURANT & BAR**

**PSA für Kellner:** Unsere Mitarbeiter tragen Schutzausrüstung gemäß den örtlichen Gesundheitsrichtlinien.

**Händedesinfektion:** Die Händedesinfektion muss von allen Mitarbeitern durchgeführt werden. Händedesinfektionsmittel sind immer am Backoffice-Stand erhältlich.

**Soziale Distanzierung am Eingang:** Wir werden sichtbare Zeichen setzen, um die soziale Distanzierung aufrechtzuerhalten.

**Esszimmer und soziale Distanzierung:** Wir werden die Anzahl der Tische reduzieren, um soziale Distanz zu gewährleisten. Die Kellner halten einen ausreichenden Abstand ein.

**Tischsets:** Unsere Einweg-Tischsets werden nach dem Aufstehen jeder Person gewechselt. Die Stühle werden regelmäßig desinfiziert.

**Service:** Wir bieten einen ausgewählten À-la-carte-Service zum Frühstück, Mittag- und Abendessen. Der Service zum Mitnehmen wird angeboten.

**Verkaufs- und Pfeffermühlen:** Wir werden die zum Verkauf stehenden Mühlen und Pfeffer sowie alle anderen Gewürze wie Olivenöl, Tabasco, Ketchup usw. von den Tischen nehmen, die auf Anfrage direkt von den Kellnern serviert werden.

**Menüs:** Unsere Menüs werden durch digitale Menüs ersetzt, um den Hygienevorschriften zu entsprechen.

**Lebensmittelsicherheit / HACCP \*:** Wir werden weiterhin die strengsten HACCP-Hygienestandards in allen Bereichen des Hotels anwenden.

**Belüftung:** Nach jeder Mahlzeit werden alle Erfrischungspunkte belüftet.

## **ZIMMERSERVICE**

**PSA für Kellner:** Unsere Kellner tragen geeignete Sicherheitsvorrichtungen.

**Menüs:** Wir werden unsere Menüs durch digitale Menüs ersetzen, um den Hygienevorschriften zu entsprechen.

**Lieferung:** Wir werden versuchen, die Anwesenheit von Mitarbeitern in den Gästezimmern zu minimieren. Alle Lebensmittel werden während des Transports abgedeckt.

**Händedesinfektion:** Die obligatorische Händedesinfektion wird vor und nach Lieferung einer Bestellung durchgeführt.

**Lebensmittelsicherheit / HACCP:** Wir werden weiterhin die strengsten und korrektesten Hygienepraktiken auf Gegenstände wie Salz- und Pfeffermühlen, Blumentöpfe, Thermoskannen, Tablett usw. anwenden.

## TREFFEN & VERANSTALTUNGEN

**PSA für Kellner und Gastgeberin:** Unsere Mitarbeiter tragen Schutzausrüstung gemäß den örtlichen Gesundheitsrichtlinien.

**Händedesinfektion:** Die obligatorische Händedesinfektion wird mit Hilfe eines Händedesinfektionsspenders vor Verkaufsgesprächen garantiert. Händedesinfektionsmittel stehen den Mitarbeitern im Backoffice zur Verfügung.

**Soziale Distanzierung im Speisesaal:** Wir werden die Plätze in Übereinstimmung mit den Regeln für soziale Distanzierung reduzieren.

**Service:** Wir bieten portionierte Speisen und Getränke an. Wir werden die soziale Distanz verstärken, während sich die Gäste anstellen, um heiße / kalte Getränke / Essen zu bekommen. Es wird kein Selbstbedienungs-F & B angeboten.

**Desinfektion von Besprechungsräumen:** Wir werden alle wichtigen Kontaktstellen wie Telefone, Projektoren, Fernbedienungen, Türgriffe, Lichtschalter, Armlehnen von Stühlen, Flipcharts und Markierungen usw. desinfizieren. Der Raum wird mit einer Ozonbehandlung gereinigt

**Belüftung:** Wenn ein Raum aufgeräumt wird, sorgen wir dafür, dass er gut belüftet ist.

**PSA für Mitarbeiter:** Unsere Mitarbeiter tragen die erforderliche Schutzausrüstung gemäß den örtlichen Gesundheitsrichtlinien.

## SPA / FITNESS / ZIMMERWECHSEL / SCHWIMMBAD

**PSA für Mitarbeiter:** Sie tragen geeignete Sicherheitsvorrichtungen.

**Händedesinfektion:** Die obligatorische Händedesinfektion wird mit Hilfe eines Händedesinfektionsmittelspenders vor dem SPA-Bereich garantiert. Händedesinfektionsmittel stehen den Mitarbeitern im Backoffice zur Verfügung.

**Desinfektion von Möbeln:** Wir werden die Möbel weiterhin mit geeigneten Desinfektionsmitteln reinigen und desinfizieren.

**Desinfektion:** Wir desinfizieren weiterhin alle wichtigen Kontaktstellen, z. Telefon, Fernbedienungen, Türgriffe und Schlösser, Fußmatten, Toilettensitz / -ablauf, Haartrockner, Wasserhähne, Sterilisation von Schönheitsgeräten, Pflege des Pools und des Whirlpools usw.

**Bettwäsche für Massagen und Handtücher:** Unsere Wäsche wird mit äußerster Sorgfalt behandelt, um Staub und mögliche Verunreinigungen zu vermeiden. Die gebrauchte Wäsche wird von unserer Trägerwäsche gewaschen (Hochtemperaturwäsche und Zugabe eines Desinfektionszusatzes).

**Soziale Distanzierung:** Wir werden die Anordnung von Möbeln und Ausrüstungen so überprüfen, dass eine angemessene soziale Distanzierung möglich ist. Wir werden eine maximale Kapazität von Benutzern festlegen, die im Fitnessstudio und in den Umkleidekabinen erlaubt sind.

**Desinfektion von Möbeln:** Unsere Möbel werden regelmäßig mit den erforderlichen antibakteriellen Reinigungsmitteln gereinigt und desinfiziert.

**Körbe:** Wir werden die Behälter weiterhin mit geeigneten antimikrobiellen Reinigungsmitteln desinfizieren.

**Belüftung:** Jedes Mal, wenn der Raum gereinigt wird, wird er durch Öffnen eines oder mehrerer Fenster belüftet.

## **UNSERE VERFAHREN HINTER DEN SZENEN**

**Temperaturkontrolle:** Wir werden die Verpflichtung einhalten, die Temperatur der Mitarbeiter vor Schichtbeginn zu überprüfen. Mitarbeiter mit einer Temperatur über 37,5 ° C mit / ohne Symptome kehren nach Hause zurück. Aufzeichnungen zu führen; Status, der dem Management gemeldet werden soll; Befolgen Sie genau die Richtlinien

**COVID-19-Symptome:** Jeder Mitarbeiter, der an Halsschmerzen, trockenem Husten, Atemnot, Müdigkeit, Erbrechen und / oder Durchfall leidet, wird sofort in die Isolation geschickt und die Gesundheitsbehörde informiert.

**Händedesinfektion:** Unsere Mitarbeiter verwenden vor und nach der Arbeit Händedesinfektionsmittel.

**PSA für persönliche Schutzausrüstung:** Mitarbeiter erhalten PSA gemäß den Unternehmensrichtlinien und / oder den örtlichen Gesundheitsrichtlinien. Die Abteilungsleiter überprüfen die korrekte Verwendung der PSA. Die PSA muss gemäß dem Verfahren gewechselt und / oder desinfiziert werden.

**Uniformwechsel:** Zu Beginn jeder Schicht werden allen Mitarbeitern saubere Uniformen (z. B. Gegenstände, die die Haut direkt berühren, wie Hemden, Blusen oder Jacken) zur Verfügung gestellt.

**Uniformen getragen:** Uniformen der Mitarbeiter werden nach der Schicht in der Wäsche deponiert.

**Soziale Distanzierung:** Wir werden die Schicht der Mitarbeiter verschieben, um die soziale Distanz zwischen den Abteilungen zu respektieren. 15 Minuten Slots verhindern eine Überfüllung der Umkleidekabinen und Badezimmer. Alle Mitarbeiter halten sich an die Regeln der sozialen Distanz von 1 Meter.

**Handwaschbecken:** Alle Handwaschbecken werden mit den erforderlichen Einrichtungen ausgestattet. Wir werden auch sicherstellen, dass alle Behälter häufig desinfiziert werden.

**Poster zur persönlichen Hygiene:** Wir zeigen deutliche Schilder an gut sichtbaren Stellen, einschließlich Anschlagtafeln, um die Mitarbeiter daran zu erinnern, das strenge Hustenprotokoll, das Händewaschen und die Hygiene einzuhalten.

**Kleidung und persönliche Gegenstände:** Diese Gegenstände werden in den Schließfächern der Mitarbeiter aufbewahrt.

**Überwachung:** Die Umkleidekabinen unserer Mitarbeiter werden regelmäßig überwacht, um sicherzustellen, dass sie installiert und ausgestattet sind, dass Handwaschalkohol immer verfügbar ist, dass die Mülleimer geleert werden und dass eine Überfüllung vermieden wird, insbesondere zu Beginn guter Schichten.

## **BÜROS, ARBEITSPLÄTZE & SITZUNGEN**

**Händedesinfektion:** Die obligatorische Händedesinfektion wird mit Hilfe eines Händedesinfektionsspenders vor Verkaufsgesprächen garantiert. Händedesinfektionsmittel stehen den Mitarbeitern in den Büros zur Verfügung.

**Soziale Distanzierung:** Wir werden unsere Büros neu organisieren, um die Regeln für soziale Distanzierung anzuwenden. nach Möglichkeit stehen sich die Arbeitsplätze der Mitarbeiter nicht mehr

gegenüber; Wenn eine Umstrukturierung der Büros nicht möglich ist, werden 50% der Mitarbeiter von zu Hause oder in anderen Bereichen des Hotels aus arbeiten, während die anderen 50% im Büro verbleiben.

**Intelligentes Arbeiten:** Implementierung von "intelligentem Arbeiten" in angemessenen Grenzen für Kollegen im Verwaltungsbereich, deren physische Präsenz auf dem Grundstück nicht unbedingt erforderlich ist.

**Schlüsselpunkte mit hohem Kontakt:** Häufig berührte Oberflächen werden regelmäßig desinfiziert, z. Tische und Stühle, Türgriffe, Lichtschalter, Thermostate, Telefone, Tastatur, Maus, Heißwasserkessel, Drucker / Kopierer / Scanner usw.

**Treffen:** Wir werden Möbel und Stühle bewegen, um soziale Distanzregeln anzuwenden. Alkohol zum Händewaschen ist immer verfügbar; Wir sorgen für eine ausreichende Belüftung, z. B. wenn Tür / Fenster geöffnet sind, wenn die Besprechung länger als 30 Minuten dauert. Wir werden die Tischplatten und Stühle nach jedem Treffen und gegebenenfalls in den Pausen weiter desinfizieren.

## **LIEFERUNG UND EMPFANG VON WAREN**

**Warenempfang:** Unser Team wird weiterhin Hygienestandards sowie Richtlinien für soziale Distanzierung einhalten.

**Warenempfang:** In Übereinstimmung mit den gesetzlich festgelegten Standards.

**Händedesinfektion:** In unserer Ladefläche gibt es Desinfektionsmittel, die sowohl von Mitarbeitern als auch von Lieferanten verwendet werden können.

**Reinigung und Hygiene:** Unser Wareneingangsbereich und unser Ladebereich werden in regelmäßigen Abständen gereinigt und desinfiziert.

**Reinigung der gelieferten Waren und Wagen:** Vor und nach jeder Lieferung erfolgt eine ordnungsgemäße Reinigung und Desinfektion.

**Gekühlte und gefrorene Gegenstände:** Alle Lebensmittelverpackungen werden mit geeigneten Reinigungsmitteln desinfiziert, bevor sie in Kühl- und / oder Gefrierschränke gebracht werden. Wenn möglich, wird die Umverpackung beim Entladen entfernt.

**Lieferanten:** Alle unsere Lieferanten liefern zu den festgelegten Zeiten und sind nicht registriert, um ihre Produkte gleichzeitig herunterzuladen. um soziale Distanzierung zu beobachten; Unsere Lieferanten und Fahrer sind nicht registriert, um über die Trennlinie hinauszugehen.

**Abfallsammlung:** Unsere Abfallsammlung ist so geplant, dass sie nicht mit der Lieferung von Wäsche und Lebensmitteln zusammenfällt.

## **SERVICE LIFTS UND KORRIDOREN**

**Desinfektion:** Desinfizieren Sie die Kontaktstellen, z. B. die Aufzugskabine, insbesondere die Steuertasten, mit einem speziellen Desinfektionsmittel.

**Soziale Distanzierung:** Wir stellen sicher, dass die Anweisungen zur Begrüßung und Sicherheit, einschließlich der Anzahl der gleichzeitig zugelassenen Mitarbeiter, in jedem Servicelift platziert werden. Unsere Service-Lift-Pläne sind durch Schilder mit Hinweisen gekennzeichnet, damit sich die Mitarbeiter nicht treffen und soziale Distanz halten. Nach Möglichkeit werden wir den Einbahnverkehr in den Servicekorridoren implementieren.

**Händedesinfektion:** Die Händedesinfektion ist mit Hilfe von Händedesinfektionsspendern obligatorisch, die auf allen Serviceplänen und im Backoffice deutlich sichtbar angezeigt werden.

## **KÜCHE**

**Desinfektion:** Unsere Küchen werden weiterhin in regelmäßigen Abständen desinfiziert, wie es das Reinigungsprogramm des Hotels vorschreibt.

**Soziale Distanzierung:** Wir werden die Anzahl der Mitarbeiter auf ein Minimum beschränken. Unsere Mitarbeiter werden in Teams organisiert, um die Interaktion zwischen einzelnen Mitarbeitern zu reduzieren. Die Arbeitsplätze werden so positioniert, dass sich die Mitarbeiter nicht gegenüberstehen und eine angemessene soziale Distanz aufrechterhalten.

**PSA:** Alle unsere Mitarbeiter tragen Einwegmasken und -handschuhe, Handschuhe, Haarnetze und alle anderen Sicherheitsvorrichtungen, wie in den HACCP-Richtlinien und in den Sicherheitsdatenblättern für Reinigungskemikalien vorgeschrieben. Alle Artikel werden gemäß den Unternehmensrichtlinien desinfiziert, gereinigt und ersetzt.

**Menüplanung:** Wir werden zunächst begrenzte Menüs ausführen, um die Qualität sicherzustellen.

**Desinfektion von Lebensmittelgeräten, Geschirr und Utensilien:** Wir reinigen und desinfizieren weiterhin wichtige Punkte mit hohem Kontakt, z. B. Lebensmittelgeräte und Oberflächen, die mit Lebensmitteln in Kontakt kommen, einschließlich Schneidebrettern, wie von HACCP vorgeschrieben.

**Sterilisation von Messern und Utensilien:** Diese Gegenstände werden in einer Hochtemperatur-Spülmaschine gewaschen, um eine Desinfektion zu gewährleisten.

## **WÄSCHESERVICE UND WÄSCHESERVICE FÜR GÄSTE**

**Soziale Distanzierung:** Die Arbeitsplätze unserer Mitarbeiter sind so angeordnet, dass die Mitarbeiter eine angemessene soziale Distanzierung durchführen.

**PSA:** Alle unsere Mitarbeiter tragen während der verschiedenen Wasch- und Schüttelvorgänge von schmutziger Wäsche oder Gästewäsche Einwegmasken und -handschuhe.

**Lieferung / Rückholung von Gastartikeln:** Wir werden die Anwesenheit von Mitarbeitern in den Gästezimmern minimieren. Alle Wäschestücke der Gäste werden während des Transports abgedeckt. Zum Zeitpunkt der Wiederherstellung / Lieferung der Gastartikel tragen die Mitarbeiter PSA in den öffentlichen Bereichen, wie in den Gesundheitsrichtlinien vorgeschrieben.

**Waschprogramme:** Wir verwenden weiterhin unterschiedliche Waschprogramme für jede Art von Wäsche unter Verwendung von Desinfektionsprodukten.