

EUROSTARS HOTEL COMPANY

# Sicherheitsvorschriften und -maßnahmen in den Hotels

Wir kümmern uns um das, was uns am wichtigsten ist

---



Consulting™



EUROSTARS  
HOTEL COMPANY

*Clean & Safe*

# Maßnahmenkatalog

## FÜR DIE SICHERHEIT UND DEN SCHUTZ UNSERER GÄSTE UND MITARBEITER

1. Sichere Aufenthalte bei Eurostars Hotel Company
2. Eurostars Clean & Safe. Eckpunkte des Programms
3. Aufschlüsselung nach Bereichen und Räumen
4. Unsere Versprechen: Wohlbefinden | Technologie | Innovation



EUROSTARS

HOTEL COMPANY

*Clean & Safe*



# Sichere Aufenthalte bei Eurostars Hotel Company

**WEIL GASTFREUNDSCHAFT AUCH BEDEUTET, SIC UM DIE MENSCHEN ZU KÜMMERN, DIE UNS AM WICHTIGSTEN SIND**

Vielleicht werden Sie schon bald in einem unserer Hotels übernachten, und wenn es soweit ist, möchten wir Ihnen alle Gewissheit geben, dass Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden gewährleistet sind. Aus diesem Grund haben wir strenge Vorschriften in dem Bewusstsein erarbeitet, dass unsere größte Herausforderung jetzt darin besteht, unsere Sicherheitsstandards auf ein Höchstmaß anzuheben und die Risiken sowohl für unsere Gäste als auch für unsere Mitarbeiter zu minimieren.

Dabei werden wir von Fachberatern und Partnerunternehmen unterstützt, die uns bei den verschiedenen Prozessen von der Reinigung und Desinfektion bis hin zur Lebensmittelsicherheit, der sicheren Verwaltung der einzelnen Betriebsbereiche, der Gesundheit am Arbeitsplatz und natürlich mit dem letztendlichen Ziel, das Wohlergehen unserer Gäste zu gewährleisten, zur Seite stehen.



---

# Exe Clean & Safe

**ECKPUNKTE DES PROGRAMMS**



**EUROSTARS**

HOTEL COMPANY

*Clean & Safe*

---



# 1

## STRATEGISCHE ZUSAMMENARBEIT MIT DIVERSEY

**Diversey** ist der weltweite Marktführer für professionelle Reinigungs- und Hygienelösungen. Die Überwachung und Betreuung durch Diversey sind absolute Garantien dafür, dass die notwendigen Maßnahmen zur vollständigen Desinfektion unserer Räumlichkeiten bestmöglich und gemäß genauen Vorschriften entsprechend der gegenwärtigen Situation umgesetzt werden.



# 2

## REINIGUNGS- UND DESINFEKTIONSVORSCHRIFTEN

Sämtliche Vorschriften für die Reinigung und Desinfektion wurden gemeinsam mit **Diversey Consulting** vereinbart und konzipiert, wobei stets die Empfehlungen der Gesundheitsbehörden und der WHO befolgt wurden. Wir verwenden zugelassene Virenbekämpfungsmittel, die völlig unbedenklich sind und die Gesundheit unserer Gäste schützen.



# 3

## DURCHFÜHRUNG UND KONTROLLE VON MASSNAHMEN

**Diversey Consulting**, die Fachabteilung für Lebensmittelsicherheit und Risikomanagement von Diversey, hat für jeden Betriebsbereich des Hotels ein Managementprogramm entwickelt, das jedes potenzielle Risiko beseitigt oder auf ein sicheres Maß reduziert. Zu diesem Programm gehört die Durchführung von regelmäßigen Kontrollprüfungen, um zu bestätigen, dass alle Präventionsmaßnahmen ordnungsgemäß ausgeführt wurden.







## 4 SOZIALE DISTANZIERUNG

Alle unsere Vorschriften sind so konzipiert, dass sie die soziale Interaktion zum Schutz unserer Gäste einschränken. Durch die Umverteilung der Räume, die Kapazitätskontrolle und die Verringerung menschlicher Eingriffe (wann immer möglich) kann die Einhaltung des Sicherheitsabstands gewährleistet werden.

## 5

### FRÜHSTÜCK UND GASTRONOMIE

Wir haben neue Service- und Verzehrverfahren und -formeln eingeführt, ohne die Qualität des Angebots für unsere Gäste zu beeinträchtigen. Alle unsere Produkte stammen von zertifizierten Anbietern und Vertriebspartnern.







# 6

## DIGITALISIERUNG VON PROZESSEN

Dank der Technologie können wir die Abläufe in verschiedenen Prozessen digitalisieren und so das mit dem Kontakt verbundene Risiko einschränken und Wartezeiten verkürzen. Außerdem wird durch die neuen Anwendungen, die im Hotel zur Verfügung stehen, der Einsatz von physischen Medien zur Übertragung von Informationen eingeschränkt und die Kundenerfahrung sogar verbessert.

# 7

## ENTWICKLUNG NEUER INFORMATIONSKANÄLE

Für uns ist der Zugang zu Informationen unerlässlich, um Vertrauen und Unbesorgtheit zu schaffen. Daher stellen wir sicher, dass die Gäste bereits vor ihrer Ankunft im Hotel über alle in den Hotels durchgeführten Maßnahmen und alle sie betreffenden Informationen über das Reiseziel Bescheid wissen.



# 8

## SCHULUNG DES GESAMTEN PERSONALS

Alle im Hotel tätigen Teams erhalten ständige Schulungen zu den neuen Vorschriften, wobei sie laufend über neue Szenarien informiert werden und Zugang zu allen notwendigen Informationen haben, um das Wohlbefinden unserer Gäste zu gewährleisten.

*Clean + Safe*

**DIESE RICHTLINIEN WERDEN DURCH SPEZIFISCHE MASSNAHMEN IN DEN VERSCHIEDENEN BEREICHEN DES HOTELS UMGESETZT.**





---

# Maßnahmenkatalog

AUFSCHLÜSSELUNG NACH BEREICHEN UND  
RÄUMEN



EUROSTARS

HOTEL COMPANY

*Clean & Safe*

---



## ZUTRITT UND CHECK-IN DES KUNDEN IM HOTEL

Für den Eingangsbereich und die Lobby des Hotels gelten gemäß den neuen Protokollen strenge Vorschriften, die sicherstellen sollen, dass die Hoteleinrichtungen so weit wie möglich geschützt werden und virenfrei bleiben. Daher unterliegt dieser Bereich einer umfassenden Kontrolle sowohl an den Eingängen als auch in Bezug auf die Kapazität und die ein- und ausgehenden Kundenströme.

Es gelten die folgenden Maßnahmen:

### **1. Desinfektionsmatten am Eingang**

Anbringung von Desinfektionsmatten an den Hoteleingängen, um das Eindringen und die Verbreitung von Kontaminationsmitteln zu verhindern.

### **2. Kapazitätskontrolle an der Rezeption**

Festlegung einer maximalen Personenzahl je nach der an der Rezeption vorhandenen Fläche.

### **3. Soziale Distanzierung**

Abstandsmarkierungen, die mit Hilfe von auf dem Boden angebrachten Aufklebern, Informationstafeln und digitalen Anzeigen gekennzeichnet sind.

### **4. Schutzscheiben**

Anbringung von Schutzscheiben an der Rezeption, um eine ordnungsgemäße Abtrennung zu gewährleisten.

### **5. Persönliche Schutzausrüstung**

Das Empfangsteam trägt Masken.

### **6. Desinfektionsstation**

Bereitstellung von Händedesinfektionsmittel und Desinfektionstüchern für Kunden an der Rezeption.

### **7. Desinfektion von Schlüsselkarten und anderen Gegenständen**

Desinfektion der Zimmerschlüssel und des Kartenlesers nach jedem Kontakt und jeder Nutzung zwischen Kunden.

### **8. Digitale Rechnungsabwicklung**

E-Mail-Versand von Rechnungen nach dem Aufenthalt und Empfehlung der Zahlung per Kreditkarte.

*Clean + Safe*

# ZUTRITT UND CHECK-IN DES KUNDEN IM HOTEL

## Hotelloobby Sicherer und geschützter Zutritt



- 01 DESINFEKTIONSMATTEN AM EINGANG
- 02 KAPAZITÄTSKONTROLLE
- 03 SOZIALE DISTANZIERUNG
- 04 SCHUTZSCHEIBEN
- 05 PERSÖNLICHE SCHUTZAUSRÜSTUNG
- 06 DESINFEKTIIONSSTATION
- 07 DESINFEKTIION VON KARTEN UND SCHLÜSSELN
- 08 DIGITALE RECHNUNGSABWICKLUNG







## BEHANDLUNG VON GEMEINSCHAFTSBEREICHEN

Die Einrichtungen des Hotels wurden einer umfassenden Analyse unterzogen, um den Betrieb zu optimieren und potenzielle Risikosituationen einzuschränken. Wir haben den Schwerpunkt auf eine gründliche Desinfektion gelegt, die Reinigungshäufigkeit in Gemeinschaftsbereichen intensiviert und dafür gesorgt, dass die erforderlichen Abstände eingehalten werden können. All dies geschieht unter der Aufsicht unserer Partner **Diversey** und **Diversey Consulting**. Alle Reinigungs- und Desinfektionsvorschriften sehen den Einsatz von durch das Gesundheitsministerium zugelassenen Produkten vor. Alle Hotels wurden außerdem vor ihre Wiedereröffnung einer gründlichen Desinfektion aller Räume und Einrichtungen unterzogen.

---

Es gelten die folgenden Maßnahmen:

### **1. Gründliche Desinfektion**

Häufige Desinfektion und Reinigung von Gemeinschaftsbereichen, Oberflächen und Möbeln, mit Verstärkung in Bereichen mit höherem Personenaufkommen wie Aufzügen und Fluren.

### **2. Anpassung der Räumlichkeiten**

Umstellung und Entfernung von Möbeln, um die Reinigung der Räumlichkeiten zu erleichtern und sicherzustellen, dass die empfohlenen Sicherheitsabstände eingehalten werden.

### **3. Kapazitätskontrolle**

Kontrollen zur Vermeidung von Ansammlungen und eingehende Überprüfung der Verkehrsflüsse in den Räumlichkeiten.

### **4. Anpassung von Außenbereichen und Terrassen**

Umstellung der Möbel auf unseren Terrassen, um die Einhaltung des ordnungsgemäßen Sicherheitsabstandes zu gewährleisten.

### **5. Desinfektionsstationen**

Einrichtung von Desinfektionsstationen mit Händedesinfektionsmittelspendern und Bereitstellung von Handschuhen für Gäste

*Clean + Safe*



# BEHANDLUNG VON GEMEINSCHAFTSBEREICHEN

## **6. Zugang zu Informationen**

Kontinuierlicher Zugang zu allgemein relevanten Informationen auf Bildschirmen an der Rezeption und in den Gemeinschaftsbereichen. Aufklärung über die bestehenden Präventionsmaßnahmen und die für Gäste verfügbaren Dienstleistungen.

## **7. Kontrolle und Prüfungen**

Durchführung regelmäßiger Prüfungen aller Anlagen durch Diversey Consulting, Einrichtung von Überwachungs- und Kontrollsystemen sowie Durchführung einer Anfangsprüfung zur Bewertung der ordnungsgemäßen Umsetzung der Maßnahmen bei der Wiedereröffnung der Hotels.

## **8. Ordnungsgemäße Belüftung**

Häufigere Reinigung von Luftfiltern und verstärkte Belüftung durch Klimaanlage für den Luftwechsel.

## **Aufzugsbereich**

Wie in allen Durchgangszonen mit hohem Verkehrsaufkommen wird auch in den Zugangs- und Ausgangsbereichen der Aufzüge besonders sorgfältig vorgegangen. Es wird jedoch empfohlen, die Servicetreppe zu benutzen, um die verschiedenen Stockwerke des Hotels zu erreichen.

### **1. Anzahl der Insassen**

Pro Fahrt ist nur ein Benutzer erlaubt, es sei denn, die Insassen gehören zum selben Haushalt oder sie tragen Masken. Die zugelassene Personenzahl für jede Fahrt richtet sich nach der Größe des Aufzugs.

### **2. Gründliche Reinigung und Desinfektion**

Intensive Reinigung von Oberflächen sowie von Bedienfeldern und Kontaktstellen.

*Clean + Safe*



# TRATAMENTO DE ESPAÇOS COMUNS

## Aufzüge Einhaltung von Sicherheitsabständen



01 BEGRENZUNG DER ANZAHL  
DER INSASSEN JE NACH FLÄCHE  
DES AUFZUGS

02 OBLIGATORISCHES TRAGEN EINER  
MASKE, WENN DIE INSASSEN NICHT  
TEIL EINES HAUSHALTS SIND

03 GRÜNDLICHE REINIGUNG UND  
DESINFEKTION VON OBERFLÄCHEN  
UND BEDIENFELDERN

04 DESINFEKTIONSSTATION  
VOR DEN TOILETTEN



# ZIMMER

Die Zimmer werden gründlich und unter Verwendung von vom Gesundheitsministerium zugelassenen Virenbekämpfungsmitteln gereinigt und desinfiziert. Eine besonders gründliche Reinigung findet statt, wenn die Gäste das Zimmer am Ende ihres Aufenthalts verlassen.

Für die Behandlung von Oberflächen, Textilien und anderen Elementen in den Zimmern gelten strenge Vorschriften, die den Richtlinien unseres Fachpartners für Sicherheit und Sauberkeit, **Diversey**, entsprechen.

---

Es gelten die folgenden Maßnahmen:

## **1. Reinigung von Schaltern**

Dazu gehören alle Elemente mit einer hohen Kontakthäufigkeit wie Lampen, Lichtschalter oder die Steuerung der Klimaanlage.

## **2. Desinfektion von Telefon und Fernbedienung**

Gründliche Desinfektion der in den Zimmern installierten Telefone und Verwendung einer Schutzhülle für die Fernbedienung des Fernsehers.

## **3. Knöpfe und Griffe**

Desinfektion von Fenstern, Türen, Schrankknöpfen, Schubladen und anderen häufig berührten Elementen.

## **4. Oberflächen und Möbel**

Gründliche Reinigung aller Oberflächen unter Einsatz von virustötenden Reinigungsmitteln, die vom Gesundheitsministerium zugelassen sind.

## **5. Oberflächen im Badezimmer**

Gründliche Reinigung und Desinfektion der Wände und Waschtische. Dies umfasst auch die Dusche und die Wasserhähne, die Toilette und die Badewanne.

## **6. Bettwäsche und Handtücher**

Waschvorgang bei über 60 °C. Abtransport von gebrauchter Bettwäsche in versiegelten Beuteln, um den Kontakt mit sauberer Bettwäsche zu vermeiden.

*Clean + Safe*

# ZIMMER

## **7. Optionaler Reinigungsdienst**

Die Gäste haben die Möglichkeit, den Reinigungsdienst während des Aufenthalts abzulehnen.

## **8. Rotation bei der Zimmerbelegung**

Bei der Belegung der Zimmer wird ein Zeitabstand eingehalten, bevor das Zimmer von einem neuen Gast benutzt wird.

## **9. Entfernung von Gegenständen**

Entfernung von Gegenständen, bei denen die Desinfektion als Hygienemaßnahme nicht garantiert werden kann.

## **10. Badezimmerartikel**

Bereitstellung von Gel-, Shampoo- und Spülungsspendern. Bereitstellung von Einwegbechern. Weitere Artikel stehen auf Anfrage zur Verfügung.

## **11. Belüftung**

Durchlüftung der Zimmer während der Reinigung.

*Clean + Safe*

# ZIMMER

## Mein Zimmer Virusfreier Raum



- 01 REINIGUNG VON SCHALTERN
- 02 DESINFEKTION VON TELEFON UND FERNBEDIENUNG
- 03 BEHANDLUNG VON KNÖPFEN UND GRIFFEN
- 04 REINIGUNG VON OBERFLÄCHEN UND MÖBELN
- 05 REINIGUNG VON OBERFLÄCHEN IM BADEZIMMER
- 06 DESINFEKTION VON BETTWÄSCHE UND HANDTÜCHERN
- 07 EINFACH ZU DESINFIZIERENDE BADEZIMMERARTIKEL
- 08 BELÜFTUNG DES ZIMMERS



# GASTRONOMIE UND FRÜHSTÜCK

Im Gastronomiebereich wurden neue Betriebspraktiken eingeführt, um die Gesundheit unserer Gäste zu schützen, ohne die Erfahrung beim Essen und Frühstück zu beeinträchtigen. Zu diesem Zweck haben wir das Frühstücksangebot mit einem neuen serviceorientierten Ansatz überarbeitet.

Es gelten die folgenden Maßnahmen:

## 1. Kapazitätskontrolle

Begrenzte Gästeanzahl im Frühstückssaal, abhängig von der verfügbaren Fläche.

## 2. Soziale Distanzierung

Neuanordnung von Räumlichkeiten und Möbeln zur Gewährleistung des Mindestabstandes zwischen Personen. Verringerung der Anzahl der Tische, um den notwendigen Abstand zu gewährleisten.

## 3. Desinfektionsstation

Bereitstellung von Händedesinfektionsmittel an den Zugangspunkten. Den Gästen wird empfohlen, sich die Hände zu desinfizieren.

## 4. Behandlung von Lebensmitteln

Bereitstellung von getrennt zubereiteten und aufbewahrten Einzelportionen ohne manuelle Eingriffe.

## 5. Bereitstellung einer "breakfast box"

Ausgabe von Frühstücks-Komplettpaketen für den individuellen Verzehr. Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, ein mediterranes Frühstück zum Verzehr auf dem Zimmer zu genießen.

## 6. Schutz des Personals

Die Kellner und das Servicepersonal tragen Handschuhe und eine Maske.

## 7. Reinigung und Hygiene

Desinfektion des Geschirrs und intensive Reinigung von Oberflächen.

## 8. Einwegmaterialien

Es werden vorrangig Tischtücher, Servietten und Einwegmaterialien für den einmaligen Gebrauch verwendet.



Clean + Safe

# GASTRONOMIE UND FRÜHSTÜCK

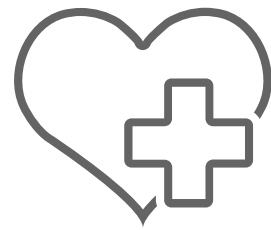
## Frühstückssaal - Have a Nice Day Neue Formeln für einen guten Start in den Tag



- 01 KAPAZITÄTSKONTROLLE
- 02 SOZIALE DISTANZIERUNG
- 03 DESINFEKTIONSSTATION
- 04 KLEINE UND EINZELPORTIONEN
- 05 BEREITSTELLUNG EINER "BREAKFAST BOX"
- 06 SCHUTZ DES PERSONALS
- 07 REINIGUNG UND HYGIENE
- 08 EINWEGMATERIALIEN

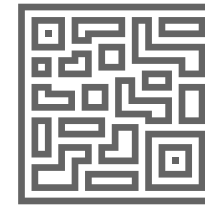


# Außerdem stehen wir heute mehr denn je zu unseren Verpflichtungen



## **UNSER EINSATZ FÜR DAS WOHLBEFINDEN UNSERER GÄSTE**

Für uns war die Pflege von Körper und Geist schon immer Teil unserer Philosophie. Dies findet in einem ausgewogenen und gesunden Lebensmittelangebot seinen Ausdruck, das auf frische Produkte aus der Region setzt.



## **EINSATZ VON TECHNOLOGIE ZUR VERBESSERUNG DER KUNDENERFAHRUNG**

Wir vertrauen auf die Technologie als Hilfsmittel für die Umsetzung innovativer Lösungen, wobei wir stets die Qualität der Erfahrung unserer Gäste in den Vordergrund stellen. Dies gilt sowohl im Hotel als auch auf unseren Plattformen, durch die Digitalisierung von Abläufen, den Einsatz künstlicher Intelligenz, neue Verfahren zum Informationsaustausch oder die Anwendung von Techniken zur Gewährleistung von Hygiene und Sauberkeit in unseren Anlagen.



## **INNOVATION ALS WEGWEISER**

Die Innovation liegt uns im Blut. Wir erfinden uns ständig neu, um uns zu verbessern und den Ansprüchen unserer Kunden gerecht zu werden, egal aus welchem Grund sie zu uns kommen. Wir nutzen jede Gelegenheit, um Erfahrungen und Prozesse neu zu gestalten, und sehen diese Lösungen und Möglichkeiten ganz klar als Dinge, die uns zu Zeiten des Wandels und der Veränderung den Weg weisen.





# 95%

UNSERER KUNDEN GEBEN AN, DASS SIE BEI  
GELEGENHEIT WIEDER IN EINEM EUROSTARS  
COMPANY-HOTEL ÜBERNACHTEN WÜRDEN

---

Wir bei Eurostars Hotel Company sind sehr stolz auf das  
Vertrauen, das unsere Kunden in unser Unternehmen setzen.

---

# 9 von 10

KUNDEN FÜHLEN SICH SICHER BEI IHREM  
AUFENTHALT IM HOTEL

---



WIR KÜMMERN UNS UM DAS,  
WAS UNS AM WICHTIGSTEN IST

---

WEITERE INFORMATIONEN

[www.eurostarshotels.com/clean-safe.html](http://www.eurostarshotels.com/clean-safe.html)

**WICHTIGER HINWEIS:** ALLE IN DIESEM DOKUMENT BESCHRIEBENEN MASSNAHMEN UNTERLIEGEN ABHÄNGIG VON DER ENTWICKLUNG DER LAGE UND DER EINFÜHRUNG NEUER VORSCHRIFTEN MÖGLICHEN ÄNDERUNGEN UND ANPASSUNGEN.

EUROSTARS  
HOTEL COMPANY



EUROSTARS  
HOTELS



exe  
HOTELS