



Vorbereitung



Reinigung

**Zubehör**

Services



Werkzeuge

# Ausstattung des Zimmermädchenwagens

Veröffentlicht: März 2012

Updated version: März 2012

Code: 99-00-03-PR-G-10-00

## Ziel und Umfang

Das folgende Dokument definiert die korrekte Organisation und die richtige Aufteilung der Trolleys für alle Hotels in allen Business Units.

Diese Vorgabe gilt für alle Housekeeping Mitarbeiter.

Die Hausdame ist dafür verantwortlich, allen Mitarbeitern zu zeigen, wie die Zimmermädchenwagen aussehen müssen, so dass jeder Mitarbeiter seine Ausstattung gleich organisiert und verteilt. Die Reinigungskräfte sind dafür verantwortlich, die Trolleys sauber und in perfektem Zustand zu halten.

## Zusammenfassung

- 1 Anordnung der Gegenstände
- 2 NH und Umweltschutz
- 3 Tägliche Arbeit
- 4 Validierungs Verfahren

## 1 Anordnung der Gegenstände

### Verantwortlich: Hausdame, Reinigungskräfte

Wegen der Wichtigkeit, einen guten Eindruck auf die Gäste zu machen, ist es besonders wichtig, dass wir einen besonderen Schwerpunkt auf die Organisation und Anordnung unserer Trolleys legen, da dieser das am besten sichtbare Element unserer Abteilung ist. Jede inkorrekte Anordnung aller Gegenstände, die wir für unsere tägliche Arbeit brauchen, negativen Eindruck unserer Abteilung hervorrufen.

### Elemente richtig platzieren:

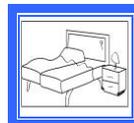
- Auf der obersten Etage sind die Amenities (je nach Hotel), Drucksachen, Hygienesiegel und die Auffüllgegenstände für die Minibar (falls vorhanden). Nutzen Sie die Trennfächer, um das Organisieren zu vereinfachen.
- Im Mittelregal liegen die schweren Materialien, um streckende oder bückende Bewegungen bei der Materialentnahme zu vermeiden.
- Handtücher und Bettwäsche sollten mit der geschlossenen Seite nach vorn liegen, um die Entnahme einfacher zu machen. Wenn nötig kann auch ein zweiter Trolley benutzt werden.
- Der Müllbeutel hängt innerhalb des Stoffsacks auf der linken Seite der Ablageflächen und sollte nicht über der oberen Fläche hängen.



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



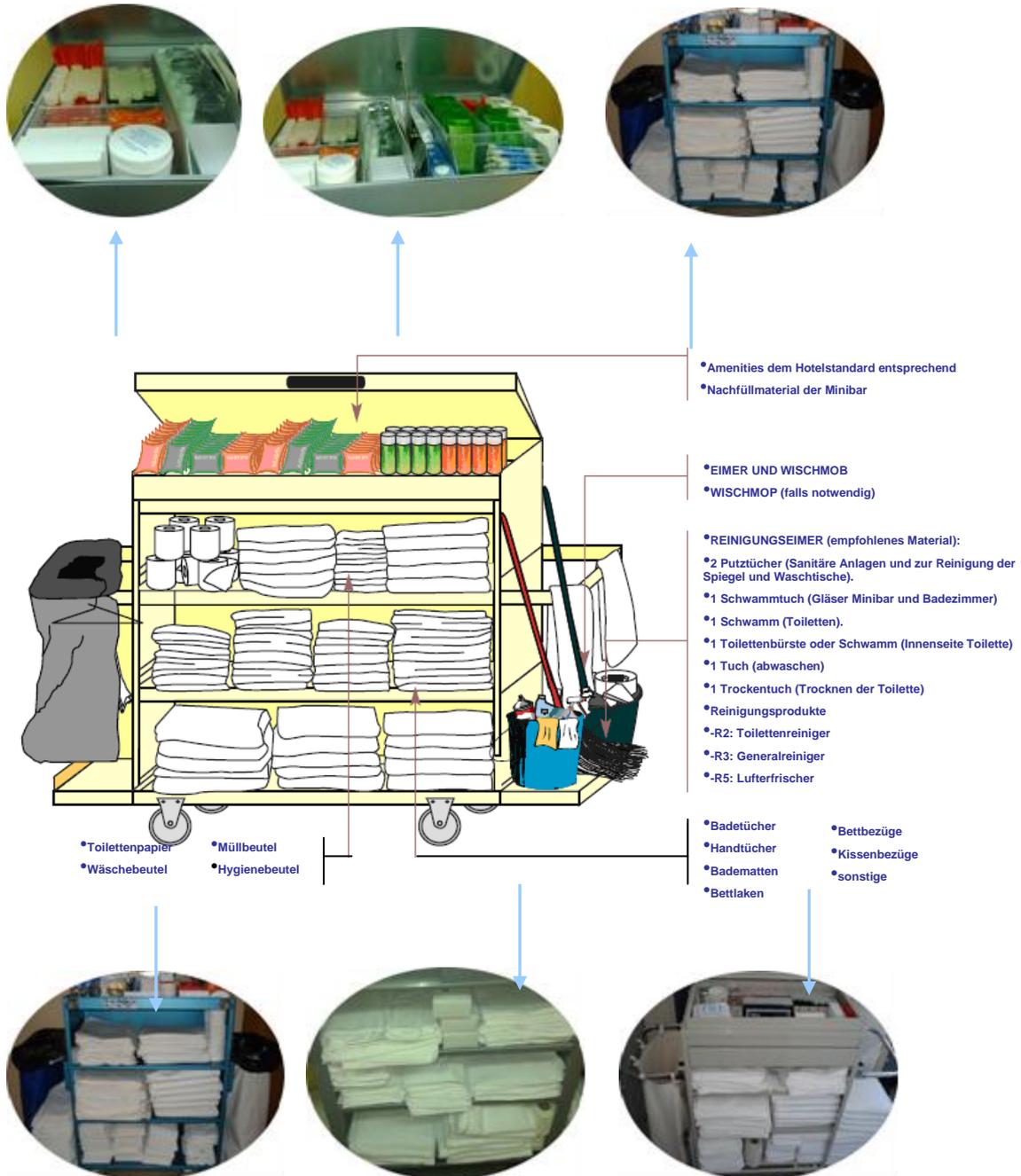
Services



Werkzeuge

- Die Reinigungsmaterialien mit Eimer und Wischmop steht auf der rechten unteren Ablagefläche. Ein separater Wagen wird für die dreckige Wäsche benutzt.
- Aufkleber, Plastiktüten, Essen, Plastikverpackungen, Blumen, etc können den Eindruck des Hotels schmälern und haben auf dem Trolley nichts zu suchen.

### BEISPIEL FÜR DEN AUFBAU EINES TROLLEYS





Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

## 2 NH und die Umwelt

NH Hoteles nimmt während der täglichen Arbeiten Rücksicht und respektiert die Umwelt. Um diese Rücksicht durchzusetzen, hält es NH Hoteles für notwendig, dass sich bei der Umsetzung effizienter und innovativer Lösungen für Leistungen und Produkte der größte Teil der gesamten Firma und alle Mitarbeiter beteiligen.

Mülltrennung wird in den Hotels zum weiteren Recyclings des Abfalls durchgeführt, wenn das Hotel eine Lösung zum Mülltrennen hat, sollte diese weitergeführt werden.

Zu diesem Zweck wurde eine Zusatzeinrichtung für Trolleys eingeführt, die in allen Hotels eingesetzt wird, in denen Müll getrennt wird:

Diese Einrichtung hat zwei Vorteile für NH Hoteles:

1. Den Prozentsatz zu recyclenden Mülls zu erhöhen
2. Unseren Gästen das Bild vermitteln, dass NH Hoteles mit nachhaltigen und umweltverträglichen Lösungen arbeitet.

### EINRICHTUNG ZUR SAMMLUNG RECYLEBAREN MÜLLS AM ZIMMERMÄDCHENWAGEN



#### Charakter – Corporate Einrichtung

Diese Einrichtung ist jetzt in allen B.U. erhältlich und kann von den Hotels gekauft werden, die Müll trennen.

- Platz für 3 Behälter (Papier, Plastikverpackung und Restmüll) je 15L.
- Befestigungssystem für den Trolley.
- Tablett für Zubehör.
- Möglichkeit, die Position und Art des Mülls zu definieren.
- Seitlich angebrachte Logos.
- Ergonomisch geformte Griffe zum einfachen ein- und ausheben.
- Material: 1,5mm Stahlplatte.



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

### 3 Tägliche Arbeit

#### Verantwortlich: Hausdame, Zimmermädchen

#### Bevor Sie mit dem ersten Zimmer starten, empfehlen wir:

- Laden Sie das benötigte Material entsprechend der zu reinigenden Zimmerzahl auf den Trolley und vermeiden Sie eine Überladung des Wagens. Wenn nötig laden Sie Material im Laufe des Tages nach.
- Kontrollieren Sie den Wagen, um vergessene Gegenstände nachzulegen.
- Kontrollieren Sie, dass der Wäschesack leer und sauber ist.
- Bereiten Sie alle Reinigungsmaterialien vor und stellen sicher, dass Sie alle zur Reinigung notwendigen Gegenstände dabei haben.

#### Nicht vergessen

- Fassen Sie mir der Hand nicht in die Mülleimer, um sich nicht an scharfen Gegenständen zu schneiden. Heben Sie den Mülleimer von außen mit beiden Händen an und leeren Sie ihn so in den Restmüllbehälter.
- Die Mülltrennung wird nur für den Müll praktiziert, den der Gast **außerhalb des Mülleimers** liegen gelassen hat.
- Stellen Sie den Zimmermädchenwagen, den Wagen für die dreckige Wäsche und den Staubsauger immer an eine Wand im Flur vor dem Zimmer, um die Gänge für Gäste passierbar zu halten.
- Blockieren Sie mit den Wagen niemals Notausgänge oder andere Ausgänge und Feuertüren.
- Lassen Sie den Trolley nicht unbeaufsichtigt.
- Überladen Sie den Wagen nicht, um sich beim Fortbewegen nicht zu verletzen.
- Schieben Sie den Wagen immer, um mögliche Rückenverletzungen zu vermeiden.
- Kontrollieren Sie regelmäßig die Räder. Sobald Sie Schäden feststellen oder die Räder nicht mehr einwandfrei laufen, kontaktieren Sie die Haustechnik.
- Der getrennte Müll wird in separaten Müllsäcken gesammelt und später im dafür vorgesehenen Container entsorgt.
- Füllen Sie Ihren Wagen am Ende des Tages wieder mit den verbrauchten Materialien auf.

### 4 Validierungs Verfahren

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations <b>(Process Owner)</b>	Operations Control Director	Anja Loijens	March 2012
		Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012