Reinigung der Badezimmer

Veröffentlicht: März 2012	Updated version: März 2012	Code: 99-00-03-PR-G-03-00

Ziel und Umfang

Das Ziel ist, das korrekte Verfahren der täglichen Badezimmerreinigung vor Anreise und während des Aufenthalts des Gastes zu definieren.

Dieses Verfahren gilt für alle Housekeeping Mitarbeiter.

Die Hausdame hat die Aufgabe, den Mitarbeitern zu zeigen, wie die Badezimmerreinigung organisiert wird und das Zimmermädchen ist dafür verantwortlich, das Badezimmer sauber und in gutem Zustand zu halten.

Zusammenfassung

1 Operative
1.1 Richtlinie zur richtigen Reinigung eines Badezimmers
1.2 Kritische Punkte
2 Unfallverhütung am Arbeitsplatz
3 NH und die Umwelt
4 Verwandte Prozesse
5 Validierungs Verfahren

1 Operative

***Verantwortlich*: Zimmermädchen, Hausdame**

1.1 Richtlinie zur richtigen Reinigung eines Badeszimmers

Um die gründliche Reinigung in den Badezimmern durchzuführen, sollten die Housekeeping Mitarbeiter die unten aufgelisteten Richtlinien befolgen:

Diese Richtlinie beinhaltet Bilder der NH Standards, um das Aussehen eines korrekt gereinigten Badezimmers zu zeigen.

Es ist wichtig, besonders auf die Details zu achten, um eine gründlich durchgeführte Reinigung zu garantieren.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

Reinigung der Badezimmer

Gläser

Mit Schwamm auswaschen, der nur für diesen Zweck verwendet wird. Gut abtrocknen mit einem Trockentuch, das ebenfalls nur für diese Reinigung verwendet wird, niemals Gästehandtücher nehmen.

Die Gläser werden in einem Plasticktütchen, dessen Öffnung im Inneren des Glases steckt, mit der Öffnung nach unten auf den Coaster platziert, auf der gegenüber liegenden Seite der Amenties.

Die Toilette

Innenseite der Toilette:
Verteilen Sie das aufgesprühte Reinigungsprodukt mit der Klobürste oder verwenden Sie einen speziellen Schwamm dafür.

Toilettenspüling betätigen und Klobürste dabei ausspülen.

Außenseite der Toilette
Toilettendeckel, Toilettensitz und die Toilettenschüssel inklusive der Scharniere und der Tasten an der Klospülung mit Reinigungsprodukt reinigen.
Nutzen Sie zur Reinigung einen speziellen Toilettenschwamm, das Reinigungsprodukt wird dann mit einem Tuch mit heißem Wasser abgewaschen.
Trocknen Sie die Toilette mit einem Trockentuch, das nur für die Reinigung der Toilette ist, nutzen Sie niemals Gästehandtücher.
Schließen Sie nach Reinigung der Toilette den Deckel.

Toilettenpapierhalterung
Toilettenpapierhalterung komplett reinigen, beachten Sie besonders den oberen Teil.

Toilettenbürtse
Reinigen Sie die Glashalterung der Klobürste, entfernen Sie ggf das Wasser daraus. Wechseln Sie die Klobürsten aus, sobald sie nicht mehr einwandfrei sauber sind. Gelbe oder braune Flecken an der Bürste sind unhygienisch und führen zu Gastbeschwerden.

Bidet, Waschbecken und Badewanne

Reinigen Sie die Sanitäranlagen, inklusive der Armaturen mit einem Schwamm und spülen Sie im Anschluss mit heißem Wasser.
Trocknen Sie die Anlagen mit dem dafür vorgesehenen Trockentuch.
Überprüfen Sie die Silikonfugen und geben bei Bedarf der Haustechnik Bescheid.

Nach der Reinigung der Duschtasse oder Badewanne lassen Sie den Stöpsel in der Position, dass Wasser abfließen kann. Kontrollieren Sie den Stöpsel auf Verschmutzungen.
Am Waschbecken sollte der Hebel von Einhandmischbatterien auf kalt stehen, um die Anforderungen der Umweltschutz Abteilung zu erfüllen.

Spiegel, Duschkabine, Duschvorhänge und Waschtisch

Oberflächen mit dem dafür vorgesehenen Reinigungsprodukt einsprühen.
Armaturen polieren, so dass keine Wasserflecken zurückbleiben.
Mit trockenem Tuch abtrocknen, so dass keine Rückstände des Reinigungsmittels bleiben.
Dreckige Duschvorhänge müssen ausgewechselt warden.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

Fliesen, Telefon, Kleenexspender und andere Elemente

Nicht vergessen zu reinigen.

Kontrollieren, ob die Kleenexspenderbox und der Hygienebeutelspender aufgefüllt sind.

- Papiertücher im Spender (wo vorgesehen). Falten Sie das erste Tuch in “V”-Form
- Hygienebeutel im Spender. (nur wenn vorhanden)

Überprüfen, ob Fön und Kabel sauber sind und der Fön gut funktioniert, ansonsten Haustechnik informieren.

Infoaufsteller zum umweltschonenden Wechsel der Handtücher aufstellen. Wenn Aufsteller beschmutzt oder beschädigt ist, bitte austauschen.

Badezimmer Amenities

Tablett für Amenities reinigen, bevor aufgefüllt wird.

In Bleibezimmern werden Amenties nur durch neue ersetzt, wenn die vorhandenen zu mehr als 50% verbraucht wurden.

Mülleimer

Überprüfen, ob Mülleimer benutzt wurde und Müllbeutel bei Bedarf wechseln.
Wenn nötig, Mülleimer reinigen.

Hocker

Hocker mit feuchtem Tuch reinigen und auf die richtige Seite stellen.

Handtücher

Die frischen Handtücher sollten sauber, heile und in gutem Zustand sein, bevor Sie sie aufhängen.

Die Häufigkeit des Wäschewechsels in Bleibezimmern ist:

- Wenn der Gast die Handtücher auf den Haken oder die Handtuchstange gehängt hat (oder auf den Waschtisch gelegt hat, wo keine Aufhängung möglich ist), **wechseln Sie die Handtücher nicht aus**. Nur an der gefunden Stelle ordentlich auffalten.

- Wenn der Gast die Handtücher auf dem Boden, in der Badewanne oder im Bidet liegengelassen hat **werden die Handtücher ausgetauscht**. Es ist sehr wichtig, dass diesem Gästewunsch entsprochen wird, um keine Beschwerden zu provozieren.

Handtücher, die aufgehängt sind, aber stark verschmutzt sind, werden ebenfalls ausgewechselt. Hier steht die Hygiene vor dem Gästewunsch.

Die Handtuchhalter werden gereinigt und die Handtücher werden an den definierten Stellen mit dem Logo nach vorn und auf die gleiche Höhe ausgerichtet aufgehängt.

Fliesen

Die Fliesen im Bereich der Badewanne oder Dusche und hinter den Sanitäreinrichtungen werden gereinigt.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

Boden

Wischen Sie den Boden nass und achten besonders af die Ecken, nutzen Sie Eimer und Bodentuch für diese Arbeit und arbeiten zur Tür hin.
Nutzen Sie für die Reinigung der trockener Oberflächen keine Wischer, die nicht in die Ecken kommen und Flusen verlieren können.
Trocknen Sie den Boden nach dem Nasswischen. Im Anschluss wird der Boden gestaubsaugt.

Zum Schluss

Bevor Sie das Badezimmer verlassenm, vergewissern Sie sich, dass alles sauber und korrekt aufgestellt ist.

1.2. Kritische Punkte

Im Folgenden sind wichtige Punkte aufgelistet, denen wir besondere Aufmerksamkeit widmen müssen, um den Gast nicht zu verärgern. Diese Fehler können ein falsches Image unserer Leistungen vermitteln:

- Innenseite, Außenseite, Unterseit/Fuß, Unterseite des Deckels und die Rückseite des WC.
- Unterseite der Seifenschale. *
- untere Außenseite der Waschbecken.
- Filter, Abflüsse, Stöpsel und Ketten.
- Unterer Teil des Duschvorhangs und der Dusche. *
- Duschstange. *
- Duschkopf kalkverstopft und Gummi gebrochen. *
- Duschschlauch um die Armatur gewickelt oder gebrochen. *
- Fliesen hinter Badewanne/Dusche und sonstigen Sanitäranlagen. *
- Schmutzige Gläser. *
- Sammlung von Staub und Haaren hinter der Tür.
- Badewannenarmatur in Duschmodus. *
- Haare. *
- Verpackung der Amenities in schlechtem Zustand.
- schlecht geschlossene, tropfende Wasserhähne. *
- Müll (Haare, etc.), hartnäckiger Schmutz (Fett, Rost, Stockflecken, etc.), gelbe Flecken. *
- Lassen Sie vom Vorgast keine Spuren oder Zeichen liegen, besonders in Toilette, Badewanne und Waschbecken.*
- Schlechte Gerüche.
- Klobürste ohne Haare, gelbe oder braune Flecken.
- Duschvorhänge.

* Wichtige Aspekte in den “Golden Points” des Mystery Guests.

Versuchen Sie immer den Ansprüchen des Gastes in Bezug auf Sauberkeit, Desinfektion und Ordnung gerecht zu werden. Um dies zu erreichen, ist es notwenig, die entsprechenden Reinigungsprodukte richtig zu nutzen.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

2 Unfallverhütung am Arbeitsplatz

***Verantwortlich*: Hausdame, Zimmermädchen**

Es folgen Instruktionen, wie Unfälle bei der Badreinigung vermieden werden können.

Achten Sie auf Wasserlachen auf dem Boden, entfernen Sie diese, bevor Sie mit der Arbeit beginnen.

Reinigen Sie die Badewanne und die Duschstange immer in der Badewanne stehend und legen Sie eine Duschmatte oder Badematte unter, um nicht auszurutschen.

Stellen Sie sich nicht auf Zimmermöbel (Hocker) oder den Badewannenrand, um höhere Bereiche zu erreichen oder zu reinigen (Spiegel). Nutzen Sie die Trittleiter oder ausziehbare Reinigungsmaterialien.

Während der Reinigung von Toilette und Bidet Rücken gerade lassen und die Knie beugen.

Vermeiden Sie starre Bewegungen und Bücken, wenn Sie wischen, reinigen und staubsaugen. Stellen Sie die Hilfsmittel mit Stange auf die richtige Länge ein.

Bei der Reinigung der Bedezimmer müssen Reinigungshandschuhe (blau) und beim Aufprühen von Reinigungsprodukten Sicherheitsbrillen getragen werden.

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.

3 NH und die Umwelt

***Verantwortlich*: Hausdame, Zimmermädchen.**

Bei der Badezimmerreinigung nutzen Sie Reinigungsprodukte sparsam, folgen Sie der Gebrauchsanweisung, und limitieren Sie den Wasserverbrauch.

Nutzen Sie kaltes Wasser. Wenn Sie heißes Wasser brauchen, lassen Sie das Wasser nur so lange wie notwendig laufen und nehmen Sie nur so viel Wasser, wie notwendig, das spart Energiekosten für die Warmwasseraufbereitung:

> *"Wussten Sie dass…Wasser 5 Minuten laufen lassen, 20 Liter Wasser verschwendet, wenn man das in 100 Zimmern tut, verschwendet man 2000 Liter Wasser"..*

Betätigen Sie die Toilettenspülung nur wenn nötig, wenn Sie die Toilette reinigen und nutzen Sie die Wasserspartasten. Eine Toilettenspülung verbraucht 7 Liter Wasser.

Bevor Sie den Raum als sauber abhaken, checken Sie die Armaturen auf Lecks oder Tropfen und checken Sie auch, ob der Schwimmer der Toilettenspülung richtig funktioniert.

Weiterhin wurde ein neuer Plan zur weiteren Reduzierung des Wasserverbrauchs durch das Reinigen von Hotelwäsche erstellt. Mit dem Umweltplan, hat NH den Wasserverbrauch um mehr als 28% gesenkt.

Dieser Plan gibt Gästen die Möglichkeit, zu wählen, wie oft seine Handtücher gewechselt werden sollen. Zur Information darüber, wurde ein Aufsteller erstellt, der gut sichtbar im Badezimmer platziert sein sollte.

Zur korrekten Müllentsorgung sehen Sie bitte auch die Anleitung zum Müllmanagement des Umweltschutz und Technik Corporate Departement.

4 Verwandte Prozesse

Management von Inventar und Lagerung der Wäsche.

5 Validierungs Verfahren

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

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.