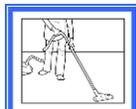




Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Reinigung der Zimmer

Veröffentlicht: März 2012

Updated version: März 2012

Code: 99-00-03-PR-G-02-00

Ziel und Umfang

Das Ziel dieses Dokuments ist den korrekten Ablauf der täglichen Zimmerreinigung vor der Anreise und während des Aufenthaltes des Gastes zu definieren.

Diese Vorgaben gelten für alle Housekeeping Mitarbeiter.

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

Zusammenfassung

- 1 Operative
 - 1.1 Richtlinie für die richtige Reinigung der Zimmer
 - 1.2 Kritische Punkte
 - 1.3 Nicht vergessen
- 2 Unfallverhütung am Arbeitsplatz
- 3 NH und die Umwelt
- 4 Verwandte Prozesse
- 5 Validierungs Verfahren

1 Operative

Verantwortlich: Zimmermädchen

1.1 Richtlinie für die richtige Reinigung der Zimmer

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

Bevor Sie den Raum betreten

1. Starten Sie mit der Reinigung bei nicht mehr belegten Zimmern und solchen, die noch vom Vortag gereinigt werden müssen.
2. Danach reinigen Sie die Zimmer mit dem Zeichen "Bitte Zimmer reinigen".

Organization Department – Reinigung der Zimmereanliness



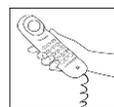
Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

3. Zimmer mit dem "Bitte nicht stören" Schild werden zunächst übersprungen, reinigen zu die nächsten freien Zimmer, bis der Gast, die Rezeption oder das umgedrehte Schild das Zimmer zur Reinigung freigibt.

Wenn der Gast das Zimmer bis zum Ende der Schicht nicht freigibt, informiert die Hausdame den Gast mit einem Zettel unter der Tür über die Reinigungszeiten und/oder die Möglichkeit, Handtücher, Amenities, etc beim Front Office Team zu erhalten.

Die Hausdame informiert weiterhin das Front Office über die "Bitte nicht stören" Zimmer und ändert den Zimmerstatus im NHS System auf DND.

Wenn nach 24h immer noch keine Reinigung stattfinden konnte, kontaktiert die Hausdame den Gast. Im Falle einer positiven Antwort des Gastes wird ein Zimmermädchen mit der Reinigung beauftragt. Wenn wir keine Antwort vom Gast erhalten, betreten die Hausdame und eine zweite Person das Zimmer, checken den Zustand und informieren den General Manager.

Sobald festgelegt wurde, wie die Reinigung der Zimmer ablaufen soll, achten Sie besonders auf die Art, wie Sie den Gastraum betreten, da jedem Fehler eine Gastbeschwerde folgen kann.

Before Sie das Zimmer aufschließen klopfen Sie zweimal langsam und deutlich und kündigen Sie sich an: "Housekeeping, Guten Morgen" so dass der Gast genügend Zeit zur Antwort bekommt, sollte er sich im Raum aufhalten.

Wenn der Gast im Zimmer ist, stellt sich der Mitarbeiter vor, entschuldigt sich und reinigt das Zimmer zu einem späteren Zeitpunkt.

Wenn der Gast nicht im Zimmer ist, hängen Sie das Schild "Zimmer wird gereinigt" an die Tür und beginnen die Reinigung bei geschlossener Tür.

Nur in zwei Fällen darf bei geöffneter Tür geputzt werden:

- a) Bei Abreisezimmern.
- b) Wenn der Gast entscheidet, dass die Zimmerreinigung in seiner Anwesenheit durchgeführt werden kann, kann die Arbeit bei offener Tür und immer mit dem Türhänger "Zimmer wird gereinigt" durchgeführt werden. In Raucherzimmern kann die geöffnete Tür bei der Lüftung des Zimmers helfen.

Zimmerreinigung

Wir unterscheiden zwischen Abreise- und Bleibezimmern. Blaue Ausrufezeichen zeigen an, dass ein Zimmer nicht gereinigt wird, außer in Notfällen.

Wenn Sie den Raum betreten

Schalten Sie die Klimaanlage und /oder die Heizung ab.

Gehen Sie bei der Reinigung im Uhrzeigersinn und von oben nach unten vor, um sicherzustellen, dass Sie keinen Gegenstand zu reinigen vergessen.



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Öffnen Sie die Vorhänge und alle Fenster, Terrassen- oder Balkontüren, um zu lüften, während Sie saubermachen. Vergessen Sie nicht, in Abreisezimmern alle Schubladen von Schränken, Schreibtischen und Nachttischschränken, um vergessene Gegenstände zu finden. Es ist außerdem wichtig, Raucherzimmer besonders gründlich zu reinigen/lüften.

Schütteln Sie abgezogene Bettwäsche und Handtücher aus, um eventuell vergessene Gegenstände zu finden, und lagern Sie die Wäsche auf dem Zimmermädchenwagen, niemals auf dem Boden.

Wenn der Gast in einem Bleibezimmer die Handtücher auf den Haltern gelassen hat, wechseln Sie diese Handtücher nicht aus, gemäß den Vorgaben der Abteilung für Umweltschutz.

Öffnen Sie die Minibar und nehmen die benutzten Gläser heraus.

Betreten Sie das Badezimmer und sprühen die Oberflächen mit Putzmittel ein

Betätigen Sie die Toilettenspülung.

Putzen Sie alle Oberflächen und lassen Sie das Produkt entsprechend der Reinigungsanweisung einwirken.

Leeren Sie alle Aschenbecher und Papierkörbe.

Trennen Sie den Müll richtig!

Verräumen Sie Essen und Getränke an die richtige Stelle.

Bett

Wäschewechsel

Aus Umweltschutzgründen findet der Wäschewechsel in den Zimmern in allen Hotels statt wie folgt:

- 5 Sterne Hotels: Wäschewechsel **alle zwei Nächte**
- Alle anderen Hotels: Wäschewechsel **alle drei Nächste**
- Bettdecke: wird pro BU entschieden

Unabhängig davon wird jedes Wäschestück sofort gewechselt, das fleckig oder zerissen ist, oder das sehr zerknittert ist.

Die Hausdame kontrolliert den Wäschewechsel mit dem NHS Report EHKGOBER2.

Bettdecken in Bleibezimmern werden wie im Turn down Service geöffnet.

Wenn der Gast die Decke aus dem Schrank genutzt hat, bleibt diese auf dem Bett, da der Gast diese wahrscheinlich nochmals benutzen möchte.

Vergessen Sie nicht, die Bremsen am Bettgestell zu lösen!

Wäschewechsel in Appartement erfolgt in Absprache mit dem Gast.



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Abreisezimmer:

Wenn der Gast abreist ist, werden Bettbezüge, Kopfkissenbezüge und Bettlaken abgezogen und gewechselt.

Das Bett wird korrekt gemacht und nicht geöffnet (wie im Turn down Service).

Betten werden wie folgt gemacht:

Stellen Sie sicher, dass die Bremsen gelöst sind, um Verletzungen zu vermeiden.

Wenn zwei Betten im Zimmer stehen, werden diese so weit auseinandergeschoben wie es nötig ist, um heruntergefallene persönliche Gegenstände zu finden.

Glätten Sie die Betauflage/Molton mit den Händen, ziehen Sie diese gleichmäßig zu den Seiten.

Ziehen Sie das Bettlaken ohne Falten auf die Matratze und glätten Sie das Laken mit den Händen zu den Seiten hin.

Lassen Sie auf den Seiten gleich viel Laken überhängen und schlagen Sie das Laken gleichmäßig, an den Ecken ordentlich gefaltet, unter die Matratze.

Beziehen Sie die Bettdecke faltenfrei und legen Sie sie zweifach eingeschlagen auf die Matratze.

Das Kopfkissen wird faltenfrei bezogen und mit der Öffnung zum Kopfteil auf das Bett gelegt.

Die saubere Woldecke wird gefaltet und am Ende des Bettes platziert.

Zum Schluss ziehen Sie die Bremsen des Bettgestells wieder an.

Ausstattung der Betten

Herbst/Winter: Betauflage, Laken, Bettdecke, Kissen, kleines Kissen und Decke.

Frühling/Sommer: die gleiche Ausstattung wie im Winter, nur die Decke wird gefaltet in den Schrank gelegt, statt auf das Bett..

Die Hotels, die dekorative Decken zur Verfügung haben, legen diese nur bei niedrigen Außentemperaturen gefaltet auf das Bettende. Optional und falls verfügbar kann ein dekoratives Kissen auf jedes Kopfkissen gelegt werden.

Staub wischen

Sprühen Sie alle Oberflächen ein und lassen Sie das Produkt wie empfohlen einwirken.

Nachttischschränke

Reinigen Sie die Schränkchen und öffnen die Schubladen, um sicherzustellen, dass sie leer sind.

Nachttischschrank mit Telefon

Reinigen Sie das Telefon und achten Sie besonders auf den Hörer und das Kabel.

Richten Sie das Kabel und legen es um das Telefon herum.

Checken Sie den Zustand des Mini-Blocks und ersetzen Sie ihn, wenn zwei oder weniger Blätter übrig sind. Bei drei und mehr Blättern und ordentlichem Zustand richten Sie ihn für den nächsten Gats..

Checken Sie den Kugelschreiber und ersetzen Sie ihn falls notwendig.



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Gegenüberliegender Nachttischschrank

In Raucherzimmern: Laut Gesetz muss in Raucherzimmern das Schild "Rauchen erlaubt" aufgestellt werden.

Schreibtisch und Stuhl

Öffnen Sie die Schreibtischschubladen und reinigen Sie diese bei Bedarf.

Schreibtisch:

Wischen Sie Staub, heben Sie dabei alle Gegenstände an und stellen Sie sie zurück auf den richtigen Platz.

Checken Sie den Zustand der Prospekte und Guest Supplies auf dem Schreibtisch und reinigen Sie diese.

Unter dem Schreibtisch

Papierkorb: betrifft die Hotels mit Papierkorb Coaster: dreckige oder beschädigte Coaster austauschen

Schrank: Reinigung und Auffüllen der Guest Supplies

Alle Schubladen werden auf vergessene Gegenstände gecheckt.

Guest Supplies auf Vollständigkeit checken

Staub entfernen

Lampen:

Reinigen Sie alle Teile der Lampe und checken Sie die Funktion. Wenn die Glühbirne defect ist, kontaktieren Sie die Haustechnik.

Kopfteil am Bett:

Oben Staub wischen

Fernseher:

Rückseite, Bildschirm und unten drunter reinigen

Minibar (wenn sie vom Housekeeping kontrolliert wird)

Jede Minibar wird überprüft und wieder aufgefüllt.

Achten Sie auf die MHD.

Stellen Sie sicher, dass alle Gläser sauber sind und die Servietten noch ordentlich und sauber sind.

Produkte mit dem Etikett nach vorn drehen.

Notieren Sie die vom Gast verbrauchten Getränke und Snacks auf der Liste "[Minibar consumptions control.xls](#)". Diese Liste wird zum Schluss am Empfang abgegeben.

Organization Department – Reinigung der Zimmereanliness



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Besondere Beachtung

Bilder, Spiegel und Türen: Rahmen und Glasscheiben reinigen

Telefon:

Hörer reinigen
Direktwahlnummern checken (falls vorhanden)
Kabel entwirren wenn notwendig

Türgriffe und Klinken: alle Fingerabdrücke und Flecken entfernen.

Wand und Teppich: Flecken von Wänden oder Teppichen entfernen.

Zimmersafe

Lassen Sie den Safe offen, wenn er sich im Schrank befindet.

Checken, ob die Bedienungsanleitung ordentlich angebracht und gut lesbar ist.

Boden und Vorhänge

Täglich staubsagen, auch unter den Betten und anderem Mobiliar.

Im Anschluss Boden wischen, wo möglich.

Ziehen Sie die Gardinen zu. Halten Sie die Gardinen sauber und ohne Löcher, überprüfen Sie die Funktion der Gardinenaufhängung.

Überprüfen Sie die Verdunkelungsvorhänge auf Risse und ziehen sie halb zu.

Überprüfen Sie alle Lampen und technischen Geräte auf Funktion.

Zum Schluss

Vor Verlassen des Zimmers checken, ob alles sauber und ordentlich aussieht und alle Materialien richtig platziert sind.

- Nehmen Sie alle Putzlappen und Reinigungsprodukte mit
- Schließen Sie Fenster und Gardinen, Verdunkelungsvorhänge halb geschlossen, Rolläden halb zu gezogen
- Schalten Sie die Lichter am Bett und im Flur an
- Klimaanlage ausschalten
- Lufterfrischer sprühen
- Türen zum Badezimmer und vom Flur ins Zimmer halb offen lassen
- Rückblick in Zimmer und Badezimmer, ob alle Gegenstände am richtigen Platz stehen
- Schließen Sie die Tür leise, um keine Gäste zu stören

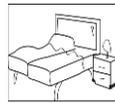
Bei Problemen im Zimmer wird die Hausdame informiert, die die Information an die Haustechnik weitergibt, wie beschrieben im "Breakdown management".



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

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:

- Dreckige oder unangenehm riechender Telefonhörer
- Dreck/Staub unter dem Bett
- Fundsachen und Dreck in Schubladen
- TV Kanäle schlecht eingestellt *
- Telefon- und Lampenkabel sind dreckig und verknotet
- Elektrische Geräte mit Netzstecker an der falschen Stelle (keine Steckdosen)
- Herausgefallene Gardinenröllchen
- Fehlfunktion der Klimaanlage *
- Vorhänge, die sich nicht richtig schließen lassen
- Lockere Stuhlbeine
- Staub auf Fußleisten
- Fehlendes "Bitte nicht stören" Schild
- Fehlendes "Bereit für Frühstück" (wo vorhanden)
- Bettwäsche oder Tagesdecken mit Flecken oder Falten*

* Wichtige Aspekte in den "Golden Points" des Mystery Guests.

1.3. Nicht vergessen

Abreisezimmer:

Alle Schubladen auf vergessene persönliche Gegenstände des letzten Gastes. Alle Laken, Bettbezüge und Handtücher wechseln.

Bleibezimmer:

Lassen Sie ein bewohntes Gastzimmer niemals unbeaufsichtigt!

Lassen Sie alle persönlichen Gegenstände des Gastes an ihrem Platz. Reinigen Sie die Gegenstände auf Bett, Stuhl und Schreibtisch. Nachtwäsche/Pyjamas falten und auf Stuhl legen ((nicht ins Bett legen). Lassen Sie benutzte Wäsche des Gastes liegen.

Werfen Sie nichts weg, was nicht im Mülleimer oder im Aschenbecher ist. Wenn Sie im Mülleimer oder im Aschenbecher einen Wertgegenstand finden, werfen Sie diesen nicht weg. Legen Sie solche Gegenstände gut sichtbar für den Gast ins Zimmer und warten Sie ab, ob er den Gegenstand erneut entsorgt. (Informieren Sie in diesem Fall Ihren Supervisor)

Wenn im Hotel Zimmermädchenwagen mit Mülltrennungssystemen vorhanden sind, wird Müll getrennt entsorgt (Restmüll, Plastik, Glas und Papier).

Siehe auch: "[Ausstattung des Zimmermädchenwagens](#)"

Staubsaugen Sie in allen Fällen unter dem Bett, wo sich Dreck schnell sammelt und Fundsachen oft gefunden werden.

Wenn Sie ein Zimmer lüften, achten Sie besonders in Raucherzimmern auf die Reinigung der Aschenbecher.

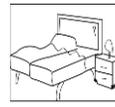
Organization Department – Reinigung der Zimmereanlines



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

2 Unfallverhütung am Arbeitsplatz

Verantwortlich: Hausdame, Zimmermädchen

Bevor Sie beginnen, das Bett zu machen, lösen Sie die Bremsen.

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

Halten Sie den Rücken gerade, wenn Sie das Laken unter die Matratze stecken. Knieen Sie sich an die Ecken der Matratze, ein Knie auf dem Boden und heben Sie die Matratze mit den Armen, nicht mit dem Rücken.

Nutzen Sie die Schutzhandschuhe, wenn Sie das Zimmer betreten, um sich vor chemischen Produkten und Krankheitserregern zu schützen (dreckige Bettwäsche und Badezimmer, etc.).

Beim Abziehen der Bettwäsche. Leerung der Mülleimer und Aschenbecher und der Badezimmerreinigung ist das Tragen der Schutzhandschuhe obligatorisch.

Wenn Sie ein Zimmer betreten, das sehr dreckig ist, ziehen Sie die Wegwerfschürzen an, wenn das Zimmer sauber ist, werfen Sie die Schürze weg..

Tragen Sie Sicherheitsbrillen, wenn Sie Lüftungsklappen oben an den Wänden oder Decken reinigen, um zu vermeiden, dass Ihnen Staub in Gesicht und Augen fliegt und/oder wenn Sie Reinigungsprodukte versprühen oder auffüllen, um Spritzer ins Gesicht zu vermeiden.

Fassen Sie mit 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.

Wenn Sie sich an einem scharfen Gegenstand schneiden (Rasierklingen, Scheren), informieren Sie umgehend Ihren Supervisor und lassen Sie die Wunde medizinisch versorgen, ggf. Vom Durchgangsarzt/im Krankenhaus.

Bei empfindlicher Haut empfehlen wir die Nutzung der Baumwollhandschuhe, wenn Sie die Betten beziehen und/oder mit gewaschener Wäsche arbeiten.

Nutzen Sie Hebevorrichtungen für die Betten, wenn solche im Hotel sind.

Lassen Sie Wäsche nicht auf dem Boden liegen, wo jemand darüber fallen kann. Legen Sie sie auf den Stuhl oder andere Möbel, bis Sie sie verräumen können.

Achten Sie auf scharfe Kanten an Möbeln oder geöffneten Fenstern, an denen Sie sich verletzen könnten.

Es ist verboten, auf Leitern, Stühle, Sessel oder sonstige Möbel zu steigen um die Außenseite der Fenster zu reinigen. Hierfür werden Reinigungsmittel mit verlängerbaren Griffen benutzt.

Tragen Sie rutschfeste Schuhe, niedrige Absätze und/oder hinten geschlossen.



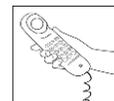
Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

3 NH und die Umwelt

Verantwortlich: Hasudame, Zimmermädchen

Das natürliche Lüften spielt eine wichtige Rolle bei der Einsparung von Energie, je nach Jahreszeit. Zu langes Lüften im Winter kann einen unkontrollierbaren Wärmeverlust und während des Sommers eine erhöhte Temperatur im Zimmer verursachen.

Laut Studien ist es ausreichend, einen Raum für 10 Minuten zu lüften. In einem Raucherraum beträgt diese Zeit mindestens 15 Minuten.

Viele Hotels nutzen die Klimaanlage, um Frischluft in den Raum zu lassen, was die Lüftungszeiten erheblich verkürzt.

Wann immer möglich nutzen Sie Tageslicht zum putzen.

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.

4 Verwandte Prozesse

Ausstattung des Zimmermädchenwagens
 Personifizierung mit dem Gast
 Management der Minibars
 Management der Bestände und Wäschelager
 Wiederkehrende Reinigungsarbeiten

5 Validierungs Verfahren

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