

LIVING HOTELS®

# SCHUTZ- UND HYGIENEKONZEPT

in den Living Hotels

DE

EN

change language

[LIVING-HOTELS.COM](https://www.living-hotels.com)

BERLIN / BONN / DÜSSELDORF / FRANKFURT / MÜNCHEN / NÜRNBERG / WEIMAR / WIEN

# WILLKOMMEN

Individuelle Wohn- und Arbeitsräume und echte Living Moments: In unseren Living Hotels geht es um mehr als Übernachtungen. Wir geben immer alles, damit unsere Gäste nicht nur zufrieden, sondern glücklich sind.

Heute gehört dazu noch ein wenig mehr als bisher. Um unsere Gäste sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich vor einer Infektion mit dem Covid-19 Virus zu schützen, verpflichten wir uns, die folgenden Infektionsschutzgrundsätze und Hygieneregeln einzuhalten.

Das Hygienekonzept wird laufend in Zusammenarbeit mit externen Experten evaluiert und bei Bedarf zu Ihrem und dem Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überarbeitet.

Für Fragen zum Infektions- bzw. Hygieneschutz wenden Sie sich bitte an [hygiene@living-hotels.com](mailto:hygiene@living-hotels.com).



INSTITUT  
FRESENIUS



Stay  
positive!

SGS Institut Fresenius wird in Kürze unser Hygienekonzept im Umgang mit COVID-19 anhand eines strengen Maßnahmenkatalogs prüfen und die Umsetzung in allen Living Hotels (ausgenommen das Living Hotel Appartements Johann Wolfgang) validieren.

# DIE STANDARDS

Wie überall gelten auch in unseren Häusern einige grundlegende neue Verhaltensstandards, an die wir uns gemeinsam halten.

- / Wir stellen den **Mindestabstand** von 1,5 Metern zwischen Personen sicher.
- / Kann der Mindestabstand nicht sicher eingehalten werden, stellen wir **Mund-Nasen-Bedeckungen** zur Verfügung.
- / Personen mit für **Covid-19 typischen Symptomen** wie Fieber oder trockenem Husten dürfen sich nicht in unseren Living Hotels aufhalten – es sei denn, ein Arzt hat zuvor eine andere Ursache wie etwa eine Erkältung festgestellt.
- / Bei **Verdachtsfällen** (etwa bei Fieber) wenden wir ein festgelegtes Verfahren zur Abklärung an. Jeder Gast erhält bei Anreise ein Dokument, in welchem er/sie sich durch Unterschrift dazu verpflichtet, in öffentlichen Bereichen eine Maske zu tragen und ferner bestätigt, sich umgehend beim Hotel zu melden, sobald mit COVID-19 in Verbindung stehende Symptome bei ihm/ihr auftreten.
- / Sollte ein mit Corona infizierter Gast oder Mitarbeiter im Hotel gemeldet werden, so wird in Abstimmung mit dem örtlichen **Gesundheitsamt** darauf reagiert.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die zur **COVID-19-Risikogruppe** zählen, erarbeiten gemeinsam mit Vorgesetzten individuelle Lösungen zum Schutz ihrer eigenen Gesundheit.

Für **betriebsfremde Personen** und Besucherinnen und Besucher liegt eine **Liste** aus, in welche Name, Datum und Uhrzeit eingetragen und mit Unterschrift bestätigt werden müssen. Besucherinnen und Besucher erhalten eine **Unterweisung** bezüglich der geltenden COVID-19-Regeln.



Show that you care  
and keep the distance!

# ÖFFENTLICHE BEREICHE

Dort, wo sich sonst Menschen treffen und Begegnungen stattfinden, müssen wir jetzt ganz besonders darauf achten, die Ansteckungsgefahr so gering wie möglich zu halten. Darum haben wir umfangreiche Hygieneregeln für die öffentlichen Bereiche unserer Living Hotels entwickelt: vom Eingang bis zum Empfang und der Lobby.



- / In allen öffentlichen Bereichen ist das Tragen eines **Mund-Nasen-Schutzes** für jeden vorgeschrieben.
- / Unsere Gäste checken mit **ausreichend Abstand** voneinander ein und aus. **Bodenmarkierungen** helfen dabei, den Abstand einzuhalten. Bei einer **Inzidenz unter 50**, dürfen sich neben unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern **maximal zehn weitere Personen** gleichzeitig in der Lobby aufhalten.
- / Zimmer werden nach Möglichkeit automatisiert zugeteilt, um eine **gleichmäßige Belegung** zu erreichen und so die Gefahr der Legionellenbildung in den Wasserleitungen zu minimieren. Zudem müssen Gäste auf diese Weise nicht mehr unnötig in der Lobby auf ihr gereinigtes Zimmer warten. Nicht belegte Zimmer müssen spätestens nach 72 Stunden gespült werden. Dieser Prozess wird nachvollziehbar dokumentiert.
- / In der Lobby ist ein **Temperaturscanner** aufgestellt, den unsere Gäste freiwillig nutzen können. Daten werden hierbei selbstverständlich nicht gespeichert oder übertragen.
- / In allen Eingangsbereichen erinnert ein gut sichtbar aufgestelltes **Rollup** an die allgemeinen Verhaltensregeln und -vorschläge.
- / **Aufzüge** dürfen nur von mehreren Personen gleichzeitig genutzt werden, wenn diese im gleichen Haushalt leben. Ein entsprechender Hinweis ist auf jeder Etage gut sichtbar angebracht.
- / Im Backoffice am Empfang steht ein **Desinfektionsgerät**. Hiermit werden alle Zimmerkarten, Schlüssel, eingesammelten Stifte und Fernbedienungen aus den Zimmern desinfiziert.



# ÖFFENTLICHE BEREICHE

- / Die **Reinigungszyklen** im **Backoffice** und in allen **öffentlichen Bereichen** werden verkürzt. Falls die vorgeschriebenen Reinigungszyklen nicht durch externe Kräfte eingehalten werden können, helfen auch die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beim Desinfizieren dieser Bereiche.
- / In den öffentlichen **Toiletten** hängen **Unterschriftenlisten** aus, in die die genauen Reinigungszeiten einzutragen sind. Vor jeder öffentlichen Toilette befinden sich kontaktlose Desinfektionsspender.
- / Auf den **öffentlichen Toiletten der Herren** bleibt jedes zweite Pissoir gesperrt.
- / In **öffentlichen Toiletten** wird bei jeder Reinigung darauf geachtet, dass genügend Seife, Handtücher und Desinfektionsmittel vorhanden sind.
- / In den **öffentlichen Toiletten** darf pro Quadratmeter nur eine Person die Waschräume benutzen. Ein Schild weist die Gäste entsprechend der Quadratmetergröße auf die maximale Personenanzahl hin.
- / Nach Möglichkeit bleiben alle **Eingangstüren** während des Tages offen stehen.
- / Die **Kontrolllisten** werden erweitert. Zusätzlich wird eine **Hygieneampel** am Empfang aufgestellt.
- / In den **Eingangsbereichen** des Hotels stehen kontaktlose **Desinfektionsspender** für die Gäste bereit.
- / Die **Schankanlagen** werden bis auf Weiteres nicht genutzt.

- / Unsere **Wellnessbereiche** bleiben bis auf Weiteres geschlossen. In den **Fitnessbereichen** ist die Anzahl der Geräte so reduziert, dass der Mindestabstand eingehalten werden kann. Alternativ begrenzen wir die Anzahl der Personen, die gleichzeitig trainieren dürfen. Zudem stellen wir ausreichend Desinfektionsflaschen und Papiertücher bereit. Sobald die Wellness-Bereiche wieder öffnen, werden diese gut gelüftet. Darüber hinaus wird, wenn aufgrund technischer Gegebenheiten möglich, ein Lüftungsplan erstellt.
- / Wo immer möglich, stellen wir auf **digitale Prozesse** um. Dazu gehört vorrangig die **kontaktlose Zahlung**.
- / Türklinken zur **Parkgarage** werden regelmäßig gereinigt.
- / Unsere Reservierungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter kontrollieren täglich, ob **Gäste aus Risikogebieten** anreisen. Sollten Gäste aus Risikogebieten anreisen und keinen negativen COVID-19-Test vorweisen können, wird der Aufenthalt bei uns nicht gestattet.
- / **Schmutzwäsche** und **gereinigte Wäsche** werden getrennt voneinander aufbewahrt.
- / In allen **F&B-Bereichen** sind kontaktlose **Desinfektionsspender** aufgestellt.
- / In jedem Living Hotel muss ein **Mindestbestand** an Desinfektions-, Reinigungsmitteln und Schutzkleidung vorhanden sein.
- / In den **Büros** werden **Flächen- und Händedesinfektionsmittel** für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereitgestellt.
- / Für sämtliche Bereiche, in denen keine raumluft-technischen Anlagen vorhanden sind, liegt ein **Lüftungsplan** mit Dokumentation vor.

# ZIMMER & APARTMENTS

Auch wenn es auf unseren Zimmern und in den Serviced Apartments nur wenig direkten Kontakt gibt, haben wir unterschiedliche Maßnahmen ergriffen, um das Infektionsrisiko zusätzlich zu minimieren.



- / Bei der Anreise erhält jeder Gast eine **Box mit allen Annehmlichkeiten**, die bisher auf dem Zimmer platziert worden wären. Dazu gehören eine desinfizierte und verpackte Fernbedienung, Hair&Body-Shampoo, Seife, eine Flasche Wasser, ein Kugelschreiber, ein Schreibblock mit QR-Code für alle wichtigen Hausinformationen, Kaffee- und Teeportionen, Milch- und Zuckerportionen sowie ein kleines Dankeschön für die Buchung.
- / Gefüllte Minibars werden **versiegelt** und bei der nächsten Reinigung **desinfiziert**, sofern sie benutzt wurden.
- / In den **Abreisezimmern** wird jede von Gästen oft genutzte Fläche desinfiziert, alle **Einwegartikel** werden entsorgt. Nach einem finalen Check wird das Zimmer versiegelt.
- / Unser Wäsche-Dienstleister liefert die gesamte **Wäsche** virologisch einwandfrei gereinigt an uns aus.

# FRÜHSTÜCK & RESTAURANTS

Wie in jedem Bereich unserer Living Hotels, steckt auch in unserer Gastronomie viel Herzblut. Darum freuen wir uns, auch hier wieder für unsere Gäste da sein zu können – natürlich unter Einhaltung bestimmter Regeln.

## Frühstück

In den Living Hotels werden momentan verschiedene Frühstücksvarianten angeboten, um individuell auf die lokalen Gegebenheiten eingehen zu können.

### / Alternative 1: Take-Away auf Vorbestellung

Gäste können zwischen drei verschiedenen Frühstücken im Room Service oder zum Mitnehmen wählen und am Vorabend bestellen. Einwegbesteck und Papierservietten werden beigelegt.

### / Alternative 2: Frühstücks-Buffer

Gäste genießen unser reichhaltiges Frühstücksbuffet unter Einhaltung der Hygiene- und Abstandsregeln. In einigen Hotels steht sogar ein Wintergarten oder eine Sommerterrasse zur Verfügung.

### / Alternative 3: À la carte-Frühstück

Gäste wählen ihr Frühstück á la carte. Von herzhaft, bis hin zu vegetarisch oder süß. Hier findet jeder sein Lieblingsfrühstück.



GOOD  
MORNING

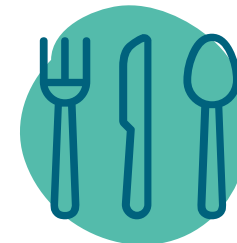
# FRÜHSTÜCK & RESTAURANTS

## Restaurants

Auch in unseren Restaurants gilt es, **Abstand** zueinander zu halten.

- / Alle Gäste werden am Eingang von uns in Empfang genommen und zu ihrem **Tisch begleitet**.
- / Sofern gesetzlich vorgesehen, erfassen wir die **Daten aller Gäste** und speichern sie entsprechend den datenschutzrechtlichen Vorgaben einen Monat lang.
- / **Tische** werden nicht im Vorfeld eingedeckt. Wir verzichten auf Tischdecken und nutzen stattdessen bei Bedarf **Tischsets aus Papier**, die entsorgt werden, sobald ein Gast den Tisch verlässt. Auch **Servietten** sind ausschließlich **aus Papier**.
- / Wir reichen **keine Speisekarten**. Stattdessen können Gäste sich das Menü per **QR-Code** auf ihr Smartphone laden. Für Gäste, die kein Smartphone nutzen, stellen wir eine Einweg-Speisekarte zur Verfügung.

- / Eine konsequente **Trennung reiner und unreiner Bereiche** wird gewährleistet.
- / **F&B-Räumlichkeiten** werden regelmäßig, nach Möglichkeit permanent, gelüftet.
- / Das **Speisenangebot** wurde so konzipiert, dass ein hygienischer Arbeitsablauf gewährleistet wird. Es gibt kein Buffet. In sämtlichen F&B-Bereichen werden die Mindestabstände von 1,5 m eingehalten. Für Gäste, die nicht am Tisch sitzen, gilt ebenso wie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Pflicht, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen.
- / **Angelieferte Ware** wird auf Verschmutzung, Haltbarkeit und Temperatur überprüft. Die/der jeweilige Abteilungsleiterin/Abteilungsleiter ist für die Warenannahme verantwortlich und hat diese, wie sonst auch, zu protokollieren.
- / Die **Temperatur der Kühllhäuser** wird, wie sonst auch, täglich geprüft und dokumentiert.
- / Die **Spülmaschinen** wurden außerplanmäßig ein zusätzliches Mal von Expertinnen und Experten geprüft, gewartet und neu eingestellt.
- / Sämtliche **Wartungs- und Servicearbeiten** werden selbstverständlich, und wie sonst auch, regelmäßig durchgeführt.





# KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN

Bei uns ziehen alle an einem Strang – nicht nur in Corona-Zeiten, aber jetzt natürlich ganz besonders. Darum bieten wir allen Kolleginnen und Kollegen alles, was notwendig ist, damit unsere Living Hotels ein sicherer Arbeitsplatz sind.

## Gut geschult

- / Alle **Direktorinnen und Direktoren** erhielten eine Weiterbildung bei der **Dekra zum Hygienebeauftragten**.
- / Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter nahm an einer **Web-Schulung zu Hygienevorschriften** teil. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ggf. aufgrund fehlender Sprachkenntnissen individuelle Informationen benötigen, müssen diese durch das Hotel-Management erhalten.
- / Ebenfalls muss der Inhalt des Hygienekonzeptes **neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** vor Arbeitsantritt vermittelt werden.
- / Das Management vergewissert sich, dass auch Personen von **Fremdfirmen** auf die neue Situation geschult sind.
- / Jede **Reinigungsdienstleisterin** und jeder **Reinigungsdienstleister** reinigt nach den Vorgaben eines individuellen, detaillierten Leistungsverzeichnisses.

## Gut geschützt

- / Die allgemeinen **Verhaltenshinweise** sind in allen **Backoffice-Bereichen** gut sichtbar aufgehängt.
- / Soweit möglich arbeiten immer  **feste Teams** zu gleichen Schichten gemeinsam – auch abteilungsübergreifend.
- / **Gemeinsame Pausen** werden vermieden.
- / In den **Umkleidekabinen** stellen wir ausreichende Spinde zur Verfügung. Wo dies nicht umsetzbar ist, können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzlich Hotelzimmer nutzen.
- / An jedem Arbeitsplatz sowie am Empfang ist ein **Spuckschutz** installiert.
- / Grundsätzlich tragen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen **Mund-Nasen-Schutz**. Auf diesen kann nur verzichtet werden, wenn hinter einem Spuckschutz und alleine gearbeitet wird.
- / Im Service und am **Empfang** werden **Baumwollhandschuhe** getragen. (Am Empfang gilt dies nur bei desinfizierenden Arbeiten sowie der Vorbereitung von Anreisen.) Bei Arbeiten mit **Lebensmitteln** müssen **Einweghandschuhe, Mund-Nasen-Schutz** und eine **Einweg-Kopfbedeckung** getragen werden.
- / Nach Schichtende **reinigen und desinfizieren** alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im **Backoffice** und am Empfang ihren Arbeitsplatz sorgfältig selbst.

# KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN

## Gut geschützt

- / **Schichtübergaben** erfolgen mit Abstand an zwei PC´s.
- / Die **Arbeitskleidung** muss bei **60°C** gewaschen und separat in einer Tasche (nicht lose) transportiert werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestätigen die Einhaltung dieser Vorschrift durch ihre Unterschrift.
- / Der von Living Hotels zur Verfügung gestellte **Mund-Nasen-Schutz** muss nach jedem Gebrauch bei **60°C** gewaschen werden. Dies gilt auch für den privat mitgebrachten Mund-Nasen-Schutz.
- / Jedes **Büro** muss regelmäßig, nach Möglichkeit permanent, **gelüftet** werden.

## Auswahl an Hygiene-Standard-Artikeln



Maske mit Logo



Abstandhalter Bodenkleber



Roll-up Hygienemaßnahmen




Aushang Lift



Aushang Verhaltensregeln



Türsiegel



**Bleiben  
Sie gesund!  
Stay healthy!**



[LIVING-HOTELS.COM](https://www.living-hotels.com)

BERLIN / BONN / DÜSSELDORF / FRANKFURT / MÜNCHEN / NÜRNBERG / WEIMAR / WIEN

LIVING HOTELS®

# HEALTH PROTECTION AND HYGIENE STRATEGY

Living Hotels

DE

EN

change language

LIVING-HOTELS.COM

BERLIN / BONN / DÜSSELDORF / FRANKFURT / MÜNCHEN / NÜRNBERG / WEIMAR / WIEN

# WELCOME

With a range of unique spaces in which to stay, work, and enjoy real living moments, Living Hotels are more than just a place to spend the night. We always do our best to ensure that our guests aren't just satisfied with their stay, but truly happy.

Now, we'll be doing a little bit more in that regard. To ensure our guests and employees are as safe as possible from the risk of COVID-19 infection, we are observing the following infection prevention guidelines and hygiene regulations.

This hygiene strategy will be evaluated regularly in collaboration with external specialists and, if required, it will be revised to keep you and our employees protected.

For questions regarding infection prevention respectively hygiene measures please contact [hygiene@living-hotels.com](mailto:hygiene@living-hotels.com).



INSTITUT  
FRESENIUS



Stay  
positive!

SGS Institut Fresenius will be checking our COVID-19 hygiene strategy in the near future, based on a strict catalog of measures, and will validate its implementation in all Living Hotels (with the exception of Living Hotel Apartments Johann Wolfgang).

# THE PROCEDURES

Like countless businesses around the world, all of our hotels will now be observing some basic new behavioral procedures.

- / We require our guests and employees to maintain a **minimum distance of 1.5 meters** from one another.
- / If this minimum distance cannot be safely maintained, we will provide **face coverings**.
- / Anybody displaying common **symptoms of COVID-19**, such as a fever or dry cough, will not be permitted to stay in our Living Hotels – unless a different cause, such as a cold, has been diagnosed by a doctor.
- / If a guest is **suspected of having the virus** (for example, if they have a fever), we will follow a set procedure to obtain a confirmed diagnosis. On arrival, every guest will receive a document to sign, obliging them to wear a mask in all public areas and to notify the hotel immediately if they develop any symptoms associated with COVID-19.
- / If a hotel guest or employee is reported to be infected with coronavirus, a response will be coordinated in consultation with the **local health authority**. Responsibility for this process lies with hotel management.

Employees who belong to a **COVID-19 risk group** must work with their supervisors to develop individual solutions to ensure they protect their health.

A **visitor list** is provided for external visitors, on which they must enter their name and the date and time, with their signature to confirm. Visitors will be **instructed** about the current COVID-19 regulations.



Show that you care  
and keep the distance!

# PUBLIC SPACES

It is particularly important that we minimize the risk of infection in areas where people normally come together and mingle. To this end, we have developed a comprehensive set of hygiene guidelines for the public spaces in our Living Hotels: from the entrance to the reception and the lobby.



- / You will be required to wear a **face mask** in all public spaces.
- / Our guests must maintain **sufficient distance** from one another when checking in and out. **Floor markers** are in place to help you observe this distance. Besides hotel employees, a **maximum of ten additional people** are permitted in the lobby at one time, if the incidence is below 50.
- / Where possible, rooms are automatically allocated to ensure a **consistent occupancy** rate and therefore minimize the risk of legionella building up in our water systems. This also means that guests no longer have to wait unnecessarily in the lobby for their room to be ready. Unoccupied rooms must be flushed to reduce the risk of Legionella after 72 hours at the latest. This process is fully documented.
- / There is a **temperature scanner** set up in the lobby, which our guests can use if they wish. Please rest assured that the data from this scanner is not stored or transferred.
- / **Popup banners** are prominently displayed in all entrance areas to remind guests of the general rules and guidance.
- / **Elevators** may not be used by multiple people at the same time unless the passengers are all from the same household. There is a notice to this effect clearly displayed on each floor.
- / There is a **disinfection system** located in the back office at reception, which is used to disinfect all room cards, keys, collected pens, and remote controls from the rooms.



# PUBLIC SPACES

- / The **cleaning cycles** in the **back office** and all **public spaces** are now shorter. If the required cleaning cycles cannot be managed by external agencies, these areas will have to be disinfected by our own employees.
- / There are **sign-off sheets** hanging up in the **public restrooms** for employees to record exactly when the area has been cleaned. There is a contactless hand-sanitizer dispenser located outside every public restroom.
- / In the **men's public restrooms**, every other urinal is blocked off.
- / Each time the **public toilets** are cleaned, checks will be made that there is sufficient soap, hand towels and sanitizer.
- / In the **public toilets**, only one person per square meter is permitted to use the restroom at any time. A sign will inform guests accordingly about the maximum number of people permitted for the particular size of room in square meters.
- / Where possible, all **doors** are kept open during the day.
- / The **checklists** will be extended. There is also a **hygiene rating** displayed at reception.
- / Contactless **hand-sanitizer dispensers** are provided for guests in **hotel foyers**.

- / **Drink dispensers** will not be used until further notice.
- / Our **spa areas** will remain closed until further notice. The number of machines in our **fitness studios** has been reduced to enable guests to maintain the required minimum distance from each other. Alternatively, we are limiting the number of people permitted to use the fitness studio at one time. We also provide sufficient hand sanitizer and paper towels. As soon as the wellness areas re-open, they will be well ventilated. A ventilation plan will also be prepared, where possible.
- / Wherever possible, we are converting to **digital processes**. This includes prioritizing **contactless payments**.
- / The door handles to the **car park** are cleaned regularly.
- / Our booking staff check every day whether guests are arriving from risk areas. If **guests do arrive from risk areas** and are not able to present a negative COVID-19 test, they will not be permitted to stay with us.
- / **Dirty linen** and **clean linen** are stored separately. Contactless hand-sanitizer dispensers have been placed in all F&B areas.
- / A **minimum stock** of hand sanitizer, cleaning agents and protective clothing must be maintained at every Living Hotel.
- / **Surface disinfectants** and **hand sanitizers** will be provided for employees working in the **offices**.
- / A **ventilation plan** including documentation is available for all areas that do not have an air-conditioning system.



# ROOMS & APARTMENTS

Although there isn't a lot of direct contact in our rooms and serviced apartments, we have adopted various measures to further reduce the risk of infection.



- / On arrival, each guest receives a **box containing all the amenities** that would previously have been placed in the room, including a disinfected and safely wrapped remote control, hair & body shampoo, soap, a bottle of water, a pen, a notepad with a QR code to access all important hotel information, coffee sachets and tea bags, milk and sugar sachets, and a small "thank you" note for booking with us.
- / If a stocked minibar has been used, it will be **disinfected** and **sealed** during the next cleaning cycle.
- / Once guests have departed, every **frequently used surface** in the room is disinfected and all **disposable items** are thrown away. After a final check, the room is sealed.
- / Our linen service ensures all **linens** are cleaned thoroughly to ensure they are free from virus contamination before returning them to us.

# BREAKFAST & RESTAURANTS

We put our heart and soul into our dining options, as we do in every area of our Living Hotels. So we're delighted to be able to welcome our guests back to our restaurants – under certain conditions, of course.

## Breakfast

The Living Hotels currently offer a variety of breakfast options to cater to individual local needs.

### / Option 1: Pre-ordered to go

Guests can choose from three different breakfast options and order their breakfast the night before, to be delivered to their room or to go. Disposable cutlery and paper napkins will be included.

### / Option 2: Breakfast Buffet

Guests enjoy our rich breakfast buffet in compliance with the rules of hygiene and distance. In some hotels there is even a winter garden or a summer terrace at your disposal.

### / Option 3: À la carte breakfast

Guests choose their breakfast à la carte. From hearty, to vegetarian or sweet. Here everyone will find his favorite breakfast.



GOOD  
MORNING

continued on next page



# BREAKFAST & RESTAURANTS

## Restaurants

Maintaining social **distancing** is important in our restaurants, too.

- / All **guests will be greeted** by us at the entrance and shown to their table.
- / To the extent required by law, we **collect all guest data** and store it for one month, in accordance with data protection regulations.
- / **Tables are not set in advance.** Rather than tablecloths, we use **paper place mats**, where necessary, which we throw away as soon as the guest leaves the table. All **napkins are also made from paper.**
- / We don't hand out any **physical menus.** Instead, guests can access the menu via **QR code** on their smartphone. We can provide disposable menus for guests who don't use smartphones.

- / We take care to keep cleaned **areas separate from yet-to-be-cleaned areas.**
- / **F&B areas** will be ventilated regularly, or continuously if possible.
- / The **menu** has been designed to ensure that hygienic work processes can be maintained. There is no buffet. A minimum distance of 1.5 meters must be maintained in all F&B areas. All guests who are not seated at a table are obliged to wear a face mask, as are staff.
- / **Incoming goods** will be checked for contamination, shelf life and temperature. The respective department manager is responsible for accepting the goods and must keep records as usual.
- / The **temperature** of the **cold stores** will be checked and documented every day as usual.
- / The **dishwashers** have undergone additional inspection, maintenance and recalibration by experts, on top of the normal schedule.
- / All usual **maintenance and servicing work** is, of course, also being carried out at regular intervals.



# OUR STAFF

In our hotels, everyone pulls together – not just in the coronavirus era, of course, but it's especially important right now. That's why we're doing everything we can to make our Living Hotels safe places to work.

## Well trained

- / All **hotel managers** will receive further training with Dekra to become hygiene officers.
- / Every employee has taken an **online training course** on hygiene regulations. Employees who need individual information due to their limited language skills must be provided with this by the hotel management.
- / **New employees** must also be made aware of the hygiene strategy when they start working.
- / Management ensures that **employees of external firms** are also instructed on the new situation.
- / All **staff employed by our cleaning service** providers work according to the regulations in our own, detailed service specifications.

## Well protected

**Notices** are clearly displayed in all **back-office areas** to remind employees of the general guidance.

- / Wherever possible, **fixed teams** will work together on the same shifts – including across different departments.
- / Employees are to avoid taking their **breaks** at the same time.
- / **Sufficient lockers** have been provided in the changing rooms. In the event that none is available, however, employees can also use hotel rooms.
- / There are **screens** installed at every work station and at reception.
- / As a general rule, every employee has to wear a **face mask**. Employees are only permitted to work without a face mask if they are standing behind a screen and working alone.
- / **Service and reception employees** wear **cotton gloves**. (At reception, this only applies if employees are disinfecting areas or preparing for arrivals.) When working with **food** products, employees must wear **disposable gloves, face masks and disposable head coverings**.
- / At the end of their shift, all back-office and reception employees must carefully **clean and disinfect** their **work station**.
- / Shift handovers are completed at a distance, using **two separate PCs**.

*continued on next page*



# OUR STAFF

## Well protected

- / **Work clothing** must be washed at **60°C (140°F)** and transported in a separate bag (not carried loose). By signing this regulation, employees confirm that they agree to comply with it.
- / The **face mask** provided by Living Hotels must be washed at **60°C (140°F)** after every use. This also applies to privately supplied face masks.
- / Every **office** must be **ventilated** regularly, or continuously if possible.

## Selection of hygiene-strategy-article



branded mask



floor sticker distance



roll-up hygiene measurements




information elevator



rules of conduct



hygiene seal



**Bleiben  
Sie gesund!  
Stay healthy!**



[LIVING-HOTELS.COM](https://www.living-hotels.com)

BERLIN / BONN / DÜSSELDORF / FRANKFURT / MÜNCHEN / NÜRNBERG / WEIMAR / WIEN