

## الأمان أولاً والرفاهية دائماً التزامنا بالرعاية والنظافة

قبل أن نستقبل نزلاءنا وزملاءنا في فنادق ومنتجعات حياة، وضعنا نصب أعيننا سلامتهم ورفاهيتهم.

استرشاداً بالهدف المتمثل في الرعاية وبفضل خبرتنا التي تتجاوز 60 عاماً في مجال تقديم خدمات الضيافة على أعلى المستويات العالمية، [جاء التزام حياة العالمي بالرعاية والنظافة](#) قائماً على بروتوكولات صارمة للأمان والنظافة؛ ومنها:

- اعتماد النظافة والتدريب GBAC STAR™ من خلال المجلس الاستشاري العالمي المعني بالمخاطر البيولوجية (GBAC) في كل فنادق حياة
- توفير قادة فرق أو فرق عمل مُدرّبة جيداً على إجراءات النظافة والصحة في كل المواقع، بحيث يكون الموظف مسؤولاً عن التزام فندقه ببروتوكولات التشغيل الجديدة وكل المستجدات المتعلقة بالتدريب
- تشكيل لجنة من صفوفة المستشارين في مجالي الطب وصناعة الضيافة، تضم خبراء في «كليفلاند كلينيك» لمساعدتنا على صقل بروتوكولات الأمان في مختلف قطاعات العمل، والاستفادة من رؤاهم المستنيرة فيما يتعلق بالتجربة الفندقية بأسرها

بينما نرحب بضيوفنا الكرام مجدداً، فإننا نطمئنهم إلى أننا نتخذ تدابير احترازية في كل فنادق حياة بشتى أنحاء العالم؛ لنقدّم لنزلائنا وعمالنا وزملائنا بيئة آمنة دائماً. على وجه التحديد، إليكم بعض إجراءات النظافة والرفاهية المحسنة التي ستجدونها وتجربونها في فنادق حياة في أوروبا وأفريقيا والشرق الأوسط وجنوب غرب آسيا\*:

### التنظيف والتعقيم

نحن نعمل على زيادة معدل التنظيف والتعقيم للأسطح متكررة اللمس ومناطق الضيوف والزملاء التي يكثر التردد عليها مثل المصاعد وأزرار المصاعد ودرايزين السلالم والمراحيض، بالإضافة إلى الأسطح والمعدات في صالاتنا الرياضية والمنتجعات الصحية، ويشمل ذلك استخدام مطهرات من الأنواع المستخدمة في المستشفيات. نحن ننفذ أيضاً بروتوكولات تنظيف محسنة لغرف الضيوف، بما في ذلك إزالة العناصر متكرر اللمس من غرف الضيوف وتقليل عدد المرات التي تدخل فيها فرق العاملين لدينا غرف الضيوف.

### فحوصات الصحة ودرجة الحرارة

تقوم جميع فنادق حياة بفحص درجة حرارة الزملاء لدى وصولهم إلى الفندق. كما تقوم فنادق حياة بفحص درجة حرارة النزلاء وفقاً للاشتراطات الحكومية في كل بلد أو بحسب تفشي مرض كوفيد-19- على مستوى المجتمع في المنطقة التي يقع فيها الفندق. يُطلب من الزملاء الذين يبلغون عن أعراض البرد أو أعراض الأنفلونزا الامتناع عن القدوم إلى العمل، كما يُنصح الزملاء الذين تبلغ درجة حرارتهم 37,5 درجة مئوية أو أكثر الاتصال بأحد مقدمي الرعاية الصحية.

### نظافة اليدين والتباعد الاجتماعي

تعد النظافة الجيدة لليدين واحدة من أهم الخطوات التي يمكن للأفراد اتخاذها لحماية أنفسهم. توجد تذكيرات حول أساليب غسل اليدين في جميع أنحاء الفندق، مع وضع نقاط لتعقيم اليدين أو مناديل التعقيم بشكل بارز في جميع أنحاء الفندق. ويُنصح

وبشدة تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي في المناطق العامة بالفندق مثل المصاعد ومراكز اللياقة البدنية والحافلات المكوكية إلى المطار والمزيد، في حين يتم وضع الحواجز الواقية في مكتب الاستقبال وأسواق التسوق السريع في العديد من الفنادق.

#### الأقنعة والقفازات

النزلاء مطالبون بارتداء أقنعة أو أغطية الوجه في المناطق المغلقة العامة من الفندق وأثناء التنقل في المناطق الخارجية في جميع فنادق حياة حول العالم مع بعض الاستثناءات، بناءً على القوانين أو الإرشادات المحلية. بالنسبة إلى المتطلبات المحددة، يمكن للنزلاء الاتصال بالفندق مباشرة أو زيارة موقع الفندق ويلزم الزملاء في فنادق حياة بارتداء الأقنعة في جميع فنادق حياة حول العالم، علاوة على المعدات الإضافية للوقاية الشخصية حسبما تقتضيه المواصفات الوظيفية. تقوم جميع فنادق حياة بفحص درجة حرارة الزملاء لدى وصولهم إلى الفندق. كما تقوم فنادق حياة بفحص درجة حرارة النزلاء وفقاً للاشتراطات الحكومية في كل بلد أو بحسب تفشي مرض كوفيد-19 على مستوى المجتمع في المنطقة التي يقع فيها الفندق.

#### خدمة الغرف بدون تلامس

لتعزيز سلامة ضيوفنا وزملائنا، سيتم تسليم جميع طلبات خدمة الغرف إلى الباب، ما لم يشير الفندق إلى خلاف ذلك. لتقليل مساحة التواصل، سوف يطرق زملاؤنا بابك أو يرن جرس الباب لتتبيهك عند تسليم طلبك. في بعض المنشآت، ستوفر خيارات التسوق السريع.

#### بروتوكولات سلامة الغذاء

تقوم فرق العمل لدينا بتنفيذ تدابير وقائية بدءاً من إعداد الطعام وحتى إعداد وخدمة وتعزيز سلامة الأغذية وبروتوكولات النظافة للمطاعم وخدمة الغرف والاجتماعات والمناسبات الجماعية. نقوم في كثير من الأحيان بتطهير أسطح المطبخ ويرتدي الزملاء معدات الوقاية الشخصية المناسبة أثناء إعداد وغرف الأطباق المعدة حسب الطلب.

#### معايير الصناعة

تواصل جميع فنادق حياة اتباع الإجراءات والبروتوكولات التي تم وضعها مراعاة للتوجيهات والمعلومات التي تشاركها مختلف المنظمات الصحية بما في ذلك منظمة الصحة العالمية (WHO) والسلطات المحلية وغيرها من الخبراء والمنظمات الرائدة مثل مجلس الاستشاري العالمي المعني بالمخاطر البيولوجية (GBAC). تركز عملية اعتماد النظافة والتدريب في GBAC على إنشاء بيئات فندقية صحية وأمنة ونظيفة.

وقد تم تطوير هذه العمليات والإجراءات لفنادق حياة في أوروبا وأفريقيا والشرق الأوسط وجنوب غرب آسيا. يقوم الفريق العالمي متعدد الوظائف لمكافحة مرض كوفيد-19 - بمراقبة المعلومات الجديدة عن كذب ويقوم بانتظام بتحديث التوجيهات بشأن العمليات والإجراءات المناسبة لجميع فنادق حياة على مستوى العالم. يمكن تعديل إجراءات السلامة والنظافة المطبقة في كل فندق مع مراعاة الممارسات المحلية والمتطلبات والتوجيهات الحكومية والوضع الفعلي في البلد الذي يقع فيه الفندق. لمعرفة ا

\* يشمل البلدان الواقعة في أوروبا وأفريقيا والشرق الأوسط، بالإضافة إلى أذربيجان وبنغلاديش والهند وقيرغيزستان ونيبال وروسيا وطاجيكستان وأوزبكستان.

تُستخدم مصطلحات مثل "نحن" و"خاصتنا" وغيرها من المصطلحات المشابهة في هذه الصفحة للإشارة إلى واحدة أو أكثر من مجموعة مجموعة حياة للفنادق أو مجموعة مجموعة حياة العالمية أو مجموعة فنادق سيليكيت أو شركة ذات مسؤولية محدودة أو واحدة أو أكثر من الشركات التابعة أو غير المباشرة، و/أو فندق يعمل تحت علامة حياة التجارية.

