



MERCURE HOTEL ALTUNIZADE COVID 19 / PANDEMİ MANİFESTOSU



Mercure
HOTELS
ALTUNIZADE



Mercure

İSTANBUL
ALTUNİZADE HOTEL

Mercure
İSTANBUL ALTUNİZADE

#ALLSAFE



Yeniden
Kapılarımızı
AÇTIK!

Sizleri bekliyoruz!









GÜVENDESİNİZ

Otelimizin misafirlerine verdiği konaklama hizmeti, yiyecek & içecek servisinin ve bu servisin ortaya çıkışındaki tüm operasyonel ve organizasyonel yapının temel dayanağı daima insan sağlığı ve güvenliğidir.

Bu çerçevede siz değerli misafirlerimizin sağlığı için almış olduğumuz size özel uygulamalar aşağıda belirtilmiştir.

- *Otelimize giriş yapan siz değerli misafirlerimiz ile birlikte tüm çalışan ve tedarikçilerimizin ateş ölçümleri ve semptom takipleri otel girişinde yapılmaktadır.*
- *Giriş işlemlerinizi yapan arkadaşlardan başlayarak sizlere tüm hizmeti veren arkadaşlarımız konaklamanız boyunca kişisel koruyucu ekipman kullanmaktadır.*
- *Konaklama yapacağınız odanız ve diğer tüm alanlarımızın temizlikleri detaylı şekilde yapılmakta ve dezenfekte işlemi sürekli devam etmektedir.*
- *Otelimizin tüm ortak kullanım alanları sosyal mesafe kurallarına uygun şekilde tekrar düzenlenmiştir.*
- *Yiyecek ve içecek ürünlerimizin temizliği, dezenfeksiyonu ve saklama koşulları sizlerin sağlığı için dikkatle takip edilmektedir.*
- *Yiyecek ve içecek ünitelerimizde sosyal mesafeye uygun şekilde masa ve sunum düzenleri yapılmıştır.*
- *Konsept ve hizmet sunumlarımız yaşamış olduğumuz duruma istinaden yenilenmiştir.*
- *Tüm havuzlarımız belirlenen yönetmeliklere uygun şartlar ile misafirlerimizin hizmetine sunulmuştur. Kontrolleri sürekli yapılmaktadır.*
- *Spa, market ve diğer tüm otel içi 3. Şahıs işletmelerimiz de tüm pandemi kurallarına uymakta olup, denetlemeleri tarafımızdan periyodik olarak yapılmaktadır.*
- *Daha detaylı bilgi almak istemeniz durumunda ön büro ve/veya misafir ilişkileri departmanımız sizlere yardımcı olacaktır.*

Saygılarımla,

Emin BERK
Genel Müdür



SAĞLIĞINIZ VE GÜVENLİĞİNİZ İÇİN LÜTFEN...

- *Kişisel koruyucu ekipman kullanmaya dikkat ediniz.*
- *Sizler için belirlenen sosyal mesafe kurallarına uyunuz.*
- *Ellerinizi sık sık en az 20 saniye boyunca yıkayınız. Dezenfekte işlemleri için otelimizin birçok yerinde aparatlar kullanabilirsiniz.*
- *Düşmeyen ateş, öksürük ve nefes darlığınız varsa maske takarak bizler ile iletişime geçiniz.*
- *Öksürme veya hapşıрма sırasında ağız ve burnu tek kullanımlık mendil ile kapatınız, mendil yoksa dirseğin iç kısmını kullanınız.*
- *Ellerinizi gözlerinize, ağzınıza ve burnunuza dokunmayınız.*
- *Tokalaşma, sarılma gibi yakın temaslardan kaçınınız.*
- *Konaklamış olduğunuz odanızı sık sık havalandırmaya dikkat ediniz.*
- *Havlu gibi kişisel eşyalarınızı ortak kullanmayınız.*
- *Bol sıvı tüketiniz, dengeli besleniniz ve uyku düzenine dikkat ediniz.*
- *Restaurant, bar, asansör ve diğer otel alanlarında sizlerin sağlığı ve güvenliği için yapmış olduğumuz düzenlemelere uymaya özen gösteriniz.*

SORUMLULUK BÜYÜK, TEDBİRLER ÇOK BASİT. HEPİMİZİN SAĞLIĞI İÇİN ÖZEN GÖSTERELİM

Saygılarımla,



Emin BERK
Genel Müdür



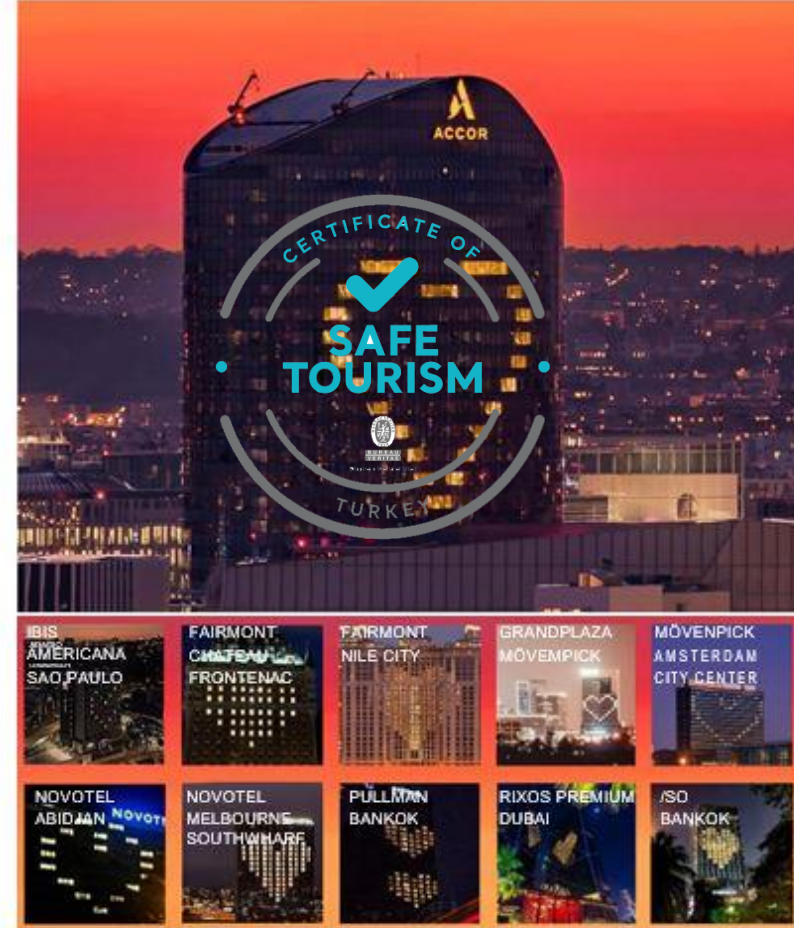
GİRİŞ

Misafirlerimizi karşılama, koruma ve onlarla ilgilenme yaptığımız işin ve kim olduğumuzun özüdür. Dünya bu görülmemiş krizden geçerken personelimizin, misafirlerimizin ve iş ortaklarımızın sağlığı, güvenliği ve mutluluğu bizim için en önemli önceliktir.

Accor, oteller yeniden açılırken, konuk güvenliğini sağlamak için otelcilik sektöründeki en sıkı temizlik standartlarını ve operasyonel prosedürleri uygulamaya koydu.

Otellerimizi kapatırken büyük dayanışma gösterdik ve duygulandık. Şimdi otelleri daha büyük özen ve tutkuyla yeniden açmak istiyoruz. Güven verici global #ALLSAFE Etiketini ile dünyanın dört bir yanındaki Heartist'leri ve Konuklarımızı karşılamak "Yeniden Açılış Hijyen Protokolleri" stratejimizin temelidir.

Bu Sağlık yönergeleri, kısıtlama dönemi sonlandıktan sonra, yeniden açılış esnasında operasyonların bir dizi ortak standarda sahip olmasını sağlamak ve benimsenecek en iyi uygulamalar ile ilgili fikir vermek için hazırlandı.



Bu belge (sürüm 1.0), Global Temizlik Koordinasyon Konseyi'ne uyumlu olarak gerektiğinde geliştirilecek ve güncellenecektir. Yakında duyurulacak olan Bureau Veritas ve AXA ortaklıkları ile birlikte #ALLSAFE Etiket gereksinimlerine en iyi şekilde uymak için daha fazla protokol sağlanacaktır.

GÜVENLİK VE HİJYEN

ALTIN KURALLAR



PERSONELİN HİJYENİ

- Hasta olduğunuzda işe gelmeyin
- Kişisel Koruma Ekipmanları
- Önerilerini izleyin
- Sık el yıkama



KONUKLARIN HİJYENİ

- Misafirler jel, maske, mendil (Luxury/Premium) sunun veya talep üzerine verin
- Otel çevresinde birçok alanda dezenfektan jel yerleştirin



PERSONEL EĞİTİMİ

- Konukları güvenle karşılamak ve bilgilendirmek
- İşlemleri kolaylıkla yürütmek



GÜÇLENDİRİLMİŞ DEZENFEKSİYON

- Yeni temizlik protokollerini izleyin ve çok dokunulan alanları aklınızda tutun



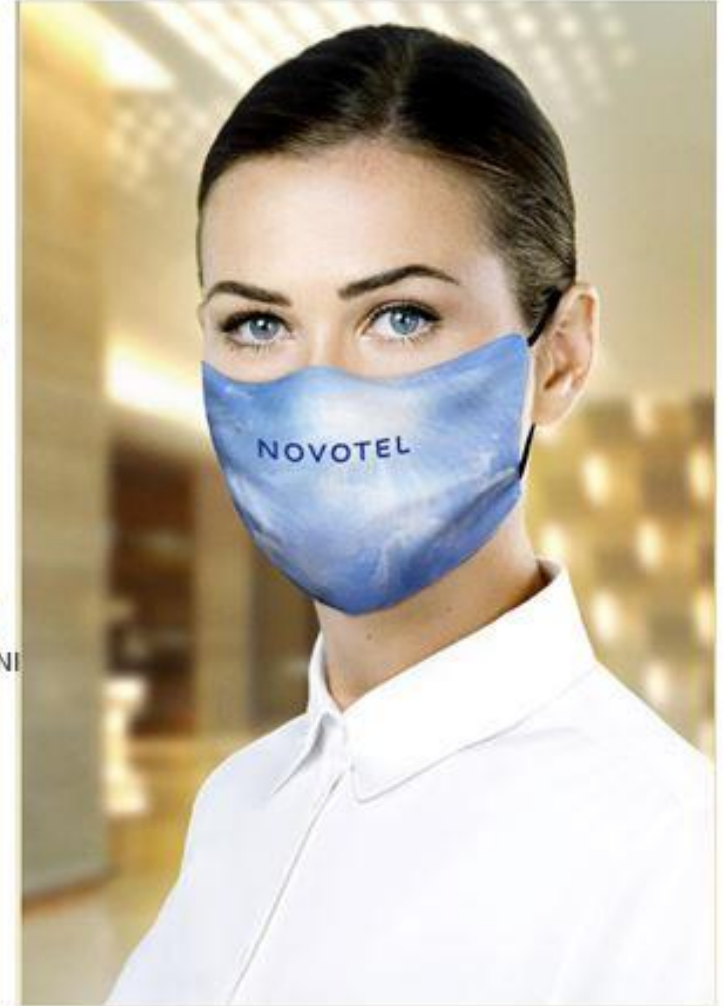
DOKUNARAK BULAŞMAYI EN AZA İNDİRİN

- Gereksiz nesneleri kaldırarak otel alanlarını yeniden gözden geçirin
- Diğer personel ve misafirlerle paylaşılan eşyaları en aza indirin



ALANLARI VE İŞ ALIŞKANLIKLARINI SOSYAL MESAFEYE GÖRE AYARLAYIN

- Personel tek başına çalışmalı veya minimum 1,5 metre mesafeyi korumalı
- Geçişleri organize etmek için zemin işaretleri veya şövale gibi alternatif mesafe sistemleri
- Diğer personel ve misafirlerle paylaşılan eşyaları en aza indirin





'ALLSAFE' TEMİZLİK VE ÖNLEM ETİKETİ



ALLSAFE ETİKETİNİ KAZANMAK ÜZERE BUREAU
VERİTAS TARAFINDAN ONAYLANDI VE
UZMANLAR TARAFINDAN DENETLENDİ

Oteller dünya çapında yeniden açılmaya başladığı için, Accor, konuk güvenliğini sağlamak amacıyla konaklama sektöründeki en katı temizlik standartlarından ve operasyonel prosedürlerden bazılarını oluşturdu.

Bu standartlar, dünya lideri test denetim ve sertifikasyon kurumu olan Bureau Veritas ile birlikte geliştirilmiş ve denetlenmiştir. Tüm oteller bu standartları uygulamalıdır ve her bir Accor oteli, yeni ALLSAFE etiketini kazanmak için Accor operasyon uzmanları veya üçüncü taraf denetçiler tarafından denetlenecektir.

ALLSAFE etiketi, konukların otelimizde bu standartların ne zaman yerine getirildiğini anlamalarına yardımcı olacaktır. Konuklar, otellerin resmi web sitelerinde, müşteri iletişim merkezlerimizde ve otel binalarında ALLSAFE standartlarına uygun sertifikalı otelleri doğrulayabilecektir.



**BUREAU
VERITAS**

BUREAU VERITAS



BUREAU VERITAS, TEST, DENETİM VE
SERTİFİKASYON HİZMETLERİNDE (TIC) TANINAN
DÜNYA LİDERİDİR.

Bureau Veritas, 1828 yılında kurulmuş bir Test, Denetim ve Sertifikasyon dünya lideridir.

Bureau Veritas, 140 ülkede 1.500'den fazla ofis ve laboratuvar ağı ve 78.000'den fazla çalışanı ile hizmet vermektedir. Misyonları; kalite, sağlık ve güvenlik, çevrenin korunması ve sosyal sorumluluğun yerine getirilmesidir.

Bureau Veritas, Covid-19'la mücadele için geliştirilen yeni temizlik standartlarını ve işletim prosedürlerini tanımlamak üzere Accor'u incelemiş ve desteklemiştir.

Bureau Veritas ayrıca ALLSAFE temizlik standartlarına uyduklarından emin olmak için binlerce Accor otelini denetlemekle yükümlü olacaktır.



GELİŞTİRİLMİŞ TEMİZLİK PROTOKOLLERİ



Yeni katı temizlik standartları tüm Accor otellerinde uygulanacak ve izlenecektir, asansörler ve umumi tuvaletler gibi tüm yüksek temas alanlarının sık dezenfeksiyonu ile **güçlendirilmiş bir temizleme programı** da dahil edilecektir.

Hastane sınıfı temizlik malzemeleri kullanılan **gelişmiş oda temizleme programı** artık tüm Accor otellerinde standart olacak.

Döşemelerde ve halılarda düzenli olarak derinlemesine temizlik yapılacak ve tüm yataklar yüksek sıcaklıklarda yıkanacak ve temizlenecektir.



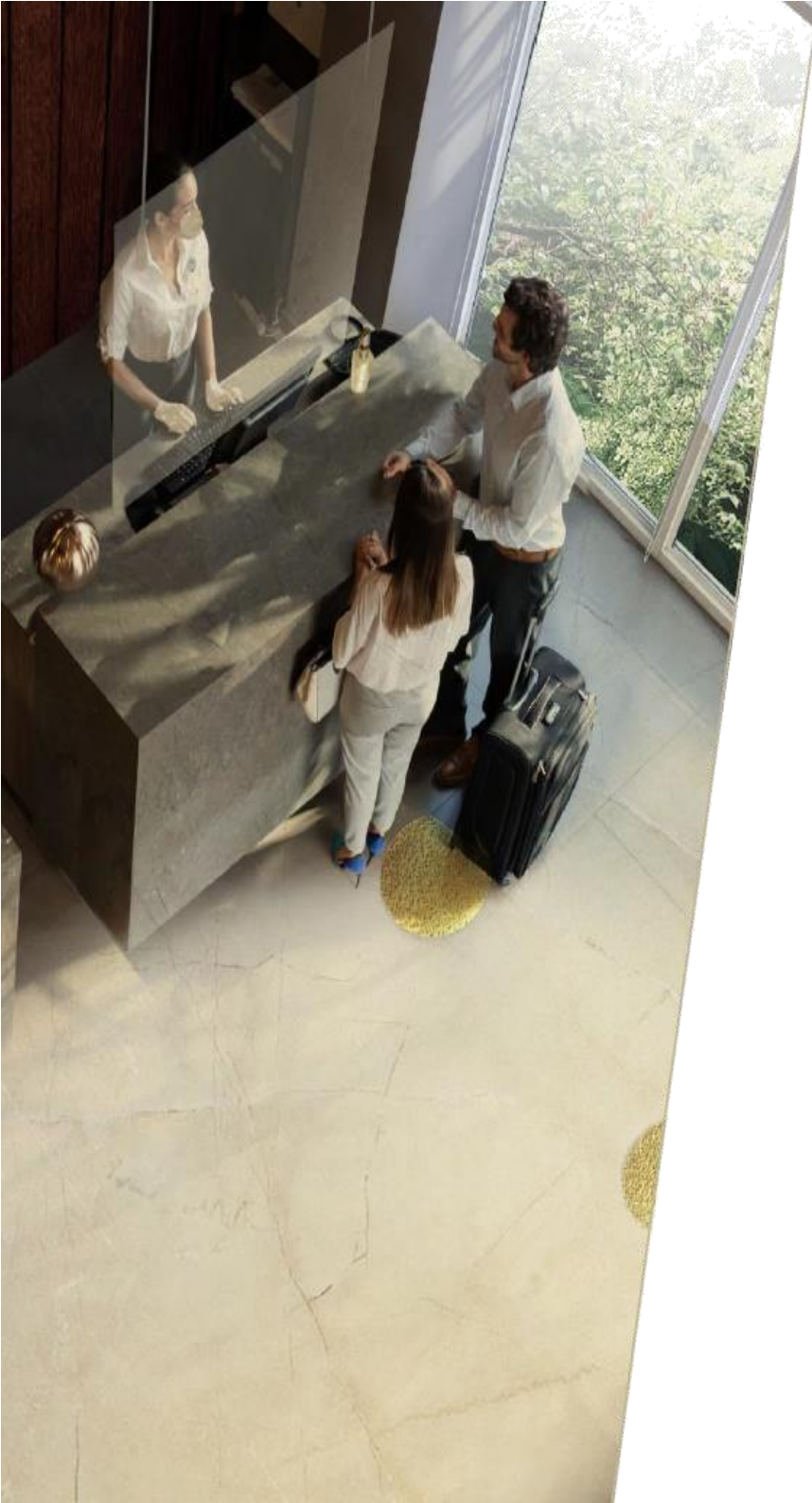
GELİŞTİRİLMİŞ PERSONEL EĞİTİMİ



Dünyanın dört bir yanındaki personelin Eğitimi, sağlık ve güvenliğin konusunun kritik bir basamağıdır ve ALLSAFE etiketi programına dahil edilecektir.

Accor, dünya çapındaki tüm çalışanların kendilerini ve misafirlerimizi korumak için gerekli beceri ve eğitime sahip olmalarını sağlamak üzere **yeni bir kapsamlı güvenlik ve hijyen eğitim programı** başlatacaktır.

Accor otellerinin yeniden açılmasından önce her tesiste çevrimiçi eğitim ve sınıf eğitimi verilmesi zorunlu kılınmıştır.



YENİ KONUK TEMAS ÖNLEMLERİ



Tüm konukların konakladıkları süre boyunca güvende olmalarını sağlamak için Accor, otel genelinde ve özellikle otelin ortak alanlarında **sosyal mesafe kurallarını yerine getirmek üzere** yeni standartlar uyguluyor.



Kamuya açık alanlardaki tüm restoranlar ve barlar ve oturma alanları, hükümetin belirlediği mesafe kurallarına uygun olacaktır.



Konuklara bireysel dezenfektan sağlanacak, mendiller ve maskeler verilecek ve gerekli kısıtlamalar konusunda bilgi vermek üzere konuk temas noktalarında işaretler kullanılacaktır.



Accor ayrıca, tüm konukları ve personel için ek koruma sağlamak amacıyla otel girişleri ve resepsiyon bölümlerinde konukların ateşini ölçme ve dezenfektan paspaslar gibi önlemleri de hayata geçirecek.



Ayrıca mümkün olan her yerde temassız ödeme çözümlerinin kullanımı ve temassız check in olanağı ile daha fazla hijyen sağlanacaktır.



GELİŞTİRİLMİŞ GIDA GÜVENLİĞİ STANDARTLARI



Accor'da **gıdamızın güvenliği, kalitesi ve çevresel etkilerini** derinden önemsiyoruz. 2016 yılından bu yana, sağlıklı ve sürdürülebilir gıda sözleşmemiz ile bir adım attık ve öncü taahhütlerde bulunduk (link).

Accor, son yıllarda verdiğimiz bu taahhütleri daha da ileriye taşımak üzere bu tüzüğün kapsamını genişletiyor. Bar ve restoranların yeniden açılmasıyla kullanacağımız, hükümetin ve yerel düzenlemelerin de ötesine geçen yeni Covid-19 protokolleri ve standartları oluşturduk.

Masalar arasında 1m mesafe olması, masa / grup başına maksimum 8 kişi olması, tüm çalışanların mutfaklarda maske ve eldiven takması, halka açık restoran alanlarında sanitasyon jeli ürünleri yer alması, açık büfe servis için yeni prosedürler ve farkındalık ve temizlik prosedürleri konusunda geliştirilmiş personel eğitimi bu standartlar arasında yer almaktadır.



KONUKLARIMIZ İÇİN KÜRESEL TIBBİ DESTEK



Global konaklama lideri Accor ve global sigortacılık lideri AXA, dünya çapında faaliyet gösteren 5000 Accor otelinde misafirlere tıbbi destek sağlamak üzere yenilikçi bir stratejik ortaklığa adım attıklarını duyurdu.

2020 yılının Temmuz ayında, bu ortaklık, Accor misafirlerinin, AXA Paydaşlarının uzman tıbbi çözümleri, AXA'nın yardım hizmetleri, seyahat sigortası ve kredi koruması konusunda uzmanlaşmış uluslararası duruşu sayesinde en üst düzey bakımdan yararlanmalarına olanak sağlayacaktır.

Accor misafirleri, ücretsiz tıbbi tele-danışma yoluyla AXA'nın teletıp alanındaki en güncel avantajlarından faydalanacaklar. Konuklar ayrıca AXA'nın on binlerce deneyimli tıp uzmanından oluşan geniş kapsamlı tıbbi ağına da erişebilecekler. Bu da, otellerin Accor'un faaliyet gösterdiği 110 destinasyonda misafirlerine en uygun yönlendirmeyi (örneğin, dil, uzmanlık, vb.) yapmasına olanak sağlayacaktır.

AXA - SİGORTA VE YARDIMDA BİR DÜNYA LİDERİ



AXA'nın kökenleri Normandiyalı küçük bir sigortacıya kadar uzanır: 19. yüzyılın başlarında Ancienne Mutuelle de Rouen tarafından oluşturulan bu marka, şu an dünya çapında 108 milyondan fazla müşterisi olan dünya sigorta lideri haline geldi.

AXA, hayatlarını ve girişimlerini gönül rahatlığıyla sürdürebilmeleri için bireyler ve kurumlardan oluşan müşterilerine sigorta hizmeti sunmaktadır.

Accor ve AXA, konukların konaklamaları boyunca tıbbi yardıma ihtiyacı olması durumunda dünya çapındaki tüm Accor otellerinde tıbbi kapsam ve destek sağlamak üzere küresel bir ortaklığa imza attıklarını açıkladı.





MERCURE İSTANBUL ALTUNİZADE HOTEL
ALTUNİZADE MAHALLESİ KISIKLI CADDESİ OYMACI SOKAK
NO:9 34662 ÜSKÜDAR, İSTANBUL
T +90 (216) 333 00 00 | F +90 (216) 333 00 22
E-mail : h8973@accor.com
mercure.com | accorhotels.com
GDS Codes Apollo
Galileo - UA 27755
Sabre - AA 173219
Worldspan - TW MEIST
Pegasus WB 8973

