

FAIRMONT QUASAR ISTANBUL

SAĞLIK VE GÜVENLİK ÖNLEMLERİ

INDEKS

1. ALLSAFE Programı
2. ALLSAFE Temizlik ve Önlem Etiketi
3. Misafirler için Global Tıbbi Destek
4. Bir Bakışta Temel Girişimler
5. Geliştirilmiş Temizlik Protokolleri
6. Geliştirilmiş Personel Eğitimi
7. Yeni Misafir Temas Önlemleri
8. Geliştirilmiş Gıda Güvenliği Standartları
9. Varış Öncesi / Misafir Transferi
10. Otele Giriş
11. Misafir Odaları
12. Restoranlar ve Barlar
13. Spa & Fitness
14. Toplantı ve Etkinlikler
15. Ortak Alanlar / Havalandırma Sistemi
16. Otelden Ayrılış
17. Acil Durumlar

1. SAĞLIĞINIZ VE GÜVENLİĞİNİZ BİRİNCİ ÖNCELİĞİMİZDİR

Değerli Misafirimiz,

İçten bir karşılama, tüm konuklarımız için güvenli bir ortam sağlamak ve onların esenliği her zaman yaptığımız işin kalbinde yer alıyor. Dünya çapında etkilerini gösteren bu öngörülmeyen zamanda çalışanlarımızın, misafirlerimizin, iş ortaklarımızın ve tedarikçilerimizin sağlığını korumak ve güvenliği sağlamak **birinci önceliğimizdir.**

Resmi sağlık protokollerinin yanı sıra global Accor **ALLSAFE** programımız ile hijyen ve güvenlik standartlarına yepyeni bir boyut kazandırıyor, misafirlerimizin ve ekip arkadaşlarımızın sağlığı için her türlü önlemi alıyoruz.

Bureau Veritas ile geliştirilen ALLSAFE programımız, konaklama dünyasındaki en yüksek temizlik standartlarını ve operasyonel protokolleri garanti etmektedir.

Ayrıca, taahhüdümüze ek olarak misafirlerimize tıbbi destek sağlamak amacıyla AXA ile stratejik bir ortaklık gerçekleştirdik.

“Anları anılara dönüştürmek” sloganıyla tekrar yola çıktığımız bu güvenliği ve heyecanlı yolculuğumuzda, sizi daha büyük bir özen ve tutkuyla otelimizde ağırlamak için sabırsızlıkla bekliyoruz.

Fairmont Quasar Istanbul



2. ALLSAFE TEMİZLİK VE ÖNLEM ETİKETİ

- ✓ **Bureau Veritas** tarafından onaylanmış ve ALLSAFE etiketine hak kazanmak için uzmanlar tarafından denetlenmiştir.

Accor, misafirlerimizin ve personelimizin güvenliğini sağlamak için en yoğun temizlik standartlarını ve protokolleri hayata geçirmiştir.

Bu standartlar, kontrol, denetim ve belgelendirme hizmetlerinde dünya lideri kuruluş Bureau Veritas tarafından geliştirilmiştir.

ALLSAFE etiketi, yeni standart ve protokolleri temsil etmekte ve bu standartların düzenli denetimler sonucu Fairmont Quasar Istanbul'da karşılandığının güvencesini vermektedir.

Ayrıca kapsamlı güvenlik ve sağlık eğitimi verilen ALLSAFE yetkilimiz, sizlerle yardımcı olmak için 7/24 hizmetinizdedir.

3. MİSAFİRLER İÇİN GLOBAL TIBBİ DESTEK

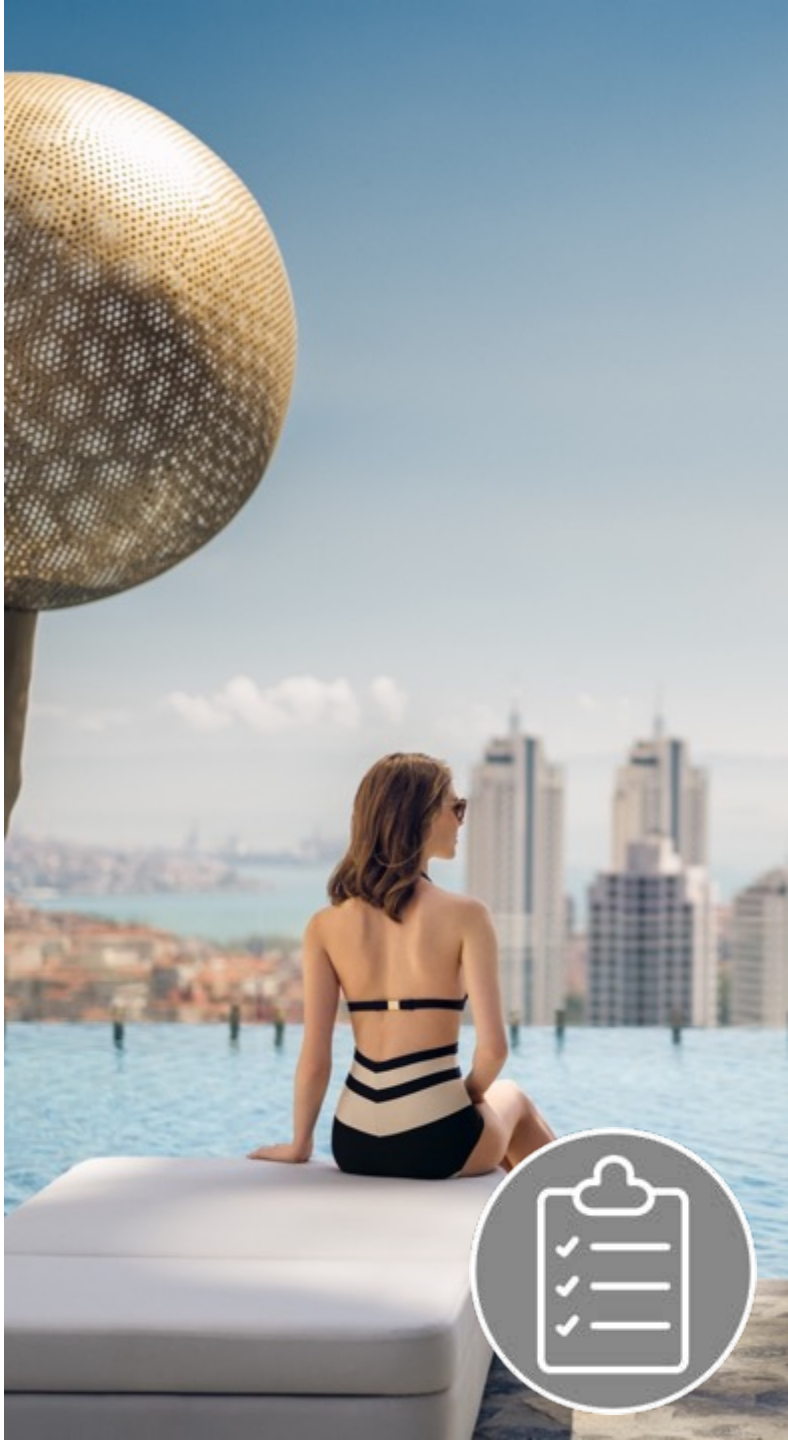
Sigorta ve destek hizmetleri alanında küresel bir lider olan **AXA** ile hayata geçirdiğimiz stratejik ortaklık neticesinde Fairmont Quasar Istanbul misafirlerine en üst seviyede tıbbi destek sağlıyoruz.

Fairmont Quasar Istanbul'un misafirleri ister seçtikleri dilde 7/24 AXA'nın geniş tıbbi ağlarına erişip telefonda ücretsiz tıbbi danışmanlık alabilir isterse ücretli olarak yüz yüze görüşme yaparak muayene hizmetinden veya acil ambulans hizmetinden yararlanabilirler.

Diğer bir seçenek olarak ise Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri ile iş birliğimiz bulunmaktadır.

4. BİR BAKIŞTA TEMEL GİRİŞİMLER

- Misafirlerimizin sorularını cevaplamak ve yardımcı olmak için 7/24 hizmet veren misafir hattı
- Tüm ortak alanlarda en az 2 metre sosyal mesafe uygulaması
- Temassız hızlı çıkış ve temasız ödeme
- Ortak alanlarda dezenfektanlar (resepsiyon, asansörler, restoranlar vb.)
- Güçlendirilmiş oda temizleme protokolleri ile oda ve banyodaki sık dokunulan alanların ekstra dezenfeksiyonu
- Ortak alanlarda güçlendirilmiş temizlik programı ve çok dokunulan alanların düzenli olarak sterilize edilmesi
- Güçlendirilmiş gıda güvenliği standartları ve yeni protokoller
- Ek servis ücreti ödemeden odada kahvaltı servisinden yararlanma
- Çalışanlara kapsamlı güvenlik ve hijyen eğitimi verilmesi
- AXA ile ortaklığımız ile tıp uzmanlarına ve tele-tıbbi desteğe erişim sağlanması



5. GELİŞTİRİLMİŞ TEMİZLİK PROTOKOLLERİ

En yüksek temizlik standartlarının hayata geçirildiği otelimizde, asansörler ve misafir tuvaletleri gibi ortak kullanımlı yüksek temas alanları sık sık dezenfekte edilmektedir.

Hastanelerde kullanılan hijyen materyalleri ile sterilize edilen odalarımızda ise döşeme ve halılarda düzenli olarak derinlemesine temizlik yapılmakta ve tüm nevresimler yüksek sıcaklıklarda yıkanmaktadır.



6. GELİŞTİRİLMİŞ PERSONEL EĞİTİMİ

Sağlık ve güvenlik için çalışanlarımıza verilen kapsamlı **eğitim programlarının** kritik bir rolü bulunmaktadır ve bu yüzden ALLSAFE etiketine dahil edilmiştir.

Tüm personelimizin hem kendilerini hem de misafirlerimizi koruması adına gerekli beceri ve eğitime sahip olmalarını sağlamak için yeni bir kapsamlı güvenlik ve hijyen programı yürütülmektedir.



7. YENİ MİSAFİR TEMAS ÖNLEMLERİ

Tüm misafirlerimizin güvenliğini sağlamak için, otel genelinde ve özellikle ortak alanlarda sosyal mesafe önlemleri ve yeni standartlar uygulanmaktadır.

- Otel genelinde en az 2 metrelik sosyal mesafe kuralı uygulanmaktadır.
- Tüm restoranlar, barlar ve ortak alanlarda bulunan masaların arasındaki uzaklıklar, resmi protokollerde belirlenen şekilde düzenlenmiştir.
- Misafirlerimize, içinde maske, dezenfektan jel ve antiseptik mendilden oluşan hijyen kiti sunulmaktadır.
- Ortak alanlarda yer alan tabela ve yönlendirme işaretleri ile misafirlere gerekli uyarılar yapılmaktadır.
- Otel girişinde ve diğer mekanlarda misafirlerin ateşi ölçülmektedir.
- Daha fazla hijyen için temassız ödeme ve hızlı çıkış hizmeti önerilmektedir.
- Bavullarınız ve oda servisi uygun mesafeye göre odanızın kapısına kadar teslim edilmektedir. Zorunlu olmadıkça odanıza girilmeyecektir.
- Kalemler ve oda anahtar kartları gibi elle sık dokunulan malzemeler dezenfekte edilmektedir.



8. GELİŞTİRİLMİŞ GIDA GÜVENLİĞİ STANDARTLARI

Kullandığımız gıda malzemelerinin güvenliği, kalitesi ve çevresel etkilerine büyük önem veriyoruz. Yapılan denetimde elde ettiğimiz rekor seviyede HACCP skorumuz ve ISO 22000 sertifikamıza ek olarak gıda güvenliğinde en yüksek standartları sağlamak için restoran ve barlarımızda kurumsal ve yerel düzenlemelerin de ötesinde güçlendirilmiş yeni protokoller ve standartları uyguluyoruz.

Bu standartlar, masalar arasında 1.5 m ve sandalyeler arasında 60 cm mesafenin korunması, tüm mutfak çalışanlarının maske ve eldiven takması, tüm mekanlarda dezenfektan jellerinin bulundurulması, açık büfe servisi yerine masaya servis ve tüm çalışanlara temizlik prosedürleriyle ilgili detaylı eğitimlerin verilmesini kapsamaktadır.



9. FAIRMONT QUASAR ISTANBUL'DA MİSAFİR YOLCULUĞU

Varış Öncesi

- Yeni temizlik standartları ve protokoller ışığında misafirlerimizi, henüz rezervasyon aşamasındayken güvenlik düzenlemelerimiz hakkında bilgilendiriyor, onay mektubuyla birlikte yeni prosedürlerin detaylı olarak anlatıldığı bir QR kod gönderiyoruz.
- Otele giriş işlemlerini zahmetsiz ve hızlı bir şekilde yapabilmek için, misafirlerimizden gerekli tüm bilgileri bize önceden vermelerini rica ediyoruz.

Misafir Transferi

- Güvenli turizm sertifikalı araçlar ile şehir içinde güvenli bir ulaşım için lütfen “concierge” departmanımız ile iletişime geçiniz. Araçların her yolcudan önce ve sonra dezenfekte edildiği ve sürücünün maske taktığı hijyenik transfer seçenekleri sunmaktayız.



10. OTELE GİRİŞ

- Misafir bavulları ULV sisleme cihazı ile otel girişinde dezenfekte edilmektedir.
- Otele gelen tüm misafirlerin vücut ısısını ölçmek için otel girişinde termal kamera bulunmaktadır. Ayrıca otel genelindeki alanlarda kızılötesi termometrelerle temassız olarak konuklarımızın ateşi ölçülmektedir.
- Otele giriş işleminiz sosyal mesafe kurallarına göre yapılmakta ve konukların kayıt kartında yer alan “Sağlık Beyan Formu”nu doldurmaları gerekmektedir.
- Misafirlerimize içinde maske, dezenfektan jel ve antiseptik mendilden oluşan hijyen kiti sunulmaktadır.
- Misafirlerimiz Royal Servis hattını arayarak ek kişisel koruyucu ekipman talep edebilirler. Açık alanlarda lütfen yüz maskenizi kullanınız. Bu, hem sizi hem de başkalarını koruyacaktır.
- Oda anahtarları, kalemler ve banknotlar ultraviyole ışın teknolojisiyle sterilize edilmektedir.
- Bagaj ve paket teslimatı uygun mesafeye göre sadece oda kapısına kadar yapılmaktadır. Personelimiz zorunlu olmadıkça odanıza girmeyecektir.
- Konukların temizlik tercihleri otele giriş esnasında teyit edilmektedir.



11. MİSAFİR ODALARI

Misafirlerimizin güvenliğini sağlamak amacıyla otelimizde yoğun hijyen önlemleri alınmakta, misafir odalarında da geliştirilmiş temizlik protokolleri uygulanmaktadır.

- Oda ve süitlerimiz, misafirlerimiz giriş yapmadan önce 48 saat boş tutulmaktadır. Ayrıca misafirlere yan yana oda rezerve edilmemesine azami özen gösterilmektedir.
- Odalardaki tüm yüzeyler ULV sisleme cihazı ile dezenfekte edilmektedir.
- Odalarımız, hastanelerde kullanılan hijyen materyalleri ve Diversey Oxivir Plus dezenfektan ile temizlenip, sterilize edilmektedir.
- Güçlendirilmiş oda temizleme protokolleri ile oda ve banyodaki sık dokunulan alanların ekstra dezenfeksiyonu yapılmaktadır.
- Döşemelerde ve halılarda düzenli olarak derinlemesine temizlik yapılmaktadır.
- Misafir odaları sadece talep üzerine temizlenmektedir. Odanız temizlenirken odayı boşaltmanızı ve temizlik bittikten 30 dakika sonra odanıza giriş yapmanızı rica ederiz.
- Çarşaf takımı ve havlu değişimi konaklama boyunca her 2 günde bir yapılmaktadır.
- Teması en aza indirmek için akşam servisi verilmemektedir.

11. MİSAFİR ODALARI

- Odadaki bazı malzemeler riski azaltmak adına kaldırılmıştır, ancak talep üzerine temin edilmektedir. İhtiyaç durumunda Royal Servis hattını arayabilirsiniz.
- Güvenlik nedeniyle, odalarda basılı gazete ve dergi servisi yapılmamaktır.
- Çamaşırhane hizmeti verilmektedir ancak temasın azaltılması için ek önlemler alınmıştır.
- Odanızda bulunan iPad'i oda servisi ve diğer servis istekleriniz için kullanabilirsiniz. Ayrıca, WhatsApp hizmet hattımızı da arayabilirsiniz.
- Ek servis ücreti ödemeden odanızda a la carte kahvaltının tadını çıkarabilir ya da lobi katındaki Stations Restaurant'ın kahvaltı menüsünü tercih edebilirsiniz.
- Misafirlerimizin konforu için Stations Restaurant'ta özenle hazırlanmış kutularda kahvaltı paket servisi de mevcuttur.
- Oda servisi siparişleriniz oda kapısının önüne bırakılacaktır. Servis yapmak veya masayı dışarı çıkarmak için odanıza girilmeyecektir. Bu yüzden masayı koridora bırakmanızı ve Royal Servisi aramanızı rica ederiz.

12. RESTORANLAR VE BARLAR

- Restoran ve barlarımızda sıkı hijyen ve temizlik protokollerine uyulmaktadır.
- Sağlığınız ve güvenliğiniz için tüm masalar dezenfekte edilmekte ve her masada dezenfektan jelleri bulunmaktadır.
- Sosyal mesafe önlemleri gereği restoran ve barlarımızın oturma kapasitesi azaltılmıştır. Masalar arasında 1.5 m, sandalyeler arasında 60 cm mesafe bırakılmaktadır.
- Restaurant ve barlarımızı ziyaret etmeden önce lütfen rezervasyon yaptırınız.
- Restoran ve barlarımızda sunulan tüm menülere QR kodunu okutarak ulaşabilirsiniz.
- Restoranlar ve barlar için operasyon saatleri:

Stations

Kahvaltı	: Hafta içi 07.00 - 10.30, hafta sonu 07.00 - 11.00
Öğle Yemeği	: 12.00 - 15.00
Akşam Yemeği	: 19.00 - 23.00
Demlique	: Her gün 10.00 - 22.00
Marble Bar	: Her gün 10.00 - 01.00
Oda servisi	: 24 saat

13. SPA & FITNESS

- Willow Stream Spa'da düzenli olarak derinlemesine temizlik yapılmakta ve ekipmanlar sterilize edilmektedir.
- Willow Stream Spa'nın tüm aktivitelerini kullanmadan önce rezervasyon yaptırmanız gerekmektedir. Spa'nın tüm bölümlerinde kapasite sınırlaması getirildiği için rezervasyonsuz misafir alınmayacaktır.
- Fitness salonu havalandırılıp dezenfekte edileceğinden 13.00 – 14.00 saatleri arasında kapalı kalacaktır. Ayrıca kardiyo aletleri ve ağırlıkların sayıları azaltılmıştır.
- Fitness aletlerini havlu ile kullanmanızı, ekipmanları kullanmadan önce ve sonra silmenizi rica ederiz.
- 5. katta yer alan ve yaz aylarında hizmet veren açık yüzme havuzu ve S katında yer alan kapalı havuzun klor seviyesi yerel yönetmeliklerde belirlenen düzeyde tutulmakta, periyodik olarak kontrol edilip, kayıt altına alınmaktadır.
- Sauna, Türk hamamı ve buhar odalarını kullanmak için 1 saat öncesinden rezervasyon yaptırılması gerekmektedir ve azami 30 dakika kullanılabilir.
- Masaj terapileri için de kapasite sınırlaması getirdiğimiz için bir gün önceden rezervasyon yaptırmanızı tavsiye ederiz. Aksi takdirde gecikme veya kısıtlı hizmet verilmesi söz konusu olabilir. Masaj odaları her misafirden sonra tamamen dezenfekte edilmektedir.
- Willow Stream Spa her gün 10.00 - 22.00 saatleri arasında hizmet vermektedir.
- Dezenfektan jelleri spa, fitness ve soyunma odalarında mevcuttur.

14. TOPLANTI VE ETKİNLİKLER

- Alınan yeni tedbirler kapsamında masalar arası 1.5 metre, sandalyeler arasında ise 60 cm mesafe bırakılmaktadır.
- Toplantı salonları ve sık temas noktaları her mola sırasında dezenfekte edilmektedir.
- Toplantı alanlarında hijyen istasyonları mevcuttur.
- Özel olarak hazırlanmış kahve molaları ve mobil pişirme istasyonlarında geliştirilmiş gıda güvenliği standartları uygulanmaktadır.



15. ORTAK ALANLAR

- Asansörler ve misafir tuvaletleri gibi ortak kullanımlı alanlarda yüksek düzeyde dezenfeksiyon işlemi uygulanmaktadır.
- Gerekli sosyal mesafeyi sağlamak için oteldeki tüm mekanlar yeniden düzenlenmiştir. Tabela ve yönlendirme işaretlerini takip etmenizi rica ederiz.
- Misafir asansörlerinin maksimum kapasitesi 4 kişi ile sınırlandırılmıştır. Lütfen sadece yakınlarınızla kullanmaya özen gösteriniz.
- Otel genelinde dezenfektan sağlanmaktadır.
- Ortak alanlarda yüz maskesi takılması zorunludur. Bu, hem sizi ve hem de başkalarını koruyacaktır.
- Fairmont Quasar Istanbul'un tüm çalışanları gerekli yerlerde, yüz maskesi, yüz siperi ve tek kullanımlık eldiven kullanmaktadır.

Havalandırma Sistemi

Misafir odaları, ortak alanlar, restoran ve barlar, toplantı odaları ve spa gibi alanların havalandırmalarında ana klimadan beslenen taze ve temiz hava dolaşımı uygulanmakta, filtreler sık sık değiştirilmektedir.



16. OTELDEN AYRILIŞ

- Daha hızlı bir otelden ayrılış işlemi için resepsiyona planlanan çıkış saatinizi bildirmenizi rica ederiz.
- Lütfen oda anahtarınızı resepsiyondaki kutuya bırakınız.
- Nakit yerine kredi kartı ile temassız ödeme yapmanızı öneririz.
- Otelden hızlı çıkış servisini tercih eden misafirlerimizin, ödeme bilgileri resepsiyonda mevcut olacak ve faturası e-postayla gönderilecektir.



17. ACİL DURUMLAR

- Misafirlerimize her türlü sorularında yardımcı olmak için günün her saati ulaşabilecekleri ALLSAFE yetkilisi ve misafir destek hattı da bulunmaktadır.
- Kendinizi iyi hissetmiyorsanız, lütfen 0'ı tuşlayarak Royal Servis hattını arayınız.

