

V2.0

CORONAVIRUS / COVID-19
V2.0 / 23.02.2021

MUSTER-HANDBUCH ZU HYGIENE- UND SICHERHEITSMASSNAHMEN AM BEISPIEL VON EINKAUFSZENTREN IN DEUTSCHLAND

ALS ARBEITSHILFE FÜR STÄDTE, KOMMUNEN UND BEHÖRDLICHE ENTSCHEIDUNGSTRÄGER SOWIE CENTER-BETREIBER,
EIGENTÜMER UND MIETER

STÄDTE BRAUCHEN LEBENDIGE MARKTPLÄTZE MIT ZUKUNFT

Ein Jahr Pandemie mit teilweise oder vollständigem Herunterfahren der Wirtschaft, damit verbundener anhaltend kritischer Situation des Einzelhandels, der Handelsimmobilien und Innenstädte verlangt nach neuen stabilisierenden Konzepten und Strategien.

Bisher bekannte Strukturen und Konzepte des Einzelhandels und damit der Handelsimmobilien sind partiell in Frage gestellt.

Das Verlangen nach der bunten Vielfalt aus Shopping, Kultur, Begegnung, Verweilen, Erlebnis ist unverkennbar. Mit Verantwortung aller Beteiligten ist zum richtigen Zeitpunkt das Leben der Marktplätze unter den „neuen Bedingungen“ wieder hochzufahren und zu stabilisieren.

Die lebendige Kultur der Marktplätze und damit der Innenstädte wird damit eine neue Dimension erfahren. Dabei kommen dem Einzelhandel, Shoppingmalls und der Gastronomie eine besondere Bedeutung zu. Langanhaltende und zeitlich nicht eingrenzbar Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie unterstreichen den wirtschaftlichen und soziologischen Stellenwert lebendiger Marktplätze.

Die Analyse und Bewertung der aktuellen Situation des Verhaltens der Bevölkerung lässt gut erkennen, dass eine Steuerung und aktive Einflussnahme zur Einhaltung der notwendigen Verhaltensregeln in Shopping Centern, im Einzelhandel und in der Gastronomie deutlich erfolgreicher ist als in anderen öffentlichen Bereichen.

Die Entwicklung wirtschaftlicher und politischer Strategien, um Malls, Einzelhandel und Innenstädte am Leben zu erhalten, muss mit wirksamen wirtschaftsfördernden Maßnahmen und verbindlichen stabilisierenden Regelungen verbunden werden.

Vor diesem Hintergrund und der Kenntnis, dass nach Beendigung des aktuellen Lockdowns weiterhin Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie notwendig sind, steht die Aufgabe, programmatische Handlungsempfehlungen zu erarbeiten und bereitzustellen, wie der stationäre Handel schnell wieder hochgefahren werden kann und gleichzeitig aktuelle Hygienekonzepte wirksam eingesetzt werden können.

Shopping Center, angeschlossene Gastronomie, stationärer Einzelhandel und Innenstädte verfügen über erprobte und nachgewiesene wirksame Hygienekonzepte zur Eindämmung der Pandemie und können einen ungefährdeten Geschäftsbetrieb sichern.

Die erprobten, aktualisierten und in der Breite praktizierten Handlungsempfehlungen belegen, dass der Einzelhandel und die Gastronomie nicht

als potenzielle Verbreitungsquelle und Infektionsherd zu sehen sind.

Mit der vorliegenden Dokumentation sollen Eigentümer, Betreiber, Städte Kommunen und behördliche Entscheidungsträger mit aktuellen Best-Practice-Beispielen in deren Arbeit unterstützen werden.

Es wird faktisch und exemplarisch dargestellt, wie mit dokumentierten Lösungen das Infektionsrisiko mit hohem Anspruch minimiert und notwendige Anforderungen erfüllt werden.

Die Bandbreite der Lösungen zeigt auf, dass je nach lokalen Anforderungen und Grad der Eindämmung der Pandemie es unterschiedliche Möglichkeiten gibt, die Vorgaben zu erfüllen.

Die unternehmerischen Initiativen zur Einhaltung der Schutzmaßnahmen gegen Corona und zur Stabilisierung des Geschäftsbetriebes sind beispielhaft dargestellt und tragen Empfehlungscharakter. Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und sind immer mit den aktuellen gesetzlichen und behördlichen Vorgaben abzugleichen.

Ein Abgleich und die Überprüfung der zur Lösung angebotenen individuellen Maßnahmen kann anhand des Musterhandbuchs erfolgen und gegebenenfalls optimiert werden. Im Rahmen der wei-

teren Entwicklung werden wir eine Fortschreibung vornehmen und freuen uns über Anregungen und Hinweise, um Unternehmen und Menschen so gut es geht auf dem Weg in die „neue Normalität“ zu begleiten und zu schützen, damit wir die lebendigen Marktplätze erhalten.

Wir glauben an die gemeinsame Vernunft, Disziplin und Kreativität – und sind sicher, dass wir den Beweis erbringen, dass mit permanenter Anwendung und Fortschreibung der definierten Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen von Einzelhandel und Gastronomie keine Infektionsrisiken und eine Weiterverbreitung der Pandemie ausgeht.



Der Vorstand des German Council of Shopping Places (GCSP)

Christine Hager

Harald Ortner

Markus Trojansky

Vorwort	Seite 02
1 Allgemeine Hinweise	
1.1 Einhaltung der allgemeinen Hygiene- und Sicherheitsstandards	Seite 04
1.2 Phasenmodell und gesetzliche Vorgaben	Seite 05
1.3 Kommunikation der Verhaltensregeln	Seite 06
1.4 Kommunikation der Regeln und Maßnahmen über Social Media	Seite 07
2 Steuerung des Besucherverhaltens	
2.1 Einhaltung der Abstandsregeln	Seite 08
2.2 Vermeidung von Kontakten	Seite 09
2.3 Zugangsregulierung und Zugangsbeschränkung der Mall	Seite 10
2.4 Maßnahmen zur Begrenzung der Anzahl der Kunden im Laden	Seite 12
2.5 Maßnahmen zur Begrenzung der Kunden in den Läden, auf Center-Ebene	Seite 13
2.6 Zugangssteuerung vor den Läden	Seite 14
2.7 Sperrvorrichtungen in der Mall, in Shops und an Theken	Seite 15
2.8 Einrichtung separater Eingänge / Ausgänge	Seite 17
2.9 Kommunikation der Distanzmaßnahmen in Sanitärbereichen	Seite 18
2.10 Begrenzung der Aufenthalts-Möglichkeiten	Seite 19
2.11 Parkplatzmanagement	Seite 20
2.12 Gesonderte Maßnahmen in den Shops zur Einhaltung der Abstandsregeln und Hygienestandards	Seite 21
3 Hygienemaßnahmen und Schutzmaßnahmen	
3.1 Maßnahmen in den Shops	Seite 22
3.2 Desinfektion an Touch Points	Seite 23
4 Gastronomie	
Sondermaßnahmen für den Gastronomie-Bereich	Seite 26

5 Operative Umsetzung der Maßnahmen	
Anhand eines Shopping-Center-Plans werden alle Maßnahmen aufgezeigt, um deren Wirkung im Ganzen darzustellen	Seite 27
6 Weitere Hygienestandards	
Hygienestandards in Personaleingang, Anlieferung, Eingang für Dienstleister	Seite 28
7 Ausblick	
Perspektiven und Maßnahmen bei steigenden Infektionszahlen	Seite 29
7 Danke	Seite 30

Der **German Council of Shopping Places (GCSP)** ist der bundesweit einzige Interessenverband des Handels und der Handelsimmobilienwirtschaft. Rund 750 Mitgliedsunternehmen der Bereiche Handel, Entwicklung und Analyse, Finanzierung, Center-Management, Architektur, Handelsimmobilien sowie Einzelhändler, Marketing-Spezialisten sowie Vertreter von Städten und Kommunen bilden hier einen aktiven Interessenzusammenschluss als ideale Networkingbasis des Handels und der Handelsimmobilienakteure. Mit rund 1 Million Arbeitnehmern und direkt verbundenen Dienstleistern repräsentieren die Mitgliedsunternehmen des GCSP einen bundesweit bedeutenden Wirtschaftszweig.

1.1 ALLGEMEINE HYGIENE- UND SICHERHEITSSTANDARDS



Allen Maßnahmen zu einer schrittweisen Wiederinbetriebnahme und Belebung der Shopping Center und der Lockerung der getroffenen Auflagen sind Verhaltens-, Kontroll- und Hygieneregeln vorangestellt.

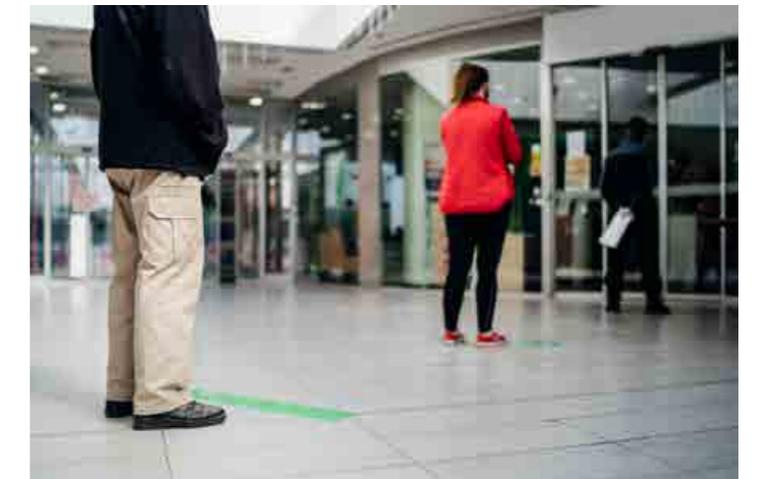
Diese sind als erforderliche Regularien zu verstehen, um eine kontinuierliche und schrittweise Aktivierung des Einzelhandels zu sichern.

Der Betrieb genannter Objekte schließt unter konkreten Bedingungen auch weiterhin für einen nicht zu definierenden Zeitraum ein, Kontakte so stark wie möglich zu minimieren. Darauf werden alle notwendigen Maßnahmen und Aktivitäten ausgerichtet.

Jeder Betreiber eines Einkaufszentrums, inklusive deren Shops, Gastronomie und stationären Einzelhändler, legt für seine Zuständigkeit ein separates Sicherheitskonzept vor, das nachweist, dass die Sicherheit sowie vorgegebene, erprobte Richtlinien zur Minimierung der Kontakte und der Infektionsrisiken mit einem maximalen Maß an Sicherheit erreicht wird.

In Fortschreibung der Erkenntnisse und Erfahrungen der Betreiber von Shopping Centern wurden aktive Maßnahmen optimiert und basierend auf Analysen Lösungen erarbeitet und umgesetzt, die im hohen Maße Sicherheit für Kunden und Mitarbeiter belegen.

Sie vermitteln Kunden Kaufsicherheit, stabilisieren die wirtschaftliche Situation und belegen, dass von Shopping Centern und angeschlossener Gastronomie keine Infektionsrisiken ausgehen.



1.2 PHASENMODELL UND GESETZLICHE VORGABEN

Den nachfolgenden Anregungen und Handlungsempfehlungen des Musterhandbuchs zu Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen ist vorangestellt: Die Pandemie und von SARS – CoV2 ausgehenden Gefahren existieren weiter!

Der Grad der Eindämmung der Pandemie ist im starken Maße von der breitenwirksamen Umsetzung zentraler gesundheitspolitischer Maßnahmen und ebenso von der Einhaltung der Hygiene- und Schutzmaßnahmen in allen Bereichen abhängig.

Der schrittweisen Wiederinbetriebnahme und Belegung der Einkaufszentren, Einzelhandel und Gastronomie sind Verhaltens- Kontroll- und Hygieneregeln vorangestellt.

- Diese sind als erforderliche Regularien zu verstehen, um eine schrittweise und kontinuierliche Aktivierung und Stabilisierung der oben genannten Unternehmen und die schrittweise Lockerung der getroffenen Auflagen zu ermöglichen. Das heißt, die strikte Einhaltung der definierten Standards ist unumgänglich.
- Eine stabile und dauerhafte Reduzierung der Infektionsrisiken ist unumgänglich im Sinne einer angestrebten wirtschaftlichen Stabilisierung und Annäherung an eine neue Normalität.

Es wird empfohlen, folgende Grundsätze zu beachten: In unterschiedlichen Phasen kommen für Betreiber und Verantwortliche unterschiedliche Maßnahmenpakete zur Umsetzung.

Die in Phase Eins und Zwei ermöglichten Lockerungen sind von einer positiven Entwicklung des Infektionsgeschehens abhängig. Sie werden aus der zentralen und auch regionalen Bewertung des Pandemiegeschehens abgeleitet. Das schließt bei einer negativen Entwicklung eine Rückführung zu Maßnahmen der Phase Eins oder Null ein.

Neben bekannten rechtsverbindlichen bundesweit und regional geltenden Grundsätzen empfehlen wir für alle operativen Maßnahmen weiterhin den Bezug auf das Phasenmodell.

- **Phase Null** beschreibt die grundsätzliche und strikte Eindämmung der Pandemie im Sinne eines strikten Lockdowns.
- **Phase Eins** gestattet schrittweise Lockerungen, basierend und abgeleitet aus den regionalen behördlichen Vorgaben.
- **Phase Zwei** ermöglicht die schrittweise Rückkehr zu einer neuen Normalität, die ebenfalls bestimmt ist von Verhaltens- und Hygieneregeln zum Schutz der Bevölkerung.



Hygienemaßnahmen sowie deren Aktualisierung oder Anpassung an das aktuelle Infektionsgeschehen sind prinzipiell mit den zuständigen Behörden abzustimmen. Das schließt rechtzeitige Reaktionen auf lokal auftretende Hotspots und lokale Konzentrationen von Corona-Mutationen ein.

Betreiber von Einkaufszentren, integrierten Filialen / Mieter, stationären Einzelhandel und gastronomischer Einrichtung legen ein für ihre Zuständigkeit

separates, behördlich abgestimmtes Sicherheits- bzw. Hygienekonzept nach aktuellen Standard und erprobten Richtlinien zur Minimierung der Infektionsrisiken vor.

Die Konzepte sind und werden mit den zuständigen lokalen Behörden abgestimmt und von ihnen bestätigt. Sobald der rechtliche Rahmen weitere Öffnungen zulässt oder bei Vorliegen neuer Erkenntnisse werden sie aktualisiert.

1.3 KOMMUNIKATION DER VERHALTENSREGELN

Es ist belegt, dass nach einem Jahr grundlegende Hygienestandards verinnerlicht sind. Dennoch ist es notwendig, grundlegende und spezifisch auf das Objekt und die Region zugeschnittene Maßnahmen vor dem Besuch und vor Ort nachhaltig zu kommunizieren.

Neben dem Anspruch der Sicherheit für Kunden, Mitarbeiter und Dienstleister sind rechtliche Aspekte im Sinne der Durchsetzbarkeit und Haftung zu betrachten.



↑ Animierte Kommunikation der Verhaltensregeln auf allen digitalen Infostelen in der Mall



ZIEL:

Aufklärung und Information aller Kunden über alle Maßnahmen in regelmäßigen Abständen und über unterschiedliche Kommunikationskanäle

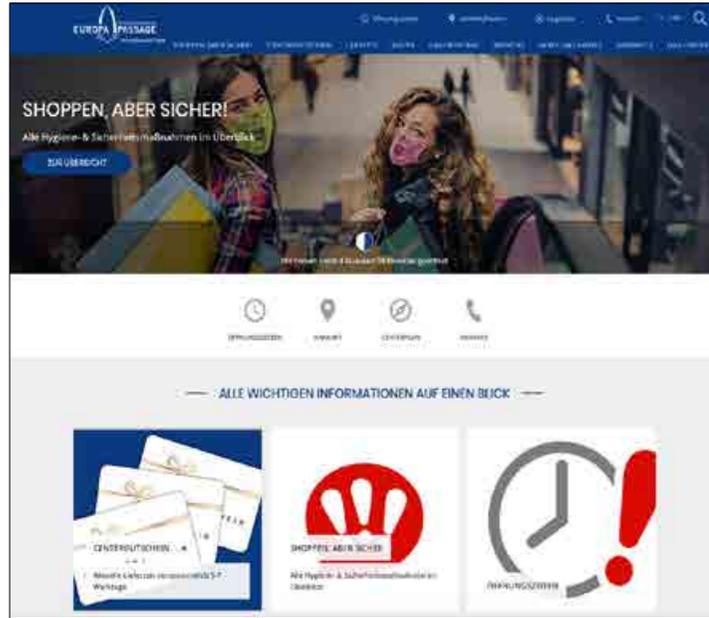


MASSNAHMEN:

- Aushänge an den Center-Eingängen
- Aushänge in der Ladenstraße (Mall)
- Aushänge auf den Toiletten
- Informations-Templates auf den digitalen Infoscreens in der Mall
- Information auf den Startseiten der Center-Webseiten sowie detaillierte Erläuterung in den Newsbereichen der jeweiligen Websites
- Nutzung von Social Media (z.B. Facebook)
- Implementierung von Newslettern
- Center-Durchsagen
- Funkspots
- Print / Nutzung Presse (regelmäßig erscheinende Frequenz) und Imageanzeigen



1.4 KOMMUNIKATION DER REGELN UND MASSNAHMEN ÜBER SOCIAL MEDIA



↑ Website Europapassage HH

ZIEL:

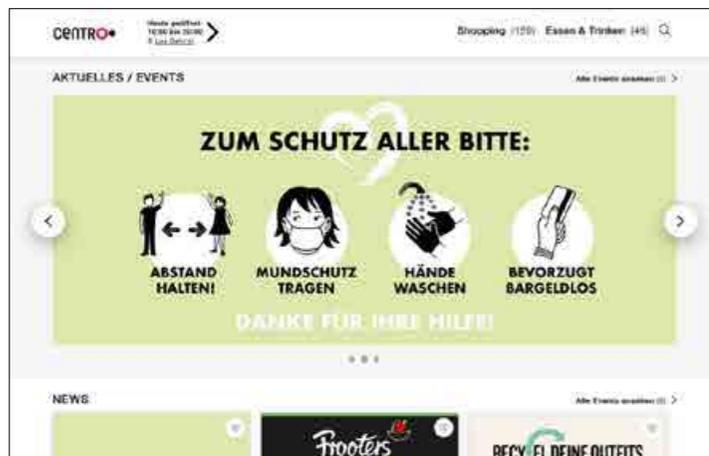
Nutzung aller Kanäle

MASSNAHMEN:

- Hinweise auf den Homepages der Center
- Newsletter
- Facebook / Instagram



↑ Website Beetsee Center Brandenburg



↑ Website Centro



↑ Facebook Centro



↑ Facebook Remspark



↑ Aufmerksamkeitsstarke Web-Teaser und Facebook-Posts

2.1 EINHALTUNG DER ABSTANDSREGELN

Danke,
dass Sie sich immer an die Verhaltensregeln halten.

Halten Sie bitte immer 2 Meter Abstand zu anderen Besuchern ein.

Danke,
dass Sie sich immer an die Verhaltensregeln halten.

Bitte nutzen Sie die Aufzüge nur mit maximal 2 Personen

ZIEL:

Verdeutlichung der Abstandsregeln in der Mall

MASSNAHMEN:

- Verwendung von Gaffa-Klebeband zur Kennzeichnung
- Schwarzes Band als Leitlinie der Laufwege und rotes Band für Abstandsstreifen (Schachbrettmuster)



2.2 VERMEIDUNG VON KONTAKTEN



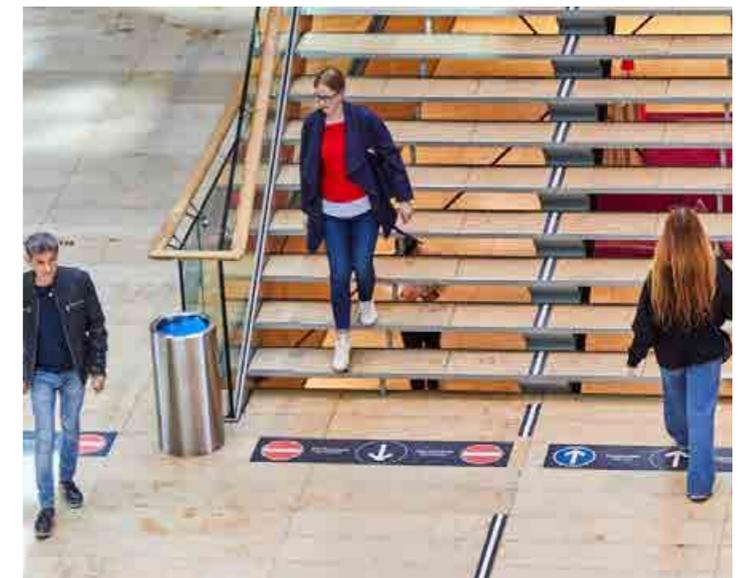
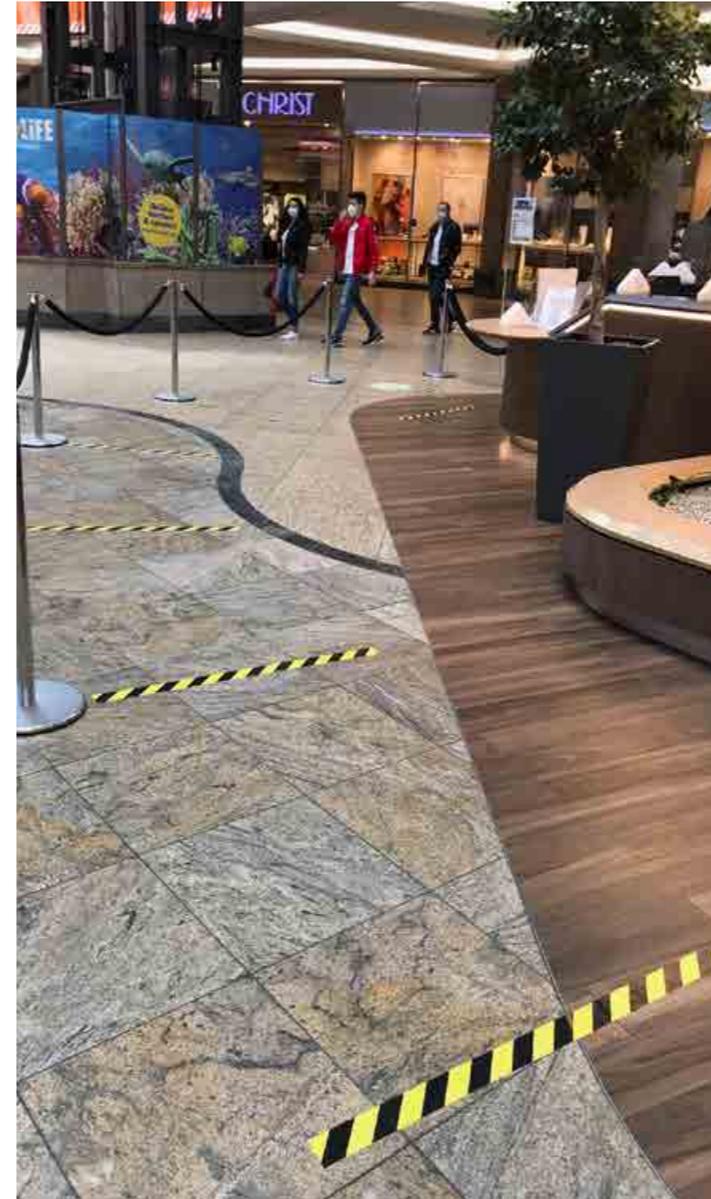
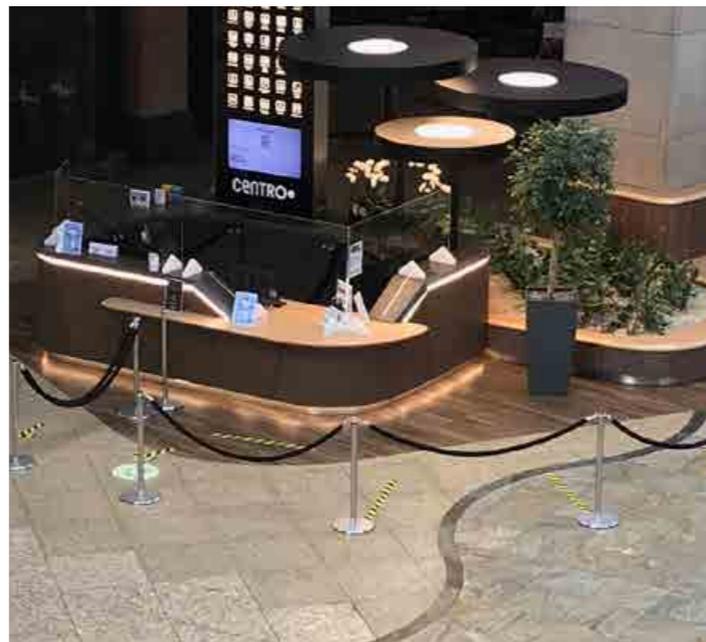
ZIEL:

Durch eine klare Richtungsanweisung werden die Besucher automatisch auf Distanz gehalten



MASSNAHMEN:

- Einrichtung von Rechts-/Linksverkehr
- Absperungen mit Tensatoren (Personenleitsysteme)



2.3 ZUGANGSREGULIERUNG UND ZUGANGSBESCHRÄNKUNG DER MALL



ZIEL:

Einhaltung der mit den Behörden abgestimmten maximalen Besucherzahl je Center und Kontrolle der Einhaltung der Regeln



MASSNAHMEN:

- Digitale Frequenzzählung
- Videoüberwachung
- Sicherheitspersonal



2.3 ZUGANGSREGULIERUNG UND ZUGANGSBESCHRÄNKUNG DER MALL

AUFWAND OHNE DIGITALE ZUTRIITTSKONTROLLE

(Durchschnittswerte Einzelhandel/ Lebensmittel)

- Einsatz von mindestens 2 Sicherheitsmitarbeitern pro Eingang
- Teilweise auch Sicherheitspersonal auf den Verkaufsflächen im Einsatz
- Sicherheitspersonal als Parkplatzeinweiser
- „Einkaufswagenmanagement“ einschl. Hygienemaßnahmen



ZIEL:

Digitale Zutrittskontrollen ersetzen Kontrollen durch Sicherheitspersonal



↑ „Vereinzelungsanlagen“ reduzieren die Personalkosten in Kontrollbereichen um bis zu 35 %

NUR FIEBERFREI INS EINKAUFSZENTRUM

Neues Sicherheitssystem „Coronacontrol“ im Forum Schwanthalerhöhe: Die Kamerainnovation „Parsifal“ von G2K sorgt mit automatischer Fieber- und Maskenerkennung für mehr Sicherheit in Einkaufszentren und anderen öffentlichen Bereichen – objektbezogen in der Anwendung erprobt und von Politik und lokalen Entscheidern positiv bewertet.

Ihr Kontakt für weitergehende Informationen: Forum Schwanthalerhöhe, München



↑ „No Mask Detected“? Oder 38,2 Grad? Draußen bleiben. Das Coronacontrol-System erkennt Fieber und Maskenverweigerung

Digitale Steuerung der Zutrittskontrolle

↕
ANWENDUNG

- Funk- bzw. batteriebetriebene Sensoren erfassen „richtungserfassend“ Menschen beim Betreten und Verlassen von Referenzflächen. (Auch Referenzflächen mit mehreren Ein- und Ausgängen können durch Einsatz von mehreren Sensoreinheiten gezählt werden)
- Jedem Besucher wird automatisch angezeigt, ob dieser auf die Referenzfläche darf oder nicht

Digitale Steuerung der Zutrittskontrolle

↕
FUNKTION

- Der „Count“ wird auf verschiedenen Displays, Kundenstopper oder einfach als Mobile-APP am Tablet oder Handy „on demand“ angezeigt
- Das System zeigt „Vorwarnung“ und „Warnung“, wenn definierte Referenzwerte überschritten werden. In den Einstellungen können diese Werte für „Maximalanzahl Personen“ (Rot) und „Personenanzahl für die „Vorwarnanzeigen“ (Gelb) frei festgelegt werden
- Die Technik ist als Plug&Play-Lösung entwickelt und kann in wenigen Minuten in Betrieb genommen werden.



↑ Wirtschaftsminister Hubert Aiwanger stolz beim Vorstellen der neuen „Coronacontrol“-Technik im Forum Schwanthalerhöhe

2.4 MASSNAHMEN ZUR BEGRENZUNG DER ANZAHL DER KUNDEN IM LADEN (ANZAHL QM / KUNDE)



ZIEL:

Steuerung der Besucheranzahl im einzelnen Laden durch verschiedene Zählsysteme



HANDZÄHLER / ZÄHLER-APP

- Mitarbeiter zählen am Eingang sowie am Ausgang die Besucher und ermitteln damit die Gesamtbesucherzahl
- Dadurch genaue Kontrolle der Besucherzahl
- Geringe Kosten für App oder Zähluhr
- Sehr beliebt beim Ordnungsamt, da verbindliche Besucherzahl genannt werden kann
- Personalkostenintensiv bei mehr als einem Eingang (SB-Warenhaus etc.)

KUNDENZÄHLANLAGE

- Ermittlung der Besucher durch automatische Zählanlage
- Optimale Lösung, aber bei wenigen Shops im Einsatz
- System kann Info geben, wenn Besucherzahl erreicht
- Nachrüstung kostenintensiv



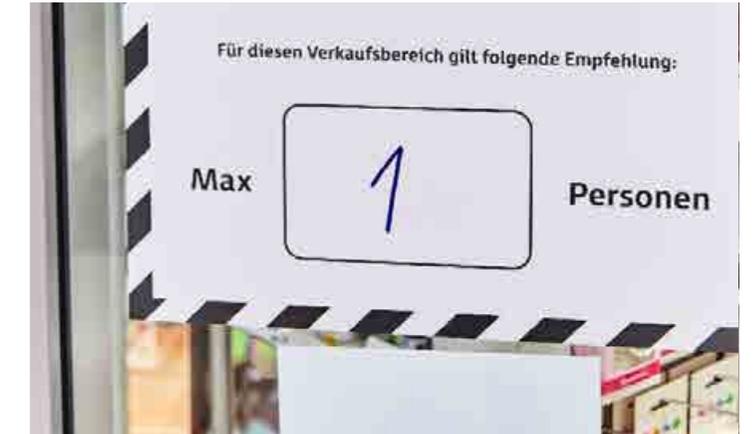
CHIP FÜR KUNDEN

- Besucher erhalten einen Chip / Gegenstand beim Betreten
- Dadurch Kontrolle der Anzahl der Besucher im Geschäft
- Geringe Kosten für Chips
- Sehr beliebt beim Ordnungsamt, da verbindliche Besucherzahl genannt werden kann
- Personalkostenintensiv für kleinere Läden, da dauerhaft eine Person abgestellt werden muss

EINLASSKONTROLLE

- Einlass einzelner Kunden
- Lösung für kleine Shops, je nur ein Besucher, weitere Personen warten im Eingangsbereich
- Geringe Kosten für notwendige Hinweisbeschilderung
- Kunden können durch Wartezeit verärgert werden (Friseur, Reisebüro, Mobilfunk)

2.5 MASSNAHMEN ZUR BEGRENZUNG DER ANZAHL DER KUNDEN IN DEN LÄDEN, AUF CENTER-EBENE



Branche	Vermi. 18.04.2020 M2	Verkaufsfläche <800 m2	qm/Person im Shop
Bank SB-Filiale	38,1	32,4	2
Bank SB-Filiale	60,3	51,3	3
Technik FM	3.783,0	3.215,6	800,0
SB-Warenhaus	11.424,5	9.710,8	Systemrelevant
Obst / Gemüse	99,1	84,2	4
Textilgeschäft 300 bis 1000m²	388,7	330,4	17
Textilgeschäft 300 bis 1000m²	460,8	391,7	20
Schuhe ab 200m²	579,0	492,2	25
Schuhe ab 200m²	344,3	292,6	15
Textilgeschäft bis 300m²	101,2	86,0	4
Textilgeschäft ab 1000m²	2.204,6	1.873,9	800,0
Drogerie	549,5	467,0	23
Textilgeschäft ab 1000m²	4.430,5	3.765,9	800,0
Parfümerie	167,9	142,7	7
Telekommunikation	17,0	14,5	1
Textilgeschäft bis 300m²	93,8	79,8	4
Haushaltswaren und Geschenkartikel	119,8	101,8	5
Uhren und Schmuck	87,4	74,3	4
Textilgeschäft bis 300m²	226,0	192,1	10
Telekommunikation	47,6	40,5	2
Bäckerei, Konditorei	200,7	170,6	9
Optiker	202,0	171,7	9
Buchhandlung	277,0	235,5	12
Textilgeschäft ab 1000m²	1.292,9	1.099,0	800,0
Uhren und Schmuck	122,6	104,2	5
Floristik	85,5	72,6	4
Tabak, Lotto, Zeitschriften	69,5	59,0	3
SB-Warenhaus	964,7	820,0	800,0
Apotheke	206,4	175,4	9
Optiker	128,9	109,6	5
Mallbereich 1. OG	786,0	786,0	39
Mallbereich EG	3.491,0	3.491,0	175
Gesamt	34.751,1	29.538,4	maximale Kunde 1.170



2.6 ZUGANGSSTEUERUNG VOR DEN LÄDEN



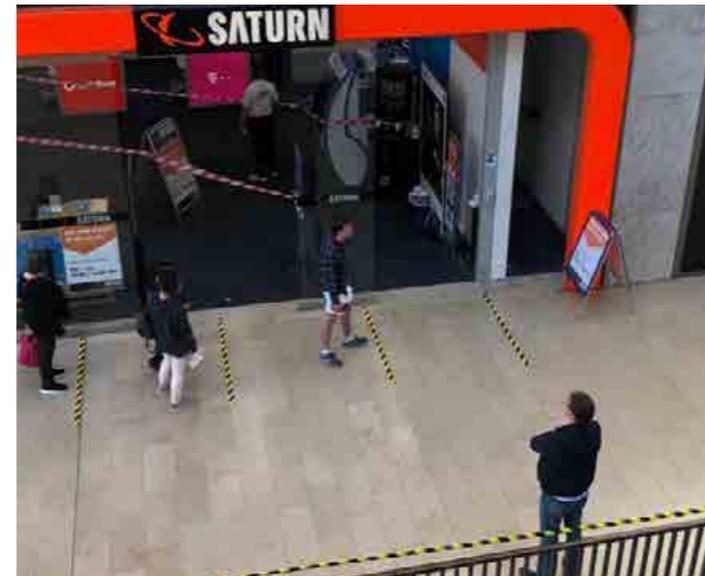
ZIEL:

Erfüllung der vorgegebenen Abstandsregelungen und Einhaltung des Personenschlüssels je Quadratmeter



MASSNAHMEN:

- Abstandsstreifen auf dem Boden der Mall
- Kontrolle durch Personal



2.7 SPERRVORRICHTUNGEN IN DER MALL, IN SHOPS UND AN THEKEN



ZIEL:

Durch eine gesonderte Wegeführung und z.B. vorgelagerte Bestellzonen sollen die Kunden gemäß der Vorgaben bedient werden



MASSNAHMEN:

- Abstandstreifen auf dem Boden der Läden
- Sperrvorrichtungen an Kassen und Bedientheken
- Kontrolle durch Personal



2.7 SPERRVORRICHTUNGEN IN DER MALL, IN SHOPS UND AN THEKEN



2.8 EINRICHTUNG SEPARATER EINGÄNGE / AUSGÄNGE



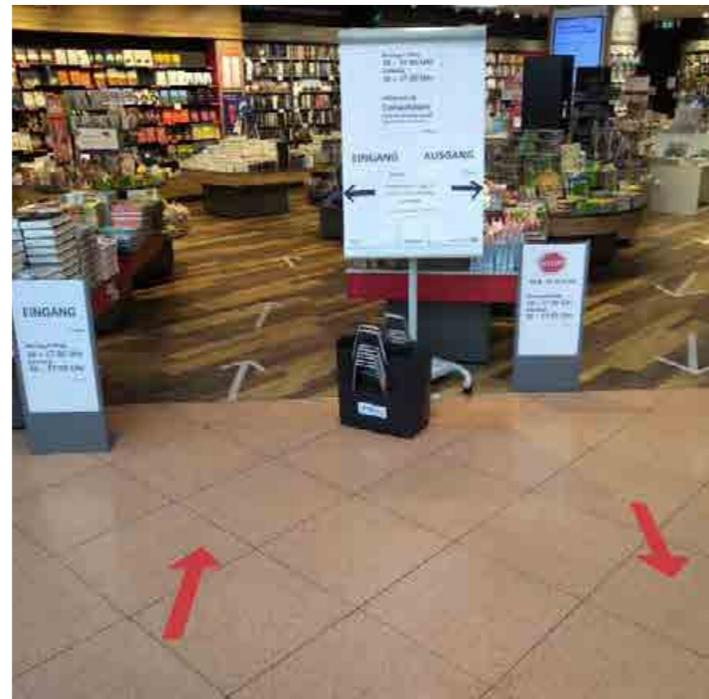
ZIEL:

Vermeidung von Kontakten



MASSNAHMEN:

- Leitsysteme auf dem Boden
- Aufstellen von Tensatoren (Personenleitsysteme)



2.9 KOMMUNIKATION DER DISTANZMASSNAHMEN IN SANITÄRBEREICHEN

- 1 Nass machen**
 Hände unter fließendes Wasser halten.
- 2 Rundum einseifen**
 Hände von allen Seiten einschäumen.
- 3 Zeit lassen**
 Gründliches Einseifen dauert 20 bis 30 Sekunden.
- 4 Gründlich abspülen**
 Hände unter fließendem Wasser abspülen.
- 5 Sorgfältig abtrocknen**
 Hände mit einem sauberen Tuch trocknen.

ZIEL:

Kommunikation und Gewährleistung der geforderten Abstandsregeln und Hygienevorschriften

MASSNAHMEN:

- Absperrungen an Urinalen und Waschbecken
- Anbringung von Infotafeln
- Stilllegung von elektrischen Händetrocknern aufgrund der Gefahr der Verbreitung von Aerosolen durch Gebläse

Max. 2 Personen

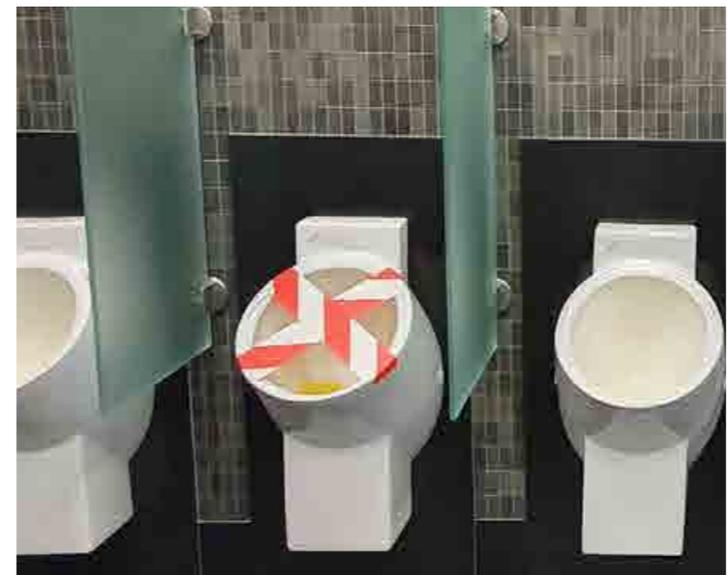
Die Räumlichkeiten der Toilette dürfen auf behördliche Anordnung nur von zwei Personen gleichzeitig mit einem Mindestabstand von 1,5 m betreten werden.

Mehr als zwei Personen ist die Benutzung nicht erlaubt.

www.pleiermarkt.de

5 Schritte zu sauberen Händen!

- 1 Hände unter fließendes Wasser halten.
- 2 Wasser mit allen Seiten einschäumen und mindestens 20 Sekunden einwirken lassen.
- 3 Hände unter fließendem Wasser gründlich abspülen.
- 4 Hände gründlich abtrocknen.
- 5 Hände gründlich desinfizieren.



2.10 BEGRENZUNG DER AUFENTHALTS-MÖGLICHKEITEN



ZIEL:

Verminderung der Aufenthaltsdauer in der Mall und in den Shops sowie das Schaffen von Bewegungsräumen



MASSNAHMEN:

- Kein WLAN
- Sperrung der Sitzgelegenheiten
- Sperrung der Massagesessel
- Entfernen der Warenträger
- Entfernen der Deko



↑ Eingeschränkte Aufenthaltsmöglichkeiten an Brunnen



↑ Absperrung von Sitz-/Aufenthaltsbereichen in der Mall



↑ Kinderspielflächen und Schließfächer gesperrt



↑ Absperrung von Sitz-/Aufenthaltsbereichen in der Mall



2.11 PARKPLATZMANAGEMENT

Viele Menschen steigen aus Sicherheitsgesichtspunkten von Bus und Bahn aufs eigene Auto um. Dazu kommt mehr Lieferverkehr. Neuer Bedarf für temporäre Haltezonen entsteht. Das erfordert angepasste Strategien für die Nutzung der den Shopping Centern zugeordneten Parkflächen. Die Kontrolle der gesamten Besucherfrequenz und die Steuerung der Verkehrswege kann gezielt durch ein Parkplatzmanagement erfolgen.

Arbeiten Sie auch im Parkhausbereich mit Kommunikation zu den Abstandsregeln und Hinweisen zur Nutzung der Masken bereits im Bereich der Parkplätze.

Mehr Liefer- und Abholverkehr bedingt durch starke Einschränkungen des Handels schließt die Entscheidung für temporäre Ladezonen/Parkflächen für Click and Collect ein. Auch hier gelten grundsätzliche Hygienestandards, die deutlich mit der Bestellung und am Ort der Warenübernahme kommuniziert werden sollten.



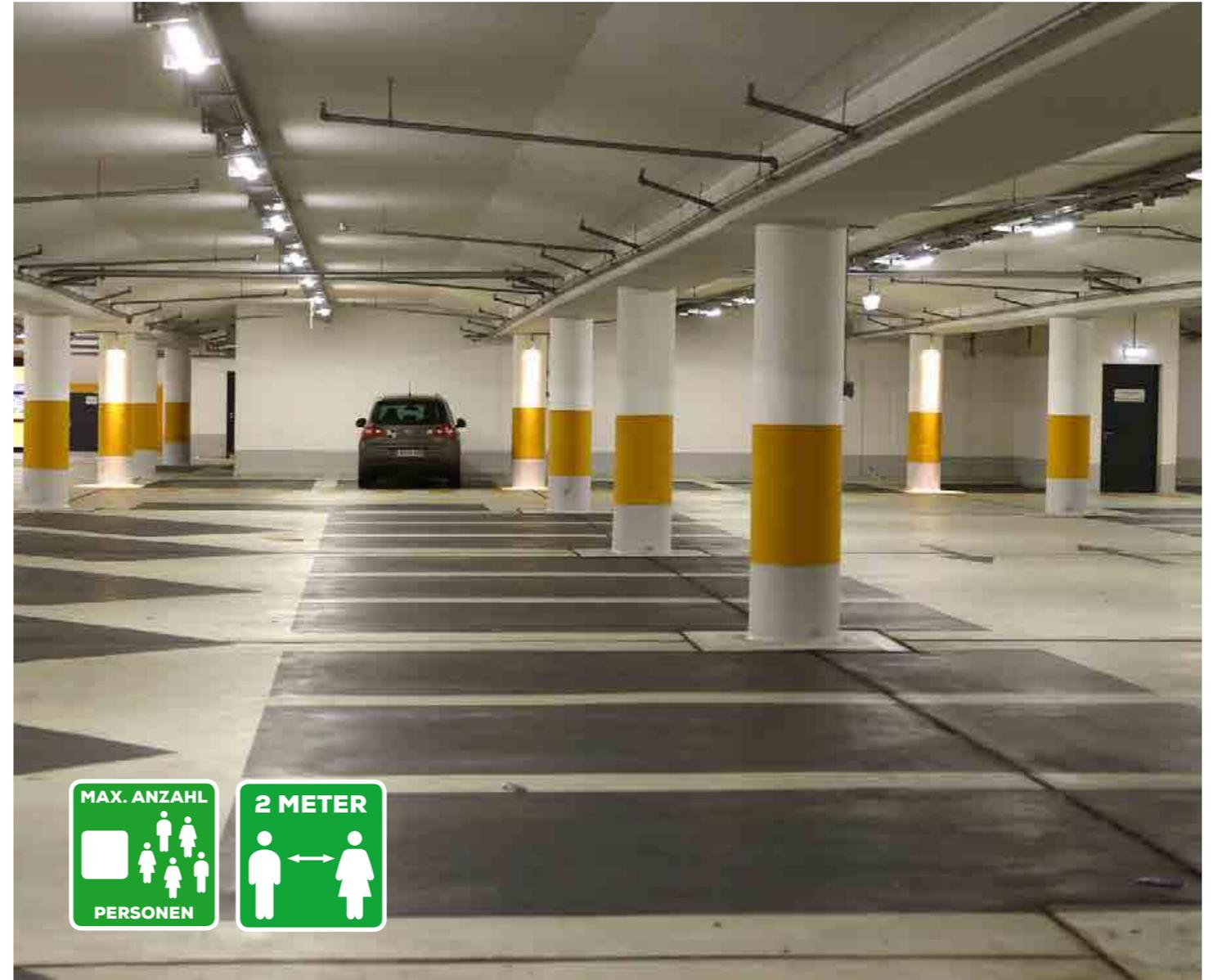
ZIEL:

Die Kontrolle der gesamten Center-Besuchersfrequenz soll durch eine beschränkte Anzahl von Parkflächen erfolgen



MASSNAHMEN:

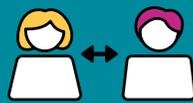
- Verwendung von Bodenaufklebern, Bildschirmen, Postern
- Die Anzahl der Parkflächen ist den zugelassenen Frequenzen anzupassen
- Gesperrte Parkflächen sollten gekennzeichnet sein, ggf. Teilsperren
- Es werden separate Parkflächen für Kunden, Mieter und Personal empfohlen
- Hinweis bereits auf den Parkflächen, dass der Zugang zu Lebensmittel-Discountern nur mit Einkaufswagen erfolgt
- Getrennter Ein- und Ausgang vom Parkplatz/Parkhaus zur Ladenstraße, um direkten, entgegenkommenden Kontakt zu vermeiden. Ggf. Drehtrommeltüren bei Hochfrequenz öffnen
- Abtrennung von Laufbereichen (hinein/heraus) durch Markierungen auf dem Boden, ggf. mit Baustellenbarken, Absperrbändern und Beschilderung an Kreuzungsbereichen sowie hochfrequenten Punkten wie Übergang vom Parkplatz/Parkhaus zur Mall
- Steuerung der Verkehrswege des Personals an verkaufstarken Tagen, center- sowie mieterseitig



2.12 GESONDERTE MASSNAHMEN IN DEN SHOPS ZUR EINHALTUNG DER ABSTANDSREGELN UND HYGIENESTANDARDS

Gemeinsam sorgen wir für unsere Gesundheit

So schützen Sie sich selbst, andere Kunden und unsere Mitarbeiter:



Abstand halten: mindestens 1,5 Meter Distanz



Mund und Nase mit einer medizinischen Maske (OP-Maske oder FFP2)



Hust- und Niesregeln einhalten: in die Armbeuge oder in den Ellenbogen



Bitte betreten Sie den Markt bei **Anzeichen einer Covid-19-Erkrankung, wie Erkältungssymptomen oder Fieber, nicht.**



ZIEL:

Durch ein geeignetes Hygiene- und Wegeführungskonzept soll gewährleistet werden, dass alle Vorgaben in jedem Shop eingehalten werden



Liebe Kundinnen, liebe Kunden,

damit wir weiterhin für Sie da sein können, gibt es behördliche Vorgaben, die wir beachten müssen. Aufgrund dieser Vorgaben ist das Betreten unseres dm-Marktes ab sofort nur noch gestattet, wenn Sie



eine medizinische Maske (OP-Maske, Maske der Standards KN 95/N95 oder FFP2) tragen.

Gerne können Sie für den Einkauf eine **eigene medizinische Maske** verwenden.

Sollten Sie keine eigene medizinische Maske dabei haben, können Sie für 0,50 EUR eine **neue medizinische Maske* bei uns erwerben.**

Vielen Dank, Ihr dm-Team



↑ Interne Kommunikation der Hygienestandards in den Shops

↑ Bereitstellung von Masken an zentralen Punkten

↑ Durch gezielte und gesonderte Hygieneregeln vor und in den Shops soll die Sicherheit vor Infektionen verstärkt und unterstützt werden

3.1 MASSNAHMEN IN DEN SHOPS

Es gilt der aktuelle Grundsatz der bundesweiten Nutzung medizinischer Masken im Nahverkehr und beim Einkauf.

Dienstleister, Handwerker und Mitarbeiter tragen als Vorbildfunktion in den Kundenbereichen ebenfalls medizinische Mund-Nasen-Bedeckung.



ZIEL:

Jeder Einzelhändler soll durch geeignete Maßnahmen die geforderten Hygienestandards erreichen. Dabei kann das Center zentral unterstützend auftreten, z.B. durch die Bereitstellung von Mund-Nasen-Schutzmasken



↑ Spuckschutz aus Plexiglas und Trennwände im Shop



↑ Mund-Nasen-Schutz mit Center-Logo

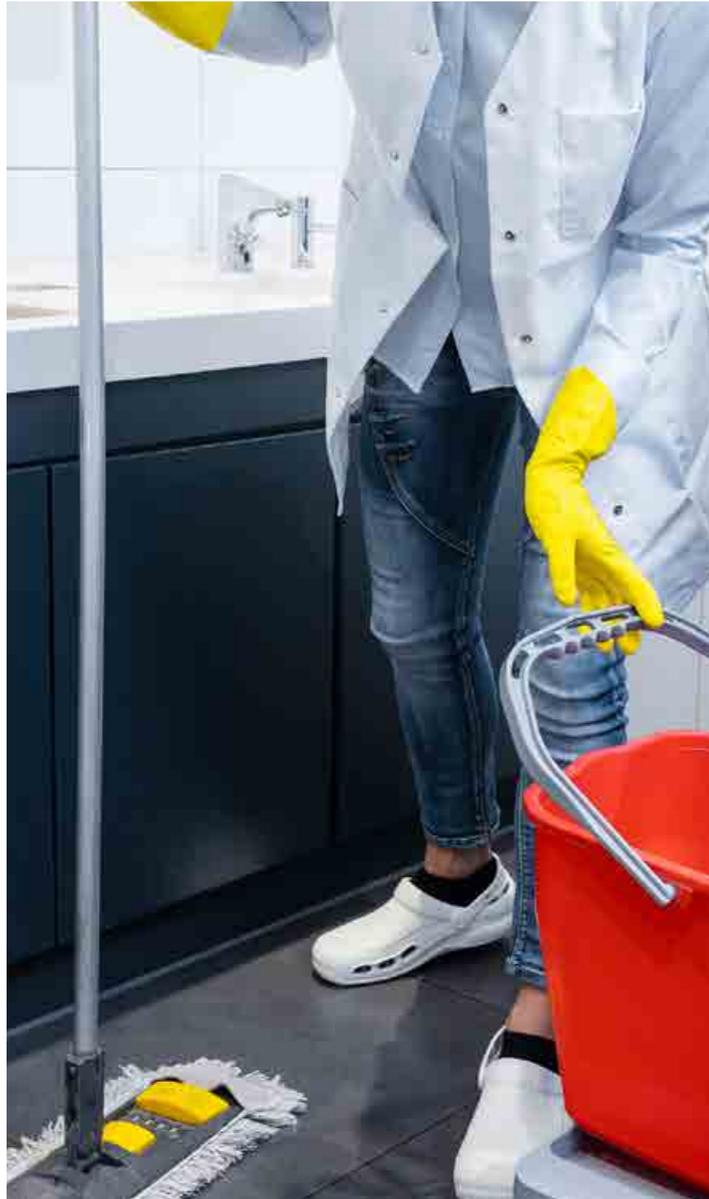


↑ Bereitstellung von medizinischen Masken an zentralen Punkten



↑ Hinweise auf kontaktlose Bezahlmöglichkeiten

3.2 DESINFEKTION AN TOUCH POINTS



ZIEL:

Vermeidung von Neuinfektionen



MASSNAHMEN DER CENTER:

- Desinfektion von Türen/Türklinken an Ein- und Ausgängen
- Desinfektion von Toilettentüren und dem gesamten Toilettenbereich
- Desinfektion der Handläufe der Rolltreppen
- Desinfektion der Knöpfe der Aufzüge



MASSNAHMEN DER SHOPS:

- Desinfektion von Tastaturen (EC-/Kreditkartenleser)
- Desinfektion von Einkaufswagen und -Körben



↑ Die Reinigungsintervalle der Allgemeinbereiche, der Handläufe an den Brüstungen, Fahrtreppen, Türen und Kunden-WC-Bereiche sind verstärkt worden. Richtwert ist, dass nach maximal 3 Stunden jeder Bereich mindestens einmal gereinigt wird



↑ Anweisung der Reinigungskräfte zur Verkürzung der Reinigungs- und Desinfektionsintervalle mit dem Fokus auf wichtige Touch Points: Handläufe, Türgriffe, Aufzugstaster, Griffe von Einkaufswagen und Einkaufskörben

3.2 DESINFEKTION AN TOUCH POINTS



↑ Aufstellung von Desinfektionsmittelpendern im Eingangsbereich der jeweiligen Shops



↑ Bereitstellung von (kontaktlosen) Desinfektionsmittelpendern im Eingangs- und Sanitärbereich sowie an neuralgischen Punkten in der Mall



3.2 DESINFEKTION AN TOUCH POINTS



KEIMFREI-TECHNOLOGIE

Die Hamburger Europa-Passage setzt im Kampf gegen das sich ausbreitende Coronavirus auf eine spezielle Beschichtung sowie UV-Bestrahlung der Oberflächen und Rolltreppen. Alle Rolltreppen, sämtliche Türklinken, Fahrstuhlknöpfe und andere Oberflächen des Einkaufszentrums werden so nahezu keimfrei gehalten. Damit sei das Ansteckungsrisiko – zumindest durch Oberflächenberührungen – im öffentlichen Bereich der Europa-Passage für die Kunden nahezu vollständig ausgeschlossen, sagte eine Sprecherin der Deutschen Presse-Agentur in Hamburg.

Die spezielle Beschichtung mit Titandioxid, die von einem deutschen Start-up-Unternehmen entwickelt wurde, sei auf 450 Quadratmeter Flächen aufgetragen worden. Sie wirke aktiv gegen Hefepilze, Schimmel und Bakterien und weise „signifikante Wirkungen gegen Noroviren“ auf. Erste Tests hätten auch eine Wirksamkeit gegenüber Viren aus der Corona-Gruppe gezeigt. Einmal aufgetragen, soll die Beschichtung etwa ein Jahr lang bewirken, dass auf den Oberflächen keine Mikroorganismen wachsen können.

Zudem wurde in den Rolltreppen eine Anlage eingebaut, mit der mittels Hochleistungs-UV-Lampen Keime, Bakterien und Viren sowie Pilze durch die Strahlung in Sekundenschnelle unschädlich gemacht werden.



↑ Installation einer innovativen UV-Technik: Keimfreie Handläufe durch physikalische Desinfektion von Halte- und Berührungspunkten (im Bereich der Rolltreppen)

4 SONDERMASSNAHMEN FÜR DEN GASTRONOMIE-BEREICH

Lebendige Marktplätze, Shopping Center und Einzelhandel sind mehr als nur Einkaufen. Sie sind eine gewachsene Symbiose aus Shoppen, Kultur, Begegnung und Verweilen. Dabei kommt der Verbindung von Einzelhandel und Gastronomie eine besondere Bedeutung zu. Die Dimension dessen und das Verlangen danach werden bewusst und spürbar in der aktuellen Phase zwingender Einschränkungen.

Zu diesem Thema haben wir für Sie ein separates ausführliches „Muster-Handbuch zu Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen für Gastronomie und Fitness-Einrichtungen“ erstellt, das Sie kostenfrei auf unserer Website herunterladen können.



↑ Ebenfalls kostenfrei online verfügbar: Das Muster-Handbuch zu Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen für Gastronomie und Fitness-Einrichtungen mit Checkliste – auch in englischer Fassung



DOWNLOAD-LINKS:

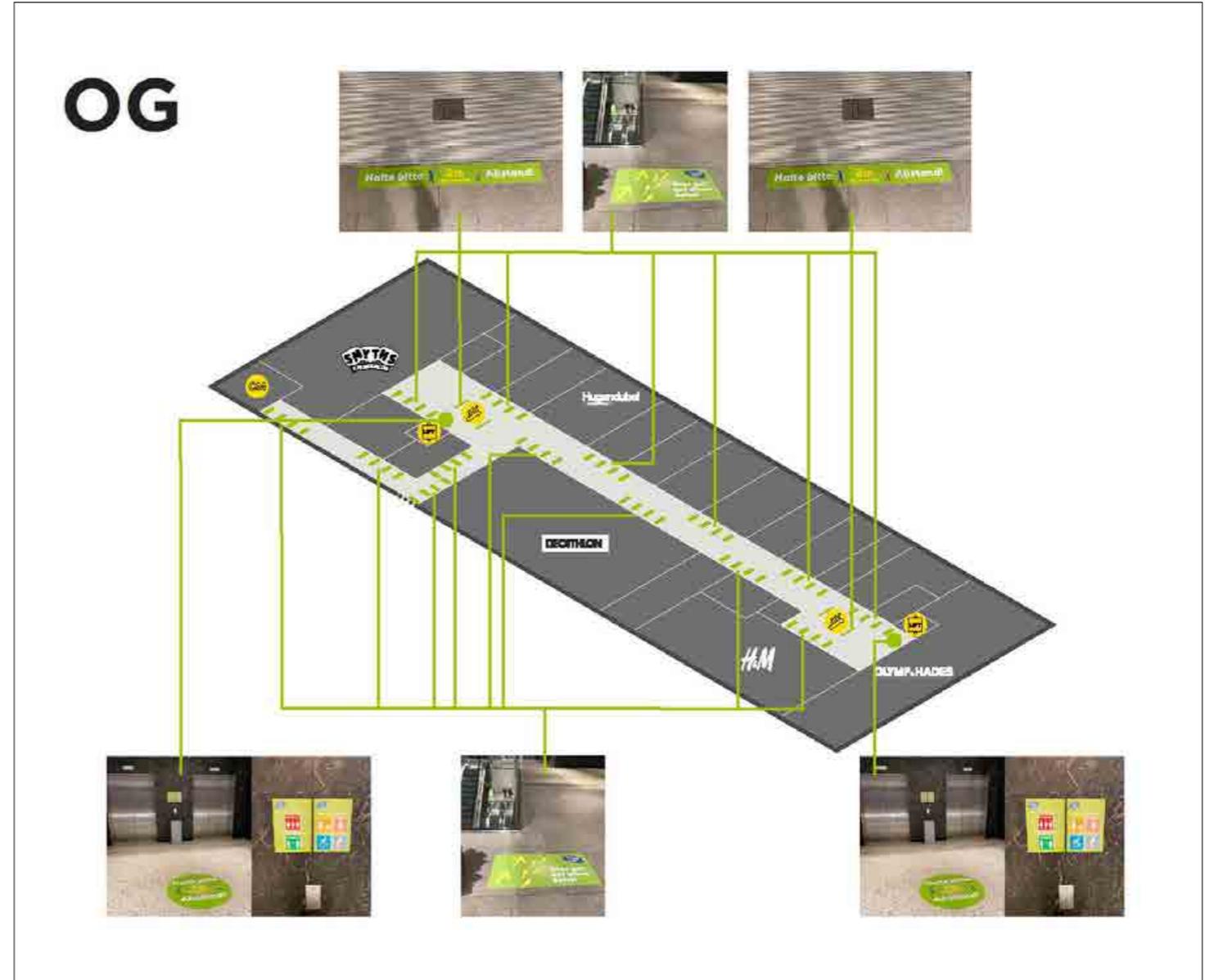
Musterhandbuch „Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen Gastronomie und Fitness-Einrichtungen“:

<https://www.gcsp.de/files/gcsc/img/GC%20Academy/Muster-Handbuch%20Gastronomie%20und%20Fitness-Einrichtungen/Muster-Handbuch%20zu%20Hygiene-%20und%20Sicherheitsmassnahmen%20fu%CC%88r%20Gastronomie%20und%20Fitness-Einrichtungen.pdf>

Checkliste Handbuch „Gastronomie und Fitness-Einrichtungen“:

<https://www.gcsp.de/files/gcsc/img/GC%20Academy/Muster-Handbuch%20Gastronomie%20und%20Fitness-Einrichtungen/Checkliste%20Gastronomie%20und%20Fitness-Einrichtungen.pdf>

5 ANHAND EINES SHOPPING-CENTER-PLANS WERDEN ALLE MASSNAHMEN AUFGEZEIGT, UM DEREN WIRKUNG IM GANZEN DARZUSTELLEN



6 HYGIENESTANDARDS IN PERSONALEINGANG, ANLIEFERUNG, EINGANG FÜR DIENSTLEISTER



↑ Beispiel einer Temperaturkontrolle im Personal-Eingangsbereich



ZIEL:

Definition von Routinen für den Zutritt und Aufenthalt im Objekt – für Mitarbeiter, Dienstleister und Fremdfirmen



MASSNAHMEN:

- In Eigenverantwortung der Mitarbeiter – bei Symptomen einer Infektion: Information und kein Zutritt
- Mittels Dienstplänen wird Anwesenheit dokumentiert und im Extremfall sind Infektionsketten nachvollziehbar
- Dienstleister und Lieferanten dokumentieren Anwesenheit im Objekt
- Es gilt eine Maskenpflicht beim Betreten des Objektes gem. der behördlichen Vorgaben
- Im Eingangsbereich für Personal ggf. Masken bereitstellen
- Optimal ist die Nutzung einer elektronischen Temperaturmessung und die damit verbundene Datenspeicherung
- Alternativ in Eigenkontrolle: die Temperaturkontrolle mit handelsüblichen elektrischen Thermometern



7 PERSPEKTIVEN UND MASSNAHMEN BEI STEIGENDEN INFEKTIONSZAHLEN

Wir empfehlen die stete Beobachtung der aktuellen Entwicklung der Pandemie sowie die Berücksichtigung aktueller und fortschreitender Erkenntnisse insbesondere des Robert Koch-Institutes. Das zu Beginn dargestellte Phasenmodell, als empfohlene

Arbeitsweise, ermöglicht eine schnelle und flexible Reaktion sowohl auf positive als auch auf negative Entwicklungen der Pandemie. Beispielform dargestellt: ausgewählte Masterpläne für schnelle Reaktionen gemäß Phasenmodell.

Maßnahmen	Wer	Bis wann	Erledigt?	Bemerkungen
Ansprechpartner und Verantwortliche bzw. deren Stellvertreter für Maßnahmen im Rahmen der Pandemie festlegen und deren Erreichbarkeit sicherstellen .				
Soweit vorhanden betriebliche Interessenvertretung in Planung einbeziehen.				
Gefährdungsbeurteilung SARS-CoV-2 erstellen , Fachkraft für Arbeitssicherheit und Betriebsarzt beteiligen (Vorlagen siehe www.bgn.de/corona).				
Die in der Gefährdungsbeurteilung festgelegten Hilfsmittel (Mund-Nase-Bedeckung, ggf. Händedesinfektionsmittel) beschaffen				
Beschäftigte über die Maßnahmen, die aus der Gefährdungsbeurteilung resultieren, unterweisen .				
Umsetzung und Wirksamkeit der Gefährdungsbeurteilung überprüfen .				
Reinigungshäufigkeit , Flächen und anzuwendende Mittel in einem Hygieneplan festlegen und Reinigungspersonal unterweisen.				
Mitarbeiter in hygienischem Verhalten unterweisen und dazu anleiten. (Materialien finden Sie unter www.infektionsschutz.de bzw. www.dguv.de)				
Vorgehen bei Verdachts-/Erkrankungsfällen im Betrieb festlegen und Beschäftigte sowie Reinigungspersonal unterweisen (siehe „Infektionsnotfallplan“, Rückseite).				
Sicherstellen, dass bei Verdachtsfällen Kontaktpersonen unter Beachtung des Datenschutzes ermittelt und informiert werden (siehe „Infektionsnotfallplan“).				
Personaleinsatz mit Vertretungsregelungen und Prioritätensetzung planen. Dies ermöglicht das Weiterarbeiten trotz Personalausfällen.				
Sobald ein Impfstoff verfügbar ist, Mitarbeiter/innen auf die Impfung hinweisen bzw. diese anbieten.				

Erstellt durch:	Freigegeben von:	Stand vom:		
				Seite 1

Ansprechpartner zu Pandemiemaßnahmen

Verantwortlich		
Name	Vorname	Telefonnummer
Vertreter		
Name	Vorname	Telefonnummer
Wichtige Telefonnummern		
Ärztlicher Bereitschaftsdienst:	116 117	
Zuständiges Gesundheitsamt:		
Nächste Hausarztpraxis:		
Nächstes Krankenhaus:		

Informationen

- www.rki.de
- Flyer, Aushänge und Printmedien zum Thema Hygiene finden Sie unter www.infektionsschutz.de
- Informationen und weitere Praxishilfen finden Sie unter www.bgn.de/corona
- Flyer „Coronavirus SARS-CoV-2 – Verdachts-/Erkrankungsfälle im Betrieb“ www.dguv.de Webcode p021434
- Flyer „10 Tipps zur betrieblichen Pandemieplanung“ www.dguv.de Webcode p010323
- **Handbuch Betriebliche Pandemieplanung** – zweite erweiterte und aktualisierte Auflage Herausgeber Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Landesgesundheitsamt Baden-Württemberg

Erstellt durch:	Freigegeben von:	Stand vom:		
				Seite 2

++++ Infektionsnotfallplan +++++

Bei ersten Anzeichen einer Erkrankung insbesondere **mit Husten, Fieber oder Atembeschwerden** nicht zur Arbeit gehen, sondern telefonisch mit Hausarzt Kontakt aufnehmen.

Treten diese Symptome akut während der Arbeit auf, ist wie folgt zu verfahren:

1. Dem Mitarbeiter/der Mitarbeiterin Mund-Nase-Schutz anbieten, eigenen Mund-Nase-Schutz anziehen.
2. Wenn möglich die Person in separatem Raum isolieren, Kontakt zu weiteren Personen vermeiden.
3. Vorgesetzten informieren.
4. Notieren Sie Personen, mit denen der/die Mitarbeiter/in am Arbeitsplatz in unmittelbarer Nähe Kontakt hatte. Diese Information ist zur Ermittlung der Infektionsketten wichtig und muss gegebenenfalls dem Gesundheitsamt übermittelt werden.
Natürlich berät Sie auch das zuständige Gesundheitsamt.
5. Der/die Mitarbeiter/-in sollte umgehend nach Hause geschickt und nach telefonischer Anmeldung eine Vorstellung beim Hausarzt vorgenommen werden.
6. Den Raum, in dem sich der/die Mitarbeiter/-in aufgehalten hat, gut lüften.
7. Kontaktflächen im Betrieb (z. B. Arbeitsplatz, Toiletten, Türgriffe, Tastaturen, Telefone) sollten von unterwiesenen Reinigungskräften/Personal gründlich gereinigt werden.
8. Wurden die Beschwerden nicht ärztlich abgeklärt, ist eine Wiederzulassung zur Arbeit frühestens 14 Tage nach Beginn der ersten Symptome zu empfehlen.

Wir danken allen unterstützenden Firmen, den Mitgliedern des GCSP, insbesondere der erweiterten GCSP Security Kommission für ihr großes Engagement. Ohne die aktive Zu- und Zusammenarbeit sind die erreichten Fortschritte bei der Bekämpfung der Pandemie in unserem Geschäftsfeld nicht möglich. Wir belegen nachhaltig, dass von Shopping Centern, stationärem Einzelhandel und der Gastronomie keine Infektionsrisiken ausgehen. Diesen positiven Status können und werden wir stabilisieren und dauerhaft fortsetzen.



Ein besonderer Dank gebührt den hier aufgeführten Partnerunternehmen für ihren wertvollen Beitrag bei der Erstellung dieser Dokumentation sowie für die freundliche und unbürokratische Bereitstellung des benötigten Bildmaterials.



Muster-Handbuch zu Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen am Beispiel von Einkaufszentren in Deutschland
Als Arbeitshilfe für Städte, Kommunen und behördliche Entscheidungsträger sowie Center-Betreiber, Eigentümer und Mieter

Version 2.0 / Stand: 23.02.2021

Herausgeber

German Council of Shopping Places
Bahnhofstraße 29, D-71638 Ludwigsburg
www.gcsp.de

Ansprechpartner

Ingmar Behrens,
Bevollmächtigter des Vorstands
ibehrens@gcsp.de
Telefon: 0171 / 5139239

Konzept – Gesamtedaktion

Lutz Herbst,
HerbstundPartner.de

Dies ist lediglich ein Hilfsmittel des GCSP.

Der German Council of Shopping Places und die Autoren haften nicht für Fehler, die trotz der aufgewendeten Sorgfalt möglich sind.

Alle Inhalte dieses Hygienehandbuches sind urheberrechtlich geschützt. Die Rechte liegen, soweit nicht anders gekennzeichnet, bei unseren Partner-Unternehmen oder Adobe (Bildmaterial) sowie dem German Council of Shopping Places (Text/Konzept).