Pulizia dei bagni

Pubblicato: Marzo 2012	Versione aggiornata: Marzo 2012	Codice: 99-00-03-PR-I-03-00

Obiettivo e scopo

L'obiettivo è di definire i processi di pulizia giornaliera dei bagni prima dell'arrivo dei clienti e durante il loro soggiorno.

Questo processo è valido per tutto il personale dell'Housekeeping.

La governante ha l'incarico di spiegare a tutto il personale come organizzare la pulizia dei bagni camera e la cameriera di mantenere il bagno pulito e in perfetto stato.

Sommario

1 Operazioni
1.1 Direttive per la corretta pulizia dei bagni
1.2 Punti critici
2 Gestione responsabilità della prevenzione degli incidenti sul posto di lavoro
3 NH e l'ambiente
4 Procedure correlate
5 Convalida procedura

1 Operazioni

***Responsabile*: Governante, cameriere**

1.1 Direttive per la corretta pulizia dei bagni

Per assicurarsi di avere un servizio adeguato, il personale dell'housekeeping deve seguire le direttive qui elencate:

Le direttive comprendono fotografie degli standard NH che mostrano come deve essere la camera all'arrivo del cliente.

È importante prestare particolare attenzione ai dettagli per assicurarsi che la pulizia sia completa.

Pulizia del bagno

Bicchieri

Lavare con la spugna destinata solo a quest'uso. Asciugare con l'asciugamano destinato solo a quest'uso, mai con quelli dei clienti.

Collocare i bicchieri sui sottobicchieri con un bicchiere di plastica sigillata all'interno.

I bicchieri vanno collocati sul lato opposto alle amenities.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Il water

La parte interna del water:

Cospargere il prodotto con lo scopino o con la paglietta specifica.
Tirare lo scarico del water e sciacquare con lo scopino.

La parte esterna del water:

Pulire il copriwater, cerniere e leve comprese.
Pulire gli scarichi e i tappi.
Usare la paglietta per la pulizia e sciacquare con un panno e acqua calda.
Asciugare con il panno specifico. (Non usare mai gli asciugamani)
Chiudere il water dopo aver completato la pulizia.

Portarotoli di carta igienica:

Pulire il portarotoli di carta igienica con particolare attenzione alla parte superiore.

Scopino (se presente)

Pulire il contenitore dello scopino rimuovendone l'acqua dall'interno. Se necessario, sostituire lo scopino. In caso ci fossero macchie gialle o marroni, il cliente potrebbe lamentarsi.

Bidet / Lavandino e vasca

Usare la paglietta per la pulizia e sciacquare con un panno e acqua calda.
Asciugare con il panno apposito.
Controllare lo stato del silicone per comunicarlo al personale di Manutenzione, se necessario.
Dopo aver pulito la doccia, lasciare il rubinetto in modo che all'apertura, l'acqua scorra dal rubinetto. Controllare che sul rubinetto non ci sia calcare.
Come per il lavandino, lasciare il rubinetto sulla posizione dell'acqua fredda, secondo le indicazioni di risparmio energetico dell Dipartmento di Ambiente.

Specchio, box doccia, tenda della doccia e mobile del lavandino

Cospargere la superficie con il prodotto apposito.
Pulire i rubinetti in modo che non gocciolino.
Asciugare con un panno pulito per evitare di lasciare residui del prodotto che, una volta asciutti, possono provocare macchie.
Le tendine della doccia macchiate devono essere sostituite.

Piastrelle, telefono, portafazzoletti e altri oggetti

Non dimenticare di pulirli.
Controllare che i contenitori di fazzoletti e di sacchetti igienici siano pieni:

- Fazzolettini del dispensatore (se presente) Il primo fazzoletto deve essere piegato a forma di "V".
- Sacchetti igienici del dispensatore. (se si dispone del prodotto)

Controllare che l'asciugacapelli e il cavo siano puliti e che l'asciugacapelli funzioni correttamente. In caso contrario, avvisare il dipartimento di Manutenzione.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Per il cambio degli asciugamani, consultare il foglietto del rispetto ambientale. Se il cartello non è in buono stato, sostituirlo.

Kit da bagno

Pulire il vassoio prima di sistemare il kit.

In caso di camere già occupate, la sostituzione del kit da bagno, deve essere realizzata quando più del 50% del prodotto è stato utilizzato.

Cestino per la carta:

Controllare il cestino, se è stato usato sostituire il sacchetto.

Se necessario, pulire il cestino.

Sgabello

Pulire lo sgabello con un panno umido e sistemarlo al suo posto.

Asciugamani

Prima di appendere gli asciugamani, controllare se sono in buono stato, in caso contrario, sostituirli.

La frequenza di cambio degli asciugamani deve seguire le seguenti istruzioni:

- Se il cliente lascia gli asciugamani sul gancio o sulla barra portasciugamani (o sul mobile del bagno negli hotel in cui non ci sono ganci o barre), **non cambiare gli asciugamani.** Solo sistemarli bene nel posto in cui si trovano.
- Se il cliente lascia gli asciugamani sul pavimento o nella vasca o nel bidet, la cameriera deve rimuoverli e **sostituirli.** È importante seguire queste regole perché il cliente potrebbe lamentarsi.

Se il cliente lascia gli asciugamani sul gancio, sulla barra o sul mobile, perché non vuole che siano sostituiti e la cameriera ritiene che siano molto sporchi o bagnati, deve sostituirli.

I portasciugamani devono essere puliti.

Gli asciugamani devono essere collocati sul portasciugamano corrispondente, con il logo sempre esposti dal lato esterno e alla stessa altezza.

Piastrelle

È necessario pulire le piastrelle accanto alla vasca e dietro ai sanitari.

Pavimento

Lavare il pavimento con particolare attenzione agli angoli, usare secchio e spazzolone per pulire il pavimento con particolare attenzione agli angoli. Successivamente, passare l'aspirapolvere.

Non usare spazzoloni per superfici asciutte perché non sono adatti alla pulizia degli angoli e lasciano peluria sul pavimento.

Asciugare il pavimento dopo averlo lavato.

Per finire

Prima di uscire dal bagno, controllare che tutto sia pulito e tutti gli elementi siano al proprio posto.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

1.2. Punti critici

I punti a seguire sono molto importanti ed è necessario prestarvi particolare attenzione per fornire al cliente un servizio soddisfacente. Qualsiasi cambio o alterazione di questi elementi può dare un'immagine sbagliata del nostro servizio:

- Bordi interni, esterni, inferiori, superiori del water, parte dietro al water.
- Parte inferiore dei portasaponi. *
- Parte inferiore esterna del lavandino.
- Filtri, scarichi, tappi e catene.
- Parte inferiore della tenda della doccia o del box doccia. *
- Barra della doccia. *
- Soffioni doccia bloccati per residui di calcare o con la gomma rotta. *
- Tubo della doccia arrotolato sul lavandino o rotto. *
- Piastrelle vicine alla vasca o ai sanitari. *
- Bicchieri sporchi. * Accumulo di polvere o capelli dietro la porta.
- Rubinetto della vasca in posizione doccia. *
- Peli. *
- Confezioni delle amenities in cattivo stato.
- Rubinetti non chiusi bene. *
- Residui (peli, ecc.), sporcizia incrostata (grasso, ruggine, ecc.), macchie gialle. *
- Non lasciare tracce del cliente precedente soprattutto nel water, nella vasca e nel lavandino.*
- Cattivi odori.
- Scopino senza peli, macchie marroni o gialle.
- Tendine della doccia.

* Aspetti importanti nei Punti Chiave dei Mistery Guest.

Cercare sempre di soddisfare le aspettative del cliente relative alla pulizia, alla disinfezione e all'ordine. A questo scopo è importante utilizzare i prodotti che assicurino i risultati che il cliente si aspetta.

2 Gestione responsabilità della prevenzione degli incidenti sul posto di lavoro

***Responsabile*: Governante, cameriere**

Le seguenti istruzioni servono a evitare incidenti nella pulizia dei bagni:

Prestare particolare attenzione alle fuoriuscite d'acqua nel bagno. Eliminarle prima di iniziare a lavorare.

Pulire la vasca e il box doccia partendo sempre dall'interno e collocando un asciugamano o un tappetino per evitare scivoloni o cadute.

Non utilizzare per raggiungere parti alte del bagno (es.: specchi) né lo sgabello né il bordo della vasca. Utilizzare la scaletta di 3 gradini o gli strumenti di pulizia con il manico allungabile.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Quando si puliscono il water e il bidet, piegare le gambe e mantenere la schiena in posizione eretta.

Mentre si spazza, si pulisce o si passa l'aspirapolvere, effettuare movimenti laterali ed evitare posture in cui è necessario piegare la schiena. Usare attrezzi con manici sufficientemente lunghi.

Per pulire il bagno, è obbligatorio usare guanti protettivi di nitrile (blu) e una mascherina di sicurezza per travasare i prodotti detergenti.

Quando si svuotano i cestini e le buste dell'immondizia, non introdurre le mani per evitare di tagliarsi con oggetti appuntiti. Il cestino va sollevato con tutte e due le mani dalla parte esterna e svuotato nella busta dell'immondizia del carrello.

3 NH e l'ambiente

***Responsabile*: Governante, cameriere**

Quando si puliscono i bagni, bisogna cercare di essere parsimoniosi nell'uso dei prodotti di pulizia, rispettando il dosaggio consigliato dal produttore e limitando anche l'uso dell'acqua.

Bisognerebbe usare l'acqua fredda e nei casi in cui si usa l'acqua calda, limitare l'apertura dei rubinetti al minimo necessario, per risparmiare si costi del riscaldamento.

> *"Sapevate che…lasciare l'acqua aperta per 5 minuti, equivale a un consumo di 20 litri di acqua calda, per cui se si fa in 100 camere, c'è un consumo di 2000 litri?"*

Quando si pulisce il water, cercare di tirare lo scarico solo quando è necessario e utilizzare la funzione del doppio scarico nei bagni in cui è disponibile. Uno scarico corrisponde a un consumo di 7 litri d'acqua.

Prima di considerare la pulizia della camera terminata, controllare se ci sono perdite d'acqua o gocciolii nei rubinetti e se ci sono perdite d'acqua nello scarico dopo il riempimento del deposito.

Inoltre, è stato progettato un nuovo piano per ridurre la frequenza di lavaggio della biancheria. Con il progetto per l'ambiente, NH ha ridotto il consumo di acqua di più del 28%.

Questo piano offre ai clienti la possibilità di scegliere la frequenza di lavaggio dei suoi asciugamani. A titolo informativo, è stato realizzato un cartello che va posizionato nei bagni in un punto facilmente visibile.

Per gettare correttamente l'immondizia, consultare le istruzioni relative alla gestione dell'immondizia fornite dal dipartimento aziendale Environment and Engineering.

4 Procedure correlate

Gestione degli inventari e del magazzino della biancheria

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

5 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations **(Process Owner)**	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.