Pulizia delle camere

Pubblicato: Marzo 2012	Versione aggiornata: Marzo 2012	Codice: 99-00-03-PR-I-02-00

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

Obiettivo e scopo

L'obiettivo è di definire i processi di pulizia giornaliera delle camere 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 camera e la cameriera di mantenere la camera pulita e in perfette condizioni.

Sommario

1 Operazioni
1.1 Direttive per la corretta pulizia delle camere
1.2 Punti critici
1.3 Non dimenticare
2 Prevenzione degli incidenti sul posto di lavoro
3 NH e l'ambiente
4 Procedure correlate
5 Convalida procedura

1 Operazioni

***Responsabile*: Cameriera**

1.1 Direttive per la corretta pulizia delle camere

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

Prima di entrare in camera

1. Iniziare la pulizia delle camere libere e che si possono pulire.
2. Continuare con le camere che hanno il cartello "Si può entrare".
3. Se si trova il cartello "Non disturbare", continuare con le altre camere fino a quando non si riceve l'avviso del cliente o della Reception o fino a quando non si vede il cartello "Si può entrare".

Se alla fine del turno di pulizia, il cliente non ha cambiato il cartello "Non disturbare", la governante deve lasciare una nota sotto la porta in cui si specifica l'orario del servizio di pulizia e/o la possibilità di contattare il Front Office in caso servano asciugamani, amenities, ecc.

Quando finisce il turno di pulizia, la governante deve informare il Front Office delle camere con il cartello "Non disturbare" e inserire nel sistema lo status corretto (DND)

Trascorse 24 ore senza pulizia della camera, la governante deve contattare il cliente. Se il cliente risponde, la governante informa la cameriera affinché pulisca la camera. Se il cliente non risponde, la governante, accompagnata da una seconda persona, deve entrare in camera per controllarne lo stato e informare il general manager.

Una volta organizzata la pulizia della camera, prestare attenzione all'ingresso in camera in quanto qualsiasi errore può portare a una lamentela del cliente.

Prima di entrare in camera, bussare due volte per annunciare la propria presenza: *"Pulizia camere, buongiorno"* in modo da dare al cliente, se è in camera, il tempo sufficiente per rispondere.

Se il cliente è in camera, il dipendente deve presentarsi e tornare più tardi per la pulizia, scusandosi con il cliente.

Se il cliente non è in camera, appendere il cartello "Pullizia della camera in corso" e iniziare le pulizie con la porta chiusa.

Esistono due casi in cui la porta va tenuta aperta:

a) In caso di camere già liberate, la porta può stare aperta.
b) Se il cliente decide che la camera può essere pulita, anche se lui/lei si trova all'interno, la pulizia deve essere fatta con la porta aperta e sempre con il cartello "Pullizia della camera in corso". In caso di camere per fumatori, la pulizia deve essere fatta con la porta aperta per ventilare meglio.

Pulizia della camera

Si stabiliscono le differenze tra camere occupate e le camere libere. Le mansioni in blu non devono essere realizzate nelle camere occupate, a meno che non sia necessario.

Quando si entra in camera

Spegnere l'aria condizionata o il riscaldamento quando si entra in camera.

Si inizia a pulire seguendo il senso orario, iniziando dall'alto verso il basso per evitare di dimenticare parti da pulire.

Aprire le tende e le finestre, le porte di terrazze e balconi per ventilare la camera mentre si pulisce ed evitare così al cliente odori inutili.

Ricordarsi di aprire i cassetti, le ante degli armadi e i cassetti dei comodini per controllare che non ci siano oggetti dimenticati, nelle camere libere. È importante prestare particolare attenzione alle camere per fumatori.

Rimuovere dalla camera e dal bagno la biancheria sporca e scuoterla per verificare che non contenga oggetti dimenticati dai clienti; posizionare il tutto sul carrello, mai sul pavimento.

Se il cliente ha lasciato gli asciugamani sul portasciugamani, non bisogna cambiarli, secondo quanto stabilito dall Diepartmento di Ambiente.

Aprire il minibar (se presente) e rimuovere i bicchieri da lavare.

Entrare in bagno e spruzzare il prodotto per la pulizia

Tirare lo scarico del water.

Spruzzare il prodotto su tutte le superfici e lasciarlo agire secondo i tempi consigliati.

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

Svuotare tutti i portacenere e i cestini.

Rimuovere l'immondizia in modo differenziato.

Rimuovere gli articoli F&B e sistemarli nel luogo stabilito.

Letto

Cambio delle lenzuola

Secondo l'impegno verso l'ambiente, il cambio di lenzuola e federe in tutte le tipologie di camere di tutti gli hotel, deve essere effettuato secondo le seguenti norme:

- Hotel di 5 stelle: Il cambio delle lenzuola deve essere effettuato **ogni due notti.**
- Resto degli hotel: Il cambio delle lenzuola deve essere effettuato **ogni tre notti.**
- Copripiumone: Secondo quanto stabilito dalla BU.

Ad ogni modo, se la cameriera dovesse trovare macchie o strappi sulle lenzuola, o le lenzuola fossero troppo sgualcite, deve provvedere comunque a rimuoverle e sostituirle.

La governante ha il compito di controllare i cambi delle lenzuola, seguendo il modello di Housekeeping, EHKGOBER2.

I letti delle camere con clienti devono essere lasciati con le coperte rimboccate, aperte da un lato o da entrambi (facoltativo).

Se il cliente ha utilizzato una coperta dell'armadio, usarla come copriletto per la notte in quanto se il cliente l'ha già usata, probabilmente continuerà a usarla nel resto del soggiorno.

Non dimenticarsi di mettere i freni al letto.

Per il cambio delle lenzuola negli appartamenti, mettersi d'accordo con i clienti.

Camere libere

Il copriletto, le federe e le lenzuola devono essere cambiate dopo che il cliente ha lasciato l'hotel.

Cambio della biancheria. Il letto deve essere rifatto lasciando le coperte chiuse, senza risvolto.

I letti si rifanno nel seguente modo:

Prima di tutto, controllare che non il letto non abbia i freni per evitare di farsi male.

Se nella camera c'è più di un letto, devono essere a una distanza tale da permettere di localizzare eventuali oggetti dimenticati dai clienti.

Sistemare il coprimaterasso.

Sistemare la parte di sotto del lenzuolo e quella di sopra senza piegare i bordi e lisciarlo con le mani per evitare grinze.

Sistemare il lenzuolo ai lati lasciando un quarto del lenzuolo nel lato superiore, senza piegare i bordi.

Sistemare il lenzuolo di sopra e rimboccarlo agli angoli.

I letti devono essere coperti con un copriletto decorato o con un copriletto notturno, senza grinze e perfettamente pulito.

La coperta decorata (se presente) deve essere piegata e sistemata in fondo al letto.

Non dimenticarsi di mettere i freni al letto.

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

Elementi del letto:

Autunno/Inverno: Coprimaterasso, lenzuola, coperta, cuscini, federe e copriletto/piumone.

Primavera/Estate: Stessi elementi dell'inverno con l'unica differenza che la coperta va sistemata nell'armadio anziché sul letto.

Negli hotel è facoltativa la presenza di una coperta decorata da ripiegare ai piedi del letto solo quando la temperatura esterna è fredda. Possono esserci anche dei copricuscini decorativi sui cuscini.

Spolverare

Cospargere le superfici con il prodotto detergente per il tempo necessario all'azione.

Comodino

Pulire e aprire i cassetti per controllare che siano vuoti.

Comodino con telefono:

Pulire il telefono con particolare attenzione alla cornetta e al cavo.

Districare il cavo e assicurarsi che sia sistemato intorno al telefono.

Controllare lo stato del Mini-block e sostituirlo se ci sono 2 o meno foglietti. Se ha 3 o più foglietti in buono stato, lasciarlo per l'uso del cliente successivo.

Controllare penne e matite e sostituirle se necessario.

Comodino opposto:

Camera per fumatori: Secondo la normativa vigente, per le camere per fumatori è obbligatorio collocare il cartello standard "Smoking allowed" nelle camere. Il cartello è standard omologato.

Scrivania e sedia

Pulire e/o aprire i cassetti per controllarne l'interno.

Scrivania:

Spolverare sollevando tutti gli oggetti e ricollocarli nella posizione stabilita.

Pulire e controllare lo stato degli oggetti da collocare sulla scrivania.

Sotto la scrivania:

Cestino per la carta: Negli hotel in cui il fondo del cestino non è in buono stato, sostituirlo con un cestino in buono stato.

Armadio: Pulizia e sostituzione del materiale

Aprire tutti i cassetti delle camere non occupate per controllare che non contengano oggetti dimenticati.

Controllare che ci siano tutti gli oggetti previsti.

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

Pulizia della polvere

Lampade:

Pulire tutte le parti della lampada e controllare che non ci siano lampadine non funzionanti. In caso ci sia una lampadina non funzionante, chiamare il Dipartimento di Manutenzione.

Testiera:

Pulire la parte superiore.

Televisore:

Pulire con particolare attenzione la parte di dietro e lo schermo.

Minibar (negli hotel in cui il dipartimento di Housekeeping si occupa delle sostituzioni.)

Controllare e sostituire i prodotti secondo le necessità.
Controllare le date di scadenza.
Controllare che i bicchieri siano puliti e i tovagliolini in buono stato.
Collocare i prodotti con le etichette frontali.
Annotare in una lista i prodotti consumati dal cliente per informare successivamente la Reception. Per questo scopo, utilizzare il modello *"Controllo consumazioni minibar.xls".*

Attenzioni speciali:

Quadri, specchi e porte: Pulire le cornici e i vetri.

Telefono:

Pulire la cornetta.
Controllare i numeri di estensione (se presenti)
Districare il cavo se necessario.

Pomi e maniglie delle porte: Controllare e pulire eventuali impronte digitali.

Muri e moquette: Pulire le macchie del muro e della moquette.

Cassetta di sicurezza

Lasciarla semiaperta, se posta in un luogo sicuro.
Controllare se c'è l'etichetta con le istruzioni.

Pavimento e tende

Passare l'aspirapolvere tutti i gironi spostando i letti per pulirne la parte sottostante.
Successivamente, lavare il pavimento, negli hotel che non hanno la moquette.
Chiudere le tende e lasciarle semiaperte. Mantenerle sempre pulite e sistemate correttamente con tutti i ganci in buono stato.
Controllare sempre che le tende scure non abbiano fessure che lascino entrare la luce in camera.
Accendere le luci e la TV per controllare che funzionino e poi spegnerle.

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

Per finire

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

- Ritirare tutti i prodotti e il materiale per la pulizia
- Chiudere tende e finestre, lasciando le tende scure semiaperte e le tapparelle a mezza altezza
- Accendere le luci della testiera e del corridoio (sistema centrale di luci.)
- Controllare che il termostato sia spento
- Spruzzare il deodorante ambientale
- Lasciare le porte del bagno e del corridoio semiaperte
- Dare un ultimo sguardo alla camera e al bagno per controllare che i cartelli e tutti gli elementi siano posizionati correttamente
- Chiudere la porta con discrezione per non disturbare gli altri ospiti

Se ci sono problemi nelle camere, bisogna informare la governante che contatterà il servizio di manutenzione secondo la procedura *Gestioni dei problemi.*

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:

- Cornetta del telefono: deve essere pulita e non avere cattivi odori.
- Sporcizia sotto il letto
- Interno dei cassetti (polvere e oggetti dimenticati.)
- Canali televisivi sintonizzati *
- Cavi del telefono e lampade intrecciati e sporchi
- Prese elettriche non collocate correttamente.
- Ganci delle tende scuciti
- Funzionamento dell'impianto di ventilazione
- Tende che non si chiudono bene
- Sedie traballanti
- Polvere sui battiscopa
- Mancanza del cartello "Non disturbare"
- Mancanza del cartello, "Pronto per la colazione" (se presente)
- Copriletto macchiato o stropicciato

* Aspetti importanti nei Punti Chiave dei Mistery Guest.

1.3. Non dimenticare

Camere libere

Aprire tutti i cassetti e controllare che non ci siano oggetti personali lasciati dal cliente che ha appena lasciato la camera. Cambiare tutte le lenzuola e gli asciugamani e il copriletto notturno.

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

Camere occupate

È importante non lasciare mai le camere incustodite.

Lasciare tutti gli oggetti personali del cliente esattamente come si trovano. Mettere in ordine gli oggetti trovati sul letto, sulla sedia o sulla scrivania. Piegare i pigiami e collocarli sulla sedia (non lasciarli vicini al copriletto). In caso di biancheria sporca, lasciarla dove si trova.

Non gettare niente che non si trovi nel cestino o nei portacenere. Se si trova un oggetto di valore nel cestino o nel portacenere, non buttarlo via. Lasciarlo in un luogo in cui il cliente possa vederlo e aspettare per verificare se il cliente lo getta di nuovo nel cestino. (Segnalarlo al supervisor in questo caso)

Negli hotel in cui è presente un carrello con diversi scomparti per la raccolta differenziata dell'immondizia, effettuare la separazione correttamente depositando gli oggetti negli scomparti specifici (materiale organico, plastica, vetro e carta).
Consultare la procedura: *"Materiale del carrello"*

In entrambi i casi, passare l'aspirapolvere sotto il letto dato che si accumula molta sporcizia in questa zona ed è molto comune trovarci oggetti dimenticati.

Quando si fa ventilare la camera, prestare particolare attenzione alle camere per fumatori e alla pulizia dei portacenere.

2 Gestione responsabilità della prevenzione degli incidenti sul posto di lavoro

***Responsabile*: Governante, cameriere**

Prima di iniziare a rifare il letto, non dimenticare di mettere i freni.

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 aste di lunghezza sufficiente.

Quando si rifà il letto e si piegano le lenzuola sotto il materasso, bisogna mantenere sempre la schiena dritta. Sistemarsi all'angolo del letto e piegare le gambe, appoggiando un ginocchio sul pavimento (quello più vicino al centro del materasso). Sollevare il materasso con le braccia, non con la schiena.

È importante usare i guanti protettivi di nitrile quando si entra in camera per evitare qualsiasi contatto con prodotti chimici e agenti biologici (biancheria sporca, bagni sporchi, ecc.).

È obbligatorio usare i guanti protettivi di nitrile per rimuovere e maneggiare la biancheria sporca, i bagni sporchi, per pulire i bagni, per usare prodotti chimici e per svuotare i cestini.

Quando si entra in camera, se si nota una sporcizia eccessiva, utilizzare un grembiule usa e getta prima di iniziare. Dopo aver pulito la camera, gettare via il grembiule.

Usare la mascherina di sicurezza per proteggersi in caso di esposizione degli occhi o del viso a particelle libere pericolose (nella pulizia di grate poste in alto o di soffitti) o per proteggersi da schizzi (mentre si versano i prodotti detergenti o si riempiono le bottiglie).

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.

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

In caso ci si ferisca con qualche oggetto tagliente (siringhe, lamette, ecc.) informare subito il proprio supervisor che spiegherà la procedura da seguire (andare al centro di attenzione medica per un controllo).

Quando si rifà il letto, evitare di piegare la schiena e mantenerla dritta. Piegare le ginocchia sul pavimento per sollevare il materasso e piegare le lenzuola.

È preferibile usare guanti di cotone quando si tocca la biancheria pulita in caso di sensibilità della pelle.

Se in hotel sono presenti paranchi per letti, utilizzarli. Piegare le lenzuola e il copriletto sotto il letto mentre è sollevato, quando lo si appoggia stendere le lenzuola sul materasso.

Non lasciare lenzuola o altro sul pavimento o nei corridori in quanto qualcuno potrebbe inciampare. Sistemarle sulla sedia o su un mobile, prima di rimuoverle.

Prestare particolare attenzione ai mobili e agli altri possibili intralci (finestre aperte, ecc.) per evitare di farsi male.

È proibito salire su scale o altri mobili (poltrone, sgabelli) per pulire la parte esterna delle finestre. Questa pulizia deve essere effettuata con attrezzi specifici con assi allungabili.

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 aste di lunghezza sufficiente.

Si consiglia di usare scarpe antiscivolo, con tacco basso o senza tacco.

3 NH e l'ambiente

***Responsabile*: Governante, cameriere**

La ventilazione naturale delle camere ha un importante ruolo nel risparmio energetico, in base al periodo dell'anno. Un eccesso di ventilazione in inverno può portare a una perdita eccessiva di calore e in estate a un aumento eccessivo della temperatura della camera.

Secondo gli studi, è sufficiente aprire le finestre per 10 minuti. Se la camera è per fumatori, il tempo minimo è di 15 minuti.

Molti hotel utilizzano l'aria esterna per gli impianti di aria condizionata, il che riduce notevolmente questi tempi.

Se possibile, cercare di approfittare della luce del giorno per pulire le camere.

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%.

4 Procedure correlate

Materiale del carrello
Personalizzazione cliente
Gestione dei Minibar
Gestione degli inventari e del magazzino della biancheria
Pulizia preventiva

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 appovazione
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.