



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Pulizia preventiva

Publicato: March 2012

Versione aggiornata: March 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-05-00

Obiettivo e scopo

Questo processo descrive i compiti relativi alla pulizia preventiva di alcuni elementi e di alcune zone dell'hotel.

Lo scopo è definire la frequenza e le modalità di pulizia minima in modo che siano garantiti i livelli ideali di ordine e che tutti gli elementi abbiano un aspetto impeccabile che permetta loro di durare più a lungo possibile.

La Governante è responsabile che le direttive di questo processo vengano seguite e che della sua perfetta pianificazione.

Sommario

- 1 Frequenza minima di pulizia
- 2 Operazioni
- 3 Procedure correlate
- 4 Modelli e file
- 5 Convalida procedura

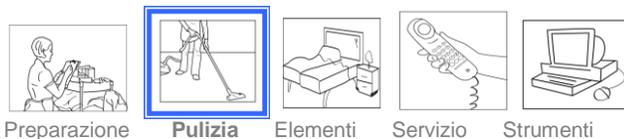
1 Frequenza minima di pulizia

Responsabile: Governante

Per elaborare una pianificazione corretta della pulizia, è necessario stilare una lista di tutti gli elementi da considerare e annotare per ognuno essi la frequenza di pulizia che gli permetta di essere sempre in perfette condizioni.

Per lo stesso elemento, la frequenza può cambiare tra i vari hotel e in funzione di vari fattori (occupazione, clima, tipo di cliente, ecc.). La frequenza della pulizia delle coperte, per esempio, non può essere uguale per tutti gli hotel, dato che ci possono essere hotel che non usano quasi le coperte e altri situati in località con clima freddo. La frequenza di pulizia dei pavimenti delle camere non può essere la stessa in un hotel con molti servizi di banqueting rispetto a un hotel con pochi o nessun servizio del genere.

Per questo motivo, ogni Governante deve redigere la propria lista in base ai locali e non deve dimenticare di includere i "punti cruciali" di camere, bagni e zone comuni. Per lo scopo, è necessario consultare le seguenti procedure: *"Pulizia delle camere"*, *"Pulizia dei bagni"* e *"Pulizie delle zone comune"* in cui sono illustrati gli aspetti più importanti dei Punti Chiave definiti dei Mystery Guest.



Pertanto, per stabilire quali elementi pulire e con che frequenza, si utilizzerà sempre il buon senso ma bisogna considerare le indicazioni illustrate a seguire riguardanti gli elementi da pulire e la frequenza di pulizia:

| ELEMENTO | FREQUENZA MINIMA |
|--|--|
| Tende | Una volta all'anno e quando necessario |
| Moquette | Due volte all'anno e quando necessario |
| Tappezzeria | Una volta all'anno e quando necessario |
| Coperte | Una volta all'anno e quando necessario |
| Rotazione dei materassi | 4 volte all'anno e quando necessario |
| Coprimaterasso | 4 volte all'anno e quando necessario |
| Cuscini | Una volta all'anno e quando necessario |
| Federe | 6 volte all'anno e quando necessario |
| Copriletto e coprirete | Due volte all'anno e quando necessario |
| Finestre delle camere | Controllo giornaliero e quando necessario |
| Filtri di ventilazione (servizi di manutenzione) | Una volta per stagione e quando necessario |
| Pulizia di pavimenti di marmo | Una volta all'anno e quando necessario |
| Finestre in zone comuni | Una volta al mese e quando necessario |

2 Operazioni

Responsabile: Governante

Una volta stilata la lista e definita la frequenza di pulizia, la Governante deve organizzare la pulizia come:

- Pulizia settimanale / bisettimanale
- Pulizia mensile
- Pulizia annuale

Per pianificare il lavoro da svolgere, bisogna completare i seguenti modelli, che si trovano alla fine di questo documento:

["Pulizia preventiva settimanale /bisettimanale.xls"](#)

["Pulizia preventiva mensile / annuale.xls"](#)

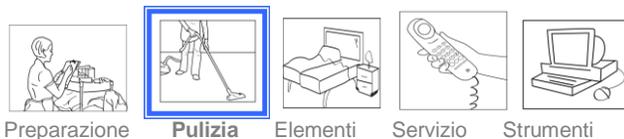
["Calendario annuale di pulizia.xls"](#)

Per tutti i moduli di registrazione, è necessario indicare la data corrispondente e archivarli. I moduli devono essere firmati e approvati anche dai manager.

Ogni mese, ogni settimana, ogni giorno, la Governante deve controllare quali sono le pulizie necessarie e includerle nella lista dei compiti per il personale di Housekeeping o contattare le aziende esterne eventualmente contrattate per la pulizia.

Per garantire che la pianificazione sia svolta correttamente, la Governante deve controllare che ogni elemento della lista sia stato completato, utilizzando il modello *["Status camera.xls"](#)* in cui sono registrate tutte le camere.

Organization Department –[Pulizia preventiva](#)



Quando ci sono aziende esterne che si occupano di questi compiti, è necessario conservare le ricevute (ricevute di consegna) emesse dall'azienda esterna, firmate dalla Governante o dal dipendente incaricato come conferma del lavoro realizzato, e annotare la data del lavoro per eventuali controlli successivi. Queste ricevute o documenti devono essere archiviate correttamente.

È necessario utilizzare le risorse necessarie per una pulizia completa, cercando di evitare sprechi di acqua e prodotti chimici.

3 Procedure correlate

- Pulizia delle camere
- Pulizia dei bagni
- Pulizie delle zone comuni

4 Modelli e file

I modelli sono obbligatori per tutti gli hotel. Devono essere redatti secondo la frequenza stabilita da ogni hotel.

I modelli sono i seguenti:

| Modello | Responsabile | Periodo file |
|--|--------------|--------------|
| Calendario annuale di pulizia | Governante | 12 mesi |
| Status delle camere | Governante | 12 mesi |
| Pulizia preventiva mensile / annuale | Governante | 12 mesi |
| Pulizia preventiva settimanale / bisettimanale | Governante | 12 mesi |

5 Convalida procedura

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