



Prevenzione



Correzione



Gestione ambientale ed energetica



Acquisti

# Manutenzione preventiva di camere, zone comuni e sale meeting

Publicato: Ottobre 2012

Versione aggiornata: Ottobre 2012

Codice: 65-00-04-PR-E-02-00

## Obiettivo e scopo

La manutenzione preventiva è necessaria per la conservazione degli impianti e delle attrezzature.

Per conservare correttamente gli impianti e le attrezzature, ogni hotel deve stabilire la sua pianificazione di manutenzione preventiva per le camere, le zone comuni e le sale meeting. Le revisioni devono essere frequenti e rigorose per evitare guasti improvvisi e per offrire ai clienti un servizio e dei prodotti migliori.

Il direttore dell'hotel, il responsabile di manutenzione e la governante sono le persone responsabili della corretta applicazione dei piani di manutenzione preventiva.

## Sommario

- 1 Operazioni
- 2 Procedure correlate
- 3 Convalida procedura

## 1 Operazioni

**Responsabile: direttore dell'hotel, responsabile di manutenzione, governante**

Le revisioni e le ispezioni delle camere, zone comuni e sale meeting devono essere realizzate secondo le direttive stabilite e con l'utilizzo dei modelli indicati nei processi "Ispezione delle camere" e "Ispezione delle zone comuni e sale meeting" illustrate per l'Area Housekeeping.

Il direttore dell'hotel, la governante e il responsabile di manutenzione devono stabilire il numero di camere da ispezionare, considerando che quanto più frequenti e accurati sono i controlli, maggiore sarà la sicurezza di offrire prodotti e servizi migliori ai clienti.

Si consiglia di effettuare un'ispezione giornaliera di un 1,5% del totale delle camere dell'hotel. Questo vuol dire che ogni tre mesi saranno ispezionate tutte le camere (per esempio: in un hotel con 200 camere, si devono controllare 3 camere al giorno).

Per quanto riguarda le zone comuni, le ispezioni devono essere trimestrali, anche se si consiglia di aumentarne la frequenza, in base alla disponibilità dei dipartimenti coinvolti.

Organization Department – Manutenzione preventiva di camere, zone comuni e sale meeting



Prevenzione



Correzione



Gestione ambientale ed energetica



Acquisti

Questa ispezione ha un doppio obiettivo:

- Individuare il livello esatto di pulizia e conservazione delle camere e delle zone comuni dell'hotel.

Il dipartimento di manutenzione deve controllare lo stato e il corretto funzionamento di tutti gli elementi delle camere e delle zone comuni. Deve riparare i guasti e sostituire tutti gli elementi in cattivo stato che potrebbero causare lamentele da parte dei clienti.

In entrambi i casi, è necessario compilare i modelli *“Ispezione camere e bagni.xls”* e *“Ispezione zone comuni e sale meeting.xls”*. Questi modelli devono essere adattati da ogni hotel secondo il numero di camere e di zone comuni. Dopo l'ispezione, la scheda deve essere archiviata correttamente.

L'ispezione di controllo deve essere riportata nel modulo *“Ispezione status camere.xls”*. In esso saranno indicate tutte le revisioni di ogni camera e la data in cui sono state realizzate.

Grazie a questi controlli è possibile effettuare una previsione delle spese di riparazione da includere nel bilancio dell'anno successivo.

Il responsabile di manutenzione deve inviare alla direzione regionale di manutenzione di ogni area, un riassunto delle riparazioni e delle sostituzioni da realizzare.

- Deve essere stabilito un piano di manutenzione preventiva, con l'indicazione di tutti gli elementi e la loro frequenza.

In base ai risultati delle ispezioni delle camere e delle zone comuni, si consiglia di stabilire un piano di manutenzione preventiva, tenendo in considerazione tutte le aree dell'hotel e tutti gli elementi. Un programma di revisione ben strutturato garantisce il raggiungimento di ottimi risultati.

Per elaborare un piano corretto per la manutenzione preventiva, è necessario stilare una lista di tutti gli elementi da considerare e annotare la frequenza di pulizia che permetta che tutti gli elementi siano in perfetto stato (revisione dei siliconi, del flusso e della pressione dell'acqua, funzionamento corretto dei termostati, ecc.).

Per lo stesso elemento, la frequenza può cambiare tra i vari hotel e in funzione di vari fattori (occupazione, clima, tipo di cliente, ecc.).

Ogni zona dell'hotel ha i suoi orari di apertura e di chiusura da considerare per determinate operazioni. Nelle zone in cui non ci sono orari di chiusura, bisogna organizzare queste operazioni in momenti in cui non arrechino disturbo ai clienti.



Prevenzione



Correzione



Gestione ambientale ed energetica



Acquisti

### 3 Modelli e file

Modello	Responsabile	Periodo file
Ispezione status camere	Manutenzione	12 mesi
Ispezione camere e bagni.	Manutenzione	12 mesi
Ispezione zone comuni e sale meeting	Manutenzione	12 mesi

### 4 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Projects, Construction & Engineering <b>(Process Owner)</b>	Environment & Engineering Director	Luis Ortega	Ottobre 2012
		SVP Projects, Construction & Engineering	Santiago López	
		Internal Audit	SVP Internal Audit	
		Operations	Operations Control Director	
	Resources	SVP Human Resources		
	Management Committee			Steering Minutes 16/10/2012