

SCHEMA DI CAPITOLATO TECNICO

INDICE

Premessa	XXV
Definizione del servizio	XXVI
Esecuzione del servizio	XXIX
1. Ingresso in camera	XXIX
2. Controllo stato delle tende e aerazione della stanza	XXIX
3. Sbarazzo	XXIX
4. <i>Stripping</i> del letto e ritiro biancheria sporca dal bagno	XXIX
5. Controllo stato dei vetri	XXX
6. Ingresso nella stanza da bagno	XXX
7. Wc e bidet	XXX
8. Pulizia vasca, box doccia e lavandino	XXXI
9. Pulizia pavimento bagno	XXXII
10. Frigo bar	XXXII
11. Spolvero camera	XXXIII
12. Moquette e imbottiti	XXXIV
13. Rifacimento letto	XXXIV
14. Ripristino biancheria bagno e linea cortesia	XXXV
15. Controllo posizione soprammobili, accessori, stampati e mobilio	XXXV
16. Pulizia pavimenti	XXXVI
17. Chiusura finestre e tende	XXXVII
18. Chiusura camera	XXXVII
19. Corridoi	XXXVII
20. Preparazione carrello di servizio, riordino office di piano	XXXVIII
21. Varie	XXXVIII
Pulizie periodiche	XXXIX

Premessa

- (1) Il presente capitolato tecnico è parte integrante del contratto d'appalto.
- (2) Le attività sotto riportate sono indicative e non esaustive.
- (3) La valutazione quotidiana indicherà se occorrerà modificare la procedura sotto indicata.
- (4) Il personale dell'appaltatore dovrà preparare la camera con cura e attenzione e attenersi scrupolosamente a quanto previsto nel manuale e nell'audiovisivo forniti dalla committente (a tal fine, è possibile utilizzare il manuale e il filmato "La pulizia professionale delle camere d'albergo", prodotto da Federalberghi).

Definizione del servizio

- (1) Il servizio è condotto e organizzato dalla ditta ... nelle aree e con le modalità di seguito precisate.
- (2) Le aree della struttura interessate al servizio sono:
- a) le camere e l'annessa stanza da bagno;
 - b) gli office di servizio ubicati ai piani delle camere;
 - c) i foyer e i corridoi ubicati ai piani delle camere.
- (3) Di seguito sono elencate le prestazioni, con relative metodologiche, che costituiscono il servizio per le aree sopra indicate:
- ingresso in camera;
 - sbarazzo;
 - *stripping* del letto e ritiro biancheria sporca dal bagno;
 - controllo stato delle tende e apertura;
 - controllo stato dei vetri ed eventuale apertura;
 - ingresso nella stanza da bagno;
 - wc e bidet;
 - pulizia vasca, box doccia e lavandino;
 - pulizia pavimento bagno;
 - frigo bar;
 - spolvero camera;
 - moquette e imbottiti;
 - rifacimento letto;
 - ripristino biancheria bagno e linea cortesia;
 - controllo posizione soprammobili, accessori, stampati e mobilio;
 - pulizia pavimento;
 - chiusura finestre e tende;
 - controllo pavimento bagno e sanitari;
 - compilazione atto di diligenza e firma;
 - chiusura camera;
 - preparazione carrello di servizio, riordino office di piano;
 - varie.
- (4) I servizi accessori (non di pulizia) svolti dal personale dell'appaltatore sono:
- trasporto negli office di biancheria, linea di cortesia, riviste/brochure/opuscoli informativi;
 - gestione e predisposizione dei carrelli delle cameriere;
 - raccolta, divisione e conteggio della biancheria sporca;
 - ritiro dagli office/corridoio di biancheria sporca;
 - segnalazione di eventuali guasti;
 - ritiro della biancheria del cliente e consegna alla governante dell'albergo per il lavaggio;
 - procedura e rispetto del “do not disturb”;

- monitoraggio del problema “cimici dei letti”, come da formazione e istruzioni ricevute;
- richieste extra del cliente (es. asse da stiro, accappatoio supplementare, ecc.) successive al rigoverno della singola camera;
- rimpiazzo letti supplementari, culle e preparazione/predisposizione sofà.

(5) Al fine di garantire un costante presidio, una cameriera ai piani sarà presente tutti i giorni dalle ore 16:00 alle ore 24:00 per effettuare *coverture*, interventi di emergenza, preparazione di camere, ecc. Il personale di guardia svolgerà funzioni di referente serale dell'appaltatore in assenza della referente designata.

(6) Il servizio svolto dal personale di coordinamento dell'appaltatore comprende:

- gestione del personale dell'appaltatore;
- organizzazione del servizio;
- redazione dei programmi giornalieri per le cameriere sulla base delle camere assegnate;
- organizzazione del servizio di facchini dell'appaltatore;
- redazione del programma giornaliero di lavoro dei facchini sulla base dell'occupazione sale;
- redazione dei programmi periodici sulla base delle richieste del delegato della committente;
- controlli di qualità sul servizio svolto;
- gestione di ordini ed inventari (oppure coordinamento con la governante dell'albergo) di biancheria, linea di cortesia, riviste/brochure/opuscoli informativi, prodotti frigobar, scorte di alimenti di cortesia o di corredo *tea/coffee*;
- raccolta, divisione e conteggio della biancheria sporca;
- ritiro carrelli/vassoi *room service* dalle camere e posizionamento sugli scaffali di piano;
- segnalazione delle camere pronte;
- segnalazione di eventuali guasti tramite compilazione di apposito modulo;
- segnalazione dei consumi di frigo bar;
- gestione biancheria cliente da lavare (ritiro del sacchetto dalla camera che viene lasciato nell'office e compilazione di modulo riepilogativo);
- *lost & found*;
- riceve le comunicazioni da: ricevimento, manutenzione e referente della direzione e le trasmette come necessario al personale dell'appaltatore.

(7) I servizi giornalieri espletati dai facchini sono:

- predisposizione sale meeting come da istruzioni ufficio c & b;
- pulizia aree comuni:
 1. bagni comuni (hall, ristorante, *meeting room*);
 2. hall (divani, tappeti, quadri, tavoli e sedie);
 3. ingressi;
 4. *foyer*;
 5. scale e pianerottoli;
 6. fitness;
 7. parcheggi esterni;
 8. scarico merci;

9. spogliatoi personale e corridoi interrato;
 10. lavanderia;
 11. spolvero settimanale *front/back office*;
 12. uffici;
 13. ascensori;
 14. *back of the house*;
- riassetto sale *meeting* durante le pause;
 - pulizia corridoi camere (se non operato dalle cameriere ai piani);
 - spolvero quadri, estintori, battiscopa (se non operato dalle cameriere ai piani);
 - rifornimento *office* e ritiro biancheria sporca (se non operato dalle cameriere ai piani);
 - facchinaggio gruppi dove e quando richiesto;
 - facchinaggio individuale quando richiesto;
 - mantenimento e gestione magazzini;
 - coordinamento con manutentore per attrezzatura tecnica sale *meeting*;
 - la frequenza della pulizia delle aree comuni viene identificata in minimo quattro passaggi giornalieri, in fasce orarie da concordare. Sarà richiesta la compilazione di un modulo a riprova dell'avvenuto servizio.

Esecuzione del servizio

1. Ingresso in camera

[Prendere visione del piano di lavoro giornaliero, predisporre il carrello con il materiale e la biancheria necessaria per l'esecuzione del servizio.]

Posizionare il carrello di servizio nell'area antistante la camera da pulire in modo tale da non arrecare intralcio ai clienti e ad altri operatori.

In presenza dell'indicazione "non disturbare" annotarlo sulla lista situazione camere e procedere oltre, avendo cura di non disturbare gli ospiti della camera in questione.

Bussare alla porta, in assenza di risposta suonare ed attendere; in assenza di ulteriore risposta, entrare in camera bussando e presentandosi.

Se l'ospite è all'interno e risponde, occorre presentarsi e chiedere a che ora desidera che sia effettuata la pulizia della camera.

Mantenere aperta la porta utilizzando l'apposito ferma porta, posizionare il carrello, portando con sé il secchio con i prodotti per la pulizia, avendo cura di posarlo sul pavimento del bagno.

2. Controllo stato delle tende e aerazione della stanza

Aprire le tende oscuranti e le tende leggere, avendo cura di controllare che non vi siano strappi o macchie e che le stesse non siano sgusciate dai binari: se così fosse, avvertire la committente.

Aprire le finestre per ricambio aria.

[Aprire e chiudere più volte le tende e le persiane o le serrande, per verificarne il corretto funzionamento].

3. Sbarazzo

Prendere i vassoi del *room service* se ancora presenti e portarli fuori dalla stanza, posizionandoli nel luogo stabilito; in ogni caso non devono mai essere lasciati nello spazio antistante la camera da pulire.

Svuotare il posacenere e lavarlo, radunare le cose da buttare nel cestino, quindi levare il sacchetto dal cestino e procedere alla sua pulizia, inserendo infine il nuovo sacchetto.

4. Stripping del letto e ritiro biancheria sporca dal bagno

Appoggiare il copriletto e la coperta su una sedia o poltroncina.

Sfilare dai cuscini sia la federa che il copricuscino.

Passare dal bagno per il ritiro della biancheria sporca e depositare il tutto nell'apposito sacco del carrello in dotazione dello sporco.

Fare attenzione se il cliente ha lasciato il sacchetto della biancheria e consegnarlo alla governante.

5. Controllo stato dei vetri

Pulizia dei vetri interni, dello stipite e del davanzale con un panno umido.

Accendere la luce del balcone e verificare che funzioni.

Se la lampadina o il portalamпада dovessero essere impolverati o sporchi, pulirli con un panno asciutto.

Scopare il balcone.

Pulire il parapetto con un panno o una spugna umida.

Pulire l'arredamento in dotazione sul balcone, utilizzando i detergenti indicati a seconda del materiale con il quale sono realizzati il tavolino, le sedie, ecc.

6. Ingresso nella stanza da bagno

Indossare i guanti.

Radunare le cose da buttare rinvenute nella stanza da bagno; gettarle nel cestino, rimuovere il sacchetto, pulire il cestino e posizionare il nuovo sacchetto.

Scaricare lo sciacquone del wc.

Verificare il funzionamento di lampada, phon, telefono, corretta erogazione acqua, presenza di perdite d'acqua (rubinetti - wc), rotture varie.

Fare scorrere l'acqua sia calda che fredda dai rubinetti e dalle docce delle camere non occupate per alcuni minuti almeno una volta ogni tre giorni e comunque sempre prima che vengano riuccupate.

7. Wc e bidet

Spruzzare l'apposito prodotto nel water inserendovi lo scopino in modo che agisca per renderlo pulito.

Lavare il porta scopino e asciugarlo.

Spruzzare l'apposito prodotto, lavando accuratamente sia l'interno che l'esterno del bidet, le parti cromate e il porta sapone, sciacquare e asciugare il tutto con apposito canovaccio.

Lavare e sciacquare accuratamente l'interno del water ed il relativo basamento esterno; asciugare tutto con apposito canovaccio, chiudere il coperchio del water e scaricare lo sciacquone.

Pulire accuratamente lo spazzolino wc sia internamente che esternamente.

Mettere disincrostante nel wc, pulire sanitari.

Spruzzare con apposita pistola il detergente brillantante su bidet ed esterno tazza wc, rubinetterie, pareti limitrofe alle apparecchiature e all'arredo bagno.

Attendere qualche minuto e procedere al risciacquo con panno in microfibra.

Pulire i tappi del bidet.

Spruzzare all'interno della tazza wc il detergente disincrostante, immergere nella tazza lo scopino.

Attendere qualche minuto e procedere al risciacquo con panno in microfibra.

Pulizia e disinfezione wc.

Scaricare l'acqua e cospargere le pareti interne del wc con il liquido adatto.

Immergere nell'acqua anche lo scopino.

Utilizzarlo per pulire le pareti della tazza e le parti più difficili da raggiungere.

Completare l'opera grattando il fondo della tazza, al fine di rimuovere eventuali incrostazioni.

Dopo alcuni minuti riscaricare e sciacquare lo scopino più volte, fino a che l'acqua è limpida, non vi è schiuma e le pareti interne risultano bianchissime.

In caso che lo spazzolino wc sia deteriorato, ingiallito o presenta residui organici va subito sostituito.

Pulire la rubinetteria con panno antigraffio e materiale non abrasivo.

Con un panno e del detergente pulire le pareti esterne, il sedile, la base, le piastrelle immediatamente dietro la tazza ed asciugare a seguire, in modo accurato, tutto ciò che è stato lavato.

Raccogliere dell'acqua tiepida nel bidet e diluirvi un po' di detergente.

Con una spugnetta bagnata lavare le superfici del bidet ed i rubinetti.

Svuotare il bidet dell'acqua col detergente e risciacquare tutte le superfici con acqua fredda.

Controllare la pulizia del troppopieno e del foro di scarico.

Asciugare con un panno asciutto il bidet e lucidare le parti cromate e di acciaio.

Apporre, se previsto, il sigillo di sicurezza sul wc.

8. Pulizia vasca, box doccia e lavandino

Entrare nella doccia mettendo sotto i piedi il tappetino usato già dal cliente.

Pulire con una spugnetta bagnata le pareti interne utilizzando un detergente.

Prestare attenzione al tipo di detergente che viene utilizzato, in quanto deve essere adatto al materiale con il quale sono fatte le pareti (vetro o materiali plastici o tendine).

Nel pulire le pareti interne partire sempre dall'alto e strofinare il panno verso il basso (per consentire allo sporco ed alla schiuma del detergente di confluire verso il piatto doccia).

Pulire allo stesso modo le piastrelle.

Fare attenzione agli angoli del box doccia e del piatto, dove inevitabilmente lo sporco si nasconde meglio.

Pulire il portasapone e, se necessario, il rubinetto, l'erogatore dell'acqua della doccia e le parti cromate. Uscire dalla doccia, togliere il tappetino e sciacquare con acqua prima calda e poi fredda.

Controllare che il foro di scarico non sia ostruito da capelli o altro. Se della sporcizia è presente, rimuoverla.

Asciugare tutto con un panno asciutto: le pareti interne, il rubinetto, il portasapone, l'erogatore, il piatto doccia, le piastrelle.

Entrare nella vasca mettendo sotto i piedi il tappetino usato già dal cliente.

Pulire con una spugnetta bagnata le piastrelle utilizzando un detergente.

Uscire dalla vasca, togliere il tappetino e sciacquare con acqua prima calda e poi fredda.

Pulire le pareti interne della vasca con lo stesso detergente.

Nel pulire le pareti interne partendo sempre dall'alto e strofinare la spugnetta verso il basso (per consentire allo sporco ed alla schiuma del detergente di confluire verso la base).

Fare attenzione al troppopieno: pulirlo da eventuali capelli o incrostazioni.

Pulire il portasapone, il rubinetto e le parti cromate.

Controllare che il foro di scarico non sia ostruito da capelli o altro. Se della sporcizia è presente, rimuoverla.

Asciugare tutto con un panno asciutto: le pareti interne, il rubinetto, il portasapone, le parti cromate, le piastrelle.

Raccogliere dell'acqua tiepida nel lavandino e diluirvi un po' di detergente.

Spostare gli oggetti personali del cliente, senza aprire alcun contenitore o toccare eventuali oggetti di valore.

Con una spugnetta bagnata lavare le superfici del lavandino, la mensola ed i rubinetti.

Svuotare il lavandino dell'acqua col detergente e risciacquare tutte le superfici con acqua fredda.

Controllare la pulizia del troppopieno e del foro di scarico.

Spruzzare del detergente per vetri sullo specchio e pulirlo con un panno asciutto.

Ripassare la spugna umida sulla mensola.

Se il bagno è dotato di asciugacapelli, passare la spugna umida e togliere eventuali impronte.

Asciugare con un panno asciutto il lavandino, la mensola e lucidare le parti cromate e di acciaio.

Riordinare gli oggetti personali del cliente.

Ripassare, con un panno inumidito con del detergente adatto, entrambi i lati della porta del bagno (lato interno e lato esterno).

Pulire i cardini e le maniglie della porta, fino a che non risultino brillanti. Verificare che non ci siano macchie o aloni sulla porta.

9. Pulizia pavimento bagno

Eliminare ogni traccia di sporco da terra utilizzando uno straccio umido che sia in grado anche di raccogliere capelli, peli ed eventuali segni o macchie dalle mattonelle.

Lavare l'intera superficie del pavimento utilizzando un panno inumidito con il detergente adatto.

Ripassare un panno asciutto per eliminare eventuali aloni.

10. Frigo bar

Controllare, prima di aprire lo sportello, che la spina sia inserita nella presa della corrente.

Aprire lo sportello e verificare che la luce interna si accende e la temperatura è quella fredda dei frigoriferi.

Annotare i consumi effettuati e comunicarli successivamente al responsabile designato.

Ripristinare la dotazione del frigobar e verificare le scadenze dei singoli prodotti.
Sostituire i prodotti scaduti e le confezioni non integre.
Togliere eventuali bottiglie o confezioni aperte o (solo se il cliente è partito).
Sostituire i bicchieri, solo quelli che mostrano segni di utilizzazione da parte del cliente.
Richiudere lo sportello.
Pulire esternamente il frigorifero con un panno inumidito con il detergente adatto.
È consigliabile sbrinare il frigorifero e ripulirlo anche all'interno, prima dell'arrivo dell'estate.

11. Spolvero camera

Controllare con attenzione soffitto e pareti per eliminare eventuali ragnatele.
Asportare eventuali ragnatele.
Spolverare con un panno asciutto le cornici dei quadri lungo ogni lato.
Prendere un panno, inumidirlo con del detergente per vetri e specchi.
Pulire le superfici con accuratezza.
Ripassare sulle superfici con un panno asciutto.

Se il cliente è partito:

- 1) controllare che il cliente non abbia dimenticato nulla;
- 2) spolverare con un panno asciutto bordi e testate dei letti, ripiani e gambe di ogni mobile (se su tutte queste superfici si vedono aloni o macchie, l'operazione andrà effettuata con un panno inumidito con un detergente adatto);
- 3) pulire l'armadio cominciando dal sopra (se molto impolverato, passare un panno inumidito con un detergente adatto);
- 4) pulire l'interno di tutti i cassetti in maniera accurata;
- 5) pulire le porte dell'armadio sia fuori sia dentro con un panno comunque inumidito con un detergente adatto;
- 6) riordinare le stampelle appendiabiti;
- 7) pulire tutti i ripiani con un panno comunque inumidito con un detergente adatto;
- 8) pulire lo specchio con un panno inumidito con un detergente per vetri ed asciugare con un panno asciutto al fine di eliminare eventuali aloni;
- 9) chiudere l'armadio;
- 10) spolverare il portavaligie.

Se il cliente non è partito:

- 1) spolverare con un panno asciutto bordi e testate dei letti, ripiani e gambe di ogni mobile (se su tutte queste superfici si vedono aloni o macchie, l'operazione andrà effettuata con un panno inumidito con un detergente adatto);
- 2) pulire le porte dell'armadio sia fuori sia dentro con un panno inumidito con un detergente adatto;
- 3) pulire lo specchio con un panno inumidito con un detergente per vetri ed asciugare con un panno asciutto al fine di eliminare eventuali aloni.

Accendere le luci delle lampade per verificare che tutte le lampadine siano funzionanti.
Rimuovere il coprilampada.

Se il coprilampada è in tessuto, pulirlo con una spazzola.
Se il coprilampada è in materiale sintetico o duro, pulirlo con un panno asciutto o leggermente inumidito con il detergente adatto.
Pulire e spolverare con un panno asciutto le lampadine.
Pulire con un panno inumidito con il detergente adatto tutta la lampada.
Rimettere il coprilampada.
Togliere, con un panno leggermente inumidito con il detergente adatto, le impronte dagli interruttori o dalle borchie del blocco interruttori.
Accendere sia il televisore sia la radio e verificarne il funzionamento.
Verificare che il telecomando del televisore sia funzionante e le pile cariche.
Spegnerne entrambi gli apparecchi.
Pulire con un panno inumidito con il detergente adatto il televisore, il telecomando e la radio.
Spolverare la base di appoggio del televisore.
Pulire con un panno inumidito con il detergente adatto per vetri lo schermo del televisore.
Controllare che il telefono funzioni.
Se il cliente l'ha messo fuori posto, riposizionarlo dove abitualmente è stato collocato.
Pulire con un panno inumidito con il detergente adatto tutto l'apparecchio telefonico, prestando particolare cura alla cornetta (lato orecchio e lato bocca).
Pulire con lo stesso panno il filo.
Se il filo è attorcigliato, svolgerlo staccando eventualmente lo spinotto dalla presa.
Verificare che il foglietto di spiegazioni dell'uso del telefono in camera non sia andato smarrito.
Se in bagno è presente un altro apparecchio telefonico, pulirlo allo stesso modo del precedente.
Pulire il termostato (manopola e borchia) con un panno inumidito con il detergente adatto.
Posizionare il termostato su una temperatura adeguata alla stagione.
Spolverare con un panno asciutto, da entrambi i lati, la porta.
Se si vedono degli aloni o delle macchie, la porta va pulita con un panno inumidito con il detergente adatto ed asciugata con un panno asciutto.
Lucidare le maniglie ed i cardini con un panno asciutto.
Se le maniglie dovessero essere di ottone, lucidarle almeno una volta ogni tre mesi con il liquido specifico.
Controllare che il/i cartello/i “non disturbare” e “rifare la camera” siano appesi alla maniglia all'interno della camera.

12. Moquette e imbottiti

Aspirazione con battitappeto moquette camera, compreso sotto i letti e dietro i comodini, comunque con cura dei bordi presso gli zoccolini.

13. Rifacimento letto

Appoggiare su una sedia il/i cuscino/i, il/i copriletto/i e la/le coperta/e.

Verificare il buono stato dei copri materasso e copri cuscini.
Controllare che il materasso sia in perfetto stato, i bordi del letto siano puliti ed il coprimaterasso non abbia macchie. Allineare il materasso ai bordi e stendere ben teso il coprimaterasso.
Controllare sotto il letto che non ci sia sporcizia, polvere o qualche oggetto dimenticato dal cliente.
Avvicinarsi al carrello. Prelevare il numero esatto dei capi di biancheria che occorrono ed appoggiarli su un'altra sedia.
Verificare il buono stato delle lenzuola, piumino e federe durante il rifacimento. nel caso strappate o macchiate, verranno messe da parte, contate e consegnate successivamente al guardaroba.
Porsi su un lato qualsiasi del letto, tenendo tra le mani il primo lenzuolo.
Stendere il lenzuolo al centro del materasso con i bordi che ricadono ai lati del letto in maniera uguale (stessa lunghezza).
Fissare il lenzuolo partendo dall'angolo sinistro della testata (parte alta).
Fissare poi il lenzuolo attorno all'angolo sinistro della parte bassa del letto, con la tecnica del triangolo: rimboccare il triangolo verso terra sotto il materasso, piegare e rigirare il resto del triangolo (che rimane sulla parte alta del materasso) anch'esso sotto il materasso.
Passare sull'altro lato ed effettuare la stessa manovra.
Stendere il secondo lenzuolo rovesciato.
Compiere, per fissarlo, le stesse operazioni fatte per il primo lenzuolo.
Adagiare la coperta e girare il bordo del secondo lenzuolo (lato testata) sopra la coperta.
Tendere la coperta verso il pavimento.
Stendere il copriletto girandone il bordo dal lato della testata.
Spiumacciare i cuscini: batterli più volte tra le mani dalla parte piatta e poi dalla parte dei quattro lati.
Mettere la federa pulita ad ogni cuscino.
Appoggiare ogni cuscino sul risvolto del copriletto.
Rigirare il risvolto con dentro i cuscini.

14. Ripristino biancheria bagno e linea cortesia

Verificare il rifornimento di carta igienica, sacchetti igienici, fazzoletti.
Collocare la biancheria pulita.
Rimpiazzare la carta igienica, se è finita o quasi finita.
Posizionarla verso l'esterno e non verso la parete.
Rivoltarne un angolo, apporre l'eventuale sigillo adesivo sul rotolo, aggiungere un rotolo nuovo, a vista, nella dotazione del bagno.
Rifornire il cestino cortesia: saponette, cuffia doccia, dentifricio, bicchieri di plastica, fazzolettini di carta.

15. Controllo posizione soprammobili, accessori, stampati e mobilio

Ridisporre i componenti di arredamento eventualmente spostati secondo l'ordine originario dall'hotel provvedendo al reintegro delle adozioni standard stabilite.

Controllare e pulire vassoio *coffee/tea facilities*.

Lavaggio bicchieri e tazze usate.

Ripristino forniture.

Controllare funzionamento televisore e telecomando, luci e telefono, segnalando eventuali altre anomalie al referente dell'appaltatore.

Controllare tutta la dotazione dell'armadio: appendiabiti, calzascarpe, sacchetto e bolle di consegna per biancheria cliente, set di minicucito, ecc. (come da dotazione standard).

Controllare la dotazione di tavolo e comodini: matita, book e materiale cartaceo, menù *room service*, fiammiferi, riviste, cartoncino "non disturbare", ecc. (come da dotazione standard).

16. Pulizia pavimenti

Il pavimento va pulito in base al materiale con il quale realizzato.

a) pavimento in marmo:

passare l'aspirapolvere. La tecnica per passare l'aspirapolvere è di partire dall'angolo più lontano della camera (rispetto alla porta) e muoversi per linee orizzontali fino alla porta d'ingresso della camera.

Lavare il pavimento con un panno umido (acqua e detergente disinfettante), utilizzando il bastone specifico.

Una volta asciugato il pavimento, se dovessero vedersi degli aloni, passare un panno asciutto utilizzando sempre il bastone specifico.

La cera va applicata almeno una volta ogni sei mesi e rimossa con la lucidatrice;

b) pavimento in piastrelle:

passare l'aspirapolvere.

Lavare il pavimento con un panno umido (acqua e detergente disinfettante), utilizzando il bastone specifico.

Una volta asciugato il pavimento, se dovessero vedersi degli aloni, passare un panno asciutto utilizzando sempre il bastone specifico;

c) pavimento in parquet:

passare l'aspirapolvere.

Lavare il pavimento con un panno leggermente inumidito.

Passare la lucidatrice da parquet.

Se ci sono delle macchie, usare senza eccessi la trementina.

Se la macchia dovesse mostrare resistenza, utilizzare con delicatezza una paglietta.

Eliminata la macchia, passare la cera e lucidare.

Almeno ogni tre mesi passare la cera per parquet e lucidare con la lucidatrice da parquet;

d) moquette:

passare l'aspirapolvere o il battitappeto, tenendo le spatole della spazzola ritratte.

La moquette va lavata almeno una volta al mese.

I metodi per lavare la moquette sono tre:

- 1) usare lo shampoo secco, utilizzando l'apparecchio specifico per il lavaggio a secco;
 - 2) usare l'apparecchiatura per il lavaggio ad acqua calda sotto pressione. Il tempo per asciugare la moquette si aggira attorno alle 3 ore;
 - 3) versare lo shampoo liquido per moquette direttamente sul pavimento. Strofinare a mano la moquette con una spazzola. La moquette si asciuga dopo 12 ore.
- I tappeti vanno quotidianamente puliti con un aspirapolvere o un battitappeto. Per non danneggiarli eccessivamente, la spazzola dello aspirapolvere o del battitappeto deve essere posizionata con le spatole ritratte. Almeno una volta ogni sei mesi ogni tappeto va steso all'aria e battuto con il battipanni da un lato e dall'altro. Per il loro lavaggio, consultare un esperto al fine di non danneggiarli.

17. Chiusura finestre e tende

Chiudere le finestre, le tende bianche e il tendone oscurante, avendo cura dove presenti, l'inserimento dei porta ombresse dove presenti.

18. Chiusura camera

Al termine del lavoro riguardare con occhio attento la camera, per accertarsi di non aver dimenticato alcuna operazione relativa alla corretta pulizia professionale della stanza.

Accertarsi che i rubinetti siano tutti chiusi.

Accertarsi che lo scarico della tazza non sia rimasto bloccato e continui, quindi, a scaricare acqua.

Spegnere le luci, rimaste eventualmente accese.

Spruzzare il deodorante.

Chiudere a chiave la porta e passare a rassettare un'altra camera.

19. Corridoi

I pavimenti dei corridoi generalmente sono coperti di moquette o con tappeti resistenti, che richiedono poca manutenzione.

Sul pavimento va passato l'aspirapolvere almeno una volta al giorno, a seconda del traffico di ospiti e del livello di occupazione.

Il lavaggio della moquette o dei tappeti va generalmente programmato durante i periodi di bassa stagione o di scarsa occupazione.

Occorre inoltre eliminare giornalmente la polvere che si accumula sulle superfici e gli arredi.

Vanno spolverate le porte delle camere e le maniglie, eliminando le eventuali impronte e le macchie, nonché le pareti.

Vanno spolverati i quadri e in generale tutto ciò che è appeso alle pareti (insegne, estintori, ecc.).

Vanno spolverati i lampadari e le lampade, nonché le condotte d'aria, verificando con non vi sia sporcizia che ostruisca il passaggio dell'aria.

Eventuali malfunzionamenti dovranno essere segnalati al referente dell'appaltatore.
Eventuali portarifiuti vanno svuotati e puliti.
Va anche verificato, per quanto possibile, il corretto funzionamento delle luci di emergenza e degli impianti di sicurezza.
Infine, occorre eliminare la polvere e la sporcizia dalle finestre e dalle porte delle uscite di emergenza, verificando che si aprano e chiudano correttamente.

20. Preparazione carrello di servizio, riordino office di piano

Infine, ritornando nell'office al piano messo a disposizione dalla committente si riordina lo stesso così come il carrello.
Il carrello deve essere riordinato e ripristinato con tutti i materiali necessari mancanti quali la biancheria, gli oggetti di cortesia, ecc.
L'indomani, il carrello dovrà trovarsi nella condizione di poter essere immediatamente riutilizzato completo e ordinato in ogni sua parte.
Al termine del servizio camere riporre in modo ordinato la biancheria sporca negli appositi contenitori e il carrello nel locale di destinazione. Consegnare la modulistica al responsabile del servizio.
Eseguire la pulizia degli office di piano e degli sbarchi ascensore.
È molto importante tenere pulite e bene organizzate le aree riservate al personale ed al deposito biancheria, sia per rendere il lavoro più efficiente, sia per facilitare il controllo e l'inventario dei beni.

21. Varie

Gli oggetti di proprietà degli ospiti non dovranno essere spostati, eccetto se dovessero trovarsi buttati per terra.
In questo caso si ripongono in evidenza sulla scrivania.
Eventuali indumenti lasciati per terra si ripiegheranno e si appoggeranno sulla sedia.
Nel caso l'ospite lasciasse il pigiama sul letto, lo si appenderà sugli appositi ganci appendi abiti situati nel bagno.
Eventuali oggetti dimenticati dall'ospite di qualsiasi natura essi siano, vanno consegnati immediatamente alla governante.
In caso di rotture o manutenzioni urgenti avvisare immediatamente la governante.

Pulizie periodiche

La pulizia quotidiana mantiene le camere e gli altri ambienti puliti e salubri. Periodicamente questi ambienti necessitano di una pulizia più profonda. La pulizia a fondo servirà infatti a rimuovere la polvere e lo sporco che si accumulano nonostante la pulizia giornaliera.

La pulizia a fondo e comprende operazioni quali:

- il rovesciamento dei materassi;
- la pulizia delle porte e delle finestre, dei vetri, degli stipiti, dei lampadari;
- la pulizia degli aspiratori del bagno e degli armadi delle camere da letto.

Tutte operazioni che devono essere effettuate con regolarità secondo una rotazione bimestrale.

Le operazioni della pulizia a fondo saranno programmate dalla governante con un mese di anticipo.

La pulizia mirata di determinati punti, può essere organizzata settimanalmente.

Operazioni di pulizia di fondo delle camere e dei servizi igienici, con periodicità ad intervalli regolari concordata con la committente:

- lavaggio a fondo della moquette;
- rotazione materassi;
- aspiratura sotto i letti;
- lavaggio a fondo di vetri ed infissi;
- lavaggio a fondo sanitari e piastrelle;
- lavaggio griglie aspiratore camere e bagno;
- lavaggio griglia frigo bar;
- trattamento specifico parti in pelle arredi executive;
- lavaggio a fondo porta camera e bagno;
- filtri rubinetti e soffione doccia in collaborazione con il manutentore;
- trattamento anticalcare *coffee/tea facilities*.