

DISCIPLINARE PER LA CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO / PROCESSO A CARATTERISTICHE DEFINITE



DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

HOTEL SICURI

abstract del progetto

Scopo del presente disciplinare è quello di individuare le figure coinvolte e descrivere le modalità operative utilizzate in azienda nell'ambito della gestione dei servizi di pulizia e restore delle strutture alberghiere e dei servizi collegati.

Disciplinare Integrated Hotel Services
- Hotel Sicuri (rif. ISO/IEC 17065:2012)



 **ih**s
Integrated Hotel Service
Amministratore Delegato
Salvatore Avola

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	1 di 46

Sommario

1. ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE	3
2. ANALISI DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	6
4. FINALITÀ ED OBIETTIVI DELLA CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO A CARATTERISTICHE DEFINITE.	8
5. PARTI INTERESSATE ALLA CERTIFICAZIONE	9
6. PRESUPPOSTI METODOLOGICI	10
7. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL DISCIPLINARE	11
8. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI / PROCESSI COPERTI DALLA CERTIFICAZIONE.....	11
9. SERVIZI / PROCESSI COPERTI DALLA CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO / PROCESSO	30
10. SITI COINVOLTI NELLA CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO / PROCESSO.....	30
11. TERMINOLOGIA SPECIFICA.....	30
12. GESTIONE CONTROLLATA DEL DISCIPLINARE	32
13. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ	32
14. DESCRIZIONE DEI PROCESSI, FLUSSO DELLA ATTIVITÀ	33
15. PIANO DEI CONTROLLI.....	34
16. INDICATORI DI PROCESSO.....	36
17. COMPETENZA E CONSAPEVOLEZZA	37
18. INFRASTRUTTURA E AMBIENTI PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI	38
19. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	39
20. NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	40
21. ATTIVITÀ POST-CONSEGNA E RECLAMI.....	41
22. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	42
23. MONITORAGGIO DEI PROCESSI	43
24. PIANO DEI CONTROLLI DELL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE.....	44
25. COMUNICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE OGGETTO DELLA CERTIFICAZIONE	45

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	2 di 46

1. Organizzazione richiedente

IHS S.p.A.

Viale Gran Sasso, 11 - 20131 Milano

P.Iva 07327540964 www.ihsspa.it

SEDE LEGALE Viale Gran Sasso, 11 - 20131 Milano + 39 02 87323128 info@ihsspa.it

SEDE AMM.VA Via Cimabue, 5 - 93100 Caltanissetta + 39 0934 541793 info@ihsspa.it

SEDE TORINO Piazza Carlo Felice, 30 10121 Torino (TO)



Camera di Commercio di MILANO MONZA BRIANZA LODI

Registro Imprese - Archivio ufficiale della CCIAA

In questa pagina e nei riquadri riassuntivi posti all'inizio di ciascun paragrafo, viene esposto un estratto delle informazioni presenti in visura che non può essere considerato esaustivo, ma che ha puramente uno scopo di sintesi

VISURA ORDINARIA SOCIETA' DI CAPITALE

IHS S.P.A.



313J6F

Il QR Code consente di verificare la corrispondenza tra questo documento e quello archiviato al momento dell'estrazione. Per la

DATI ANAGRAFICI

Indirizzo Sede legale	MILANO (MI) VIALE GRAN SASSO 11 CAP 20131
Domicilio digitale/PEC	ihsspa@legalmail.it
Numero REA	MI - 1951130
Codice fiscale e n.iscr. al Registro Imprese	07327540964
Partita IVA	07327540964
Codice LEI	815600E8823B5B1DB622
Forma giuridica	societa' per azioni
Data atto di costituzione	02/02/2011
Data iscrizione	15/02/2011
Data ultimo protocollo	07/12/2023
Presidente Consiglio Amministrazione	VIZZI' ANGELO Rappresentante dell'Impresa

Amministratori

Presidente Consiglio Amministrazione	VIZZI' ANGELO	Rappresentante dell'impresa
Amministratore Delegato	AVOLA SALVATORE	
Consigliere	BRIZZI SALVATORE	

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	3 di 46

PRESENTAZIONE AZIENDALE

iHS è una società di servizi dedicati al comparto alberghiero.

L'azienda vanta una consolidata esperienza nella gestione dei servizi di pulizia delle strutture alberghiere, di housekeeping e facchinaggio. La scoperta di una soluzione consiste nel guardare la stessa questione come fanno tutti e pensare qualcosa di diverso. iHS è un organismo dinamico in continua crescita che si avvale di personale tecnico altamente qualificato e costantemente aggiornato, utilizza macchinari e prodotti innovativi e certificati e opera in maniera flessibile per soddisfare ogni esigenza dell'albergo. Professionalità, attenzione e passione sono il valore aggiunto che iHS porta in ogni servizio offerto. iHS per un unico target d'interesse. L'esperienza di iHS nel settore dei servizi integrati consente di offrire servizi specifici per il settore turistico-alberghiero, garantendo competenza e professionalità. iHS come partner globale Un UNICO operatore esterno che gestisce tutte le attività secondarie della struttura alberghiera: dalla gestione del personale alla fornitura dei prodotti, dalla manutenzione del verde e della struttura al cleaning di tutte le aree. La scelta di un partner globale con esperienza ventennale e know-how tecnico avanzato permette alla struttura alberghiera di dedicarsi all'attività principale e di garantire ad ogni ospite l'esperienza desiderata.

iHS per un servizio su misura. La personalizzazione dell'azione è elemento fondamentale nella progettazione del servizio offerto al cliente. iHS mira a condividere insieme al cliente:

- lo stile identificativo degli operatori (divise, comportamenti, regole interne);
- un programma di fidelizzazione in sintonia con la corporate identity della struttura.

iHS per un costo certo. iHS contrattualizza il costo certo di ogni intervento mirato, consentendo all'albergo di ridurre i costi interni e mantenere inalterato il servizio offerto ai propri ospiti. L'eccellenza del servizio a costi contenuti.

2. Analisi del contesto di riferimento

In considerazione delle problematiche inerenti il rischio di contaminazione da malattie di origine virale o comunque a patogeni, lo stato di paura legato alla potenziale trasmissione degli stessi, la richiesta in alcuni casi di garanzia di salubrità degli ambienti, rende di prioritaria importanza la strutturazione del protocollo iHS Hotel Sicuri, quale Sistema Integrato di Buone Prassi che

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	4 di 46

rappresentano interventi migliorativi rispetto a quelli già previsti in attuazione degli obblighi di legge sia in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro sia in materia di tutela della salute pubblica.

L'esigenza di strutturare il presente protocollo, considerate anche le recenti esigenze di operare valide sanificazioni di ambienti, attrezzature, sorge dal costante aumento della richiesta di garanzia dei:

- fruitori del servizio offerto da parte di quelli che si configurano come clienti della iHS, le strutture ricettive,
- dei datori di lavoro di avvalersi di metodi di comprovata efficienza e di testata efficacia,
- nonché da ricorrenti richieste da parte degli operatori/lavoratori di operare in ambienti salubri.

Non sono presenti sul mercato protocolli analoghi che contemplino:

- le metodiche citate (asincronia operatrici sporco/pulito, attrezzature dedicate per finalità d'utilizzo, attenzioni sulle richieste avanzate dal cliente, livelli di verifica del rispetto delle condizioni a carattere distintivo),
- possibile scelta della strutturazione del servizio erogato (insistono 3 moduli opzionali a discrezione del cliente, in aggiunta al modulo base, trasversale al protocollo stesso).

Il sistema **iHS Hotel Sicuri** è pensato per soddisfare le necessità delle Pulizie e Sanificazioni in ambito delle strutture ricettive e nei luoghi di lavoro, dei servizi del Facility, nonché in linea alle esigenze delle committenti.

L'esigenza delle imprese, anche di quelle non caratterizzate dalla presenza di rischio biologico professionale, ivi comprese di quello indotto, è quella di disporre di un sistema definito, organizzato, controllato ed efficace, per poter rendere salubri gli ambienti e le attrezzature, dando garanzia di efficacia ai propri clienti, nonché contribuendo positivamente alle politiche di welfare aziendale.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	5 di 46

3. Quadro normativo di riferimento

Decreti leggi circolari ministeriali requisiti minimi di controllo e relativi standard normative leggi sui controlli

- D.Lgs 81/2008 e s.m.i.
- ANID - Buone prassi igieniche nei confronti di Sars-cov-2
- Reg. UE 2015/830 – Modifica del Regolamento 1907/2006 concernente la registrazione, valutazione, autorizzazione e restrizione delle sostanze chimiche (SDS)
- Circolare INAIL n.13 del 3 aprile 2020 - Sospensione dei termini di prescrizione e decadenza per il conseguimento delle prestazioni Inail. Tutela infortunistica nei casi accertati di infezione da coronavirus (SARS- CoV-2) in occasione di lavoro. Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 “Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”. Articolo 34, commi 1 e 2; articolo 42 commi 1 e 2
- Art. 2087 c.c.
- Art. 2043 c.c.
- Art. 40 co. 2 c.p.
- D.P.C.M. da osservare nelle varie versioni vigenti.

L'uso di agenti chimici nelle attività di pulizia, disinfezione e sanificazione.

L'azienda che intende operare in maniera professionale (attività di business di fatto) nell'ambito della disinfezione e della sanificazione degli ambienti di lavoro deve preventivamente registrarsi presso la CCIAA competente per territorio ed operare ai sensi della seguente normativa:

- Legge 25 gennaio 1994, n. 82, Disciplina delle attività di Pulizia, di disinfezione, di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione;
- D.M. 7 luglio 1997, n. 274, regolamento di attuazione;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241, art. 19, norme sul procedimento amministrativo.
- Circolare del MICA n. 3343/C del 28 luglio 1994. Legge 25 gennaio 1994, n. 82.
- Circolare del MICA n. 3420/C del 22 settembre 1997
- Circolare del MICA n. 3428/C del 25 novembre 1997. Disciplina delle attività di pulizia.
- Art. 22, comma 3, D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112;
- Circolare del MICA n. 3444/C del 29 maggio 1998. Legge n. 82 del 1994.
- Art. 7, 8 e 9, D.P.R. 14 dicembre 1999, n. 558.
- Circolare del MICA n. 3475/C del 20 dicembre 1999

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	6 di 46

- D.M. 12 luglio 2000 (G.U. n. 165 del 17 luglio 2000): Disposizione relativa alla libera prestazione di servizi delle imprese esercenti attività di pulizia stabilite in altri Stati appartenenti all'Unione Europea.
- Lettera-Circolare del MICA del 8 gennaio 2001, Prot. 500219.
- Circolare del Ministero delle attività produttive n. 3600/C del 6 aprile 2006 - Prot. 0003469: Attività regolamentate (installazione di impianti, autoriparazioni, pulizie, facchinaggio). Utilizzo di alcune figure contrattuali previste dalla riforma del diritto del lavoro.
- Decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7: Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese. Art. 10, comma 3. (Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2007 – In vigore dal 2 febbraio 2007 e convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 – Suppl. Ord. alla G.U. n. 77 del 2 aprile 2007 – In vigore dal 3 aprile 2007).
- Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 3606/C del 2 febbraio 2007: Liberalizzazione delle attività di pulizia, disinfezione e facchinaggio - Effetti sull'accesso dei cittadini comunitari ed extracomunitari.
- Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 3610/C del 8 giugno 2007, Prot. 5922: Riconoscimento dei titoli professionali acquisiti in paese straniero, per l'esercizio in Italia delle attività regolamentate di installazione di impianti, autoriparazioni, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione.
- Nota del Ministero dello Sviluppo Economico del 22 giugno 2007, Prot. 6456: Richiesta chiarimenti differenza punti 2 e 5 Circolare n. 3610/C del 8 giugno 2007, Prot. 5922 – Casi di competenza CPA.
- Nota del Ministero dello Sviluppo Economico del 7 agosto 2007, Prot. 0007811: Inserimento nelle fasce di classificazione per la partecipazione ad appalti per servizi di pulizia e facchinaggio (art. 3, D.M. n. 274/1997 e art. 8, D.M. n. 221/2003).
- Nota del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 settembre 2007, Prot. 0008513: Richiesta parere legge n. 82/94 (disciplina attività di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione) - Variazione negativa fascia di classificazione.
- Linee Guida Per La Riapertura Delle Attività Economiche, Produttive E Ricreative – Attività Ricettive - Decreto Del Presidente Del Consiglio Dei Ministri 11 Giugno 2020
- Linee Guida Per La Riapertura Delle Attività Economiche, Produttive E Ricreative – Tutti I Settori.
- Criteri Per Protocolli Di Settore Elaborati Dal Comitato Tecnico-scientifico Del 15 Maggio 2020 Protocollo Condiviso Di Regolamentazione Delle Misure Per Il Contrasto E Il Contenimento.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	7 di 46

Della Diffusione Del Virus Covid-19 Negli Ambienti Di Lavoro Fra Il Governo E Le Parti Sociali.

- Rapporto ISS COVID-19 • n. 5/2020 Indicazioni ad interim per la prevenzione e gestione degli ambienti indoor in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus SARS-CoV-2.
- ACCOGLIENZA SICURA / SAFE OSPITALITY Manuale per le strutture turistico ricettive – giu 2020 Federalberghi.
- Rapporto ISS COVID-19 • n. 19/2020 Raccomandazioni ad interim sui disinfettanti nell'attuale emergenza COVID-19: presidi medico chirurgici e biocidi.
- REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2023/707 DELLA COMMISSIONE del 19 dicembre 2022 che modifica il regolamento (CE) n. 1272/2008 per quanto riguarda i criteri e le classi di pericolo per la classificazione, l'etichettatura e l'imballaggio delle sostanze e delle miscele.

Normativa non cogente

- UNI 13549.2003

4. Finalità ed obiettivi della certificazione di servizio a caratteristiche definite.

Con la definizione del presente disciplinare, iHS S.p.A. intende dimostrare la propria capacità di garantire nel tempo ai propri clienti, a consumatori, al mercato, e a tutti i portatori di interesse le caratteristiche in esso definite in maniera chiara, misurabile e verificabile, lungo tutta la filiera di erogazione del servizio.

La certificazione di terza parte indipendente da parte di Bureau Veritas Italia, è finalizzata alla verifica dell'applicazione da parte iHS S.p.A., del sistema di controlli del processo / servizio implementati, ai fini del raggiungimento delle caratteristiche definite di seguito descritte.

Il Disciplinare iHS Hotel Sicuri si prefissa i seguenti obiettivi operativi:

Obiettivi trasversali legati all'applicazione del modulo base:

- 1. Minimizzare il rischio infettivologico, previo impiego di attrezzature dedicate per finalità d'utilizzo ed in relazione al livello di rischio.**
- 2. Operare ordinariamente secondo i dettami della Circ. Min. Sal. 5443 del 22/02/2020 e s.m.i., applicando i prodotti dalla stessa contemplati, in modo sistematico e non nei soli casi di accertato soggiorno di casi confermati Covid19/altro virus epidemico - pandemico.**

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	8 di 46

3. **Impiegare operatori specificatamente formati, col fine di standardizzare e garantire il risultato finale; previsti due livelli supervisore e operatore.**
4. **Ricorrere, sulla base delle esigenze del cliente, alla scelta di moduli opzionali, da considerarsi come aggiuntivi rispetto al modulo Base;**
5. **Aumentare il grado di fiducia dei fruitori finali delle attività ricettive e degli operatori esposti, e a tutti i portatori di interesse verso gli ambienti dei locali trattati, rendendo trasparente la metodica ed accessibili i dati di riscontro;**
6. **Dare evidenza, dell'avvenuto monitoraggio sulla corretta applicazione del sistema, tramite audit interni e audit di terza parte (ove fosse richiesto), operati da un ente certificatore indipendente ai sensi della norma UNI CEI EN ISO / IEC 17021.**

Obiettivi legati all'applicazione dei moduli opzionali:

1° MODULO OPZIONALE: ulteriore minimizzazione del rischio infezione previo impiego di operatori che svolgono il lavoro in modalità asincrona (sporco/pulito)
2° MODULO OPZIONALE: migliore uniformità di distribuzione del sanificante previo impiego di attrezzatura a nebbia fredda (nebulizzatori ULV) al fine di raggiungere tutte le superfici della camera - Sanificazione 3D
3° MODULO OPZIONALE: criterio definito per sanificazione programmate, del Disciplinare Saniprom
MODULO ACCERTATA POSITIVITA': repentino ripristino della camera ove la stessa si sia presentata

5. Parti interessate alla certificazione

1. Strutture ricettive e loro operatori

- Aspettative: Garantire la soddisfazione del cliente finale / lo stato di salute e sicurezza dei propri operatori (DLgs 81/2008 e s.m.i.)

2. Imprese che svolgono gli interventi di sanificazione, ai sensi del DM 274/97 lettera d),

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	9 di 46

- Aspettative: Garantire la sanificazione degli ambienti e soddisfazione del cliente finale / lo stato di salute e sicurezza dei propri operatori (DLgs 81/2008 e s.m.i.)

Coinvolgimento indiretto solo nel caso di modulo opzionale saniprom.

3. Ente di certificazione del protocollo accreditato ai sensi della norma 17021

- Aspettative: Garantire mediante audit di parte terza, il rispetto del presente protocollo / lo stato di salute e sicurezza dei propri operatori (DLgs 81/2008 e s.m.i.)

4. Supervisore DTP Hotel Sicuri

- Aspettative: monitoraggio e garanzia dell'applicazione del DTP; svolge il ruolo di referente tra tutti i soggetti facenti parte del protocollo.
- Alla cadenza prestabilita (previsto almeno una attività di audit/cantiere/mese oggetto del presente protocollo) svolge delle Audit interne di controllo con l'ausilio dello strumento Chk CH DTP "*Check Controllo Hotel Dtp*".

5. Fornitori di prodotti e tecnologie

- Aspettative: Soddisfare i requisiti di capitolato attraverso la fornitura di prodotti e attrezzature
- Corretto utilizzo da parte dell'impresa dei prodotti e attrezzature come da DTP,

6. Utente finale (fruitori / lavoratori)

- Aspettative: Fruire di un elevato standard igienico sanitario.

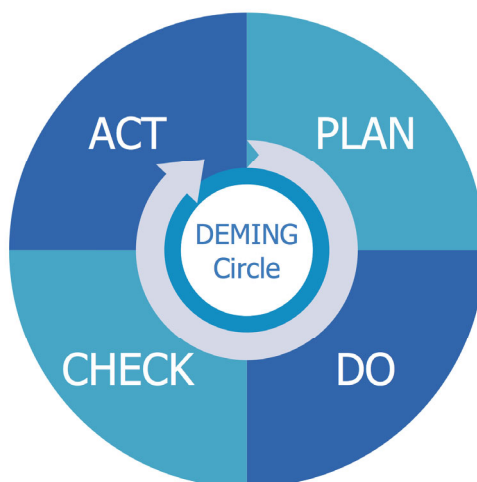
6. Presupposti metodologici

Sulla base degli attuali orientamenti in materia di qualità dei prodotti e dei servizi, il presente protocollo è basato su un approccio per processi, che incorpora nei suoi presupposti metodologici il ciclo Plan Do Check Act (PDCA) e il risk based thinking.

In quest'ottica, l'adozione di un modello basato sul ciclo PDCA consente di pianificare il sistema dei controlli analizzando attentamente i processi e le loro interazioni, identificando opportunamente le risorse necessarie alla loro efficace attuazione, oltre a rilevare le opportunità di miglioramento.

Il risk based thinking consente invece di identificare preventivamente le azioni ed i controlli necessari a garantire il raggiungimento degli scopi di questo protocollo, come conseguenza dell'attenta analisi dei rischi (di insuccesso) e delle opportunità.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	10 di 46



7. Scopo e campo di applicazione del disciplinare

Scopo del presente disciplinare è quello di individuare le figure coinvolte e descrivere le modalità operative utilizzate in azienda nell'ambito della gestione dei servizi di pulizia e restore delle strutture alberghiere e dei servizi collegati.

(N.B. per servizi collegati si intende oltre alla mera operazione di pulizia e disinfezione, anche servizi accessori richiesti dal cliente, come il riassetto della camera, il ripristino delle dotazioni, gestione scorte frigo bar).

8. Caratteristiche dei servizi / processi coperti dalla certificazione

Con la definizione del presente Protocollo, iHS S.p.A., proprietario di Hotel Sicuri, intende dimostrare la propria capacità di garantire nel tempo ai propri clienti, agli utenti finali, al mercato, e a tutti i portatori di interesse, le caratteristiche in esso definite in maniera chiara, misurabile e verificabile.

Hotel Sicuri consta delle seguenti figure coinvolte processi:

Sono di seguito individuate e definite le figure coinvolte e descritte le modalità operative utilizzate in nell'ambito della gestione dei servizi di pulizia delle strutture turistico alberghiere e dei servizi collegati.

HOUSEKEEPING MANAGER

E' una delle figure chiave alla quale è affidata la soddisfazione del cliente.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	11 di 46

Tra le capacità richieste ci sono senz'altro una profonda conoscenza dei reparti a lei affidati e in generale dell'organizzazione di tutto l'Albergo. Deve avere capacità di supervisionare, gestire e motivare il personale e organizzare il lavoro di squadra.

- Per la profonda conoscenza dei reparti, deve avere a disposizione:
 - la dislocazione delle camere sui piani (il cliente hotel consegna copia della planimetria comprensiva di arredi)
 - copia dei contratti/capitolati (la versione standard, integrata con le eventuali esigenze avanzate dal cliente)
 - disposizioni in carico alle varie figure sottoposte,
 - gestione interfaccia con il programma presenze / ordini dove verifica presenze caricate dalle diverse governanti/responsabili presenti nelle strutture.
- requisiti di base_per ricoprire tale carica
 - diploma superiore se alberghiero è preferito,
 - attestati di formazione nel settore anche solo di partecipazione
 - cv con esperienza nel settore (di 2 anni) e/o comunque da dove si evince la gestione delle risorse umane, conoscenza dell'inglese anche base (verificato in sede di colloquio)
 - intraprendenza intesa come caratteristica personale

n.b. nessuno dei requisiti è vincolante (eccetto il biennio di esperienza) perchè ciò che conta è la personalità e la capacità organizzativa e di gestione che dimostrerà in sede di operatività lavorativa.

- A questa figura è devoluto l'incarico di effettuare i monitoraggi sul DTP con cadenza mensile, su camere già ispezionate dal supervisore, alla finalità di operarne un secondo livello di controllo, in tal caso essa assolve anche il ruolo di SUPERVISORE della corretta applicazione del DTP (previsto almeno una attività di audit/cantiere/mese oggetto del presente protocollo, previa compilazione Chk CH DTP "Check Controllo Hotel Dtp").

CAMERIERA AI PIANI

E' una componente importante dell'organizzazione Alberghiera che richiede serietà, precisione e professionalità.

Oltre alla pulizia delle camere e dei bagni, è di sua competenza la pulizia delle aree comuni, corridoi, office, ascensori, guardaroba...

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	12 di 46

- caratteristiche che deve avere:
 - di buona presenza,
 - attestati di formazione nel settore,
 - cv,
 - conoscenza dell'inglese anche base accertata in sede di colloquio, capacità di lavorare in gruppo
- cosa deve pulire
 - quanto riportato nelle specifiche di servizio (capitolato)

GOVERNANTE

- effettua i controlli, con il modello Controllo Hotel che riporta tutto ciò che deve essere oggetto di controllo (ogni anomalia eventualmente riscontrata viene riportata nell'“Elenco camere da ispezionare” che viene consegnato dal cliente oppure in mancanza, utilizzato il corrispondente modulo interno), mettere a disposizione gli output di tale attività a housekeeping e al titolare della struttura, entro che tempi e con quali canali di comunicazione (scheda controllo hotel che contempla gli aspetti del disciplinare che devono essere monitorati (tale strumento può essere compilato sia dalla governante che dalla housekeeping per una doppia finalità di monitoraggio quello dell'attività dell'operatore e quello dell'attività della governante)).
 - i controlli sono giornalieri e in tutte le camere e/o spazi che compatibilmente alle attività si riescono a processare, sistematicamente in tutte le camere in arrivo (sempre),
 - gli output delle attività di controllo, che restano a disposizione del cliente che ha facoltà di effettuare ulteriori controlli e comunque stabilirne la relativa incidenza), possono essere, in base alla disponibilità del cliente, condivise in tempo reale con una figura dell'hotel,
 - sono condotti, post pulizia e riassetto, nell'arco temporale tra quando l'ospite lascia la camera e prima che lo stesso (in caso di fermata) o un nuovo cliente ne faccia accesso (in caso di partenza con arrivo),
 - i canali sono diversi a seconda del cliente;
 - . telefonici,
 - . cartacei dando riscontro ogni ora sulle camere già pronte,
 - . tramite sistema di rilevazione codici ispezioni da programmi in remoto collegati dalla camera con il front office del cliente.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	13 di 46

viene redatto di un ordine di servizio con il quale si specificano tutte le peculiarità gestionali preferite dal cliente, lo stesso viene controfirmato dalle parti e diventa un allegato al capitolato tecnico (specifico per il cliente in questione).

- organizzare le linee cortesia; la gestione della giacenza della linea cortesia non rientra tra le attività, è di pertinenza dell'economato del cliente, si mantengono solo riforniti i ripiani appositi presenti nei carrelli e di rimpiazzano nelle camere ciò che viene ritirato come vuoto / utilizzato.
- Verifica dello stato degli arredi; in base alle "tipologie di attrezzature censite e tipicamente riscontrabili, registrati nel Foglio di lavoro quotidiano "ASSEGNAZIONE CAMERE" a compilazione della cameriera che a fine giornata consegna alla governante (il format può variare perché lo si riceve dal cliente, elaborato dal relativo gestionale – se non presente è disponibile un modello standardizzato – vedi "assegnazione camere iHS") Lo stato di usura è tra le info riferite anche se non facente parte di una attrezzatura o dotazione della camera dove sia chiaramente richiesto il controllo, è presente un campo NOTE.
- Pianificazione delle pulizie; le pulizie vengono eseguite giornalmente e alla partenza con modalità e frequenze indicate nel capitolato dei servizi standard e/o comunque condiviso con il singolo cliente.
- La governante appone il *sigillo di garanzia* Hotel Sicuri, a valle della conclusione delle attività delle cameriere e dopo avere svolto il proprio controllo. Tale sigillo è apposto tra la porta ed il telaio della stessa d modi che lo stesso debba essere rimosso prima di potere fare accesso nella camera. Di seguito il fac-simile del sigillo:



revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	14 di 46

CAMERIERA DI GUARDIA

E' la cameriera addetta al turno serale. Una delle sue mansioni è il riassetto delle camere per il servizio di Couverture: con questo termine si indica un servizio a richiesta da parte del cliente significa la preparazione della camera per la notte.

- requisiti del servizio di riassetto camere e coperture; è tenuta ad effettuare una pulizia suppletiva della camera se richiesta (come da capitolato e specifiche dello stesso), si occupa della copertura della camera che consiste nel riordino del bagno con relativa sistemazione e piega della biancheria e cambio della stessa se richiesto dall'hotel o dal cliente della camera, rifacimento del letto, svuotamento del cestino e di contenitori vuoti in camera e chiusura delle tende, rimpiazzo frigo bar se previsto.

specifica: i teli bagno, se appesi, vanno piegati e non lavati, se a terra devono essere lavati, redatto e comunicato apposito ordine di servizio con le specifiche della periodicità e modalità del cambio (con foto della camera "tipo") il cambio può variare su strutture attente all'aspetto "green".

FATTORINO

Le specifiche mansioni del Fattorino consistono nello svolgimento delle pulizie nelle aree di accesso al pubblico, questa figura si occupa della:

- Pulizia a fondo delle camere come da capitolato descrittivo delle attività
- Ordine nei magazzini (la gestione della giacenza della linea cortesia non rientra tra le attività, è di pertinenza dell'economato del cliente, si mantengono solo riforniti i ripiani appositi presenti nei carrelli e di rimpiazzano nelle camere ciò che viene ritirato come vuoto / utilizzato).
 - Si comunica solo il consumo ma non si rimpiazza nulla
 - Gestione locale OFFICE, ove presente è un locale tecnico dove avviene lo stoccaggio del carrello e il cliente mette a disposizione la giacenza dei rimpiazzati.
 - Nel Modulo CONSEGNA CAMERE si comunicano articoli e quantitativi necessari e già prelevati dall'office, il cliente viene così a conoscenza di ciò che deve integrare.

SETTORI INTERESSATI

RIASSETTO AREE COMUNI svolto come da specifiche dettate nel capitolato

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	15 di 46

Fanno parte delle aree comuni:

Hall; Living; Scale;

Accessi vari; Corridoi; Ristorante;

Bagni interni ed esterni; Aree esterne;

Uffici; Direzione.

SERVIZIO AI PIANI

Fanno parte delle aree comuni:

Pulizia camera; Pulizia Bagni;

Servizi extra richiesti.

COVERTURE

In alcuni Hotel è previsto il ripasso serale e viene effettuato da una cameriera con turno pomeridiano chiamata Guardia.

LAVANDERIA

La lavanderia è il Reparto preposto al controllo della biancheria; può essere interna o esterna all'Albergo, in questo caso si occupa, non di lavare, ma di controllare la biancheria che va all'esterno, ed eventualmente segnalare stati di usura avanzati, facendo in modo di avere sempre a disposizione uno stock sufficiente a coprire il fabbisogno dell'Hotel. Ove richiesto, il servizio di controllo della lavanderia, viene affidato alla governante o al fattorino o alle cameriere ai piani.

ENTRARE IN CAMERA

Entrare in una stanza occupata senza disturbare è una delle qualità più apprezzate del servizio ai piani. Anche se si è sicuri che la camera è libera bisogna rispettare la seguente procedura:

- Verificare la presenza del cartellino "NON DISTURBARE";
- Bussare per tre volte usando le nocche;

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	16 di 46

- Annunciarsi usando la formula: “Buongiorno, sono Maria, servizio ai piani”;
- Se non si riceve risposta ripetere l’operazione precedente;
- Se non si riceve ancora risposta, aprire delicatamente la porta ed annunciarsi sottovoce;
- Se l’ospite è in camera e risponde, scusarsi comunicando che torneremo più tardi, se sta dormendo chiudere la porta silenziosamente e allontanarsi senza far rumore;
- Se l’ospite rientra durante il rifacimento della camera, chiedere se preferisce che la camera venga ultimata, in caso contrario, tornare successivamente.

RIASSETTO CAMERA

Le camere in fermata sono le camere nelle quali l’ospite soggiognerà per più di una notte.

E’ importantissimo rispettare la sua privacy, quindi non andranno mai prese iniziative che possano danneggiarlo. Per esempio, non bisognerà mai buttare nulla di quello che si trova a terra (giornali, scontrini...), ma andranno riposti su di un mobile ben visibili.

RIASSETTO BAGNO

L’accurata pulizia del bagno è indispensabile sia per garantire ambienti sanitizzati sia per offrire un servizio di qualità.

- Posizionare il carrello per non intralciare la viabilità dei corridoi della struttura, come regola generale, tutte le attrezzature da lavoro vanno posizionate lato camera parete adiacente, non a contatto con le pareti.
- La porta, durante le attività di pulizia, deve essere: se in FERMATA socchiusa per non mostrare gli effetti personali dell’ospite alle persone che transitano sul corridoio; se in PARTENZA deve essere totalmente aperta.

OPERAZIONI GIORNALIERE

- Arieggiare la camera. Spalancare le finestre e/o aprirle al max secondo possibilità.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	17 di 46

- Svuotare i cestini porta rifiuti in camera e in bagno e sostituire il sacchetto.
- Togliere tutta la biancheria delle camere e bagno: lenzuola e asciugamani e annotare la biancheria sul foglio consegnato dalla governante.
- Portare in camera la biancheria pulita e i prodotti chimici.
- Vaporizzare con il prodotto sanificante tutte le superfici del bagno. Prodotti sanificanti (impiego secondo schede tecniche);
 1. ipoclorito di sodio (0,1% - 0,5%)
 2. etanolo (62-71%)
 3. perossido di idrogeno (0,5%),
 4. Sali quaternari di ammonio
 5. PMC
- Rifare il letto.
- Spolverare a umido gli arredi della camera con il panno giallo.
- Terminare la pulizia del bagno.
- Riposizionare gli asciugamani.
- Posizionare la linea cortesia.
- Aspirare il pavimento del bagno e della camera.
- Lavare il pavimento.
- Verificare lo stato di manutenzione della camera e bagno e segnalare eventuali anomalie.
- Controllare la TV accendendola con il telecomando e provando sia il volume che alcuni canali
- Verificare e segnalare eventuali anomalie; utilizzando moduli ricevuti dal cliente o in alternativa come da modulo interno (apposito spazio note del modulo assegnazione camere).
- Dare un ultimo sguardo alla camera affinché tutto sia in ordine.
- Chiudere le finestre, spegnere la luce, uscire e chiudere la porta.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	18 di 46

ARREDI E SUPERFICI VERTICALI

Gli arredi, le superfici verticali e in generale tutte le superfici sottoposte a contatto (Es. maniglie di porte, interruttori, davanzali interni) devono essere regolarmente sanificati mediante la spolveratura ad umido utilizzando l'apposito panno.

PANNI: CARATTERISTICHE E COLORI

Il Codice Colore è una convenzione adottata per rendere più sicure le operazioni di pulizia, in quanto si evita la trasmissione di sporco e batteri da una superficie ad un'altra. Il loro colore individua la destinazione e la modalità d'uso.

COLORE	RISCHIO CHIMICO	AMBIENTI	PRODOTTI	CARATTERISTICA PRODOTTI
ROSSO	ALTISSIMO	SANITARI, WC, BIDET	ACIDI	DISINCROSTANTE
BLU	MEDIO	VETRI, CERAMICA	NEUTRI	MULTIUSO DELICATI
GIALLO	MEDIO	UFFICI E ARREDI	NEUTRI	MULTIUSO

i panni non vanno a contatto tra loro e vengono risciacquati in camera con acqua calda e sanificante, posti in singoli piccoli secchielli alloggiati sul carrello, sono da utilizzare i prodotti a base di cloro – candeggina.

SOLUZIONE DETERGENTE

In funzione del loro impiego possono essere classificati in Detergenti manutentori, Acidi, Alcalini, Emulsioni...

Si raccomanda di usare i prodotti in modo corretto, come da schede tecniche e di sicurezza (presenti in cantiere e anche in ciascun carrello delle cameriere) degli stessi e come da formazione sul loro corretto utilizzo.

- Assicurarsi che tutti prodotti siano nei rispettivi contenitori etichettati a norma di legge.
- Non travasare in taniche prive delle necessarie indicazioni, unicamente consentiti i flaconi con etichetta specifica dove a fine servizio o in corso di servizio qualora necessario, viene rabboccato il prodotto specifico concentrato che poi riempito di acqua per il suo utilizzo. Si acquista il prodotto concentrato e poi si acquistano flaconi e taniche, la governante e/o la cameriera si

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	19 di 46

occupa della relativa diluizione. Le bottiglie sono poi riutilizzate fino a che sono in buono stato, etichetta sia leggibile, siano funzionanti.

- Non miscelare prodotti chimici diversi.
- Attenersi alle dosi consigliate.
- Diluire, quando necessario, il prodotto nell'acqua e non viceversa.
- Richiudere sempre il recipiente quando non si utilizza più il prodotto.

METODO DI SPOLVERATURA

- Liberare la superficie da lavare da eventuali oggetti oppure sollevarli durante l'operazione, per poi ricollocarli al loro posto.
- Impregnare il panno della soluzione detergente, mai spruzzare il detergente direttamente sulle superfici.
- Passare con una media pressione il panno sulla superficie e raccogliere lo sporco, la spolveratura corrisponde alla rimozione della polvere superficiale ed allontanamento dello sporco visibile e viene seguita dalla detersione delle superfici.
- Sciacquare e asciugare la superficie.
- Rimettere gli oggetti al loro posto.
- Pulire la parte alta dei mobili con una scaletta, unica tipologia autorizzata è quella a tre gradini (provvista di marcatura ce) oppure utilizzare un piumino ripiegabile con asta telescopica allungabile.

LAVAGGIO INFISSI, VETRI E VETRATE

- Aprire la finestra
- Pulire con un panno umido il davanzale
- Chiudere la finestra
- L'operatore deve lavare la superficie vetrata ed il telaio con vello o panno e soluzione detergente. E' necessario risciacquare frequentemente il panno durante l'operazione.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	20 di 46

- si utilizza un attrezzo denominato lavavetro che ha una parte in spugna per il lavaggio e l'altra parte in gomma per tirare l'acqua e infine il panno per asciugare i bordi, risciacquare frequentemente il panno, non appena si nota intorbidimento dell'acqua;
- Asciugare prima il telaio con il panno ben strizzato, poi la superficie vetrata con il tergivetro.
- Nel caso di vetri ed infissi esterni, l'operazione deve essere effettuata su tutta la superficie con l'ausilio di una scala adeguata.

BALCONI

- Accendere la luce e verificare che funzioni
- Pulire lampadina e portalampada
- Pulire il parapetto con una spugna o un panno umido.
- Pulire l'arredamento in dotazione sul balcone.
- Scopare e Lavare il pavimento.

PROCEDURA RIFACIMENTO LETTI

- Porsi su un lato del letto e stendere il lenzuolo al centro del materasso con i bordi che ricadono ai lati del letto, fissarlo ai due angoli.
- Passare sull'altro lato e ripetere l'operazione.
- Stendere il secondo lenzuolo rovesciato fissandolo ai due angoli inferiori
- Adagiare la coperta e girare il bordo del secondo lenzuolo (lato testata) sopra la coperta.
- Tendere la coperta verso il pavimento, stendere il copriletto e fare il risvolto.
- Battere più volte i cuscini tra le mani. Mettere la federa pulita per ciascun cuscino, appoggiarli sul risvolto del copriletto, rigirandolo con dentro i cuscini.

SCOPATURA DI UNA CAMERA

- Iniziare dalla porta, con movimenti ad esse, arretrando.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	21 di 46

- Tornare indietro, seguendo una seconda linea meridiana, con movimenti ad esse, sempre indietreggiando.
- Staccare la garza o la frangia dall'attrezzo, ripiegandola su se stessa, imprigionare la polvere e gettarla, se monouso.

SCOPATURA DI UNA SCALA

Si applica la tecnica «a spinta» procedendo sempre dall'alto verso il basso, con l'operatore posizionato sempre sopra i gradini per non ricevere addosso la polvere.

- Pulire i pianerottoli trattando prima il contorno a spinta e successivamente il centro ad esse.
- Pulire i gradini ad uno ad uno spingendo la polvere.
- Raccogliere lo sporco dall'ultimo gradino in basso con una paletta.

RACCOMANDAZIONE: NON SOLLEVARE MAI L'ATTREZZO DURANTE L'OPERAZIONE DI SCOPATURA.

LAVAGGIO DEI PAVIMENTI

SOLUZIONE IN SECCHIO:

- E' composta da detergente/disinfettante preferendo prodotti ad azione combinata, fare riferimento sempre alle schede tecniche e di sicurezza degli stessi e alle nozioni ricevute in sede di formazione sul loro corretto utilizzo.
- Strizzare leggermente il mop in modo che non goccioli.

Rispettare i dosaggi, ricordando che miscele blande risultano inefficaci e che miscele eccessivamente concentrate potrebbero arrecare danni a materiali e superfici, causando sovrabbondanza di schiuma o macchiando il pavimento, lasciando aloni o provocando opacità.

METODO DI LAVORO:

- Immergere il mop nel secchio per impregnarlo di soluzione pulente;
- Strizzare il mop evitando assolutamente lo sgocciolamento;

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	22 di 46

MOP MICROFIBRA SPECIFICHE SUL COLORE:

- COLORE BIANCO: per uso Bagno
- COLORE BLU: per uso camera
- Passare il mop sul pavimento, facendo in modo che aderisca bene alla superficie, con movimenti ad esse «S»;
- Sciacquare il mop e strizzarlo, questa volta evitando assolutamente lo sgocciolamento;
- Ripassare il mop sul pavimento seguendo le istruzioni date al punto 3.

SANIFICAZIONE DEI SERVIZI IGIENICI

- Svuotare i cestini portarifiuti e posizionarli fuori dal locale;
- Vaporizzare il prodotto ad azione sanificante sui sanitari
- Pulire i sanitari e zone adiacenti;
- Asportare con un panno umido macchie e impronte dallo specchio;
- Ripristinare i prodotti di consumo;
- Aspirare o scopare il pavimento;
- Lavare il pavimento e riposizionare i cestini.

LAVABO

E' fatto obbligo applicare scrupolosamente il codice del colore del panno. Rosso: Indica la pulizia di una zona a rischio batteri. Adottare un codice colore per zona facilita il lavoro e contribuisce ad una migliore igiene degli ambienti.

- Vaporizzare le superfici, compresi gli specchi, i distributori di sapone, le mensole.
Procedere sempre dal basso verso l'alto, per evitare di sporcare le superfici già pulite in precedenza.
- Iniziare dall'esterno del lavandino e terminare pulendo l'interno e la rubinetteria. In caso di sporco tenace strofinare con l'abrasivo dell'accoppiato spugna.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	23 di 46

WC – PULIZIA ORDINARIA

- Azionare lo sciacquone;
- Vaporizzare il detergente nella tazza, sul sedile, sul bordo e sull'esterno
- Mettere lo scovolino nella tazza del WC;
- Spazzolare l'interno con lo scovolino e tirare l'acqua. Pulire lo sciacquone, il sedile, il bordo e l'esterno della tazza con il panno rosso.

WC – DISINCROSTAZIONE

- Azionare lo sciacquone;
- Immergere nella tazza lo scovolino ed applicare il disincrostante;
- Lasciare agire
- Strofinare l'interno della tazza risalendo sotto il bordo.
- WC pulizia standard come da capitolato (la straordinaria è svolta solo su richiesta, solitamente in fase di riapertura della struttura per disincrostazione a fondo di eventuali residui derivati dal lungo periodo di inutilizzo e/o su richiesta da parte del cliente hotel).
- Vaporizzare il prodotto sanificante

DOCCIA E PIASTRELLE

- Pulire con spugna, di colore giallo con retina ;
- Partire sempre dall'alto verso il basso per consentire allo sporco di confluire verso il piatto doccia;
- Pulire allo stesso modo le piastrelle soffermandovi sugli angoli;
- Pulire tutti gli accessori cromati all'interno;
- Sciacquare con acqua, controllando che il foro dello scarico non sia ostruito;

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	24 di 46

- Asciugare tutto con un panno.

VASCA

- Pulire con una spugna le pareti della vasca utilizzando un sanificante;
- Partire sempre dall'alto verso il basso per consentire allo sporco di confluire verso lo scarico
- Pulire porta sapone, rubinetto e parti cromate;
- Sciacquare con acqua calda e poi fredda;
- Controllare il foro dello scarico, pulirlo da eventuali capelli o incrostazioni;
- Asciugare tutto con un panno.

PREPARAZIONE DEL MATERIALE DI UTILIZZO

PREPARAZIONE DEL CARRELLO:

Il carrello deve avere i ripiani specifici linea cortesia e detergenti, i 2 secchielli (2 per camera ed 1 per il bagno) il riferimento visivo è la foto "carrello tipo" disponibile prontamente alla consultazione. Nell'ordine di servizio è specificato il contenuto dello stesso.

- Panni di diverso colore; in tessuto di microfibra, gli stessi non devono venire a contatto tra di loro e devono essere sostituiti in caso di eccessivo logorio (Rif. fotografico – verifica stato usura materiali)
- Attrezzo per scopatura a umido con finalità d'uso pavimenti, parquet – non in servizi igienici.
- Attrezzo per il lavaggio;
- Vaporizzatori spray;
- Sanificanti bagno, vetri, pavimenti;
- Sacchi a perdere per cestini portarifiuti;
- Articoli di cortesia.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	25 di 46

MANIPOLAZIONE DEI PRODOTTI DETERGENTI:

- Utilizzare con cautela i prodotti ed identificarli con verifica presenza etichette dei flaconi;
- Etichettare tutti i flaconi in caso di frazionamento del prodotto;
- Non tentare mai di riconoscere i prodotti annusandoli;

ALLA FINE DI OGNI GIORNATA DI LAVORO PROVVEDERE A:

- Alla fine di ogni giornata, ripristinare dotazione di materiali; procedere al rabbocco del prodotto consumato, rimpiazzo dei contenitori di biancheria e linea cortesia
- svuotare, risciacquare e riempire i flaconi spruzzatori; essi possono essere riutilizzati sino a che il flacone non è soggetto a perdite.
- Lavare i mop; vanno risciacquati di volta in volta e immersi nel secchio acqua pulita con prodotto sanificante a base di cloro durante il servizio e a fine servizio risciacquati nuovamente con la stessa modalità, strizzati e lasciati sul carrello dentro il secchio acqua pulita, a sua volta svuotato e ripulito. Mop e frange bisogna posizionarli su carrello con la frangia verso l'alto
- Deve essere rispettato il sistema di etichettatura delle scope, che non permetta l'utilizzo delle stesse per ambiente bagno e poi per ambiente camera (apporre una etichetta con la finalità d'uso)
- Consegnare la modulistica compilata (Modulo assegnazione camere) alla Responsabile.

REGOLE COMPORTAMENTALI

Il Personale di servizio è tenuto a rispettare le consuete norme di educazione ed, in particolare, deve:

- Svolgere il servizio negli orari prestabiliti; e comunicati tramite il documento turni di lavoro (appeso in bacheca), vengono comunicati dalla governante/responsabile settimanalmente, o un giorno prima nel caso di repentini cambiamenti sull'occupazione delle camere (comunicare via cellulare o chat), avvenuta all'ultimo momento.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	26 di 46

- Rispettando le norme di puntualità; esse prevedono che la persona si presenti con almeno 15 min. di anticipo rispetto al turno di lavoro, al fine di indossare gli abiti da lavoro, ritirare e visionare il foglio lavoro, il proprio carrello e recarsi al piano e/o nelle camere assegnate.
- Richiedere con debito anticipo gli eventuali permessi; per le ferie almeno 15 giorni prima – per i permessi, valutati di volta in volta dalla responsabile.
- Comunicare le assenze per malattia prima dell'orario di inizio del turno; prima possibile e/o comunque nell'immediato di quando si ha contezza di non potersi presentare.
- Non sedersi sulle sedie o poltrone nelle aree pubbliche, procedere con ordine evitando rumori e disagi, non urlare e non correre.
- Sul luogo di lavoro è vietato fumare (anche le sigarette elettroniche), utilizzare il cellulare ed adoperare il telefono delle camere a scopo personale;
- Rispettare gli ordini di servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche stabilite.
- Presentarsi presso il luogo di lavoro prestando attenzione alla cura personale, regole minime:

Divisa pulita, mani adeguatamente pulite, pettinature semplici ed appropriate con capelli raccolti dietro, discrezioni nell'utilizzo dei gioielli che non devono essere appariscenti e pendenti, no profumi eccessivi, barba in ordine (no barbe lunghe), trucchi molto leggeri e con colori neutri.

- Tenere un comportamento educato, cordiale e tollerante verso clienti e colleghi.

Il rispetto e l'espletamento di queste norme contribuiscono al buon funzionamento, conferiscono prestigio all'azienda e la distinguono per qualità e competenza.

Il personale è comunque tenuto al pieno rispetto del "Regolamento Interno Del Personale" che ha firmato per avvenuta consegna e comprensione.

LE RESPONSABILITÀ DELL'OPERATORE AI PIANI SONO:

- Pulire la camera del cliente;
- Soddisfare le esigenze/richieste del cliente;
- Ordinare al meglio gli oggetti personali del cliente stesso;

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	27 di 46

- Gestire la biancheria da camera e la linea cortesia; dettagli: mantenere riforniti i ripiani degli scaffali all'interno degli office di servizio come da quantità disposte dal cliente di volta in volta e di rifornire i ripiani appositi presenti nei carrelli e di rimpiazzare nelle camere ciò che viene ritirato come sporco/pulito o come vuoto/pieno – il kit minimo prevede che il ripiano dedicato al tipo di materiale siano pieno e quindi conseguentemente il carrello sarà fornito di quanto necessario per iniziare il lavoro. Durante il servizio queste scorte potrebbero esaurirsi e quindi verranno rimpiazzate facendone richiesta alla governante che darà precise disposizioni al fattorino, o alla cameriera autorizzandola al rifornimento presso l'office di piano.

PRIMA DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

- Predisposizione dei macchinari (aspirapolveri e/o sanificatore ULV nel caso si scelga il modulo specifico); si forniscono schede tecniche e di sicurezza degli stessi e il fornitore provvede ad una prima formazione sul loro corretto utilizzo.
- Indossare i Dispositivi di Protezione Individuale forniti.

DOPO L'USO:

Pulire attentamente tutti i macchinari utilizzati;

- Dopo l'uso, riporre macchinari nelle opportune collocazioni; le zone di stoccaggio solitamente sono gli office ai piani e/o nelle zone adiacenti alle camere che vengono definiti di volta in volta a seconda della struttura e degli spazi che il cliente mette e/o ha a disposizione. Il carrello viene ubicato negli office in maniera tale da non avere ingombri.
- Rifornimento del carrello con prodotti, panni; il carrello deve avere, oltre ai secchi acqua sporca acqua pulita, i tre panni, la spugna per il bagno, il secchio per il mop, i mop per camera e wc, le scope, l'aspirapolvere, la scopa inumidita, uno per tipo dei flaconi di prodotti sanificanti, linea cortesia a riempimento del ripiano previsto nel carrello: biancheria da bagno e da camera, prodotti frigo bar se previsti, guanti monouso, mascherine, attrezzo pulivetro, sacchi spazzatura, sacchi biancheria sporca, foglio lavoro.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	28 di 46

SE L'OSPITE SI RIVOLGE A TE:

- Interrompi quello che stai facendo;
- Guardalo negli occhi e sorridi;
- Prestagli tutta la tua attenzione;
- Fai capire che non sta disturbando;
- Mostrati disposta ad aiutarlo;
- Se sei in grado di soddisfare la richiesta fallo con sollecitudine;
- Se non sei in grado, rivolgiti al tuo responsabile affinché la sua richiesta venga esaudita.

NON DILUNGARTI TROPPO A FARE CONVERSAZIONE, RISPETTANDO LA PRIVACY DELL'OSPITE NELLA SUA RICHIESTA.

DA NON FARE MAI:

- Mettersi sulla difensiva;
- Alzare il tono della voce;
- Ignorare e sottovalutare il reclamo;
- Creare false aspettative;
- Fare commenti personali;
- Dare risposte negative senza soluzione (principio di servizio);
- Interrompere il cliente.

E' SEMPRE POSSIBILE MIGLIORARE

Soddisfare i clienti è l'impegno che tutti i dipendenti devono avere a cuore. Siamo convinti che ciò che conta non siano i risultati individuali, bensì il valore che ciascun elemento aggiunge alla squadra.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	29 di 46

Per "Lavoro di squadra" si intende una sinergia tra i vari componenti del reparto e per questo si chiede ai dipendenti di favorire il lavoro collettivo, la responsabilità individuale e il vantaggio derivante dalla diversità.

Ogni singolo dipendente ha la possibilità di dare il proprio contributo all'interno del team.

9. Servizi / processi coperti dalla certificazione di servizio / processo

I servizi oggetto del presente DTP, si intendono quelli di *pulizia e riassetto*, erogati presso le sedi operative dei clienti, identificate come Hotel e strutture ricettive a vario titolo.

10. Siti coinvolti nella certificazione di servizio / processo

I servizi oggetto del presente DTP si intendono erogati presso le sedi operative dei clienti, identificate come Hotel e strutture ricettive a vario titolo:

- Strutture ricettive alberghiere e paralberghiere,
- Strutture ricettive extralberghiere.

Ivi compresi i villaggi turistici, residence, affittacamere.

11. Terminologia specifica

GLOSSARIO (rif UNI 9001, UNI 13549-2003)

Terminologia:

PROCESSO PULIZIA ORDINARIA:

trattasi dell'attività ordinaria del servizio di pulizia che viene espletato secondo i metodi e i sistemi definiti da IHS.

Nell'ambito della pulizia ordinaria vengono attuate tutte le operazioni utili alla rimozione dello "sporco visibile" di qualsiasi natura (polvere, grasso, liquidi, materiale organico...) e da qualsiasi tipo di ambiente, superficie, macchinario ecc.

La pulizia si ottiene con la rimozione manuale o meccanica dello sporco anche – eventualmente – con acqua e/o sostanze detergenti (detersione). La pulizia è un'operazione preliminare e si perfeziona ed è indispensabile ai fini delle successive fasi di sanificazione.

Attività di **DETERGENZA**:

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	30 di 46

operazione volta all'eliminazione dai substrati di qualsiasi traccia di sporco presente, in modo da renderli otticamente puliti, tramite un'azione chimica, un'adeguata azione meccanica ed un determinato tempo d'azione, senza alterarne le caratteristiche fisiche. L'attività prevede l'utilizzo di sostanze (detergenti) che diminuiscono la tensione superficiale tra le superfici da pulire e lo sporco favorendone, di fatto, l'asportazione.

I detergenti sono combinazioni di sostanze chimiche che aumentano l'azione pulente dell'acqua rimuovendo lo sporco dalle superfici senza rovinarle e senza causare danno a chi le usa. Sono composti da agenti tensioattivi ed emulsionanti, agenti sequestranti e vari sali per il controllo del pH.

Terminologia normativa: Legge 25 gennaio 1994, n. 82 e s.m.i., Disciplina delle attività di Pulizia, di disinfezione, di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione

- Sono attività di **PULIZIA** quelle che riguardano il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporcizia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza.
- Sono attività di **DISINFEZIONE** quelle che riguardano il complesso dei procedimenti e operazioni atti a rendere sani determinati ambienti confinati e aree di pertinenza mediante la distruzione o inattivazione di microrganismi patogeni. La decontaminazione è una metodica prevista dal Decreto Ministeriale 28/09/90 "Norma di protezione dal contagio professionale ed è una procedura che ha lo scopo di ridurre la carica degli agenti patogeni sulle superfici dei presidi impiegati, riducendo il rischio biologico per gli operatori.
- Sono attività di **DISINFESTAZIONE** quelle che riguardano il complesso di procedimenti e operazioni atti a distruggere piccoli animali in particolare artropodi, sia perché parassiti, vettori o riserve di agenti infettivi sia perché molesti e specie vegetali non desiderate. La disinfestazione può essere integrale se rivolta a tutte le specie infestanti ovvero mirata se rivolta a singola specie.
- Sono attività di **SANIFICAZIONE** quelle che riguardano il complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere sani determinati ambienti mediante l'attività di pulizia e/o disinfezione e/o disinfestazione ovvero mediante il controllo e il miglioramento delle condizioni del microclima per quanto riguarda la temperatura, l'umidità e la ventilazione ovvero per quanto riguarda l'illuminazione e il rumore.

Prestazioni di pulizia. Il risultato dei servizi di pulizia e dei servizi correlati alla pulizia in conformità ai requisiti. I servizi di pulizia sono le attività di pulizia di un operatore di pulizia.

QUALITA' [rif. 3.6.2 ISO 9000:2015] Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	31 di 46

REQUISITO [rif. 3.6.4 ISO 9000:2015] Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita oppure obbligatoria.

Analisi contesto e parti interessate: visione estesa del ruolo del SGQ nei confronti del mondo esterno/interno all'Organizzazione

ST Scheda Tecnica dei prodotti

SDS Schede Dati Sicurezza dei prodotti chimici

PROPRIETARIO: IHS SpA, società che detiene la legittima proprietà del Protocollo

COMMITTENTE: organizzazione che acquista il servizio oggetto del Protocollo

ORGANIZZAZIONE: enti o imprese, a vario titolo coinvolte, che rivestono un ruolo attivo nell'applicazione del Protocollo.

UTENTE: persona fisica che beneficia dell'applicazione del Protocollo

Specifica: Documento che stabilisce i requisiti ai quali deve essere conforme il servizio.

Nota La specifica è la parte di un contratto o di un accordo sul livello del servizio che definisce gli elementi trattati dal sistema (vedere ISO 8402:1994, 3.14).

Top Management IHS: persone fisiche facenti parte del direttivo societario, incaricati dal DG alla conduzione di audit interne alla finalità del monitoraggio della corretta applicazione del DTP.

12. Gestione controllata del disciplinare

Il presente documento contiene le regole ed i requisiti per la certificazione del servizio / processo come descritto nei precedenti paragrafi ed è pertanto soggetto a gestione controllata.

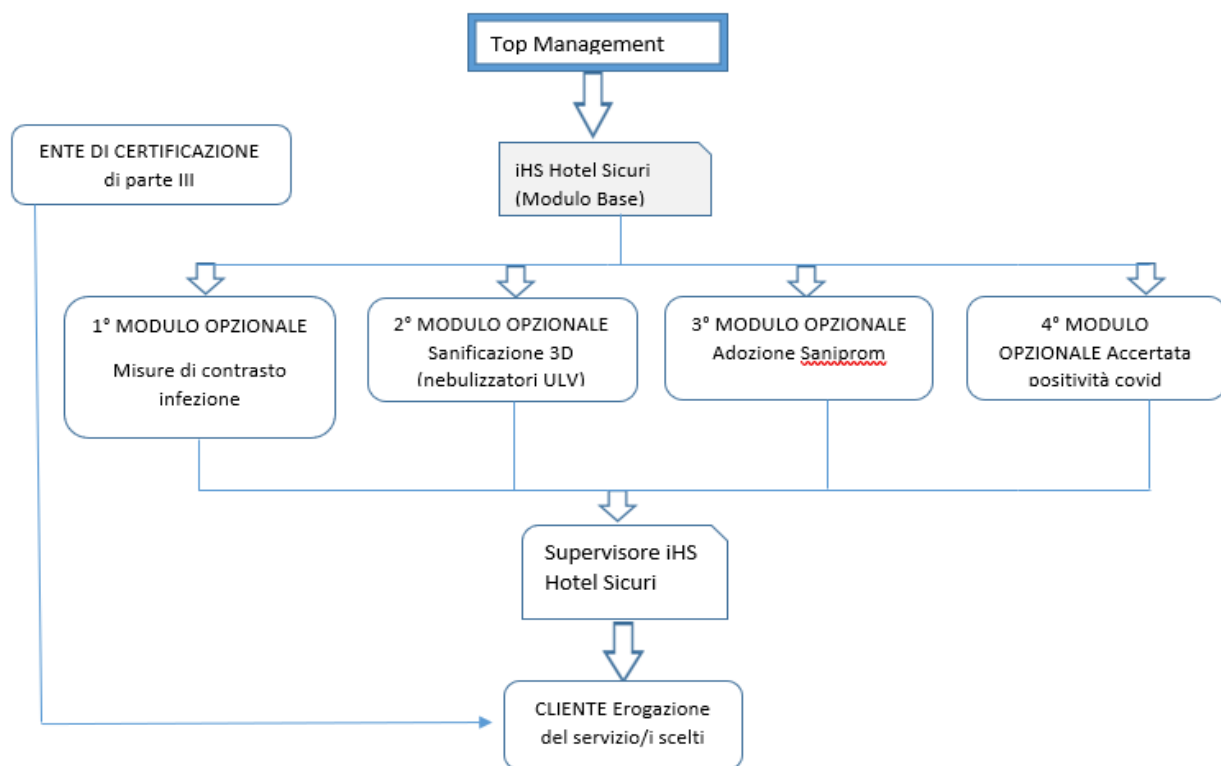
I contenuti del presente documento sono validati da Bureau Veritas prima dell'attivazione del percorso di certificazione e delle relative attività di verifica in campo, propedeutiche al rilascio della certificazione, ed in quanto tali non possono essere modificati.

Ogni successiva modifica deve essere sottoposta a nuovo processo di validazione da parte di Bureau Veritas e solo successivamente può essere considerato applicabile a tutte le attività di verifica successive alla nuova data di validazione.

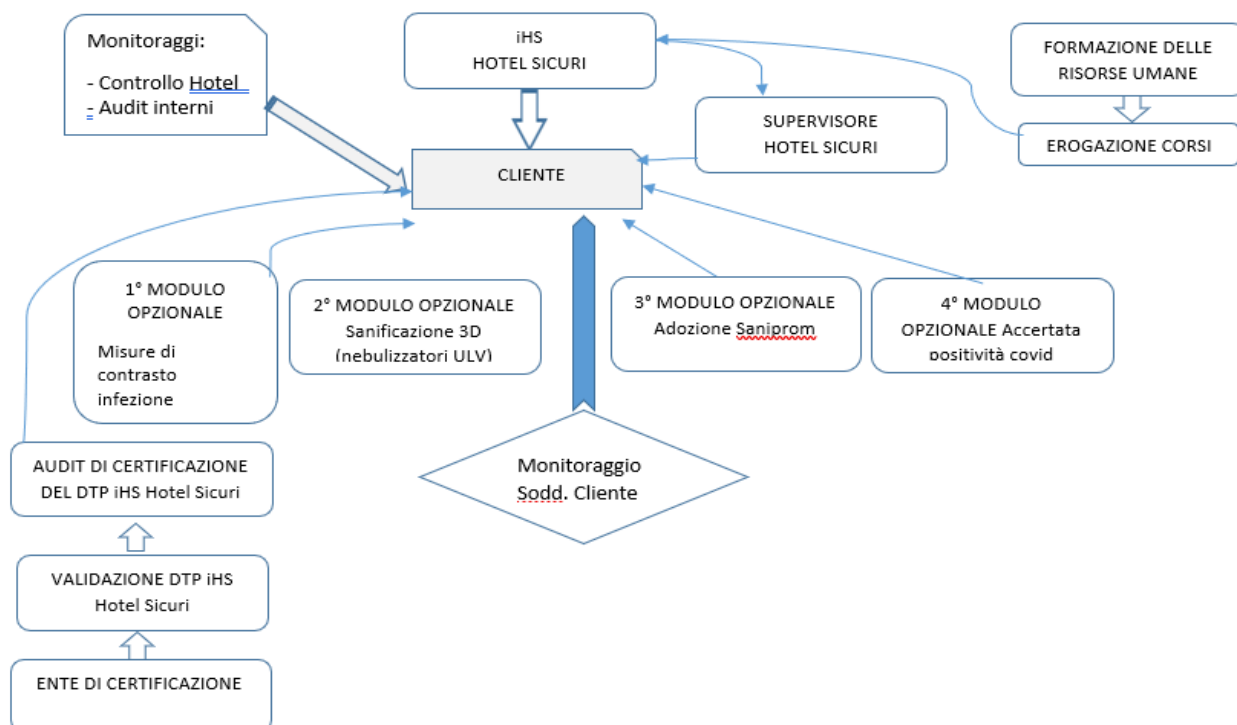
13. Struttura Organizzativa e Responsabilità

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi di questo disciplinare, l'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE adotta la seguente struttura organizzativa, e le relative responsabilità:

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	32 di 46



14. Descrizione dei processi, flusso della attività



Strutturazione del disciplinare in funzione alle scelte e esigenze del cliente

DTP iHS Hotel Sicuri

DTP iHS Hotel Sicuri, costituisce il Modulo BASE STANDARD

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	33 di 46

1° MODULO OPZIONALE: Misure di contrasto infezione
2° MODULO OPZIONALE: Sanificazione 3D (con impiego di nebulizzatori ULV)
3° MODULO OPZIONALE: Adozione del Disciplinare Saniprom
MODULO PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI ALBERGHIERI DOVE ABBIANO SOGGIORNATO CASI CONFERMATI DI COVID/altro virus epidemico - pandemico. (da adottare solo ove si sia presentata ACCERTATA POSITIVITA')

15. Piano dei controlli

PIANO DEI CONTROLLI MODULO BASE ED OPZIONALI

Fase del Processo	Parametri / Elementi da controllare	Tipo di Verifica e Frequenza	Responsabile Controllo	Esito Analisi / Registrazioni/
<i>Attrezzature per la pulizia</i>	Idoneità del carrello e suoi elementi costitutivi	Verifica "su campo", controllo visivo. Prima dell'avvio cantiere iniziale, successivamente in sede di audit interni.	Supervisore / Top Management iHS	Check Controllo Hotel DTP
<i>Operazioni di pulizia con prodotti chimici</i>	Elenco prodotti decontaminanti, come da: Circ. N.5443 22.02.2020 Min. Sal. e Rap. ISS Covid-19 n.19/2020 Rac. Uso disinfettanti emergenza covid PMC e biocidi" del 25/04/2020 e s.m.i. Presenza ST e SDS relative. Contenitori e stoccaggio.	Verifica "su campo", controllo visivo. Prima dell'avvio cantiere iniziale, successivamente in sede di audit interni.	Supervisore / Top Management iHS	Check Controllo Hotel DTP
<i>Operazione di pulizia, riassetto e sanificazione degli ambienti "misure di</i>	Rispetto dei requisiti contemplati, con obbligo di verifica asincronia delle operazioni di lavoro.	Verifica "su campo", controllo visivo. Almeno 1 a settimana. Durante lo svolgimento	Supervisore / Top Management iHS	Check Controllo Hotel DTP (sezione 1° Modulo opzionale)

<i>contrasto infezione”</i> <i>*Relativa al 1°</i> <u>Modulo</u> <u>opzionale</u> <u>Sanificazione</u> <u>3D</u>		dell'attività lavorativa.		
<i>Operazione di sanificazione degli ambienti con l'impiego di prodotti chimici nebulizzati</i> <i>*Relativa al 2°</i> <u>Modulo</u> <u>opzionale</u> <u>Sanificazione</u> <u>3D</u>	Idoneità sanificante e Attrezzature per la distribuzione ULV. Evidenza della formazione (professionale e specifica iHS) del personale di fatto impiegato.	Verifica “su campo”, controllo visivo e documentale. All'avvio cantiere iniziale, sul 100% degli interventi in cantiere	Supervisore / Top Management iHS	Attestazione di avvenuta sanificazione con evidenza dei parametri registrati per il singolo intervento sull'area stabilita (sezione 2° Modulo opzionale)
<i>Corretta applicazione SANIPROM</i> <i>*Relativa al 3°</i> <u>Modulo</u> <u>opzionale</u> <u>Adozione DTP</u> <u>Saniprom</u>	Rispetto dei requisiti contemplati.	Verifica “su campo”, controllo visivo. Almeno 1 audit/protocollo.	Supervisore / Top Management iHS	Check Controllo Hotel DTP (sezione 3° Modulo opzionale)
<i>Operazione di sanificazione degli ambienti Alberghieri con confermata positività Covid/altro virus epidemico - pandemico.</i> <i>*Relativa al</i> <u>Modulo</u>	Rispetto dei requisiti contemplati, con obbligo di verifica presenza e corretto impiego DPI e delle operazioni di lavoro e vestizione/svestizione	Verifica “su campo”, controllo visivo e documentale. All'avvio cantiere iniziale, sul 100% degli interventi in cantiere	Supervisore / Top Management iHS	Check Controllo Hotel DTP (sezione Modulo opzionale accertata positività)

<u>opzionale</u> "Accertata positività"				
<i>Formazione del personale (supervisore / governante ed Operatore pulizie)</i>	Elenco dipendenti formati come da paragrafo del presente DTP	Verifica documentale presenza e validità attestati	Supervisore / Top Management iHS	Attestati (2 tipol.) (Supervisore iHS / Governante ed Operatore pulizie)
<i>Attività di auditing; audit interne e audit di parte terza</i>	Conformità dei processi alle disposizioni del disciplinare	Verifica documentale - off site - in situ	Supervisore / Top Management iHS e Ente Certificatore	Rapporti di audit interni / di terza parte

Tabella – Piano dei controlli

16. Indicatori di processo

FASE DEL PROCESSO	INDICATORE	MOD. DI CALCOLO	FREQUENZA RILEVAZION E	RESP. RILEVAZION E	CRITERI DI ACCETTABILITÀ	AZIONI IN CASO DI DEVIAZ
Esito delle Customer Satisfaction verso il cliente iHS (Hotel)	Livello gradimento 8 "peso" del 40%	Valutazione esito questionario soddisfazione del cliente	Annuale o stagionale	Top Management iHS	Livello gradimento 7	analisi delle cause.
Attività di auditing interno	Esito audit interne dal Supervisore Top Manag. iHS "peso" attribuito del 30%. NC minori max 3	Valutazione report di audit interno	1 / Cliente	Top Managment iHS	5 NC minori	analisi delle cause.
Attività di auditing	Esito audit interne dal	Valutazione report di audit interno	MENSILE	Top Managment	3 NC minori	analisi delle cause.

interno	Supervisore Housekeepin g / altra figura int./ est. incaricata "peso" attribuito del 15%. NC minori max 2	(CHECK CONTROLLO HOTEL DTP)		iHS / HK		
Attività di controllo interno	Esito controlli effettuati dalla governante "peso" attribuito del 10%. NC minori max 2	Valutazione (MODULO CONTROLLO HOTEL)	QUINDICIN ALE	Governante	3 NC minori	analisi delle cause.
Esito recensioni utente finale	parametro "pulizia" da siti con acquisto del servizio verificato "peso" attribuito del 5%	Presa visione del rating presso il principale sito internet di vendita del servizio da parte dell'hotel all'utente finale	Annuale / Stagionale	Top Managment iHS	Livello di progressione min 0,1/10	analisi delle cause.
Formazione del personale	Voto finale 85/100	Presa visione attestati finali	annuale	Supervisore / Top Management iHS	Voto finale 70/100	analisi delle cause.
Sistema di auditing	NC minori max 3	Valutazione report di audit	settimanale	Supervisore / Top Management iHS	5 NC minori	analisi delle cause.

17. Competenza e Consapevolezza

Di seguito sono descritti i requisiti di competenza richiesti per le funzioni coinvolte nel sistema di controllo:

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	37 di 46

Devono essere rese disponibili e conservate informazioni documentate relative al possesso dei requisiti da parte del personale coinvolto nello svolgimento del servizio / processo a caratteristiche definite.

Funzione	titolo di studio	esperienza	formazione	qualifiche
Top Management iHS	Diploma	Quinquennale nel settore del cleaning	Ore 32 negli ultimi 3 anni.	Corso di Formazione specifica sul DTP Hotel Sicuri.
SUPERVISORE (Housekeeping / altra figura interna o esterna incaricata da iHS)	Diploma	Biennale nel settore del cleaning	Ore 32 negli ultimi 3 anni.	qualifica di supervisore Corso di Formazione specifica sul DTP Hotel Sicuri.
Governante	Assolvimento obbligo scolastico in ragione dell'ordinamento temporale vigente	almeno 1 anno negli ultimi tre anni nel settore delle pulizie e/o della sanificazione	Attestati di formazione settore cleaning	Corso di Formazione specifica sul DTP Hotel Sicuri, minimo 8 ore negli ultimi 3 anni
Addetto alle operazioni di pulizia e sanificazione (cameriere/a)	Assolvimento obbligo scolastico in ragione dell'ordinamento temporale vigente	almeno sei mesi negli ultimi tre anni nel settore delle pulizie e/o della sanificazione	Attestati di formazione settore cleaning	qualifica professionale certificata di addetto alle operazioni di pulizia e sanificazione. Corso di Formazione specifica sul DTP Hotel Sicuri, minimo 8 ore negli ultimi 3 anni

18. Infrastruttura e ambienti per il funzionamento dei processi

L'organizzazione deve determinare, mettere a disposizione e mantenere l'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

Per infrastruttura si intendono:

- a) Edifici e relativi impianti (Magazzino attrezzature, camere hotel, spazi comuni)

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	38 di 46

- b) Apparecchiature (aspirapolveri e/o sanificatori ULV), compresi software,
- c) Tecnologie dell'informazione e comunicazione.

Si precisa inoltre che:

- I locali di lavoro dove verranno prestate le attività, devono essere dotate di ambiente conforme al testo unico 81/2008 e s.m.i.,
- Deve essere stilato apposito inventario delle attrezzature ed annesso Piano di manutenzione attrezzature ove necessario e applicabile,
- Lo stoccaggio dei sanificanti deve avvenire in modo protetto e ogni sostanza chimica, avere a corredo, in versione aggiornata e prontamente disponibile, apposita scheda tecnica e scheda di sicurezza,
- Marcatura CE dei dispositivi e macchinari adoperati per le operazioni di disinfezione e sanificazione.

Ambiente per il funzionamento dei processi

L'organizzazione deve determinare, mettere a disposizione e mantenere l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi

Per ambiente idoneo si intende una combinazione di fattori umani e fisici, di natura:

- a) Sociale (es. condizioni non discriminatorie, non conflittuali)
- b) Psicologica (es. riduzione dello stress, prevenzione del burnout, protezione emotiva)
- c) Fisica (es. temperatura, umidità, illuminazione, flusso d'aria, igiene, acustica)

19. Gestione della documentazione

Il DTP iHS Hotel Sicuri comprende:

- a) le informazioni documentate richieste dal presente disciplinare,
- b) le informazioni documentate che l'organizzazione determina necessarie per l'efficacia dello stesso.

Creazione e aggiornamento.

Nel creare e aggiornare le informazioni documentate, l'organizzazione assicura:

- a) identificazione e descrizione (titolo, data, codice, stato di revisione),
- b) formato (es. lingua, grafica) e supporto (es. cartaceo o informatico),
- c) riesame e approvazione in merito all'idoneità e all'adeguatezza.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	39 di 46

Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate richieste sono tenute sotto controllo al fine di assicurare che:

- a) siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario,
- b) siano adeguatamente protette (per esempio da perdita di riservatezza, utilizzo improprio o perdita d'integrità).

Le informazioni documentate conservate come evidenza di conformità devono essere protette da alterazioni involontarie, archiviate per almeno 3 anni.

La documentazione è gestita dalla figura HK in appositi fascicoli che andrà ad implementare su ciascun cantiere, il contenuto degli stessi è indicato nel Mod. Lista DTP – Contenuto del fascicolo cantiere; la conservazione avverrà presso gli uffici del cliente, il quale in qualsiasi momento può visionare il contenuto degli stessi e chiedere chiarimenti alla HK o alla Governante e scegliere se svolgere controlli su camere già processate. Le copie superate sono rimosse dal fascicolo e archiviate con la scritta "SUPERATO" in copertina.

Dettaglio della principale documentazione del disciplinare:

- *Il presente DTP iHS Hotel Sicuri,*
- *Moduli Opzionali,*
- *Mod. SCH Controllo Hotel,*
- *Mod. Chk CH DTP Check Controllo Hotel DTP,*
- *Mod. assegnazione camere (su format ricevuto dal cliente),*
- *Mod. Lista F DTP Lista Contenuto del fascicolo cantiere ,*
- *Mod. Lista C DTP Lista Contenuto del carrello,*
- *Verballi di formazione annuale,*
- *Attestati Supervisore DTP,*
- *M.6.5.1 dtp Questionario di Soddisfazione del cliente.*

20. Non Conformità, Azioni correttive e Reclami

Gestione delle Non Conformità ed Azioni Correttive

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi alle attività post-consegna associate ai servizi.

Nel determinare l'estensione delle attività post-consegna necessarie, l'organizzazione deve considerare:

- a) I requisiti cogenti;
- b) Le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri servizi;

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	40 di 46

- c) La natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa dei suoi servizi;
- d) I requisiti del cliente;
- e) Le informazioni di ritorno da parte del cliente.

L'organizzazione deve assicurare che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenire la consegna involontaria. I reclami sono gestiti come vere e proprie non conformità.

L'organizzazione deve intraprendere azioni appropriate in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità dei prodotti e dei servizi. Ciò si deve applicare anche a non conformità durante o dopo l'erogazione dei servizi.

L'organizzazione deve trattare gli output non conformi/reclami in uno o più dei modi seguenti:

- a) correzione,
- b) segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti ed erogazione di servizi,
- c) informazioni al cliente,
- d) ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

Quando gli output non conformi vengono corretti, deve essere verificata la conformità ai requisiti/reclamo.

L'organizzazione deve conservare informazioni documentate che:

- a) descrivano la non conformità/reclami,
- b) descrivano le azioni adottate,
- c) descrivano ogni concessione ottenuta,
- d) identifichino l'autorità che decide le azioni in riferimento alla non conformità.

21. Attività post-consegna

Le attività post consegna possono comprendere obblighi contrattuali e/o servizi supplementari ove previsti.

1. Mancato rispetto di quanto concordato all'interno dei capitolati tecnici;
2. Mancato rispetto di quanto contenuto nel DTP (errori nell'impiego di attrezzature, di metodi di lavoro, di impiego e gestione delle sostanze chimiche adoperate);
3. Utilizzo di sanificanti sprovvisti di apposite ST ed SDS;

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	41 di 46

4. Utilizzo di prodotti decontaminanti e/o di attrezzature non ammessi;
5. Utilizzo di risorse non adeguatamente formate;
6. Utilizzo di risorse con formazione non aggiornata;
7. Mancato utilizzo di DPI
8. Utilizzo di DPI inappropriati
9. Disattesa dei principali obiettivi inerenti i moduli opzionali (es. mancato asincronia operatrici)
10. Mancata Soddisfazione del cliente
11. NC dovute a comportamenti scorretti con l'utente finale, oppure rilevate in sede di audit interni.

22. Soddisfazione del Cliente

L'organizzazione deve monitorare la percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte. L'organizzazione deve determinare i metodi per ottenere, monitorare e riesaminare queste informazioni (monitoraggi diretti o indiretti della percezione dei clienti).

Analisi e valutazione

L'organizzazione deve analizzare e valutare i dati e le informazioni appropriate che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione.

I risultati dell'analisi devono essere utilizzati per valutare:

- a) la conformità ai servizi,
- b) il grado di soddisfazione del cliente,
- c) le prestazioni e l'efficacia del DTP,
- d) se la pianificazione è stata condotta efficacemente,
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità,
- f) le prestazioni dei fornitori esterni,
- g) l'esigenza di miglioramenti.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	42 di 46

Descrizione della rilevazione della soddisfazione del cliente e del processo di monitoraggio del DTP

Sono previsti canali e livelli differenti di importanza relativa attribuita, il criterio è:

- 1° in ordine di importanza con un “peso” attribuito del 40% → Esito delle Customer Satisfaction verso il cliente iHS (Hotel)
- 2° in ordine di importanza con un “peso” attribuito del 30% → Esito audit interne dal Supervisore Top Management iHS
- 3° in ordine di importanza con un “peso” attribuito del 15% → Esito audit interne dal Supervisore Housekeeping / altra figura interna o esterna incaricata
- 4° in ordine di importanza con un “peso” attribuito del 10% → Esito controlli effettuati dalla governante
- 5° in ordine di importanza con un “peso” attribuito del 5% → Esito recensioni utente finale, relativamente al parametro “pulizia” da siti con acquisto del servizio verificato.

23. Monitoraggio dei processi

ATTIVITÀ DI AUDITING

Prevede l'assoggettamento al regime dei controlli impostati su due differenti livelli:

a) audit interni da parte delle seguenti figure:

- 1° Liv. Top management iHS SpA: da effettuarsi sistematicamente su ogni cliente che adotta il DTP (minimo 1/cliente).
- 2° Liv. Housekeeping e/o altre figure interne o esterne a iHS SpA, da effettuarsi ogni settimana su ogni cliente assoggettato al DTP.

Il Supervisore Hotel Sicuri / altro Auditor interno qualificato, incaricato dal committente, conduce attività di auditing interno su ogni cantiere dove lo stesso si applica (frequenza minima 1 audit/cantiere/mese).

b) audit di certificazione indipendente da parte dell'Ente terzo, da effettuarsi presso il cliente che adotta il DTP, in sede di prima applicazione del sistema.

Sono condotte da ente certificatore indipendente, in corrispondenza della fase di avvio del cantiere iHS Hotel Sicuri, in numero di 1 cantiere/anno.

L'azienda auditata:

- non potrà esimersi dal sottoporsi a tale audit, pena il decadimento della certificazione;

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	43 di 46

- è tenuta ad accompagnare e supportare l'attività dell'auditor, permettendone l'ingresso nel cantiere (a seguito di fornitura di eventuali dpi necessari), entro 1 ora dall'arrivo dell'auditor.

24. Piano dei controlli dell'organismo di certificazione

L'attività svolta copre sia le attività necessarie per il rilascio della Certificazione che le attività necessarie per il suo Mantenimento durante tutto il ciclo di certificazione. iHS S.p.A. fornirà tutte le informazioni necessarie in modo da consentire a Bureau Veritas la pianificazione degli audit all'interno del programma di certificazione concordato.



La Frequenza delle Verifiche di mantenimento è definita in base allo Schema 12 – 24 mesi, se non diversamente indicato. Gli audit di sorveglianza saranno effettuati almeno una volta per ogni anno solare. Il primo audit dopo la certificazione iniziale deve essere svolto entro dodici mesi dalla data di delibera del certificato. Gli audit successivi devono rispettare l'intervallo di 12 mesi (con tolleranza di tre mesi) dall'audit precedente, compatibilmente con la stagionalità e ricadere in anni solari diversi. Le verifiche sono normalmente estese anche alle attività eventualmente svolte dall'organizzazione presso siti esterni alle proprie sedi, quali cantieri, siti temporanei o sedi dei clienti. Nel caso fosse necessario estendere il campionamento a più siti esterni, oltre il primo, potranno essere computati tempi aggiuntivi di audit minimo pari a 0,25 gg/uomo ciascuno, come riportato nella sezione "Altre attività straordinarie, facoltative e a richiesta". Saranno in ogni caso computati tempi aggiuntivi per i trasferimenti, superiori ad un'ora, presso i siti esterni. Bureau Veritas, previa valutazione in merito alla fattibilità condivisa con il cliente, potrà nel corso del triennio, eseguire da remoto le attività di verifica di cui sopra, in modo controllato ed in conformità con i requisiti delle norme ISO / IEC 17021-1, e dei pertinenti documenti di riferimento, IAF MD4, IAF MD 5 e IAF ID 12, stabilendo i casi in cui sia possibile sostituire parzialmente o totalmente una verifica on site. La presente offerta prevede l'emissione di un certificato (con allegato elenco dei siti, per le organizzazioni multisito) Tutti i servizi offerti sotto accreditamento UKAS sono eseguiti sotto il controllo gestionale di Bureau Veritas Certification Holding SAS - UK Branch.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	44 di 46

25. Comunicazione delle caratteristiche oggetto della certificazione

Marketing Kit Hotel Sicuri

Il marketing kit Hotel Sicuri è inteso strumento di comunicazione ed interazione a disposizione degli Ospiti delle strutture ricettività.

Obiettivo del Kit è quello di informare e formare gli Ospiti sul metodo Hotel Sicuri applicato alla struttura in cui soggiornano.

L'ospite, fin dal suo arrivo, dovrà subito identificare la presenza del metodo Hotel Sicuri di iHS come carattere distintivo del proprio soggiorno.

Dall'ingresso alla camera e negli spazi comuni il marchio Hotel Sicuri sarà sempre presente.

Il Kit si compone dei seguenti strumenti:

1. Adesivo per l'ingresso della struttura;
2. Targa in plex da apporre sul desk reception;
3. Sigillo di garanzia applicato nella porta della camera in arrivo;
4. Adesivo da applicare nel dietro porta della camera con QR code che crea un collegamento diretto al video esplicativo del metodo Hotel Sicuri di iHS.



Adesivo dietro porta della camera



Adesivo per l'ingresso della struttura

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	45 di 46



Sigillo di garanzia

Targa in plex da apporre sul desk reception

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
04	23/03/2024	Salvatore Brizzi	Avola Salvatore	46 di 46