



Abbiamo redatto questo documento per delineare l'insieme di standard di sicurezza e igiene, in base alle disposizioni attualmente vigenti e atti a proteggere il benessere dei nostri ospiti, partner commerciali e colleghi durante l'emergenza COVID-19.

**CHECK-IN:** per gli ospiti che hanno prenotato, le formalità di check-in saranno espletate online, ove possibile, al fine di ridurre i contatti e i tempi alla Reception.

Controllo della temperatura all'entrata.

L'obbligo di disinfettare le mani all'arrivo verrà incoraggiato fornendo il disinfettante all'entrata.

Disinfetteremo i carrelli portabagagli con un agente antibatterico sanitario tutte le volte che viene usato.

Forniremo mascherine nel caso in cui gli ospiti l'abbiano dimenticata.

Gli addetti indosseranno i dispositivi di protezione, avranno a disposizione disinfettante per mani sul retro del banco e osserveranno la distanza di 2 mt. e durante il check-in e la sistemazione degli ospiti.

Metteremo dei segni discreti ma visibili sul pavimento per mantenere la distanza di sicurezza.

Gli oggetti frequentemente toccati saranno disinfettati regolarmente, ad esempio chiavi, telefoni, terminali di pagamento, penne, contatore e protezioni in Plexiglas.

Le opzioni di pagamento touchless e le ricevute tramite e-mail saranno incoraggiate; i terminali di pagamento saranno disinfettati prima e dopo ogni transazione.

**CAMERE:** tutti i nostri collaboratori indosseranno l'equipaggiamento protettivo come richiesto dalle linee guida sanitarie locali. Durante il servizio di pulizia gli ospiti non potranno rimanere in camera. La biancheria utilizzata verrà affidata ad una lavanderia professionale e specializzata in igiene e disinfezione dei capi.

Le superfici frequentemente toccate saranno disinfettate regolarmente, ad esempio telefono, telecomando, maniglie di porte/finestre/armadi, sedile e scarico del WC, rubinetti, comandi per la doccia, bollitore, interruttori della luce, termostato, calzascarpe, asciugacapelli, porta del minibar, apribottiglie, room service menu, cassaforte, maniglia del frigorifero, ecc. Bicchieri, piatti e posate sporchi saranno rimossi dalle camere e lavati in lavastoviglie ad una temperatura di 82°C. Ogni volta che una camera sarà sottoposta a pulizia, ne assicureremo un'adeguata ventilazione aprendo le finestre.

**AREE COMUNI:** i collaboratori indosseranno l'equipaggiamento protettivo come richiesto dalle linee guida sanitarie locali, i nostri capi reparto controlleranno l'uso corretto dei DPI; che saranno sostituiti e igienizzati secondo necessità.

Esporremo una segnaletica nelle aree comuni per ricordare agli ospiti e visitatori di osservare il distanziamento di sicurezza ed il lavaggio, igienizzazione delle mani. Igienizzeremo tutti i punti ad alta sensibilità, ad esempio telefoni, caricabatterie, braccioli, tavoli, corrimano, maniglie delle porte, sedile e scarico del WC, fasciatoi per bambini. Nei bagni delle aree comuni saranno predisposte salviettine di carta per asciugare le mani e cestini muniti di coperchio e comando a pedale.

Per L'ASCENSORE verrà esposta una segnaletica chiara per evitare il sovraffollamento. La cabina e i pulsanti di comando, saranno regolarmente disinfettati con un agente sanitario antibatterico.

**BAR/RISTORANTE:** i nostri collaboratori indosseranno i dispositivi di protezione come richiesto dalle linee guida sanitarie locali. L'igienizzazione delle mani sarà obbligatoria per tutti i collaboratori; l'igienizzante per le mani sarà sempre disponibile nel back office. Metteremo dei segnali discreti ma visibili sul pavimento per mantenere la distanza di sicurezza. I tavoli saranno adeguatamente distanziati l'uno dall'altro e i camerieri manterranno un'adeguato distanziamento. Le nostre tovagliette saranno cambiate dopo che ogni persona si sarà alzata; i ripiani dei tavoli e i braccioli delle sedie saranno disinfettati regolarmente. Forniremo esclusivamente il servizio 'à la carte' per colazione, pranzo e cena. Non sarà offerto nessun self-service. Macinini per il sale e pepe e qualsiasi altro condimento sarà servito su richiesta direttamente dai camerieri. Sostituiremo i nostri menu con menu in QR code oppure in carta plastificata in modo da poter effettuare la corretta disinfezione dopo ogni utilizzo. Continueremo ad applicare le norme igieniche HACCP in tutte le aree dell'hotel.

**CUCINA E OFFICE:** le nostre cucine continueranno ad essere igienizzate a intervalli regolari come dettato dal programma di pulizia dell'hotel. Le postazioni di lavoro saranno posizionate in modo tale che i dipendenti possano mantenere un'adeguata distanza di sicurezza. Tutti i nostri collaboratori indosseranno mascherine usa e getta, guanti, reti per capelli e tutti gli altri dispositivi di sicurezza, come previsto dalle politiche HACCP e dalle schede di sicurezza dei prodotti chimici per la pulizia. Tutti gli articoli saranno igienizzati, puliti e sostituiti secondo le norme di sicurezza. Continuiamo a pulire e disinfettare i punti chiave ad alto contatto ad esempio, attrezzature alimentari e superfici a contatto con gli alimenti, compresi i taglieri, come dettato dall'HACCP. Coltelli e utensili verranno sterilizzati in lavastoviglie con programma ad hoc.

**SERVIZIO IN CAMERA:** I nostri camerieri indosseranno idonei dispositivi di sicurezza. Caricheremo il menu online nella guest directory. Cercheremo di ridurre al minimo la presenza del personale nelle camere degli ospiti, lasciando i vassoi fuori dalla stanza dopo aver bussato e annunciato la consegna. Tutto il cibo sarà coperto durante la fase di trasporto. La disinfezione obbligatoria delle mani sarà effettuata prima e dopo la consegna di un ordine.

**ANGOLO BENESSERE E PISCINA:** la disinfezione obbligatoria delle mani sarà garantita con ausilio di dispenser di disinfettante per le mani davanti all'ingresso dell'angolo benessere. Il disinfettante per le mani sarà a disposizione dei collaboratori nel back office. Tutti i principali punti di contatto, ad esempio telefono, telecomandi, maniglie di porte e serrature, rubinetti dell'acqua, e sdraio saranno sempre accuratamente sanificati ad ogni utilizzo. La biancheria usata sarà cambiata ad ogni utilizzo e inviata alla nostra lavanderia professionale per il lavaggio. Stabiliremo una capacità massima di utenti e la faremo rispettare. Sia le vasche idromassaggio che la piscina saranno trattate secondo gli standard delle normative locali.

**RIUNIONI & EVENTI:** i nostri collaboratori indosseranno adeguati dispositivi di protezione. La disinfezione obbligatoria delle mani sarà garantita con ausilio di dispenser di disinfettante per le mani davanti alle sale riunioni; il disinfettante per le mani sarà a disposizione dei collaboratori nel back office. Per servizio ristorante vedi BAR/RISTORANTE. Nelle sale igienizzeremo tutti i principali punti di contatto, ad esempio telefoni, proiettori, telecomandi, maniglie delle porte/armadi, interruttori della luce, copertura di prese elettriche incassate, braccioli delle sedie, lavagne a fogli mobili e pennarelli, ecc. Ogni volta che una sala sarà rassettata, ci assicureremo che venga ben ventilata. I nostri collaboratori indosseranno adeguati dispositivi di protezione come richiesto dalle linee guida sanitarie locali.

**NORME GENERALI:** tutti i nostri collaboratori saranno istruiti riguardo le norme sulla distanza sociale e riceveranno i DPI come indicato dalle linee guida sanitarie locali; i capi reparto controlleranno l'uso corretto dei DPI; i DPI dovranno essere cambiati e disinfettati come da procedura, ai nostri collaboratori si raccomanda di rispettare l'igiene delle mani, i nostri spogliatoi saranno accuratamente disinfettati ogni giorno durante il turno di notte. Stiamo esponendo una segnaletica chiara, affissa in aree ben visibili, tra cui le bacheche, per ricordare continuamente ai collaboratori di rispettare il rigoroso protocollo di igiene e sicurezza.

**CONSEGNA E RICEVIMENTO DELLE MERCI:** Si continuerà a rispettare gli standard igienici, nonché le linee guida per il distanziamento sociale. Ricevimento delle merci: In linea con gli standard HACCP. Nella nostra area di carico sono presenti disinfettanti ad uso sia del personale che dei fornitori. L'area di ricevimento merci e la nostra zona di carico saranno pulite e disinfettate a intervalli regolari. Pulizia della merce consegnata e dei carrelli: Una pulizia e una disinfezione adeguate saranno applicate prima e dopo ogni consegna. Gli imballaggi degli alimenti saranno igienizzati con detergenti appropriati prima di essere portati in frigoriferi e/o congelatori; dove possibile l'imballaggio esterno verrà rimosso al momento dello scarico. La nostra raccolta dei rifiuti è programmata in modo che non coincida con la consegna della biancheria e del cibo.

**SERVIZIO LAVANDERIA PER GLI OSPITI** Tutti i dipendenti indosseranno mascherine e guanti usa e getta durante i vari processi di lavaggio e stiratura della biancheria sporca o del bucato degli ospiti. Al momento del recupero/consegna degli articoli degli ospiti, i collaboratori indosseranno i DPI nelle aree comuni, come richiesto dalle linee guida sanitarie. Programmi di lavaggio: Continuiamo ad operare con programmi di lavaggio diversi per ogni tipo di biancheria, utilizzando prodotti igienizzanti.