

PULIZIE & RIASSETTO

Checklist Professionale per Host di Strutture Premium

10 Reparti · 68 Criteri · Cleaning Quality Score™*La procedura operativa step-by-step per pulizie da boutique hotel ad ogni turnover**The step-by-step operational procedure for boutique-hotel grade cleanings at every turnover***● PIANO BASIC · HOUSEKEEPING MANUAL ●**

Procedura operativa · Luxury Hospitality

DATI TURNO · TURNOVER DATA

*Personalizza la procedura con i dati del turno corrente.***NOME STRUTTURA · PROPERTY NAME****OPERATORE/HOUSEKEEPER · OPERATOR****DATA TURNO · TURNOVER DATE**

I 10 REPARTI DELLA PROCEDURA

*The 10 departments of the procedure***01 · Pre-Arrivo****02 · Bagno****03 · Cucina****04 · Camera****05 · Soggiorno****06 · Esterni****07 · Lavanderia****08 · Sanificazione****09 · Restyling****10 · Audit****ALTRE GUIDE NELL'ACADEMY HOST***Scan for Host Academy · marzamemi.com/host/risorse***● Apri questo PDF con Adobe Acrobat Reader per checkbox, auto-calcolo Score e stampa***Open with Adobe Acrobat Reader to enable interactive fields and auto-scoring*

Reparto 01 · Pre-Arrivo · Setup Operativo

Pre-arrival setup

Una pulizia di livello hotel inizia molto prima dello straccio. La preparazione del kit è il 30% del risultato.

01

Criteri da spuntare

Criteria to check

7 CRITERI · 7 PTS

- | | |
|--|-------|
| ☐ Kit completo prodotti e attrezzature pronto e organizzato (caddy/carrello) | +1 PT |
| ☐ DPI personali indossati (guanti monouso, scarpe pulite, eventuale mascherina) | +1 PT |
| ☐ Verifica orario di check-out effettivo dell'ospite precedente | +1 PT |
| ☐ Foto di ogni ambiente prima dell'intervento (stato "as is") | +1 PT |
| ☐ Aria cambiata aprendo finestre per almeno 15 minuti | +1 PT |
| ☐ Spazzatura rimossa da ogni cestino e sostituita con sacco nuovo | +1 PT |
| ☐ Lavastoviglie e lavatrice svuotate, se trovate cariche | +1 PT |

ANNOTAZIONI PRELIMINARI SULLO STATO DELL'ALLOGGIO

*Preliminary notes on property condition**Es. "Check-out 11:05 · Letto matr. molto disordinato · Macchia caffè tavolo · 3 finestre aperte per aerazione"*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto



SUPPORTO HOST

marzamemi.com/supporto

Reparto 02 · Bagno · Sanificazione Completa

Bathroom · full sanitization

Il bagno è la stanza più giudicata in qualsiasi recensione. Zero margini di tolleranza, zero scuse.

02

Criteri da spuntare

Criteria to check

8 CRITERI · 8 PTS

- | | |
|--|-------|
| ☐ Sanitari (WC, bidet, lavabo) lavati e disinfettati con prodotto specifico | +1 PT |
| ☐ Box doccia/vasca privi di calcare, sapone residuo, capelli e aloni | +1 PT |
| ☐ Specchio lucidato senza aloni con prodotto vetri dedicato | +1 PT |
| ☐ Rubinetterie lucidate (anti-calcare + microfibra asciutta) | +1 PT |
| ☐ Pavimento lavato con disinfettante (battiscopa inclusi) | +1 PT |
| ☐ Asciugamani freschi, piegati a hotel, ben visibili (set viso/corpo/piedi) | +1 PT |
| ☐ Kit cortesia rifornito (sapone, shampoo, gel doccia, cuffia, dischetti) | +1 PT |
| ☐ Scopino WC e portarotolo controllati, puliti e riforniti | +1 PT |

✂ ANNOTAZIONI BAGNO (CRITICITÀ, ANOMALIE, MANUTENZIONE)

Bathroom notes (issues, anomalies, maintenance)

Es. "Scarico doccia lento · Manca shampoo · Specchio con macchia ostinata · Tappeto bagno usurato"

**ACADEMY HOST**marzamemi.com/host/risorse**● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL**

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto

**SUPPORTO HOST**marzamemi.com/supporto

Reparto 03 · Cucina · Pulizia & Riassetto

Kitchen · cleaning & reset

La cucina dev'essere uno spazio in cui anche un ospite esigente possa cucinare con totale fiducia.

03

Criteri da spuntare

Criteria to check

8 CRITERI · 8 PTS

- | | |
|--|-------|
| ☐ Piano cottura sgrassato (fornelli, griglie, pannello frontale) | +1 PT |
| ☐ Forno e microonde puliti internamente ed esternamente | +1 PT |
| ☐ Frigorifero svuotato da residui, ripiani igienizzati, niente odori | +1 PT |
| ☐ Lavello brillante, scarico privo di residui, miscelatore lucidato | +1 PT |
| ☐ Stoviglie, posate, bicchieri verificati senza aloni e riposti correttamente | +1 PT |
| ☐ Top cucina sgrassato e lucidato (marmo/legno con prodotti specifici) | +1 PT |
| ☐ Cestino vuotato, lavato internamente, sacco nuovo inserito | +1 PT |
| ☐ Pavimento aspirato e lavato (angoli e battiscopa inclusi) | +1 PT |

🔪 ANNOTAZIONI CUCINA (UTENSILI MANCANTI, DANNI, INTEGRAZIONI)

Kitchen notes (missing utensils, damages, restocks)

Es. "Mancano 2 bicchieri vino · Forno con incrostazione resistente · Da rifornire: caffè, sale, olio"

**ACADEMY HOST**

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto

**SUPPORTO HOST**

marzamemi.com/supporto

Reparto 04 · Camera da Letto · Standard Hotel

Bedroom · hotel-grade

Il letto è la prima cosa che l'ospite tocca quando entra. La cura del rifacimento definisce la percezione.

04

Criteri da spuntare

Criteria to check

7 CRITERI · 7 PTS

- | | |
|--|-------|
| ☐ Lenzuola fresche di lavanderia, stirate e con piega impeccabile | +1 PT |
| ☐ Coprimaterasso e federe sostituiti a ogni cambio ospite | +1 PT |
| ☐ Cuscini sprimacciati, simmetrici, allineati al millimetro | +1 PT |
| ☐ Comodini sgomberati, polvere rimossa, accessori riallineati | +1 PT |
| ☐ Armadio aperto, grucce contate, ripiani liberi e ordinati | +1 PT |
| ☐ Specchio lucidato, pavimento aspirato e lavato | +1 PT |
| ☐ Verifica oggetti dimenticati sotto letto/cuscini/armadio | +1 PT |

🔪 ANNOTAZIONI CAMERA (OGGETTI DIMENTICATI, DANNI, BIANCHERIA)

Bedroom notes (lost items, damages, linen)

Es. "Carica USB sotto letto · Lenzuola con piccola macchia (sostituite) · Maniglia armadio allentata"

**ACADEMY HOST**marzamemi.com/host/risorse**● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL**

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto

**SUPPORTO HOST**marzamemi.com/supporto

Reparto 05 · Soggiorno & Aree Comuni

Living room & common areas

Il soggiorno è lo specchio della casa. Pulito, ordinato, accogliente: non c'è altro da aggiungere.

05

Criteri da spuntare

Criteria to check

6 CRITERI · 6 PTS

- | | |
|--|-------|
| ☐ Divani aspirati, cuscini scossi e riposizionati simmetricamente | +1 PT |
| ☐ Tavoli e superfici (incluso TV) puliti e sgrassati senza aloni | +1 PT |
| ☐ Telecomandi, libri e oggetti decorativi riallineati con cura | +1 PT |
| ☐ Polvere rimossa da quadri, mensole, lampade e cornici | +1 PT |
| ☐ Wi-Fi, prese e luci verificate (tutto funzionante) | +1 PT |
| ☐ Pavimenti aspirati e lavati con prodotto adeguato alla superficie | +1 PT |

ANNOTAZIONI SOGGIORNO (DECORO, MALFUNZIONAMENTI, INTEGRAZIONI)

Living room notes (decor, malfunctions, restocks)

Es. "Lampada salotto lampadina fulminata · Telecomando Sky senza pile · Cuscino con macchia"



ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto



SUPPORTO HOST

marzamemi.com/supporto

Reparto 06 · Aree Esterne · Balconi & Terrazze

Outdoor areas

Balconi e terrazze sono il vero plus delle nostre strutture al Sud. Vanno trattati con la stessa cura degli interni.

06

Criteri da spuntare

Criteria to check

6 CRITERI · 6 PTS

- | | |
|--|-------|
| ☐ Pavimento esterno spazzato e lavato (senza sabbia, foglie, residui) | +1 PT |
| ☐ Mobili da esterno puliti, sgrassati e cuscini riposizionati | +1 PT |
| ☐ Vetri/parapetti puliti, senza aloni e privi di polvere | +1 PT |
| ☐ Piante vive innaffiate, fiori secchi rimossi | +1 PT |
| ☐ Posacenere e bidoni rifiuti svuotati, lavati e riposizionati | +1 PT |
| ☐ Stendipanni e attrezzature da esterno riposti ordinatamente | +1 PT |

ANNOTAZIONI ESTERNI (MANUTENZIONE PIANTE, DANNI MOBILI)

*Outdoor notes (plant maintenance, furniture damages)**Es. "Sedia plastica crepata · Basilico da innaffiare · Tovaglietta tavolo macchiata"*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto



SUPPORTO HOST

marzamemi.com/supporto

Reparto 07 · Tessili & Lavanderia

Linen & laundry

La biancheria di qualità è ciò che separa una casa vacanza da un hotel boutique. Cura ossessiva.

07

Criteri da spuntare

Criteria to check

7 CRITERI · 7 PTS

- | | |
|---|-------|
| ☐ Lenzuola, federe e coprimaterasso conteggiati e pronti per il prossimo turno | +1 PT |
| ☐ Asciugamani contati per ospite (viso/corpo/piedi) e ben piegati | +1 PT |
| ☐ Strofinacci cucina freschi (3 minimo: piatti, mani, fornelli) | +1 PT |
| ☐ Tovaglie pulite e stirate, eventuali tovagliette in ordine | +1 PT |
| ☐ Tessili usati raccolti in sacco dedicato, etichettato per data | +1 PT |
| ☐ Verifica macchie/strappi su ogni tessile prima del riuso | +1 PT |
| ☐ Scorta di emergenza biancheria controllata (almeno 1 set extra per stanza) | +1 PT |

🔪 ANNOTAZIONI BIANCHERIA (SET DA SOSTITUIRE, SCORTE DA RICOMPRARE)

Linen notes (sets to replace, stock to buy)

Es. "2 federe da sostituire (macchie permanenti) · Asciugamani neri usurati · Comprare 4 strofinacci"



ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto



SUPPORTO HOST

marzamemi.com/supporto

Reparto 08 · Sanificazione & Sicurezza Igienica

Sanitization & hygiene safety

Sanificare significa rimuovere i punti critici di contagio. Non è un'opzione, è una procedura standard.

08

Criteri da spuntare

Criteria to check

7 CRITERI · 7 PTS

- | | |
|---|-------|
| ☐ Maniglie, interruttori e telecomandi sanificati con alcool/disinfettante | +1 PT |
| ☐ Sedute, schienali e braccioli sanificati a contatto frequente | +1 PT |
| ☐ Tavoli e top sanificati con prodotti food-safe | +1 PT |
| ☐ Rubinetterie sanificate (alta frequenza di tocco) | +1 PT |
| ☐ Cestini lavati e disinfettati internamente, non solo svuotati | +1 PT |
| ☐ Filtro condizionatore controllato e pulito periodicamente | +1 PT |
| ☐ Prodotti chimici riposti in luogo sicuro, fuori dalla portata degli ospiti | +1 PT |

ANNOTAZIONI SANIFICAZIONE (ANOMALIE, PRODOTTI SCARSI, SCADENZE)

*Sanitization notes (anomalies, low stock, expirations)**Es. "Disinfettante in esaurimento · Filtro AC da pulire prossimo turno · Manca alcool isopropilico"*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto



SUPPORTO HOST

marzamemi.com/supporto

Reparto 09 · Riassetto & Restyling Finale

Final reset & styling

Il restyling è la parte "da concierge". È ciò che trasforma una casa pulita in un'esperienza accogliente.

09

Criteri da spuntare

Criteria to check

6 CRITERI · 6 PTS

- | | |
|--|-------|
| ☐ Letti rifatti con piega "hotel style" e cuscini decorativi posizionati | +1 PT |
| ☐ Asciugamani piegati artisticamente (a rotolo, a fiore o piega standard) | +1 PT |
| ☐ Welcome kit predisposto nel punto previsto (cucina/tavolo) | +1 PT |
| ☐ Profumatori d'ambiente o diffusore acceso 30 min prima del check-in | +1 PT |
| ☐ Tende e oscuranti regolati con luce naturale ben distribuita | +1 PT |
| ☐ Foto finale di ogni ambiente "come ricevuto dal nuovo ospite" | +1 PT |

ANNOTAZIONI RESTYLING (IDEE CREATIVE, PROSSIME MIGLIORIE)

*Restyling notes (creative ideas, next improvements)**Es. "Provare piega cigno sugli asciugamani · Cambiare profumo diffusore (lavanda → agrumi)"*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto



SUPPORTO HOST

marzamemi.com/supporto

Reparto 10 · Audit Finale & Documentazione

Final audit & documentation

Quello che non si misura, non si migliora. Tracciare ogni intervento è la base del miglioramento continuo.

10

Criteri da spuntare

Criteria to check

6 CRITERI · 6 PTS

- | | |
|---|-------|
| ☐ Tempo totale di intervento annotato (target: 2-4 ore per appartamento) | +1 PT |
| ☐ Foto "after" archiviate per confronto con "before" e prova qualità | +1 PT |
| ☐ Lista anomalie/manutenzioni trasmessa al referente (host/coordinatore) | +1 PT |
| ☐ Consumo prodotti monitorato e scorte aggiornate | +1 PT |
| ☐ Eventuali oggetti dimenticati dall'ospite catalogati e segnalati | +1 PT |
| ☐ Firma digitale o nota di chiusura turno registrata | +1 PT |

LE 3 CRITICITÀ PIÙ FREQUENTI DEL TUO TURNO STANDARD

*Top 3 recurring issues in your standard turnover**Es. "1) Calcare doccia ostinato 2) Polvere sotto letto matrimoniale 3) Frigorifero con odori residui"*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto



SUPPORTO HOST

marzamemi.com/supporto

Cleaning Quality Score™

Cleaning Quality Score™

Audit Housekeeping™ automatico. Punteggio calcolato in tempo reale (max 68).

Automatic housekeeping audit. Score auto-updated based on checked criteria.

CLEANING QUALITY SCORE™ · DASHBOARD

Audit Housekeeping™ in tempo reale · Real-time housekeeping audit

CLEANING QUALITY SCORE · YOUR SCORE

su 68 · out of 68

CLASSIFICAZIONE · CLASSIFICATION

Aggiornata automaticamente · Auto-updated



0-30

STANDARD INSUFFICIENTE
Insufficient standard
Procedura da rifare

31-50

BUONA BASE
Good base
Operazioni da rafforzare

51-60

STANDARD PROFESSIONALE
Professional standard
Procedura solida e replicabi...

61-68

ECCELLENZA OPERATIVA
Operational excellence
Livello boutique hotel

Piano di Miglioramento · Le 3 Azioni Prioritarie

Improvement plan · The 3 priority actions for your next turnover

1

AZIONE #1 · ACTION #1

Cosa migliorerai entro il prossimo turnover? · What will you improve before your next turnover?

2

AZIONE #2 · ACTION #2

Cosa migliorerai entro il prossimo turnover? · What will you improve before your next turnover?

3

AZIONE #3 · ACTION #3

Cosa migliorerai entro il prossimo turnover? · What will you improve before your next turnover?



ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · HOUSEKEEPING PROFESSIONAL

Procedura operativa · Pulizie & Riassetto



SUPPORTO HOST

marzamemi.com/supporto