



# **Manual de procediments operatius: albergs de joventut gestionats per l'ACJ**



**XANASCAT**  
La xarxa jove d'albergs de Catalunya



**Generalitat  
de Catalunya**

**NOM DEL PROCEDIMENT: servei dels àpats****núm. 57**

**Departament responsable:** cuina, direcció i recepció. **Persona responsable:** cap de cuina.

**Departaments relacionats:** cuina, direcció i recepció.

**Objectiu:**

Satisfereix les necessitats alimentàries dels usuaris del servei de menjador i disposar del menjar en l'horari i la forma adequats.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Reserva d'habitacions.
- Elaboració del menjar.
- Neteja a fons del menjador.
- Venda de tiquets de begudes.
- Al·lèrgies i intoleràncies alimentàries.
- Habitacions adaptades o accessibles.

**Activitats que cal dur a terme:**

1. Quan el centre disposi d'una línia d'autoservei i sempre que sigui possible, se servirà el menjar als usuaris, que passaran amb la seva safata i agafaran directament els estris necessaris (plats, gots, tovallons, etc.).
2. Els aliments s'han d'emplatar a l'instant, amb la finalitat de respectar les temperatures òptimes de manteniment i afavorir la qualitat del servei a cada usuari.
3. És molt important considerar les al·lèrgies dels usuaris dels serveis i comprovar-les amb la cuina.  
Aquesta informació ha de constar a la llista d'incidències alimentàries.
4. S'ha de procurar que l'atenció al client es faci en català.
5. Quan l'alberg no disposi de línia d'autoservei, el menjar es portarà a la taula. En el cas que els usuaris siguin infants, se'ls servirà el menjar individualment; si els usuaris no són infants, el responsable de menjador portarà el menjar a la taula i ells mateixos se'l serviran.
6. Mantenir la col·laboració i la comunicació amb el personal de cuina per garantir una reposició adequada de les línies d'autoservei en funció de les necessitats.
7. Durant els àpats, les persones responsables de menjador han d'oferir una atenció adequada a l'usuari perquè rebi el servei en condicions.
8. S'han de respectar els gramatges i les composicions de les racions i dels menús establerts, d'acord amb els escandalls previstos.
9. Cal vetllar per una imatge personal correcta i utilitzar la uniformitat adient per fer el servei, juntament amb els elements de vestuari i parament que afavoreixin la seguretat i la higiene alimentàries (gorres o malles per als cabells, guants, pinces, etc.).
10. L'esmorzar serà del tipus bufet, d'acord amb els elements mínims i la presentació descrita.
11. Segons la tipologia d'usuaris i les dates, l'oferta del menú constarà de dos primers plats i dos segons a escollir, pa, aigua, amanida i postres.
12. El servei de berenar està inclòs per a les escoles de primària i secundària amb pensió completa. Tipus de berenar: senzill.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Manual APPCC.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: subministrament de begudes****núm. 58****Departament responsable:** cuina, direcció i recepció.**Persona responsable:** personal del menjador.**Departaments relacionats:** recepció i cuina.**Objectiu:**

Bescanviar els tiquets que els usuaris han adquirit a la recepció per les begudes.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Venda de tiquets de begudes.

**Activitats que cal dur a terme:**

Cal anunciar el servei de compra de begudes a la recepció i al menjador. El cartell de les begudes i dels preus ha de mantenir el format homogeni de la marca XANASCAT. La venda de tiquets s'ha de fer durant l'horari d'atenció a l'usuari.

1. Els usuaris que hagin comprat els tiquets per a les begudes poden bescanviar-los directament a la línia d'autoservei o al lloc indicat del menjador. Han de lliurar el tiquet corresponent a la persona responsable i indicar-li la beguda que volen.
2. La persona responsable del menjador els lliurarà la beguda.
3. A la cuina cal evitar vendre begudes i manipular diners en efectiu. En un cas excepcional, cal apuntar-ho i després informar-ne a la recepció perquè ho carregui a la factura de l'usuari i ho cobri el mateix dia.

En albergs que tenen cuina externa i neveres a la recepció, poden lliurar les begudes des de la mateixa recepció.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Tiquet de begudes.
- Manual APPCC.
- [Sistema GQF](#)
- [Condicions generals de contractació](#)
- Promocions i accés a la Xanascap

**NOM DEL PROCEDIMENT: recollida dels estris i de la zona d'autoservei**
**núm. 59**
**Departament responsable:** servei de restauració.

**Persona responsable:** personal del menjador.

**Departaments relacionats:** neteja.

**Objectiu:**

Recollir el menjador i, específicament, la zona d'autoservei després de cada àpat.

**Amb quins processos està vinculat:**

Preparació del menjador després d'acabar el servei.

**Activitats que cal dur a terme:**

1. Una vegada s'hagi acabat el servei de menjador, els responsables han de portar el menjar sobrer a la cuina. La cuina es responsabilitza de gestionar l'emmagatzematge dels productes que sobrin d'acord amb els protocols APPCC establerts.
2. També cal portar els estris utilitzats durant el servei a la zona de rentat.
3. En cas que hi hagi zona d'autoservei, és recomanable que els usuaris col·loquin les safates individuals als carros o als llocs indicats i netegin la taula i el seu espai de menjador després de cada àpat.
4. Quan finalitza el torn, els treballadors han de buidar i netejar la zona d'autoservei i deixar el menjador net i preparat per al torn següent. També cal buidar els carros i netejar els estris que contenen, ja que, un cop nets, han d'estar disponibles per als usuaris a la zona d'autoservei (gots, plats, coberts i tovallons).
5. El personal de neteja ha d'escombrar el menjador i fer un repàs de les taules després de cada servei. Un cop al dia, també ha de fregar aquest espai.
6. L'alberg ha de proporcionar els estris necessaris a les persones usuàries per netejar el seu espai.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Manual APPCC.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: lliurament del pícnic****núm. 60****Departament responsable:** cuina i direcció **Persona responsable:** cap de cuina.**Departaments relacionats:** cuina i recepció.**Objectiu:**

Lliurar el pícnic als usuaris que ho hagin sol·licitat.

**Amb quins processos està vinculat:**

Reserva de pícnic.

**Activitats que cal dur a terme:**

1. Quan un usuari hagi fet la petició del pícnic, cal que el passi a recollir per la zona indicada i a l'hora acordada amb recepció. La persona responsable de donar el pícnic a l'usuari ha de comprovar la petició i assegurar-se que li lliura correctament (els aliments s'emboiquen en bosses o contenidors de diferents colors perquè els usuaris amb al·lèrgia els puguin identificar).
2. Cal tenir presents les al·lèrgies i les intoleràncies alimentàries de les persones que han sol·licitat el pícnic.
3. Abans de lliurar a l'usuari el pícnic que ha demanat, cal comprovar que es tracta de la persona que havia fet la petició i cal donar-li uns consells breus sobre el transport i la conservació dels aliments.
4. Per qüestions de seguretat alimentària, s'ha de prendre nota de la persona que ha recollit el pícnic, de la persona que l'ha lliurat i també del dia i l'hora. Es pot utilitzar la llista de reserves setmanals.

En el cas de les activitats, dels grups i dels programes escolars, com ara "L'estiu és teu", la recollida del pícnic s'ha de gestionar amb la coordinació de l'estada.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Llista de reserves setmanals.
- Manual APPCC.
- Llibre d'incidències de recepció.
- [Sistema GQF](#)

## N09-NETEJA

### 9.1 PROCEDIMENT DE NETEJA DE LES HABITACIONS

- 63 Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat
- 64 Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
- 65 Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat
- 66 Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
- 67 Neteja a fons de les habitacions

### 9.2 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL BANY COL·LECTIU

- 68 Neteja diària del bany col·lectiu

### 9.3 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL MENJADOR

- 69 Neteja de continuació del menjador
- 70 Neteja a fons del menjador

### 9.4 ALTRES PROCESSOS DE NETEJA

- 71 Neteja de continuació de les sales comunes
- 72 Neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris
- 73 Neteja a fons de les sales
- 74 Neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos
- 75 Neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos
- 76 Neteja de continuació dels exteriors i les entrades
- 77 Neteja a fons dels exteriors i les entrades
- 78 Neteja de continuació de la recepció
- 79 Neteja a fons de la recepció
- 80 Detecció d'anomalies o avaries per part del departament de neteja

## 9.1 PROCEDIMENTS DE NETEJA DE LES HABITACIONS

### 9.1 PROCEDIMENTS DE NETEJA DE LES HABITACIONS

- 63 Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat
- 64 Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
- 65 Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat
- 66 Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
- 67 Neteja a fons de les habitacions

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat**
**núm. 63**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció.

**Objectiu:**

Condicionar diàriament les habitacions privades.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja diària del bany col·lectiu.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

**Activitats que cal dur a terme:**

Les accions que s'han de desenvolupar diàriament són les següents:

Habitació:

1. Escombrar el terra de l'habitació.
2. Buidar les papereres.
3. Fregar el terra.
4. Vidres.
5. Taules i cadires.

Lavabo:

1. Neteja del lavabo.
2. Neteja de les aixetes.
3. Neteja del mirall.
4. Neteja o desinfecció del vàter.
5. Reposar el paper higiènic.
6. Vidres.
7. Dutexes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)



**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat**
**núm. 64**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció.

**Objectiu:**

Netejar i posar a punt les habitacions privades quan hi ha canvi d'usuaris.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja diària del bany col·lectiu.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

**Activitats que cal dur a terme:**

Diàriament cal desenvolupar les accions següents:

1. Netejar i fregar el terra.
2. Buidar les papereres.
3. Neteja superficial de les taules.
4. Vidres.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja .

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)



**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat**
**núm. 65**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció.

**Objectiu:**

Netejar a fons les habitacions amb bany privat.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Entrada a les habitacions.
- Sortida d'habitacions.
- Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja diària del bany col·lectiu.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

**Activitats que cal dur a terme:**

Cal netejar les habitacions privades amb bany privat en què hi hagi un canvi d'usuari. Les accions que cal desenvolupar són:

Habitació:

1. Netejar el terra.
2. Repassar les portes, les finestres i els vidres.
3. Repassar els armaris.
4. Comprovar que hi ha, com a mínim, dos penjadors per armari.
5. Buidar les papereres i reposar-hi les bosses.
6. Repassar les lliteres i els somiers.
7. Repassar els punts de llum.
8. Repassar els radiadors.
9. Repassar les taules i cadires.
10. Repassar els prestatges.
11. Repassar les persianes i cortines.
12. Canviar els llençols ajustables i les coixineres.
13. Canviar les fundes del matalàs i dels coixins en cas que estiguin tacades o brutes.
14. Revisar, rentar, plegar i guardar l'edredó a l'armari.
15. Mirar sota els llits.

Lavabo: (no aplica a les habitacions privades de canvi sense bany privat).

1. Fregar el terra.
2. Netejar o desinfectar el lavabo.
3. Netejar les parets.
4. Netejar la rajola de la dutxa.
5. Netejar o desinfectar les juntes.
6. Netejar o desinfectar les aixetes.
7. Netejar o desinfectar el mirall.
8. Netejar o desinfectar el ruixador.
9. Netejar o desinfectar l'extractor.
10. Netejar o desinfectar portes, finestres i vidres.
11. Netejar o desinfectar la sabonera de la dutxa.

12. Netejar o desinfectar la columna de dutxa.
13. Netejar a fons de les mampares.
14. Netejar o desinfectar el vàter.
15. Buidar les papereres.
16. Reposar el paper higiènic.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat**
**núm. 66**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció.

**Objectiu:**

Condicionar diàriament les habitacions col·lectives.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Entrada a les habitacions.
- Sortida d'habitacions.
- Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja diària del bany col·lectiu.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

**Activitats que cal dur a terme:**

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Repassar les parets si estan brutes.
4. Repassar les portes, els vidres i les finestres.
5. Repassar els armaris (interior, part superior, prestatges, calaixos) i verificar que hi ha un mínim de dos penjadors per persona a cada armari.
6. Buidar les papereres.
7. Repassar els punts de llum.
8. Repassar els radiadors.
9. Repassar les lliteres i els somiers.
10. Netejar les taules i cadires.
11. Netejar els prestatges.
12. Repassar les persianes i les cortines.
13. Canviar el llençol ajustable i la coixinera.
14. Revisar les fundes del matalàs i del coixí i canviar-les en cas que estiguin tacades o brutes.
15. Revisar, rentar i plegar l'edredó, que s'ha de col·locar a l'armari.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja .

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons de les habitacions****núm. 67****Departament responsable:** neteja.**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció, manteniment i direcció.**Objectiu:**

Netejar a fons, cada trimestre, les habitacions de l'alberg.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Reserves.
- Neteja.
- Manteniment.

**Activitats que cal dur a terme:**

Cal fer una neteja a fons de totes les habitacions com a mínim cada tres mesos.  
 Les accions que cal desenvolupar són:

Habitació:

- Finestres, vidres i marcs.
- Lliteres, matalàs, fusta...
- Armaris (interior, exterior, darrere i part inferior).
- Radiadors.
- Llums.
- Terra: escombrar i fregar.
- Parets.
- Taula i cadires.

Lavabo: (no aplica a les habitacions privades sense bany privat)

- Fregar el terra.
- Parets.
- Rajoles.
- Portes, finestres i vidres.
- Mampares.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

## 9.2 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL BANY COL·LECTIU

### 9.2 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL BANY COL·LECTIU

68 Neteja diària del bany col·lectiu

**NOM DEL PROCEDIMENT:** neteja diària del bany col·lectiu

**núm. 68**

**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció.

**Objectiu:**

Mantenir nets els banys col·lectius.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Neteja de continuació de les habitacions col·lectives.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

**Activitats que cal dur a terme:**

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar o desinfectar el lavabo.
4. Netejar superficialment les parets.
5. Netejar superficialment la rajola de la dutxa.
6. Netejar o desinfectar les aixetes.
7. Netejar o desinfectar el mirall.
8. Netejar o desinfectar la sabonera de la dutxa.
9. Netejar superficialment les mampares.
10. Netejar o desinfectar el vàter.
11. Buidar les papereres.
12. Reposar el paper higiènic.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)

### 9.3 PROCEDIMENTS DE NETEJA DEL MENJADOR

#### 9.3 PROCEDIMENTS DE NETEJA DEL MENJADOR

69 Neteja diària del menjador

70 Neteja a fons del menjador

#### NOM DEL PROCEDIMENT: neteja diària del menjador

núm. 69

**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** neteja, cuina, recepció i direcció.

**Objectiu:**

Netejar el menjador després de cada àpat i preparar-lo per al següent.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja a fons del menjador.

**Activitats que cal dur a terme:**

Després del **servei d'esmorzar** s'han de fer aquestes accions per condicionar el menjador:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar les taules i les cadires.
4. Repassar les prestatgeries.
5. Repassar les màquines d'autoservei.
6. Revisar i ordenar els estris de neteja.
7. Repassar els electrodomèstics.
8. Repassar les línies d'*office*.
9. Buidar els cubells de les escombraries.
10. Netejar la zona de recollida.
11. Netejar les gerres d'aigua.

Després del **servei de dinar** s'han de fer aquestes accions per condicionar el menjador:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar les taules i les cadires.
4. Repassar les prestatgeries.
5. Revisar i ordenar els estris de neteja.
6. Repassar els electrodomèstics.
7. Repassar les línies d'*office*.
8. Buidar els cubells de les escombraries.
9. Netejar la zona de recollida.
10. Netejar les gerres d'aigua.

Després del **servei de sopar** s'han de fer aquestes accions per condicionar el menjador:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar les taules i les cadires.
4. Netejar les gerres d'aigua.
5. Repassar les prestatgeries.
6. Revisar i ordenar els estris de neteja.

7. Repassar els electrodomèstics.
8. Repassar les línies d'*office*.
9. Buidar els cubells de les escombraries.
10. Netejar la zona de recollida.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja. En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Manual APPCC.
- Llista de control de neteja del menjador.
- [Sistema GQF](#)



**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons del menjador****núm. 70****Departament responsable:** neteja.**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** menjador.**Objectiu:**

Netejar a fons el menjador.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja diària del menjador.

**Activitats que cal dur a terme:**

Mensualment, cal fer una neteja a fons de la zona del menjador que inclogui les accions següents:

- Netejar els punts de llum.
- Repassar les taules i les cadires.
- Repassar les prestatgeries.
- Netejar les màquines d'autoservei.
- Netejar els electrodomèstics.
- Netejar les línies d'*office*.
- Netejar les parets.
- Netejar les portes, els vidres i les finestres.
- Netejar els radiadors.
- Netejar les persianes i les cortines.
- Revisar i ordenar els estris de neteja (i canviar-los si cal).

A mesura que es vagi executant la neteja caldrà signar en el sistema GQF.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Manual APPCC.
- Llista de control de neteja del menjador.
- [Sistema GQF](#)

## 9.4 ALTRES PROCESSOS DE NETEJA

### 9.4 ALTRES PROCESSOS DE NETEJA

- 71 Neteja de continuació de les sales comunes
- 72 Neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris
- 73 Neteja a fons de les sales
- 74 Neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos
- 75 Neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos
- 76 Neteja de continuació dels exteriors i les entrades
- 77 Neteja a fons dels exteriors i les entrades
- 78 Neteja de continuació de la recepció
- 79 Neteja a fons de la recepció
- 80 Detecció d'anomalies o avaries per part del departament de neteja

**NOM DEL PROCEDIMENT:** neteja de continuació de les sales comunes

**núm. 71**

**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció.

**Objectiu:**

Mantenir les sales comunes en un estat perfecte de neteja i manteniment.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris.

**Activitats que cal dur a terme:**

Diàriament cal desenvolupar les accions següents:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Revisar les taules i les cadires.
4. Revisar els prestatges.
5. Revisar els equipaments.
6. Buidar les papereres.
7. Repassar els vidres.
8. Un cop finalitzada la neteja caldrà signar-ne la llista de control.
9. En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja
- Llista de control de neteja de sales comunes.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris**
**núm. 72**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció.

**Objectiu:**

Condicionar les sales comunes que han estat utilitzades per un grup d'usuaris de manera exclusiva perquè altres usuaris puguin fer-ne ús.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Entrada a les sales.
- Sortida de les sales.

**Activitats que cal dur a terme:**

Diàriament cal desenvolupar les accions següents:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Revisar les taules i les cadires.
4. Revisar els prestatges.
5. Revisar els equipaments.
6. Buidar les papereres.
7. Repassar els vidres.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les sales.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons de les sales****núm. 73****Departament responsable:** neteja.**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció.**Objectiu:**

Fer una neteja a fons de les sales comunes.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Entrada a les sales.
- Sortida de les sales.

**Activitats que cal dur a terme:**

Un cop al mes cal desenvolupar les accions següents:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar les parets.
4. Netejar les portes, les finestres i els vidres.
5. Netejar els punts de llum.
6. Netejar els radiadors.
7. Netejar les taules i les cadires.
8. Netejar els prestatges.
9. Netejar les persianes i les cortines.
10. Netejar els armaris.
11. Netejar els equipaments.
12. Buidar les papereres.
13. Repassar les baranes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les sales.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos**
**núm. 74**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció i direcció.

**Objectiu:**

Mantenir netes i ordenades les zones del vestíbul, les escales i els passadissos.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos.

**Activitats que cal dur a terme:**

Cal desenvolupar les accions següents:

**1. Diàriament:**

- Escombrar el terra.
- Fregar el terra.
- Buidar les papereres.
- Repassar els vidres.

**2. Setmanalment:**

- Netejar les finestres.
- Repassar les vitrines.
- Repassar les màquines expenedores.
- Repassar extintors, mànegues, quadres...
- Repassar baranes, etc.

**3. Periòdicament:**

- Regar les plantes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos**
**núm. 75**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció i direcció.

**Objectiu:**

Neteja a fons, mensualment, les zones del vestíbul, les escales i els passadissos.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos.

**Activitats que cal dur a terme:**

Un cop al mes, cal dur a terme les accions següents:

- Escombrar el terra.
- Fregar el terra.
- Repassar les parets.
- Netejar les portes, les finestres i els vidres.
- Netejar els punts de llum.
- Netejar els radiadors.
- Netejar les cortines i les persianes.
- Netejar les vitrines.
- Netejar les màquines expenedores.
- Netejar els elements decoratius.
- Netejar els extintors, les mànegues, el quadre...
- Buidar diàriament les papereres.
- Repassar les baranes.
- Netejar i regar les plantes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació dels exteriors i les entrades**
**núm. 76**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.

**Departaments relacionats:** recepció, direcció i manteniment.

**Objectiu:**

Mantenir l'ordre i la neteja dels exteriors i les entrades.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja a fons dels exteriors i les entrades.

**Activitats que cal dur a terme:**

Cal desenvolupar les accions següents:

**1. Diàriament:**

- Buidar les papereres.
- Netejar els cendrers.
- Repassar els vidres.
- Escombrar el terra.
- Fregar el terra.
- Revisar la senyalització.
- Repassar les catifes.
- Revisar les taules i les cadires.

**2. Setmanalment:**

- Repassar el safareig.

**3. Periòdicament:**

- Regar les plantes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)



**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons dels exteriors i les entrades****núm. 77****Departament responsable:** neteja, direcció i manteniment**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció, manteniment i direcció.**Objectiu:**

Netejar a fons, trimestralment, els exteriors i les entrades de l'alberg.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja de continuació dels exteriors i les entrades.

**Activitats que cal dur a terme:**

Les accions que cal desenvolupar trimestralment són:

- Buidar les papereres.
- Buidar i netejar els cendrers.
- Netejar les portes i els vidres.
- Escombrar el terra.
- Fregar el terra.
- Revisar la senyalització.
- Regar les plantes.
- Netejar les catifes.
- Netejar el safareig.
- Netejar les taules i les cadires.
- Netejar l'entrada exterior i la recepció: treure fulles i papers del terra.
- Zona enjardinada (manteniment, jardineria externa, etc.).
- El departament de manteniment s'ha d'encarregar de l'estat de les pistes esportives.
- El departament de manteniment ha de tenir cura de la piscina.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació de la recepció****núm. 78****Departament responsable:** neteja.**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció.**Objectiu:**

Netejar diàriament la zona de recepció.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja a fons de la recepció.

**Activitats que cal dur a terme:**

Les accions que cal desenvolupar diàriament són:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Buidar les papereres.
4. Netejar les taules.
5. Netejar els telèfons i els aparells.
6. Netejar la persiana i els vidres.
7. Repassar el taulell.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: Neteja a fons de la recepció****núm. 79****Departament responsable:** neteja.**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció.**Objectiu:**

Netejar a fons la zona de la recepció.

**Amb quins processos està vinculat:**

Neteja de continuació de la recepció.

**Activitats que cal dur a terme:**

Segons els terminis establerts, cal desenvolupar les accions següents:

**1. Diàriament:**

- Escombrar i fregar el terra.
- Buidar les papereres.
- Netejar les taules.
- Netejar els vidres.
- Netejar el taulell de la recepció.
- Treure la pols de les prestatgeries.

**2. Setmanalment:**

- Netejar els equipaments, telèfons, etc.

**3. Quinzenalment:**

- Netejar les persianes.

**4. Mensualment:**

- Netejar les parets.
- Netejar les portes i les finestres.
- Netejar els punts de llum.
- Netejar els radiadors.
- Netejar els prestatges.
- Netejar les cortines.
- Netejar els armaris i les vitrines.
- Netejar els elements decoratius.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

**NOM DEL PROCEDIMENT: detecció d'anomalies o avaries per part del departament de neteja**
**núm. 80**
**Departament responsable:** neteja.

**Persona responsable:** neteja.

**Departaments relacionats:** manteniment, recepció i direcció.

**Objectiu:**

Detectar les possibles anomalies o avaries que sorgeixin a l'alberg i comunicar-les a la recepció perquè pugui actuar en conseqüència.

**Amb quins processos està vinculat:**

- Detecció d'anomalies o avaries per part de la recepció.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment (per notificar-ho, cal escriure'ls al full de neteja).

**Activitats que cal dur a terme:**

1. La persona o les persones responsables de la neteja han de detectar les possibles anomalies o avaries que hi hagi a l'establiment, a partir de la neteja diària en qualsevol de les estances (habitacions, banys, zones comunes, etc.).
2. Les anomalies o avaries detectades durant la ronda diària s'han d'anotar en el sistema GQF o comunicar a la recepció.
3. Les incidències s'han de comunicar a la recepció.

**Documents, eines i instruccions que cal conèixer:**

- [Sistema GQF](#)