

# Protocol d'estada Hotels SERHS BCN

“Aquest estiu viu Barcelona  
amb total tranquil·litat i  
seguretat”

[www.sershotels.com/](http://www.sershotels.com/)

Des dels Hotels SERHS de Barcelona hem treballat aquestes últimes setmanes en el protocol d'estada que garanteix la seguretat i tranquil·litat dels nostres clients i equips de treball en els nostres hotels.

Estem preparats per rebre-us amb les millors ofertes i serveis perquè gaudeixis 100% de la teva estada amb nosaltres.

Els nostres objectius:

- Vetllar per la seguretat dels nostres equips i clients
- Apostar per la transformació digital en les diferents seccions dels nostres hotels i que permet l'optimització de recursos.
- Desenvolupar i manifestar el potencial de la marca SERHS Hotels en l'adaptació su core-business en diferents paradigmas. Crecimiento cualitativo de la propia marca.

***NOTA: El nostre protocol d'estada tècnic està a disponibilitat de tots els clients que considerin oportuna la seva consulta.***

Mesures de **seguretat, higiene i contacte social** que afavoreixen l'obertura dels nostres Hotels en un entorn de confiança i tranquil·litat.



### Recepció

Accions de seguretat i higiene definides en el protocol intern específic per aquesta àrea



### Pisos i Habitacions

Protocol de neteja i organització de la disposició de pisos i habitacions



### Restauració i cafeteria

Protocol de comportament i mesures higièniques a les zones de restauració

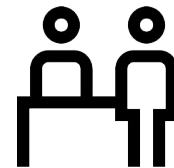


### Espais i zones comuns

Delimitació d'aforament màxim i mesures de seguretat en espais comuns

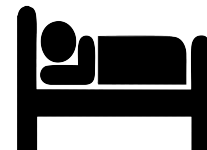
- **Aforament màxim:**  
SERHS Rivoli Rambla: 20 persones  
SERHS Carlit: 10 persones  
SERHS del Port: 20 persones
- **Senyalització** específica de separació per assegurar la distància distanciamiento de seguretat estipulada entre clients i equips de treball.
- **Protocol específic i periòdic de neteja** dels uniformes dels nostres equips de treball. Ús de productes específics per a una òptima desinfecció dels mateixos.
- **Elements de Protecció Individual (EPI's)** en els equips de treball i clients visitants sempre que la distància de seguretat sigui inferior a 2m: mascaretes quirúrgiques o higièniques i dispensadors de gel hidro-alcohòlic.

# 1. RECEPCIÓ



- **Neteja i desinfecció de les superfícies** després de cada interacció amb clients: TPV's, materials d'escriptura, equips informàtics i suports complementaris (telèfons i auriculars).
- **Es promou el pagament amb targeta bancària o altres mitjans electrònics, preferiblement *contactless*.** S'informa degudament a la senyalètica ubicada a la mateixa zona de recepció així com a la comunicació de confirmació de reserva realitzada.
- **Papereres** amb accionament de pedal i tapa, per evitar el contacte amb la superfície.
- **Consigna.** Es permet conservar l'equipatge en consigna per unitat familiar i separat de l'equipatge d'altres clients a 50 cm , desinfectats tots ells amb virucides.
- **Declaració Responsable per part del client,** conforme no presenta cap símptoma de COVID-19.

## 2. PISOS I HABITACIONS



- Es compleix el protocol establert de treball per evitar la contaminació creuada entre tèxtil utilitzat i net.
- Es redueix el material tèxtil sempre que sigui possible. En cas que es disposi del mateix es neteja i desinfecta degudament en el canvi de cada client.
- Les papereres ubicades a la zona de bany s'accionen amb pedal i disposen de tapa i doble bossa, per evitar el contacte directe amb la superfície. S'eliminen les papereres de l'espai d'habitació, deixant exclusivament les mencionades a la zona de bany.
- Mantes i coixins es retiren dels armaris i només es proporcionen en cas que siguin requerits per part del client. S'emmagatzemen empaquetats per a ús individual.
- Comandaments TV. Es disposen en bosses específiques per evitar el contacte directe amb la superfície.
- Assecador de cabell. Es neteja completament, filtre inclòs, amb el canvi de cliente. El mateix protocol es segueix amb penjadors ubicats en pisos i habitacions.
- S'eliminen elements decoratius.
- S'estableix un Protocol de Crisi específic amb el seu corresponent protocol de neteja en cas de possible brot o contagi per COVID-19 a l'espai de l'hotel. Es disposen de zones aïllades a tal efecte per a garantir la seguretat i comunicació de la resta de visitants.
- Protocol de neteja en cas de possible contacte en caso de que inclou: gestió de roba de llit i tovalloles, gestió de residus, reparacions en allotjament, servei d'aliments i begudes, normes d'actuació específiques per a la persona acompanyant.
- Servei de minibar (en aquells hotels on es disposi). Es desinfecten tots els productes que incorpori, d'acord a la normativa higiènic-sanitària del Departament de Sanitat.

### 3. RESTAURACIÓ



- **Elements d'ús comú** (setrilleres, salers, màquines de begudes, entre altres), es substitueixen per packs monodosis.
- **Senyalització i indicació de distància de seguretat** a barres i bufets per optimitzar el flux de persones, evitar aglomeracions i garantir la distància de seguretat entre clients i personal de servei.
- **Es garantitza el rentat** de tota la vaixel·la i coberts que no siguin d'un sol ús, en màquines rentavaixel·les a una temperatura mínima de 60°C.
- **S'evita la salutació** amb contacte físic entre el personal de treball i els propis clients. Es respecta la distància mínima de seguretat obligatòria en els màxims espais possibles.
- **Es destrueix qualsevol article d'higiene personal**, especialment mocadors d'un sol ús i EPI, de forma immediata a les papereres o contenidors habilitats per aquest ús i d'accionament manual.
- **Es disposen de cartes en format digital**, amb lectura de codi QR. No obstant, en el cas que algun client sol·liciti la carta física, aquesta es desinfectarà degudament després de cada ús.

## 3. RESTAURACIÓ



### Servei a Barra

- És obligatori respectar la distància de seguretat entre clients. El personal de servei vesteix mascaretes tècniques FFP2.
- Senyalètica específica per delimitar els espais a ocupar pel client o grup de clients a barra, per evitar aglomeracions i garantir la distància de seguretat entre els mateixos.

### Servei a Sala. A Mesa

- El personal de servei garanteix la distància de seguretat i apliquen el Protocol Estricte establert que evita el risc de contagi, amb EPI's específics de certificació homologada (FFP2).
- Mobiliari de Sala. Es desinfecta a cada canvi de client.

### Servei a Sala. Bufet

Si la fase de desescalada permet l'obertura de l'espai de bufet, s'oferirà el servei en diferents modalitats:

- Room Service (Hotels categoria 4\*)
- Take Away. El client podrà recollir el menú en els espais de restauració.

## Servei a Terrassa

- **Es controla degudament** que el client no faci ús arbitrari de l'equipament i mobiliari de terrassa (taules i cadires), perquè pugui ser desinfectat correctament entre usos de diferents clients.
- És obligatori respectar **el torn d'espera a l'entrada** fins que es sigui atès pel personal de servei corresponent.
- **Ubicació de cartelleria** a tot l'espai amb informació de pautes d'higiene i desinfecció a mode de recordatori pels clients.
- **Es limita tot l'espai de terrassa** amb els elements de senyalètica permesos per les autoritats competents, per garantir el compliment de la distància mínima de seguretat estipulada.

## 3. RESTAURACIÓ



### Espai de Cuina

- **L'espai operatiu de cada treballador** s'indica amb senyalètica i materials que garanteixen la deguda higiene a tot l'espai de cuina.
- **Abans d'iniciar cada servei** es realitza la corresponent neteja i desinfecció general de totes les superfícies de treball. A més, en els rentamans habituals es disposa de dispensadors de gel hidro-alcohòlic al llarg de tot l'espai. S'utilitza paper reciclat per l'assecat de mans, que s'elimina en papereres/contenidors específics d'accionament no manual.
- **En finalitzar la jornada i servei** es realitza una nova neteja exhaustiva d'eines i equips de treball amb productes efectius i recomanats per la normativa higienicosanitària en vigor.
- **S'implementen pantalles protectores** reutilitzables en les zones de treballadores.



- Es determina un aforament màxim de totes les zones comunes, tant per a clients com per a equips de treball. Es fixa un espai de 4 m<sup>2</sup> per persona.
- Es consideren zones comunes els següents espais: bar, recepció, menjador i serveis de restauració, lavabos, sales de reunió, terrasses, vestidors de personal, menjador de personal.
- Es disposen en les entrades de tots els espais comuns, llocs de pas i instal·lacions d'ús intensiu pels clients, solucions hidroalcohòliques a l'abast de tots els clients i equips de personal.
- Els lavabos d'ús comú disposen de dispensadors de paper d'assecat o assecadors de mans. La freqüència en la neteja de l'espai de lavabos comuns és de 6 vegades al dia.

## 4. ZONES COMUNES



- Totes les papereres disposen d'obertura d'accionament no manual amb dobles bosses en el seu interior.
- S'indiquen degudament les distàncies de seguretat entre els diferents grups de clients: 2 m entre taules i en les zones d'espera d'afluència comuna.

### Ascensors

- Es limita la capacitat màxima per unitat familiar i segons la capacitat legal permesa, informada en els accessos mitjançant cartells informatius.
- És obligatori l'ús de màscares en cas que els ocupants no siguin membres de la mateixa unitat familiar.
- Desinfecció freqüent de les zones de contacte habitual (botons, barres, etc.)
- Se situen dispensadors de gel desinfectant en els accessos, indicats amb la corresponent senyalística de desinfecció obligatòria.

**SERHS Rivoli Rambla Barcelona 4\***

**SERHS Carlit Barcelona 3\***

**SERHS del Port Barcelona 3\***