Strumento 9.2 · Le priorità delle segnalazioni

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 9 «I reparti specialistici»

Livello	Esempi	Tempo di intervento indicativo	Chi decide	I nostri tempi
Emergenza	Perdita d’acqua, odore di gas, ascensore bloccato con persone, rischio elettrico	Immediato	Chiunque riceve la segnalazione attiva la procedura di emergenza	
Ospite in camera	Acqua calda assente, climatizzatore fermo, porta che non si chiude	Entro pochi minuti; altrimenti cambio di camera	Ricevimento con manutenzione	
Camera non vendibile	Guasto in una camera libera	Entro la giornata	Governante con manutenzione	
Difetto minore	Graffio, lampadina in un ripostiglio	Programmato	Manutenzione	

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.