



# DISCIPLINARE DEL SERVIZIO REGULATION ISO 9001 - 2023



## ACCOGLIENZA

Il personale è sempre disponibile ad accogliere cortesemente le richieste dei Clienti. Il personale della Reception deve essere dotato di abbigliamento riconoscibile da una divisa, cartellino identificativo riportante almeno nome e cognome; la struttura estende tale requisito a tutto il personale del campeggio ed ai subappaltatori di servizio del campeggio.

Il personale della reception risponde al telefono con una frase di cortesia e identificandosi con il proprio nome negli orari di ufficio. Fuori dall'orario di ufficio si attiva il risponditore automatico bilingue. Ogni richiesta del Cliente, informazioni e prenotazioni, effettuata deve essere evasa entro 48 ore dal ricevimento della stessa. Richieste effettuate presso la reception vengono gestite entro la giornata. I servizi gratuiti e a pagamento e le modalità per usufruirne sono comunicati al Cliente al suo arrivo ed in fase di prenotazione. La documentazione informativa sui prezzi praticati e i servizi (Extra, coperto, servizio compreso o non compreso, modalità d'accesso, ecc..) deve essere pubblicata in almeno una lingua straniera e aggiornata. Deve essere previsto nella reception un Punto informativo (bacheca, raccoglitore, altro) per la raccolta del Disciplinare. Chi riceve un reclamo si impegna a gestire la situazione e cercare di risolvere al meglio e nel breve tempo il problema utilizzando il modulo Reclamo previsto (o software). I reclami e le segnalazioni riguardanti disfunzioni e mancanze delle unità abitative o piazzole e degli edifici in comune devono essere risolti entro la giornata lavorativa.

Per i Reclami o segnalazioni di altra natura o a cui non può essere data risoluzione immediata, deve essere comunicata al Cliente la presa in carico della segnalazione e il tempo per la risoluzione del reclamo.

## SPAZI ABITATIVI

Le piazzole destinate alla sosta e al soggiorno degli equipaggi devono essere numerate con apposito contrassegno visibile e corrispondente alla planimetria generale del complesso che deve essere affissa all'ingresso dello stesso.

## SERVIZI

### Ristorazione

Il menu del ristorante deve includere per ogni portata (primi piatti, secondi piatti) una prevalenza di piatti della cucina tipica locale, il personale deve poter essere in grado di offrire al cliente una breve descrizione della storia del piatto tradizionale.

Il menu deve obbligatoriamente riportare la segnalazione dell'utilizzo di eventuali prodotti surgelati.

Deve essere presente in struttura la lista degli allergeni.

Il menu viene predisposto in doppia lingua e riporta la descrizione degli ingredienti principali o del piatto.

### Animazione

La società di animazione predispone un programma di animazione in duplice lingua.

L'animazione deve essere svolta in spazi appropriati e dedicati.

L'animazione deve essere svolta da personale o società qualificate.

L'animazione deve essere effettuata anche attraverso pratiche sportive o ginniche.

### Parco giochi

Il parco giochi dei bambini deve essere costituito da attrezzature in condizioni di perfetta manutenzione (privi di ruggine, spigoli vivi, parti pericolose). Deve essere esposto un regolamento che definisca le modalità di utilizzo del parco giochi.

Almeno una volta al mese il parco giochi deve essere controllato dal manutentore a fronte dell'apposita check-list.

### Campi sportivi

I campi sportivi devono essere costituiti da attrezzature in perfetta manutenzione e sicurezza:

1. Non devono essere presenti inciampi o parti sporgenti tali da ferire i fruitori
2. I pali a diretto contatto con i campi da giochi (esclusi porte e pali di sostegno reti) o distanti meno di 50 cm dal campo da gioco devono essere ricoperti da un'adeguata protezione
3. I campi da gioco adiacenti a piazzole di sosta, bungalows, case mobili o altri servizi devono essere recintati e dotati di rete di protezione

Gli accessi ai campi gioco devono essere limitati a persone non soggette a rischio di complicazioni mediche come specificato nel regolamento del campeggio.

### Piscine

La piscina deve essere dotata di Piano o Manuale di Autocontrollo Igienico.

Deve essere a disposizione, esposto e ben visibile un regolamento per l'utilizzo della piscina.

Devono essere esposti e ben visibili gli orari di accesso della piscina.

Deve essere segnalata la profondità dell'acqua nei diversi punti della piscina.

Non devono essere presenti nella pavimentazione della vasca e della piscina piastrelle rotte buchi o inciampi pericolosi; qualora non sia possibile ripristinare la pavimentazione immediatamente devono essere intraprese azioni per delimitare l'accesso alle zone pericolose.

### Servizi igienici

Durante l'alta stagione i servizi igienici comuni e i servizi igienici presenti nelle zone di servizio dovranno essere puliti e sanificati a fondo almeno tre volte al giorno (sanitari, superfici di rivestimento, pavimenti, specchi) o in sostituzione dovranno essere predisposte procedure di pulizia cicliche e continue.

Nei periodi di bassa stagione le pulizie potranno essere ridotte in funzione del numero di Clienti, ma dovrà essere garantita almeno una pulizia giornaliera.

I servizi igienici non funzionanti dovranno essere opportunamente segnalati ed impedito il loro uso.

Dovranno essere presenti nei bagni delle donne raccoglitori igienici e bidone dedicato.

Il personale addetto alle pulizie dovrà essere dotato di modulo di registrazione delle pulizie su cui registrare l'avvenuta pulizia. All'interno della struttura deve essere garantita la presenza di almeno un fasciatoio.

### Pulizia e manutenzione generale

I bidoni dovranno essere sempre in buone condizioni di pulizia al fine di evitare odori e disservizi che possono creare disturbo ai Clienti.

Deve essere prevista all'interno del campeggio una o più zone per la raccolta differenziata e lo smaltimento dei rifiuti differenziati dei Clienti accessibile ai Clienti stessi; deve inoltre essere previsto un contenitore per la raccolta dell'olio alimentare di frittura.

Almeno una volta l'anno dovranno essere previste operazioni di derattizzazione e dezanarizzazione.

Vernici, solventi e sostanze pericolose utilizzate per la manutenzione delle infrastrutture e delle attrezzature devono essere stoccate in contenitori o su scaffalature, riposti su aree pavimentate, accessibili solo al personale del campeggio che dovrà attenersi alle informazioni di sicurezza indicate sulle confezioni. Le aree tecniche di deposito di tali sostanze e dei macchinari della manutenzione dovranno essere appositamente segnalate e impedito l'accesso ai Clienti dei Campeggi.

### Ambiente ed Ecologia

La struttura deve garantire l'utilizzo e l'acquisto di almeno 3 prodotti con marchio ecologico (Ecolabel, FSC, ecc.). La struttura deve garantire un punto di ricarica per le auto elettriche al proprio interno o entro una distanza di 1 Km dalla stessa.

### SICUREZZA CLIENTI

Il campeggio dovrà essere dotato di presidi antincendio perfettamente funzionanti, pronti all'uso e mantenuti secondo le frequenze stabilite per legge.

Dovrà essere esposta o consegnata una planimetria generale per informare i Clienti sulle vie di evacuazione, numeri utili e percorsi di sicurezza.

Dovrà essere garantita la sicurezza dei Clienti attraverso un adeguato servizio di salvamento, nelle piscine del Campeggio e nei tratti di mare in gestione alle strutture.

Dovrà essere garantita la sicurezza alimentare dei Clienti attraverso l'applicazione della normativa cogente.

All'interno della struttura deve essere presente almeno un defibrillatore ed una persona formata all'utilizzo. Annualmente devono essere effettuati i controlli e gli eventuali trattamenti per la Legionella.

Deve essere disponibile all'interno della struttura una planimetria riportante la dislocazione di tutti i presidi antincendio (estintori, idranti, ecc.).

Deve essere effettuata almeno una volta l'anno una prova di evacuazione della struttura.

## HOSPITALITY

Our staff is always available to courteously meet the needs of our customers.

Staff members working at the Reception Desk must wear a uniform in order to be easily identified with a name card with their full name on it. The facility extends this requirement to the entire staff at the campground as well as to subcontractors at the service of the campground.

Staff members working at the Reception Desk answer the phone with an appropriate greeting and state their name during office hours. A bilingual automatic answering service takes calls when the office is closed.

Every request of our clients, including information and reservations, must be carried out within 48 hours.

Requests made directly at the Reception Desk are to be carried out the same day.

Services that are free of charge, those with fee and instructions on how to request/use them are shared with customers upon arrival as well as while booking their stay. Information including a price list of available services (extras, cover charges, service included or not included access mode etc.) must be updated and posted in at least one foreign language. There must be an info-point in the lobby (bulletin board, file folder etc.) where rules and regulations can be found. When a staff member receives a complaint, he or she must be ready to manage the situation and resolve the problem as soon as possible. Please use the supplied complaint form (or software). Complaints and reports of malfunctions and/or shortages in the living areas or campsites and common area buildings must be attended to by the end of the workday.

If it is impossible to attend to certain types of complaints and reports immediately, the staff must inform the customer that his/her report has been filed along with the estimated amount of time needed to resolve the issue.

## LIVING SPACE

The campsites designated for campers and gear must be numbered with a specific tag in full view that corresponds to the general map of our complex. The layout is to be posted in the campsite's lobby.

## SERVICES

### Food service

The restaurant menu must include at least one typical local dish per course (first course, second course).

Staff members must be able to give customers a brief description of the history of the traditional dish.

The menu must indicate the served frozen food products. This rule is mandatory.

The menu is to be printed in two languages with a description of the requested dish and/or main ingredients used.

### Entertainment

The association offering entertainment and activities must supply a programme written in two languages. Entertainment and activities must be held in specific and appropriate areas.

Entertainment and activities must be performed or supervised by staff members and/or licensed associations.

Entertainment and activities must feature sports or gymnastics.

### Playground

Children's playground Equipment must be in perfect condition (rust-free, no sharp edges or dangerous pieces etc.). Regulations with instructions for use of the playground must be displayed.

The playground must be checked, at least once a month, by maintenance personnel pursuant to the specific checklist.

### Sports field

Equipment on sports fields must be in perfect condition and risk-free:

1. There must be no obstacles nor jutting areas which could potentially harm users.
2. Posts in direct contact with playing fields (goal posts or net posts is excepted) or those less than 50 centimetres from the playing field must be covered with the appropriate protective material.
3. Playing fields adjacent to campsites, bungalows, mobile homes, or other services must be enclosed and equipped with a protective net.

Access to playing fields must be limited to those who are not subject to the risk of medical complications, as specified in campsite regulations.

### Pools

The pool must be equipped with a self-cleaning system or manual.

Regulations for pool use must be made available and displayed in full view.

Pool hours must be displayed in full view.

Water depth markers must be displayed at various areas of the pool.

There must be no broken tiles, holes or dangerous obstacles on the pool floor.

If immediate repair is not available, access to dangerous areas must be sealed off.

### Toilet facilities

Public toilet facilities and those located in service areas must be thoroughly cleaned and sanitized no less than three times a day during peak season (WC, all surfaces, floors, mirrors). Another alternative could be constant and rotating cleaning procedures.

Cleaning services can be reduced during off-season according to the number of customers at the campground. At least one daily cleaning must be guaranteed.

Out-of-order toilet facilities must be properly indicated and made inaccessible.

The ladies' room must be equipped with sanitary napkin receptacles.

The cleaning staff must have a registration form to indicate where and what they have cleaned.

There must be at least one diaper changing table on the premises.

### Cleaning and general maintenance

Trash bins must always be clean in order to avoid unpleasant odours and inconvenience to customers.

There must be one or more recycling areas on the campsite and differential weight disposal areas for customers must be made accessible to customers themselves. Furthermore, this area must also include a container for depositing used cooking oil.

Rat and mosquito extermination must be carried out at least once a year.

Paints, solvents, and dangerous substances used for infrastructure and equipment maintenance must be stored in containers or on shelving units in an area with flooring (or pavement). Access to the area is limited to staff members only who must conform to the safety information indicated on packages.

The technical areas of disposal of these substances and maintenance machinery must be duly marked. Campsite customers must be denied access.

### Environment and Ecology

The campsite must guarantee the use and purchase of at least 3 eco-labeled products (Ecolabel, FSC, etc.). The structure must guarantee a charging point for electric cars inside or within less than 1 km from it.

## CUSTOMER SAFETY

The campsite must have firefighting equipment and devices that are in perfect working order, ready for use and maintained pursuant to law.

A general map of the campsite's emergency exits, useful phone numbers and safety measures must be displayed or given to customers.

Customer safety must be guaranteed by licensed lifeguards at campsite pools and beach areas under the facility's management.

Food security must be guaranteed to customers with the application of all legal standards.

At least one defibrillation device must be present on the premises.

Check-ups for Legionella and necessary treatments must be carried out on an annual basis.

There must be a map of the locations of all firefighting devices and equipment (fire extinguishers, hydrants etc.) on the premises.

An evacuation drill of the facility must be carried out at least once a year.

