

## Stabilimenti balneari

### Requisiti per la sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità dei servizi

#### *Beach services*

*Safety, quality, accessibility and sustainability requirements of services and amenities*

La prassi di riferimento fornisce agli operatori del settore turistico-balneare gli elementi necessari per impostare, gestire e verificare i servizi offerti, garantendo al cliente adeguati livelli di sicurezza, qualità, fruibilità e rispetto dell'ambiente circostante.

Le indicazioni fornite consentono di strutturare al meglio i servizi di uno stabilimento balneare in funzione delle peculiarità del luogo, delle dimensioni della spiaggia e delle caratteristiche degli impianti e delle opere, permettendo inoltre una classificazione dello stabilimento balneare nell'ottica della soddisfazione del cliente.

Il documento può essere applicato a tutti gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione, dotati di opportune strutture situate sul demanio marittimo.

Pubblicata il 13 novembre 2012

ICS 03.80.30 03.200



© UNI – Ente Nazionale Italiano di Unificazione  
Via Sannio 2 – 20137 Milano  
Telefono 02 700241  
[www.uni.com](http://www.uni.com) – [uni@uni.com](mailto:uni@uni.com)

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.

## PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 1:2012 non è una norma tecnica UNI, una specifica tecnica UNI/TS o un rapporto tecnico UNI/TR, ma è un documento elaborato da UNI che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise dal seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

***UPB – Unione Proprietari Bagni Forte dei Marmi***

*Via Trento 43/a, 55042 Forte dei Marmi (LU)*

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Stabilimenti balneari”, condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

*Barberi Martino (Bagno la Bonaccia - Forte dei Marmi)*

*Creo Carla (ENEA UTTAMB-CERT - Roma)*

*Giannotti Franco (Unione Proprietari Bagni - Forte dei Marmi)*

*Maccarone Luca (Bagno Angelo Levante - Forte dei Marmi)*

*Martugini Alberto (Bagno Angelo - Forte dei Marmi)*

*Roveda Ivano (Project Leader - Pietrasanta)*

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il 30 ottobre 2012.

Le prassi di riferimento UNI sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo di condivisione ristretta ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

## SOMMARIO

INTRODUZIONE .....	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	5
2 TERMINI E DEFINIZIONI .....	5
3 PRINCIPIO .....	6
4 OBIETTIVI, PIANIFICAZIONE E RISCHI .....	6
4.1 GENERALITÀ .....	6
4.2 OBIETTIVI DI SICUREZZA .....	7
4.3 OBIETTIVI DI QUALITÀ.....	7
4.4 OBIETTIVI DI FRUIBILITÀ.....	7
4.5 OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ .....	7
4.6 PIANIFICAZIONE STRATEGICA ED OPERATIVA .....	7
4.7 VALUTAZIONE DEI RISCHI .....	8
5 REQUISITI DEI SERVIZI PRINCIPALI .....	8
5.1 GENERALITÀ .....	8
5.2 SERVIZIO ACCOGLIENZA.....	8
5.3 SERVIZIO SPIAGGIA .....	9
5.3.1 GENERALITÀ .....	9
5.3.2 SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI.....	10
5.3.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA BALNEAZIONE .....	11
5.3.4 SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE .....	11
5.3.5 SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E IGIENICO-SANITARIO .....	12
6 SERVIZI ACCESSORI .....	13
6.1 GENERALITÀ .....	13
6.2 SERVIZIO RISTORO.....	13
6.3 PARCHEGGIO E COMPONENTI ACCESSORI.....	14
6.4 SERVIZI LUDICO-RICREATIVI E DEL BENESSERE .....	14
7 CLASSIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI .....	14

<b>8</b>	<b>RISORSE.....</b>	<b>15</b>
<b>8.1</b>	<b>RISORSE UMANE .....</b>	<b>15</b>
<b>8.2</b>	<b>RISORSE MATERIALI.....</b>	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>ORGANIZZAZIONE E GESTIONE .....</b>	<b>15</b>
<b>9.1</b>	<b>POLITICA DELLA DIREZIONE .....</b>	<b>15</b>
<b>9.2</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE.....</b>	<b>16</b>
<b>9.3</b>	<b>GESTIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>16</b>
<b>9.4</b>	<b>AMBIENTE DI LAVORO .....</b>	<b>16</b>
<b>9.5</b>	<b>PULIZIA E MANUTENZIONE .....</b>	<b>17</b>
<b>9.6</b>	<b>APPROVVIGIONAMENTI .....</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>FORMAZIONE.....</b>	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....</b>	<b>18</b>
<b>11.1</b>	<b>GENERALITÀ .....</b>	<b>18</b>
<b>11.2</b>	<b>MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI.....</b>	<b>18</b>
<b>11.3</b>	<b>MIGLIORAMENTO - AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE.....</b>	<b>19</b>
<b>11.3.1</b>	<b>AZIONI PREVENTIVE .....</b>	<b>19</b>
<b>11.3.2</b>	<b>AZIONI CORRETTIVE.....</b>	<b>19</b>
	<b>APPENDICE A - CHECKLIST PER LA VERIFICA DELLA CONFIGURAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE.....</b>	<b>20</b>
	<b>APPENDICE B - CODICE ETICO DELL'IMPRENDITORE BALNEARE .....</b>	<b>27</b>
	<b>APPENDICE C - VALUTAZIONE DEI RISCHI DELLO STABILIMENTO BALNEARE .....</b>	<b>31</b>
	<b>APPENDICE D - CRITERI PER LA CLASSIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI .....</b>	<b>36</b>
	<b>APPENDICE E - QUESTIONARIO STATISTICO PER LA VALUTAZIONE.....</b>	<b>40</b>
	<b>DI GRADIMENTO DEL CLIENTE.....</b>	<b>40</b>
	<b>APPENDICE F - QUESTIONARIO PER LA VERIFICA DELLE ASPETTATIVE DEL CLIENTE.....</b>	<b>41</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>46</b>

## **INTRODUZIONE**

L'Italia è caratterizzata da uno sviluppo e varietà costiero unico nel suo genere. Nell'ambito del turismo costiero, gli stabilimenti balneari rappresentano l'elemento trainante di riferimento e, unitamente alle attività alberghiere, di ristorazione e ricreative, offrono ai frequentatori il beneficio di un ambiente naturale di svago e di relax.

In una logica di valorizzazione dei servizi offerti, l'Unione Proprietari Bagni di Forte dei Marmi ha ritenuto opportuno promuovere la predisposizione di un documento che sia di supporto alla conservazione ed implementazione dell'attività di balneazione italiana, fornendo adeguati parametri di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità per le strutture ed i servizi messi a disposizione della propria clientela.

Il presente documento deriva da pratiche e regole tradizionalmente attuate da parte degli imprenditori della balneazione sul territorio versiliese, che vedono il consumatore-turista in posizione di centralità, con le proprie esigenze e la necessità di essere soddisfatto nell'ambito di tutta la filiera del settore, dalla ricettività alle infrastrutture, ai servizi, alle attività a lui specificatamente dedicati.

La diffusione e divulgazione del presente documento presso le imprese esercenti attività di balneazione potrà trovare un possibile riscontro anche nelle altre realtà imprenditoriali italiane, costituendo i presupposti per una base di ricerca di condivisione più allargata.

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento fornisce agli operatori del settore turistico-balneare gli elementi necessari per impostare, gestire e verificare i servizi offerti, garantendo al cliente adeguati livelli di sicurezza, qualità, fruibilità e rispetto dell'ambiente circostante.

Le indicazioni fornite consentono di strutturare al meglio i servizi di uno stabilimento balneare in funzione delle peculiarità del luogo, delle dimensioni della spiaggia e delle caratteristiche degli impianti e delle opere, permettendo inoltre una classificazione dello stabilimento balneare nell'ottica della soddisfazione del cliente.

Il documento può essere applicato a tutti gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione, dotati di opportune strutture situate sul demanio marittimo.

## 2 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni:

**2.1 azione correttiva:** Azione conseguente di una difformità rilevata durante il processo di monitoraggio; questa deve essere di tipo strutturale e non episodica, quindi una difformità non deve necessariamente comportare un'azione correttiva

**2.2 azione preventiva:** Azione messa in atto per eliminare cause potenziali di difformità, reclami e/o disservizi di qualsiasi genere

**2.3 componente accessorio:** Complemento ai servizi principali che concorre ad integrare i requisiti di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità ambientale dello stabilimento balneare nel suo complesso (per esempio: aiuole, camminamenti, tendaggi, panchine, pensiline, chioschi, opere d'arte, fioriere, essenze arboree, illuminotecnica)

**2.4 Progetto Utilizzo Arenili (PUA):** Progetto di utilizzo degli Arenili del Comune che rappresenta l'attuazione del Piano della Costa e del Piano di Utilizzazione delle aree Demaniali Marittime (P.U.D.) predisposti dalle Regioni. Rappresenta uno strumento urbanistico di pianificazione della fascia costiera al fine di programmare l'utilizzo del litorale preservandone le bellezze e puntando alla sua valorizzazione turistica-ricreativa

**2.5 servizio accessorio:** Servizio la cui erogazione è da intendersi come supplementare e addizionale rispetto al servizio principale, quale il servizio di ristoro, il parcheggio, i componenti accessori, ludico-ricreativi e del benessere. È erogato in base alla discrezionalità dello stabilimento balneare e può contribuire a differenziare l'offerta, implementare il confort e soddisfare ulteriori esigenze dei clienti

**2.6 servizio complementare:** Servizio la cui erogazione si intende funzionale all'erogazione del servizio principale, quale il servizio di accoglienza alla clientela, il servizio informazioni, prenotazioni

**2.7 servizio principale:** Servizio che corrisponde alla prestazione di base dello stabilimento balneare, senza il quale verrebbe a mancare la ragion d'essere dello stesso

**2.8 stabilimento balneare:** Sito produttivo posto sulla riva del mare, di laghi o di fiumi, attrezzato per la balneazione con spogliatoi e/o cabine, servizi igienici e docce

### 3 PRINCIPIO

La presente prassi di riferimento descrive e classifica le caratteristiche ed i servizi offerti dagli stabilimenti balneari, distinguendo quelli che sono i servizi principali, i servizi complementari e i servizi accessori, ed inquadrando tali servizi secondo gli obiettivi di:

- **sicurezza** per i clienti e il personale impiegato;
- **qualità** per la soddisfazione del cliente;
- **fruibilità** per il godimento degli spazi e delle strutture;
- **sostenibilità** per ridurre l'impatto negativo sull'ambiente naturale e per la tutela del paesaggio.

La prassi di riferimento, definendo la necessità di operare secondo gli obiettivi sopra descritti, evidenzia l'importanza di una pianificazione strategica ed operativa da parte della Direzione dello stabilimento balneare, che contempli un'adeguata valutazione dei possibili rischi per i clienti, il personale e l'ambiente, e preveda il monitoraggio, l'analisi e la valutazione dei servizi offerti in un'ottica di miglioramento continuo, contemplando anche nella propria strategia e pianificazione un'adeguata gestione delle risorse (umane e materiali) e un'idonea formazione del personale.

Con l'ausilio di un'apposita checklist di controllo (vedere Appendice A), il documento consente la verifica della conformità dello stabilimento balneare ai requisiti minimi relativi all'organizzazione e gestione dello stesso, nonché quelli relativi ai servizi erogati, siano essi servizi principali, complementari, o prestazioni supplementari.

La presente prassi di riferimento, oltre ad evidenziare i requisiti richiesti per la corretta gestione di uno stabilimento balneare, riporta nelle specifiche appendici una serie di indicazioni relative:

- al codice etico dell'imprenditore balneare;
- alla valutazione dei rischi dello stabilimento balneare;
- ai criteri per la classificazione degli stabilimenti balneari basato sui servizi erogati, (servizi principali, complementari o accessori);
- al questionario statistico per la valutazione di gradimento del cliente;
- al questionario per la verifica delle aspettative del cliente.

### 4 OBIETTIVI, PIANIFICAZIONE E RISCHI

#### 4.1 GENERALITÀ

Lo scopo principale della Direzione di uno stabilimento balneare è quello di soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente.

La Direzione, pertanto, deve fare propri gli obiettivi fondamentali che concorrono a tale scopo, definire una pianificazione strategica e operativa dei servizi che intende offrire ed eliminare le situazioni di pericolo tramite una attenta valutazione dei rischi dello stabilimento balneare.

L'imprenditore balneare deve operare nel rispetto di leggi, regolamenti e ordinanze locali.

L'imprenditore balneare ed il personale sono tenuti ad osservare il codice etico di cui all'Appendice B.

#### **4.2 OBIETTIVI DI SICUREZZA**

La sicurezza dei clienti, del personale e dello stabilimento balneare deve avere priorità assoluta.

Ai clienti deve essere garantito l'utilizzo in sicurezza della struttura, delle attrezzature, della spiaggia, dello specchio d'acqua antistante lo stabilimento balneare e dei servizi offerti.

Al personale dello stabilimento balneare deve essere assicurato un ambiente lavorativo che rispetti tutte le norme di sicurezza.

Le strutture, le attrezzature, gli impianti e i servizi devono essere tali da non generare situazioni di pericolo.

#### **4.3 OBIETTIVI DI QUALITÀ**

La qualità è l'elemento fondamentale per la soddisfazione del cliente.

L'organizzazione dello stabilimento balneare deve tendere ad un livello qualitativamente ottimale in relazione alla propria conformazione strutturale e funzionale, nonché al numero degli utilizzatori.

#### **4.4 OBIETTIVI DI FRUIBILITÀ**

La fruibilità dello stabilimento balneare deve essere garantita a tutti i frequentatori con particolare attenzione ai portatori di handicap.

#### **4.5 OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ**

La progettazione, la realizzazione e la gestione dello stabilimento balneare, devono minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente naturale e paesaggistico circostante, al fine di garantirne la conservazione.

#### **4.6 PIANIFICAZIONE STRATEGICA ED OPERATIVA**

Lo stabilimento balneare deve definire e specificare in un apposito documento la propria pianificazione strategica ed operativa dello stabilimento balneare in cui intende operare.

La pianificazione strategica è quel processo con il quale l'azienda definisce le necessità economiche, umane e strumentali per l'erogazione dei servizi che desidera fornire in funzione di obiettivi concreti e misurabili.

Tale processo deve essere aperto e flessibile, basato su linee programmatiche di riferimento e su strumenti di monitoraggio che permettano continuamente di verificare la conformità dell'azienda agli obiettivi scelti al fine di operare le eventuali azioni correttive.

La pianificazione operativa permette all'azienda di dettagliare il tipo di strutture e attrezzature, la qualifica del personale, l'organizzazione e le azioni concrete da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi.

Inoltre deve essere definita la struttura organizzativa dell'azienda, le procedure e le istruzioni operative per l'erogazione dei servizi e le modalità di supporto al controllo e al miglioramento.

## **4.7 VALUTAZIONE DEI RISCHI**

Prima dell'apertura al pubblico la Direzione deve effettuare una attenta analisi dei rischi dello stabilimento balneare in relazione alla sicurezza dei clienti, dei lavoratori e dell'ambiente.

Tale analisi deve essere diretta alla maggiore flemmatizzazione possibile dei rischi mediante l'adozione di opportuni interventi correttivi sia alle parti materiali dello stabilimento balneare che alle procedure operative per l'erogazione dei servizi.

L'Appendice C fornisce una serie di elementi utili per la valutazione dei rischi dello stabilimento balneare, sia per quanto concerne i rischi per i lavoratori, che per i clienti e l'ambiente.

## **5 REQUISITI DEI SERVIZI PRINCIPALI**

### **5.1 GENERALITÀ**

Per ogni servizio erogato sono individuati e descritti i requisiti minimi e le prestazioni supplementari finalizzate a soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, in funzione degli obiettivi di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità ambientale.

### **5.2 SERVIZIO ACCOGLIENZA**

Il servizio di accoglienza è costituito dall'insieme delle risorse umane e materiali poste in essere per rendere il cliente informato sui servizi e le prescrizioni di utilizzo dello stabilimento balneare.

Lo stabilimento balneare deve essere identificato tramite cartello o insegna da porre all'ingresso.

Inoltre le seguenti informazioni devono essere ben visibili e facilmente accessibili:

- tariffario delle prestazioni;
- ordinanze del comune e della capitaneria di porto locali;
- tipologia dei servizi offerti;
- regolamento interno dello stabilimento balneare.

Il servizio di accoglienza può essere incrementato tramite:

a) un punto di informazione dove trovare:

- numeri di telefono per le emergenze (ospedale più vicino o un punto di primo soccorso, forze di polizia, guardia costiera);
- numero di telefono e indirizzo dell'agenzia per l'accoglienza turistica locale;
- carta topografica del luogo ed iniziative turistico culturali;
- informazioni meteorologiche locali;
- informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti lo stabilimento balneare .

b) Una piantina dello stabilimento balneare che riporti l'ubicazione di:

- strutture;
  - parcheggio auto / moto / biciclette;
  - parcheggio per disabili (ove applicabile) ;
  - punto accoglienza;
  - posizione dei bagnini;
  - posizione del kit di pronto soccorso;
  - cestini;
  - impianti docce, servizi igienici, acqua potabile;
  - servizi igienici per disabili (ove applicabile) ;
  - punti di accesso;
  - zone ricreative (ove applicabile) ;
  - punti di accesso per disabili (ove applicabile) ;
  - rischi potenziali (rocce, correnti marine, problemi di accesso) ;
  - aree protette o ecologicamente sensibili;
  - fluviali o scarichi di acque reflue limitrofi alla spiaggia.
- c) Spazio destinato all'accoglienza dei clienti;
- d) personale dedicato preferibilmente plurilingue;
- e) utilizzo di brochure informative dello stabilimento balneare e/o sito internet dello stesso.

Le strutture devono essere contrassegnate da appositi cartelli che evidenzino lo specifico utilizzo dei servizi messi a disposizione. È auspicabile aggiungere nei cartelli la descrizione anche in linguaggio Braille.

Tutti i cartelli segnaletici devono essere leggibili, resistenti agli agenti atmosferici, ben visibili e mantenuti puliti.

## **5.3 SERVIZIO SPIAGGIA**

### **5.3.1 GENERALITÀ**

Per servizio spiaggia si intende l'insieme delle strutture, attrezzature e risorse umane che permettono al cliente di potersi rilassare sulla spiaggia e fare il bagno nello specchio acqueo antistante, in tutta sicurezza e nel rispetto dell'ambiente.

La strutturazione del servizio deve soddisfare gli obiettivi indicati al punto 4; in particolare, per quanto riguarda la sicurezza, deve essere effettuata una valutazione dei rischi al fine di identificare:

- l'idonea sistemazione degli assistenti bagnanti;

- la tipologia e la localizzazione delle apparecchiature e attrezzature di soccorso;
- i dislivelli dell'arenile o zone potenzialmente pericolose;
- gli accessi alla spiaggia e allo specchio acqueo tramite percorsi facili e sicuri per tutti, compresi i disabili, ove ciò sia possibile;
- la presenza di acque reflue e/o corsi d'acqua potenzialmente inquinanti;
- le zone dello specchio acqueo potenzialmente pericolose o precluse alla balneazione per tutela ambientale;
- le zone dello specchio acqueo destinate al diporto.

Esso comprende quanto descritto nei seguenti punti da 5.2.2 a 5.2.5.

### **5.3.2 SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI**

Il servizio cambio indumenti consiste nella messa a disposizione di almeno un ambiente circoscritto, dotato di attaccapanni, che il cliente possa utilizzare per il cambio degli abiti al riparo da sguardi indiscreti.

L'ambiente può essere realizzato con una struttura semplice, tipo tenda, od una più elaborata di altro materiale, rispondente alle prescrizioni particolari del PUA comunale.

L'ambiente può essere di uso collettivo e/o personale.

Il servizio di cambio indumenti può essere incrementato tramite la dotazione di ulteriori accessori e complementi.

Per gli ambienti ad uso collettivo gli ulteriori accessori e complementi possono essere:

- specchio;
- armadietti personali dotati di serratura o lucchetto;
- sedia o sgabello;
- luce e presa elettrica.

Per le cabine ad uso personale gli ulteriori accessori e complementi possono essere:

- specchio;
- appendi abito;
- struttura idonea all'asciugatura dei costumi o degli asciugamani;
- piano di appoggio (mensola);
- luce e presa elettrica;
- doccia con acqua calda;
- contenitore di giochi per bambini;

- sedia o sgabello;
- cassetta di sicurezza;
- asciugacapelli.

### 5.3.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA BALNEAZIONE

Il servizio di assistenza alla balneazione consiste nella presenza continuativa, negli orari previsti, di personale qualificato, facilmente identificabile, con compiti di sorveglianza dello specchio acqueo antistante lo stabilimento balneare e nel segnalare con segnali convenzionali o con appositi cartelli, possibilmente redatti in più lingue, le zone di pericolo al fine di garantire la sicurezza dei bagnanti.

Fatti salvi i regolamenti e le ordinanze locali che disciplinano l'attività di balneazione, il servizio comprende un'ideale postazione di salvataggio dotata delle attrezzature e dei mezzi necessari e da un'asta su cui issare le bandiere di segnalazione convenzionali. L'assistente bagnanti deve essere in possesso di idoneo brevetto in corso di validità.

Il numero degli assistenti bagnanti deve essere proporzionato al fronte dello specchio acqueo antistante lo stabilimento balneare.

Il servizio di assistenza alla balneazione può essere incrementato:

- aumentando il numero di assistenti bagnanti in caso di maggior affluenza o di particolari condizioni meteo-marine;
- impiegando assistenti bagnanti in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o la sicurezza del cliente (corsi di primo soccorso, tecniche di rianimazione);
- impiegando assistenti bagnanti che abbiano la padronanza di almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese;
- aumentando i mezzi e le attrezzature di soccorso;
- delimitando con appositi galleggianti le zone sicure per la balneazione e/o le zone di pericolo;
- posizionando in luogo idoneo le informazioni aggiornate dello stato e della temperatura del mare ed eventuali riconoscimenti tipo Bandiera Blu.

### 5.3.4 SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE

Il servizio complementare alla balneazione consiste nel rendere confortevole l'uso della spiaggia ai clienti tramite attrezzature e/o dotazioni che ne accrescano la qualità, la fruibilità, la sicurezza nel rispetto dell'ambiente.

Esso prevede la messa a disposizione di posti ombra fissi e/o mobili (ombrelloni, tende), e/o arredi (sedie, sdraio, lettini prendisole, ecc).

Deve essere organizzato un servizio di pulizia periodico degli arredi (prima dell'apertura giornaliera) da parte di personale dedicato.

La disposizione dei posti ombra deve essere tale da non intralciare la circolazione dei bagnanti e fatta salva la fascia di rispetto del bagnasciuga.

Prevede inoltre la predisposizione di appositi camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia e alla battigia anche per soggetti portatori di handicap e la segnalazione con opportuni cartelli o barriere di eventuali dislivelli dell'arenile o zone potenzialmente pericolose.

Il servizio può essere incrementato:

- organizzando i posti ombra in modo che la distanza tra essi offra ai clienti una maggiore privacy;
- migliorando la dotazione degli arredi di ciascun posto ombra fornendo teli da spiaggia, cuscini, tavolo, contenitore portaoggetti con serratura, recipiente per giochi, cestino personale, tende frangisole, sistemi di comunicazione con il bar o direzione, rete wi-fi, ecc;
- incrementando la disponibilità dei camminamenti o migliorandone la percorribilità;
- posizionando in luogo adatto sulla spiaggia docce e/o lavapiedi di acqua dolce;
- mettendo a disposizione dei bagnanti piattaforme galleggianti prendisole;
- configurando l'arredo della spiaggia in modo da preservare la flora esistente e/o predisponendo apposite aree a verde con essenze autoctone;
- impiegando sulla spiaggia personale dedicato all'assistenza dei clienti.

### **5.3.5 SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E IGIENICO-SANITARIO**

**5.2.4.1** La pulizia della spiaggia è necessaria per renderla sicura e confortevole ai clienti e per la salvaguardia dell'ambiente

Il servizio, effettuato da personale dedicato, consiste in interventi periodici, almeno una volta al giorno, di raccolta dei rifiuti solidi accumulatisi sulla spiaggia e sul bagnasciuga e nello svuotamento dei cestini distribuiti nell'area riservata alla clientela.

I cestini devono essere dotati di coperchio ed in numero proporzionale all'estensione della spiaggia e al numero dei clienti.

Il servizio può essere incrementato:

- aumentando il numero dei cestini collettivi;
- utilizzando contenitori di rifiuti idonei alla raccolta differenziata;
- intensificando gli interventi periodici di pulizia e svuotamento.

**5.2.4.2** Il servizio igienico-sanitario consiste nella messa a disposizione dei clienti di almeno una doccia e una unità igienica. Per unità igienica si intende un locale, accessibile anche ai disabili, dotato di un w.c., di un lavabo con comando non manuale per l'erogazione di acqua, di erogatore di sapone, di asciugamani monouso o ad emissione di aria e di porta di accesso. I servizi igienici devono essere collegati alla rete fognaria oppure essere dotati di un sistema di smaltimento riconosciuto idoneo dalla competente autorità sanitaria. La doccia deve essere alimentata ad acqua dolce. Se è consentito l'utilizzo di detersivi la doccia deve essere dotata di idoneo sistema di scarico che non inquina l'ambiente circostante.

Per l'unità igienica e la doccia deve essere previsto un servizio di pulizia e disinfezione periodico, almeno una volta al giorno, da parte di personale dedicato o in modo automatico.

Il servizio può essere incrementato mediante:

- unità igieniche differenziate per sesso;
- unità igieniche appropriate per bambini;
- unità igienica e/o una doccia ad uso esclusivo dei disabili;
- aumentando il numero delle docce in base ai posti d'ombra;
- offrendo la possibilità di utilizzare la doccia al riparo da sguardi indiscreti tramite pannellature o in appositi locali;
- dotando le docce anche di acqua calda per il 50% del totale delle stesse;
- dotando i locali doccia di dispenser per shampoo e/o bagnoschiuma e attaccapanni;
- offrendo nelle vicinanze del locale doccia una idonea postazione dotata di specchio, di presa elettrica o di asciugacapelli.

## **6 SERVIZI ACCESSORI**

### **6.1 GENERALITÀ**

I servizi accessori sono quei servizi che sono lasciati alla discrezionalità dell'azienda e contribuiscono a differenziare l'offerta, implementare il confort e soddisfare ulteriori esigenze dei clienti.

Essi possono essere strutturati in maniera semplice o articolata e con risorse adeguate al grado di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità ambientale che si desidera offrire ai clienti per soddisfarne le esigenze e le aspettative.

### **6.2 SERVIZIO RISTORO**

Il servizio ristoro consiste nella produzione e/o somministrazione di cibi e bevande, prodotte nello stesso o in altro luogo.

Il servizio ristoro può consistere in:

- servizio bar;
- servizio ristorazione.

Il servizio bar può essere fornito sia mediante distributori automatici che attraverso strutture ed aree dedicate alla preparazione e somministrazione dei relativi prodotti appartenenti alle seguenti categorie:

- caffetteria: bevande alcoliche e analcoliche calde e fredde (acqua, caffè, tè, infusi, latte, cappuccino, spremute di agrumi, succhi di frutta, bevande gassate in bottiglia, vino, liquori ecc.);
- gastronomia: tramezzini, toast, pizzette, panini, croissant, sandwiches, torte rustiche e cibi preconfezionati da riscaldarsi in loco, yogurt, formaggi, salumi, insalate di verdura e frutta;

- pasticceria: brioches, cornetti, biscotti, torte, gelati e semifreddi, pasticcini, e simili.

Il servizio ristorazione consiste nel servire ai clienti piatti preparati e confezionati nella cucina dello stabilimento balneare o altrove (catering). Esso può essere svolto con servizio self-service o servizio al tavolo.

Il personale addetto al servizio ristoro deve essere adeguato alla tipologia dello servizio e dei prodotti serviti. Inoltre deve essere in possesso delle abilitazioni prescritte per legge ed indossare gli indumenti adeguati al proprio ruolo.

I locali in cui vengono preparati, lavorati e/o trasformati alimenti non preconfezionati devono rispondere alle norme igienico sanitarie e di sicurezza vigenti.

### 6.3 PARCHEGGIO E COMPONENTI ACCESSORI

Se prevista l'area di parcheggio deve avere un accesso con adeguati riferimenti e indicazioni per il posteggio differenziato di auto, cicli e motocicli. Deve essere previsto un parcheggio per persone disabili ubicato vicino allo spazio destinato all'accoglienza dei clienti.

Il servizio parcheggio può essere incrementato tramite:

- copertura dei posti auto tramite teli ombra o pergolati;
- demarcazione dei singoli posti auto ed eventuale numerazione per assegnazione;
- personale addetto alla custodia e al posteggio.

Può essere prevista la presenza di componenti accessori a complemento dei servizi principali, che concorrano ad integrare i requisiti di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità ambientale dello stabilimento balneare nel suo complesso.

### 6.4 SERVIZI LUDICO-RICREATIVI E DEL BENESSERE

I servizi ludico-ricreativi e del benessere comprendono tutte quelle iniziative destinate allo svago e alla cura della persona e dello spirito.

Possono prevedere:

- strutture o impianti fissi (per esempio: piscine, campi da gioco, saune, vasche idromassaggio);
- attrezzature specifiche, (per esempio: natanti da diporto, piattaforme prendisole, aree attrezzate per bambini, attrezzature per fitness, calciobalilla, ping-pong);

NOTA In assenza di prescrizione a carattere cogente si raccomanda di accertare la conformità a norme tecniche di prodotto (ad esempio la serie UNI EN 1176 attrezzature e superfici per aree da gioco).

- personale dedicato per attività di animazione e/o miniclub per bambini.

## 7 CLASSIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI

Dopo aver verificato la conformità ai requisiti previsti dalla presente prassi di riferimento, si può procedere alla classificazione degli stabilimenti balneari sulla base della tipologia dei servizi erogati.

A questo scopo sono previsti 6 livelli (livello 1, livello 2, livello 3, livello 4, livello 4S e livello 5), definiti attraverso il seguente procedimento, con riferimento alle colonne da 1 a 5 dell'Appendice D:

- livello 1: lo stabilimento balneare possiede il 100% di quanto previsto nella colonna 1;
- livello 2: lo stabilimento balneare possiede almeno il 90% di quanto previsto nella colonna 2 e il 10% di quanto previsto nella colonna 3;
- livello 3: lo stabilimento balneare possiede almeno l'85% di quanto previsto nella colonna 3, e il 15% di quanto previsto nella colonna 4;
- livello 4: lo stabilimento balneare possiede almeno il 90% di quanto previsto nella colonna 4, e il 10% di quanto previsto nella colonna 5;
- livello 4S: lo stabilimento balneare possiede almeno il 100% di quanto previsto nella colonna 4 e il 20% di quanto previsto nella colonna 5;
- livello 5: lo stabilimento balneare possiede il 100% di quanto previsto nella colonna 5.

## **8 RISORSE**

### **8.1 RISORSE UMANE**

Il personale che opera nello stabilimento balneare deve essere in numero sufficiente e avere la qualifica necessaria per garantire la funzionalità e l'efficienza dello stabilimento balneare e di tutti i servizi offerti anche nel caso in cui un singolo individuo debba svolgere più incarichi contemporaneamente.

Per i servizi che lo prevedono il personale assegnato deve essere in possesso delle specifiche abilitazioni previste per legge.

Tutto il personale deve essere assunto con regolare contratto di lavoro.

Il personale deve essere facilmente identificabile dalla clientela, in particolare quello a diretto contatto con il pubblico; si consiglia l'uso di una divisa e di una targhetta identificativa del nome e del ruolo ricoperto.

### **8.2 RISORSE MATERIALI**

In base al lay-out dello stabilimento balneare devono essere individuate le strutture, gli spazi di lavoro, le apparecchiature, i servizi di supporto per poter svolgere correttamente ed efficacemente le attività dell'azienda.

Oltre che sottostare alle prescrizioni previste per legge e alle eventuali norme tecniche tutte le risorse materiali devono essere preferibilmente a basso impatto ambientale e sfruttare tecnologie ecocompatibili.

## **9 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE**

### **9.1 POLITICA DELLA DIREZIONE**

La direzione per applicare una politica orientata a soddisfare le aspettative e le esigenze del cliente deve:

- identificare tali esigenze ed aspettative;
- tradurre esigenze ed aspettative del cliente in requisiti da rispettare nell'erogazione dei servizi;
- personalizzare il rapporto con il cliente al fine della sua fidelizzazione;
- migliorare i servizi per aumentare la soddisfazione del cliente.

E per quanto riguarda le risorse umane:

- impiegare personale con la professionalità adeguata al livello di qualità dei servizi offerti;
- predisporre procedure di erogazione dei servizi semplici e comprensibili;
- sensibilizzare i dipendenti sulla politica della direzione;
- attivare modalità di controllo ai fini del miglioramento dei servizi;
- promuovere la formazione continua dei dipendenti.

## **9.2 ORGANIZZAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE**

Perché i servizi siano efficaci il personale che opera nello stabilimento balneare deve conoscere:

- il proprio ruolo e la propria funzione;
- le proprie responsabilità ed attribuzioni;
- come coordinarsi.

La struttura organizzativa deve essere formalizzata in appositi documenti quali:

- l'organigramma aziendale che rappresenta graficamente l'organizzazione delle funzioni e figure professionali, nonché le relative interdipendenze;
- il mansionario che descrive, per ciascuna figura professionale, le responsabilità ed i compiti ad essa attribuiti, nonché le reciproche relazioni funzionali per il servizio svolto;
- l'orario di lavoro in cui sono indicati i relativi turni.

## **9.3 GESTIONE DEI SERVIZI**

La gestione dei servizi deve avvenire in modo controllato; ciò presuppone la definizione di istruzioni operative relative ad ogni singolo servizio.

Le procedure e/o le istruzioni devono indicare le modalità di esecuzione, le attrezzature necessarie, le condizioni ambientali operative e la modulistica, da utilizzare nello svolgimento delle attività, al fine di tenere sotto controllo le caratteristiche dei servizi erogati.

## **9.4 AMBIENTE DI LAVORO**

L'ambiente di lavoro deve essere adeguato alle esigenze del personale e delle attività che vengono esercitate all'interno dello stabilimento balneare.

Le condizioni ambientali devono essere confortevoli e accoglienti con particolare riguardo alla agibilità, ergonomia, luminosità, climatizzazione, rumorosità.

Gli ambienti, così come previsto per le attrezzature di lavoro, sono soggetti a disposizioni legislative cogenti da soddisfare e rispettare.

## 9.5 PULIZIA E MANUTENZIONE

Lo stabilimento balneare deve essere mantenuto in perfetto stato di efficienza.

Deve essere predisposto un programma di pulizia e manutenzione ordinaria e straordinaria, utilizzando apposito personale, consistente al minimo di:

- pulizia giornaliera di tutte le aree coperte e scoperte utilizzate dai clienti e dal personale;
- controlli periodici sugli impianti ed attrezzature secondo quanto indicato nei rispettivi manuali d'uso;
- regolare la pulizia e la manutenzione delle infrastrutture, degli arredi della segnaletica e delle aree adibite a verde;
- manutenzione straordinaria da svolgersi annualmente.

A tal fine deve essere redatto un inventario, in cui sono riportati tutti gli impianti, i macchinari e le apparecchiature in possesso della struttura, la loro localizzazione, la ditta fornitrice, ed altri dati utili.

## 9.6 APPROVVIGIONAMENTI

La Direzione deve garantire che le apparecchiature, le attrezzature, i materiali e, in particolare, i prodotti alimentari, rispondano ai requisiti di sicurezza, qualità e conformità alle caratteristiche richieste.

Pertanto deve attivare opportuni processi di verifica e controllo sugli approvvigionamenti e possibilmente predisporre idonee procedure relative alle modalità di:

- valutazione dei fornitori;
- qualificazione del personale coinvolto nella fornitura;
- definizione degli acquisti;
- invio degli ordini di acquisto (telefono, fax, lettera, ecc.);
- consegna/ritiro dei materiali/prodotti;
- controllo dei materiali/prodotti acquistati;
- movimentazione e conservazione dei materiali/prodotti.

Infine, per minimizzare l'impatto ambientale, può essere opportuno privilegiare l'acquisto di prodotti eco-compatibili ("Acquisti verdi") quali detersivi per i servizi igienici e per le pulizie, materiale monouso bio-compostabile, ecc.

## 10 FORMAZIONE

La qualità dei servizi offerti dipendono in primo luogo dal coinvolgimento, dalla motivazione e dall'addestramento del personale.

Tutti i dipendenti dello stabilimento balneare devono quindi venir addestrati sia sui principi-guida dell'azienda che sui requisiti operativi legati alle loro mansioni specifiche. Inoltre dovranno essere sensibilizzati sulle problematiche legate alla tutela ambientale.

Se viene utilizzato personale stagionale con un alto turn-over, è importante effettuare un affiancamento iniziale, e provvedere alla spiegazione anche delle regole di comportamento da rispettare.

La Direzione deve pianificare l'attività di addestramento del personale, stabilendone tematiche, partecipanti e frequenza, documentandone l'avvenuta effettuazione.

È buona regola che tutto il personale venga addestrato sulle nozioni-base del sistema di gestione dello stabilimento balneare e sul comportamento in caso di incidente / incendio.

La formazione del personale imposta da normative di legge (ad esempio su aspetti di igiene e sicurezza, ecc.) deve essere effettuata prima dell'apertura al pubblico dello stabilimento balneare o comunque prima che il personale prenda servizio.

## 11 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 11.1 GENERALITÀ

La Direzione deve pianificare e attuare processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento, che dimostrino la conformità dei servizi offerti agli obiettivi fondamentali.

A tale scopo la direzione deve individuare le metodologie di rilevazione e analisi statistica più adeguate.

### 11.2 MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

Il monitoraggio deve essere effettuato sia sull'esecuzione dei servizi offerti che sulla soddisfazione percepita dal cliente.

Per quanto riguarda i servizi la Direzione deve programmare delle verifiche ispettive in base ad una lista di riscontro contenenti gli elementi specifici da valutare.

Per ogni servizio deve essere verificato che:

- la condotta del personale sia conforme a quanto riportato nelle istruzioni operative;
- le infrastrutture, le attrezzature e gli arredi siano perfettamente integri ed efficienti;
- l'ambiente o area in cui viene eseguito il servizio sia mantenuto pulito ed agibile;
- il risultato del servizio sia in accordo con gli obiettivi fondamentali.

Durante le verifiche devono essere registrati anche le considerazioni e i suggerimenti del personale interessato, che possono aiutare ad individuare eventuali azioni preventive e/o correttive.

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione percepito dal cliente in relazione ai servizi offerti, la Direzione può predisporre appositi questionari da somministrare ai clienti, in modo da ottenere una serie di dati significativi per verificare la qualità e l'affidabilità del servizio e la capacità di risposta alle esigenze del cliente.

L'Appendice E e l'Appendice F forniscono rispettivamente degli esempi di questionario statistico per la valutazione di gradimento del cliente e questionario per la verifica delle aspettative del cliente.

I dati provenienti dalle verifiche ispettive e dai questionari devono essere opportunamente analizzati e valutati per mettere in atto le opportune azioni correttive e migliorative.

### **11.3 MIGLIORAMENTO - AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE**

La Direzione deve individuare e programmare momenti di verifica della propria organizzazione e del sistema di gestione dei servizi in modo da individuare le difformità rispetto agli obiettivi fondamentali, ovvero le aree critiche verso le quali indirizzare gli strumenti del miglioramento, rappresentati dalle azioni preventive e correttive.

#### **11.3.1 AZIONI PREVENTIVE**

Deve essere predisposta una procedura per l'identificazione delle potenziali difformità, l'individuazione delle relative cause, la valutazione circa l'adozione di azioni mirate ad evitarne il verificarsi e il riesame delle stesse in seguito alla relativa attuazione.

#### **11.3.2 AZIONI CORRETTIVE**

Deve essere predisposta una procedura per la valutazione delle difformità, l'individuazione delle cause che l'hanno generata, l'individuazione e attuazione delle azioni correttive necessarie e il riesame delle azioni correttive attuate.

## APPENDICE A - CHECKLIST PER LA VERIFICA DELLA CONFIGURAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE

La presente checklist, strutturata sulla base della tipologia di servizio e delle indicazioni di carattere organizzativo e gestionale delle risorse umane e materiali, rappresenta uno strumento di controllo per la verifica delle caratteristiche dello stabilimento balneare.

NOTA In **grassetto** si evidenziano i requisiti minimi dello stabilimento balneare.

<b>SERVIZIO ACCOGLIENZA</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Cartello o insegna che identifichi lo stabilimento balneare al proprio ingresso</b>				
<b>Tariffario delle prestazioni</b>				
<b>Ordinanza del comune</b>				
<b>Ordinanza della Capitaneria di Porto</b>				
<b>Elenco della tipologia dei servizi offerti</b>				
<b>Regolamento interno dello stabilimento balneare</b>				
Numero di telefono per emergenze				
Numero di telefono e indirizzo dell'agenzia turistica locale (APT)				
Carta topografica del luogo				
Informazioni meteorologiche locali				
Informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti lo stabilimento balneare				
Piantina dello stabilimento balneare con legenda				
Spazio destinato all'accoglienza dei clienti				
Personale dedicato all'accoglienza				
Personale dedicato all'accoglienza plurilingue				
Brochure informative				
Pubblicità a mezzo stampa o telematica				
Cartelli che evidenzino il servizio messo a disposizione dalla struttura specifica				
Segnaletica in Braille				

<b>SERVIZIO SPIAGGIA</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Piano di valutazione dei rischi</b>				
<b>SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Ambiente circoscritto dotato di attaccapanni atto al cambio degli abiti</b>				
<b>Spogliatoio collettivo</b>				
Cabina personale				
Spogliatoi collettivo munito di specchio				
Spogliatoio collettivo munito di armadietti personali dotati di serratura o lucchetto				
Spogliatoi collettivo munito di sedia o sgabello				
Spogliatoi collettivo munito di luce e presa elettrica				
Cabina personale munita di specchio				
Cabina personale munita di appendi abito				
Cabina personale munita di struttura adatta all'asciugatura dei costumi o asciugamani				
Cabina personale munita di piani di appoggio (mensole)				
Cabina personale munita di luce e presa elettrica				
Cabina personale munita di doccia con acqua calda				
Cabina personale munita di contenitore di giochi per bambini				
Cabina personale munita di sedia o sgabello				
Cabina personale munita di cassetta di sicurezza				
Cabina personale munita di asciugacapelli				

<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA BALNEAZIONE</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Presenza continuativa negli orari previsti dell'assistente ai bagnanti con brevetto in corso di validità				
Cartelli plurilingue che segnalano zone di pericolo				
Postazione di salvataggio				
Asta per issare bandiere di segnalazione convenzionali				
Aumento degli assistenti bagnanti in caso di necessità				
Assistenti bagnanti in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o il primo soccorso				
Assistenti bagnanti che abbiano la padronanza di almeno una lingua straniera (inglese)				
Altri mezzi di soccorso oltre a quelli obbligatori				
Galleggianti che dividano le zone di pericolo da quelle sicure				
<b>SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Posti ombra fissi e/o mobili				
Arredi				
Servizio di pulizia periodico degli arredi				
Disposizione dei posti ombra che non intralci la circolazione dei bagnanti				
Camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia				
Camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia anche ai portatori di handicap				
Cartelli che segnalano la presenza di dislivelli o zone pericolose				
Organizzazione dei posti ombra privilegiando la privacy del cliente				
Teli da spiaggia				
Cuscini				

<i>[continua SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE]</i>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Tavolo				
Contenitore porta oggetti con serratura				
Recipiente per giochi				
Cestino personale				
Tende frangisole				
Sistema di comunicazione con il bar				
Rete wi-fi				
Frigobar				
Pavimentazioni compatibili con l'ambiente circostante				
Docce in spiaggia e/o lavapiedi di acqua dolce				
Piattaforme prendisole galleggianti				
Aree a verde sulla spiaggia				
Personale dedicato all'assistenza dei clienti in spiaggia				
<b>SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E IGIENICO SANITARIO</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Interventi periodici almeno una volta al giorno di raccolta rifiuti</b>				
<b>Cestini dotati di coperchio</b>				
<b>Cestini proporzionali al numero di clienti</b>				
Contenitori per raccolta differenziata				
Interventi di pulizia eseguiti più di una volta al giorno				
<b>Doccia</b>				
<b>Unità igienica dotata di lavabo, sapone e asciugamani monouso o aria calda e porta di accesso</b>				
<b>Allacciamento alla rete fognaria o sistema di smaltimento equivalente</b>				

**UNI/PdR 1:2012**

<i>[continua SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E IGIENICO SANITARIO]</i>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Docce alimentate da acqua dolce</b>				
<b>Servizio giornaliero di igienizzazione dei locali doccia ed igienico</b>				
Unità igieniche differenziate per sesso				
Unità igieniche per bambini				
Doccia e wc per disabili				
Docce dotate di acqua calda				
Docce con pannellature o comunque in locale chiuso				
Dispenser per shampoo e bagnoschiuma				
Postazione vicino alla doccia con specchio presa elettrica o asciugacapelli				
<b>SERVIZI ACCESSORI</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Bar				
Ristorante				
Parcheggio				
<b>SERVIZIO RISTORO</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Distributori automatici di bibite e/o snack				
Caffetteria				
Bevande alcoliche				
Bevande analcoliche calde e fredde				
Gastronomia				
Cibi preconfezionati				
Pasticceria				
Ristorazione completa				
Self-service				
Servizio al tavolo				

<b>PARCHEGGIO</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Parcheggio differenziato auto cicli e motocicli				
Parcheggio per disabili				
Posti auto coperti con teli ombra o pergolati				
Demarcazione dei posti auto				
Posti auto assegnati				
Personale addetto alla custodia e al parcheggio				
Aiuole ed elementi di arredo				
<b>SERVIZI LUDICO-RICREATIVI E DEL BENESSERE</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Piscina				
Campi da gioco				
Sauna				
Vasca idromassaggio				
Noleggio natanti da diporto				
Utilizzo gratuito natanti da diporto				
Giochi per bambini (ping-pong, biliardino e simili)				
Personale dedicato (istruttori, animazione, miniclub)				
<b>RISORSE UMANE E MATERIALI</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Personale assunto con regolare contratto di lavoro</b>				
<b>Personale identificabile facilmente dalla clientela mediante divisa e/o targhetta</b>				
<b>Strutture a basso impatto ambientale e con tecnologie ecocompatibili</b>				

<b>ORGANIZZAZIONE E GESTIONE</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Organigramma aziendale				
Mansionario che descrive, per ciascuna figura professionale, le responsabilità ed i compiti ad essa attribuiti, le reciproche relazioni funzionali per il servizio svolto				
Orario di lavoro in cui sono indicati i relativi turni				
Procedure e/o istruzioni indicanti modalità di esecuzione, attrezzature, condizioni ambientali operative e modulistica, per lo svolgimento delle attività				
Programma di pulizia e manutenzione ordinaria e straordinaria				
Processi di verifica e controllo sugli approvvigionamenti				
Piano di addestramento del personale, incluse tematiche, partecipanti e frequenza, documentandone l'avvenuta effettuazione				
Pianificazione delle attività di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento				
Programmazione per verificare la condotta del personale in relazione alle istruzioni operative				
Programmazione per verifica dell'integrità ed efficienza infrastrutture, attrezzature e arredi				
Programmazione per verifica pulizia ed agibilità dell'ambiente o area in cui viene erogato il servizio				
Programmazione per verifica del risultato del servizio in relazione agli obiettivi fondamentali				
Registrare le considerazioni e suggerimenti del personale per individuazione di eventuali azioni preventive e/o correttive				
Questionari per i clienti, per ottenere dati significativi per verificare la qualità e l'affidabilità del servizio e la capacità di risposta alle esigenze del cliente				
Programmazione per verificare l'organizzazione ed il sistema di gestione dei servizi per individuazione delle difformità, ovvero le aree critiche verso le quali indirizzare gli strumenti del miglioramento, rappresentati dalle azioni preventive e correttive				

## APPENDICE B - CODICE ETICO DELL'IMPRENDITORE BALNEARE

### B.1 PREMESSA ED OBIETTIVI

Il Codice Etico è la linea guida delle responsabilità etico-sociali delle organizzazioni imprenditoriali e, in pratica, rappresenta la raccolta dei principi cui si vogliono ispirare i comportamenti individuali di tutti coloro che appartengono a tali organizzazioni.

Il codice etico dell'imprenditore balneare è lo strumento base per il consolidamento dei principi etici all'interno di un'azienda balneare nonché un mezzo che si pone a garanzia e sostegno della buona reputazione dell'impresa e della categoria stessa, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

La buona reputazione è una risorsa importante che favorisce e rafforza la fedeltà dei clienti, la serenità di chi opera nell'azienda, l'attrazione delle migliori risorse umane, la fiducia dei fornitori, l'affidabilità verso le istituzioni e la pubblica amministrazione. Alla base della buona reputazione ci sono sempre dei valori imprenditoriali solidi e dei principi etici riconosciuti: capacità, efficienza, rispetto, trasparenza e integrità.

Il Codice Etico si propone di distinguerli, di riassumerli, di rappresentarli e di condividerli.

Gli imprenditori balneari credono nell'importanza dei principi etici, nella dedizione, nella costanza e nella professionalità con cui li esprimono, perché sanno che queste sono le basi sulle quali è stata costruita la loro storia e il loro successo. Il rispetto di questo Codice Etico è espressione di un contesto che si pone come obiettivo primario quello di soddisfare, nel migliore dei modi, le necessità e le aspettative dei clienti e degli interlocutori attraverso la qualità, la trasparenza e l'efficienza, quali ingredienti fondamentali del proprio lavoro.

Il Codice Etico non vuole essere solo una semplice enunciazione di regole e di modelli teorici, ma un vero e proprio strumento di lavoro, un punto di riferimento concreto per tutti gli interlocutori.

Le indicazioni qui contenute hanno come presupposto il rispetto di ogni norma di legge e regolamento vigente, che disciplini o abbia a che fare con le imprese turistico balneari.

### B.2 DESTINATARI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Sono destinatari del Codice Etico e tenuti a osservarne i principi contenuti, tutti gli imprenditori balneari, ivi compresi gli amministratori, i titolari e ogni altro dipendente, collaboratore anche occasionale che operi, stabilmente o temporaneamente per l'impresa balneare.

Ogni esponente è obbligato al rispetto del presente Codice Etico di comportamento.

Tutti i soggetti che operano all'interno di uno stabilimento balneare hanno l'obbligo di conoscere le norme, astenersi da comportamenti contrari ad esse, rivolgersi al superiore o all'Organismo di rappresentanza di riferimento (Associazione) per chiarimenti o denunce, collaborare con le strutture deputate a verificare le violazioni e non nascondere alle controparti l'esistenza di un Codice Etico di comportamento.

L'osservanza delle norme del Codice Etico di comportamento è da ritenersi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutti i dipendenti ai sensi dell'art. 2104 del Codice Civile Italiano.

L'imprenditore balneare si impegna a collaborare con le Autorità giudiziarie, a favorire una cultura aziendale caratterizzata dalla consapevolezza di controlli esistenti e dalla mentalità orientata all'esercizio del controllo.

In particolare, l'imprenditore è tenuto ad osservare il Codice Etico di comportamento nel proporre e realizzare i progetti, le azioni e gli investimenti dell'impresa stessa. Nel fissare gli obiettivi di impresa, deve ispirarsi ai principi dello stesso Codice Etico di comportamento.

Coloro che occupano posizioni di responsabilità all'interno dell'impresa balneare sono infatti tenuti ad essere d'esempio per i propri dipendenti, a indirizzarli all'osservanza del Codice Etico di comportamento e a favorire il rispetto delle norme.

Il rapporto tra l'imprenditore balneare e i suoi interlocutori è sempre fondato sul dialogo diretto. Tutti coloro che necessitano di chiarimenti possono rivolgersi all'imprenditore stesso o direttamente all'Organismo di rappresentanza di riferimento (Associazione), al quale vanno indirizzate anche le segnalazioni in merito all'applicazione o alle violazioni del presente Codice Etico.

### **B.3 PRINCIPI ETICI**

#### **B.3.1 Onestà**

L'imprenditore balneare ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti. In nessuna circostanza il perseguimento dell'interesse dell'imprenditore balneare può giustificare una condotta non onesta da parte di tutti i collaboratori o dell'imprenditore stesso.

#### **B.3.2 Correttezza in caso di conflitti di interesse**

Nell'esercizio di ogni attività devono sempre essere evitate situazioni, anche solo potenziali, di conflitto d'interesse, ossia situazioni in cui un collaboratore persegua un interesse diverso da quello proprio dell'impresa balneare o tragga personale vantaggio da opportunità d'affari dell'impresa.

#### **B.3.3 Riservatezza**

L'imprenditore balneare garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso. In particolare i collaboratori sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate acquisite in relazione all'attività di impresa balneare con finalità non connesse con l'esercizio della propria attività, come ad esempio nel caso di dati sensibili relativi a particolari necessità del cliente.

#### **B.3.4 Valore delle risorse umane**

L'imprenditore balneare tutela e promuove il valore delle risorse umane e ne incentiva la formazione al fine di incrementare e migliorare il patrimonio e la competitività delle competenze di ogni collaboratore o dipendente.

#### **B.3.5 Equità dell'autorità**

L'imprenditore balneare si impegna affinché l'esercizio dell'autorità all'interno di relazioni gerarchiche

sia sempre ispirato a criteri di equità e correttezza e non implichi la realizzazione di abusi di alcun genere. In particolare, l'imprenditore balneare assicura che l'autorità non si trasformi in esercizio del

potere lesivo della dignità ed autonomia del dipendente o collaboratore e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore del proprio personale.

### **B.3.6 Trasparenza, completezza e verità dell'informazione**

Ciascun soggetto operante all'interno dell'impresa balneare è tenuto a dare informazioni complete, trasparenti, veritiere, comprensibili ed accurate.

### **B.3.7 Rapporti contrattuali**

I contratti e gli incarichi di lavoro non devono essere difforni dalle disposizioni normative vigenti.

L'imprenditore balneare si impegna in particolare a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

### **B.3.8 Sicurezza e qualità dei servizi e dei prodotti**

L'imprenditore balneare è consapevole che nel settore delle imprese turistico balneari l'attenzione alla sicurezza è di basilare importanza. In linea con questa esigenza, l'imprenditore balneare si impegna a operare nel completo rispetto delle norme sulla sicurezza e igienico-sanitarie, garantendo anche attraverso la certificazione del proprio stabilimento balneare la soddisfazione e la tutela dei propri clienti.

### **B.3.9 Tracciabilità di operazioni e transazioni**

Ogni operazione e transazione dell'imprenditore balneare deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Per ogni operazione deve pertanto essere predisposto un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

### **B.3.10 Finanziamento di strutture pubbliche o politiche**

L'imprenditore balneare si impegna al rispetto delle normative vigenti nell'eventuale attività di finanziamento di partiti politici, comitati, organizzazioni pubbliche o candidati politici.

L'imprenditore balneare esclude comunque ogni e qualsiasi forma di finanziamento o contributo a soggetti che perseguano fini, scopi o idee che siano in contrasto con i principi del presente Codice Etico e, più in generale, con quelli enunciati nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.

### **B.3.11 Omaggi e donazioni**

L'imprenditore balneare ed il personale dipendente è tenuto a non offrire denaro, beni, servizi, benefici di qualsiasi genere, né in nome o per conto della società, né a titolo personale, a dipendenti di società o enti, né a persone da questi ultimi utilizzate, allo scopo di indurre, remunerare, impedire o comunque influenzare qualsiasi atto o fatto nell'interesse dell'impresa balneare stessa.

In deroga a quanto stabilito, sono ammessi piccoli regali o cortesie, purché conformi agli usi locali e non vietati dalla legge. Tali deroghe dovranno essere caratterizzate dalla massima trasparenza e, se necessario, di esse si dovrà fornire informazione all'Organismo di rappresentanza di riferimento.

### **B.3.12 Integrità e tutela delle persone**

L'imprenditore balneare si impegna a tutelare l'integrità morale dei suoi dipendenti o collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Il dipendente o collaboratore che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato in qualunque modo discriminato, può segnalare l'accaduto all'Organismo di rappresentanza di riferimento, che valuterà l'effettiva violazione del presente Codice Etico.

### **B.3.13 Tutela dei luoghi di lavoro**

L'imprenditore balneare si impegna a garantire, nel rispetto della legislazione vigente a tutela delle condizioni di lavoro, un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute dei dipendenti adottando tutte le misure necessarie.

Il personale dipendente si impegna a rispettare le misure di prevenzione e sicurezza poste in essere.

### **B.3.14 Tutela ambientale**

Ferma restando la normativa applicabile, l'imprenditore balneare si impegna ad adottare tutte le misure finalizzate a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività attraverso la prevenzione dell'inquinamento, favorendo il riciclo dei materiali e minimizzando il consumo di energia.

## APPENDICE C - VALUTAZIONE DEI RISCHI DELLO STABILIMENTO BALNEARE

Lo stabilimento balneare è a tutti gli effetti un sito produttivo e pertanto è sottoposto alle normative di legge per quanto riguarda la sicurezza dei lavoratori.

Ma esso è anche erogatore di servizi e pertanto deve assicurare ai propri clienti un ambiente non solo confortevole ma scevro da pericoli.

La valutazione dei rischi deve essere strutturata e attuata in modo da:

- identificare i pericoli che sussistono sul luogo di lavoro e di svago e valutare i rischi associati agli stessi, in modo da determinare quali provvedimenti debbano essere presi per proteggere la sanità e la sicurezza dei dipendenti e dei clienti, nel rispetto delle norme di legge;
- valutare i rischi in modo da effettuare la selezione quanto più motivata possibile delle attrezzature di lavoro, dei prodotti e delle attrezzature che si trovano sul luogo di lavoro e di svago, nonché dell'organizzazione dei servizi offerti;
- controllare se provvedimenti in atto risultino adeguati;
- adottare se del caso misure correttive per flemmatizzare i rischi.

È opportuno approcciare l'attività di identificazione dei pericoli secondo le seguenti linee guida:

- a) coinvolgere il personale dipendente che è tenuto ad esprimere le proprie valutazioni dei pericoli e dei loro effetti dannosi;
- b) guardare cosa succede di fatto sul posto di lavoro o durante l'attività lavorativa. Le situazioni di lavoro da prendersi in esame comprendono: nuovi impianti, attività normali, manutenzione e pulizia, emergenze prevedibili;
- c) pensare alle operazioni che esulano dalla routine e che hanno carattere intermittente (per esempio: operazioni di manutenzione, carico e scarico, ecc);
- d) identificare le modalità di utilizzo dei servizi offerti ai clienti e l'uso che quest'ultimi fanno delle strutture, attrezzature e spazi messi a loro disposizione;
- e) applicare il concetto di pericolo in modo assai ampio, così da tener conto anche del modo in cui i dipendenti interagiscono con i clienti modificano quindi il livello di rischio.

La valutazione dei rischi va effettuata su tutte le seguenti voci:

- stabilità e solidità delle strutture
- case di guardianaggio, cabine, servizi igienici e docce
- locali tecnici e magazzini
- locali o zone di pronto soccorso
- pavimenti, pareti, soffitti e tetti
- finestre e lucernai
- porte e cancelli

- pensiline e tettoie
- ombrelloni e tende
- sdraio, lettini, tavolini e cestini
- attrezzature elettriche
- attrezzature idrauliche
- attrezzature di riposo e di ricreazione
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di illuminazione
- impianti di rilevamento degli incendi ed impianti antincendio
- impianti d'allarme
- apparecchiature di riscaldamento/condizionamento/ventilazione
- zone di stoccaggio di agenti chimici, corrosivi, infiammabili o inquinanti
- vie di evacuazione ed uscite di emergenza
- posti di lavoro all'aperto
- arenile ed aree attrezzate a svago
- vie di circolazione pedonali e veicolari
- parcheggio
- aiuole e zone attrezzate per i giochi
- alberi
- recinzioni fisse e mobili.

Si riportano qui di seguito alcuni esempi di situazioni e di attività lavorative che richiedono una valutazione dei rischi da cui estrapolare anche gli eventuali rischi per i clienti.

**A. Impiego delle attrezzature di lavoro o di svago**

- Elementi in movimento rotatorio o traslatorio non sufficientemente protetti, che possono causare schiacciamenti, tagli, perforazioni, urti, agganciamenti o trazioni.
- Elementi o materiali in movimento libero (caduta, rotolamento, scivolamento, ribaltamento, dispersione nell'aria, oscillazioni, crolli) da cui possono conseguire danni per le persone.
- Movimenti di macchinari e di veicoli.
- Pericolo di incendio e di esplosione (p. es.: per attrito; serbatoi in pressione).

**B. Metodi di lavoro e disposizione degli impianti**

- Superfici pericolose (bordi acuminati, spigoli, punte, superfici abrasive, parti protudenti).
- Attività in altezza.
- Compiti che comportano movimenti/posizioni innaturali.
- Spazi limitati (p. es.: necessità di lavorare tra parti fisse).

- Inciampare e scivolare (superfici bagnate o comunque scivolose ecc.).
- Conseguenze derivanti dalla necessità di indossare attrezzature di protezione personale su altri indumenti di lavoro.
- Tecniche e metodi di lavoro.
- Ingresso e lavoro in spazi confinati.

### **C. Impiego dell'elettricità**

- Pannelli di comandi elettrici.
- Impianti elettrici, p. es.: rete principale di adduzione, circuiti d'illuminazione.
- Attrezzature, sistemi di controllo e di isolamento a comando elettrico.
- Impiego di attrezzi elettrici portatili.
- Incendi o esplosioni causati dall'energia elettrica.
- Cavi elettrici sospesi.

### **D. Esposizione a sostanze o preparati pericolosi per la sicurezza e la sanità**

- Inalazione, ingestione e assorbimento cutaneo di materiale pericoloso per la salute (compresi aerosol e polveri).
- Impiego di materiali infiammabili e esplosivi.
- Mancanza di ossigeno (asfissia).
- Presenza di sostanze corrosive.
- Sostanze reattive/instabili.
- Presenza di sensibilizzanti.

### **E. Esposizione ad agenti fisici**

- Esposizione a radiazioni elettromagnetiche (sole, calore, luce, raggi X, radiazioni ionizzanti).
- Esposizione a laser.
- Esposizione al rumore o ad ultrasuoni.
- Esposizione a vibrazioni meccaniche.
- Esposizione a sostanze/mezzi ad alta temperatura.
- Esposizione a sostanze/mezzi a temperatura molto bassa.
- Presenza di fluidi sotto pressione (aria, vapore, liquidi compressi).

### **F. Esposizione ad agenti biologici**

- Rischio di infezioni derivanti dalla manipolazione e dall'esposizione non intenzionale a microrganismi, esotossine ed endotossine.
- Rischio di infezioni dovute all'esposizione non intenzionale a microrganismi (per esempio: legionella, liberata dai sistemi radianti di raffreddamento).
- Presenza di allergeni.

### **G. Fattori ambientali e ambiente di lavoro**

- Illuminazione non adeguata o tecnicamente errata.
- Controllo inadeguato di: temperatura, umidità, ventilazione.
- Presenza di agenti inquinanti.
- Serbatoi di sostanze pericolose.
- Rifiuti.
- Scarichi idrici.
- Emissioni in atmosfera.
- Rumore.

### **H. Interazione del posto di lavoro e dei fattori umani**

- Dipendenza dei sistemi di sicurezza dalla necessità di ricevere e di elaborare con cura le informazioni.
- Dipendenza dalle conoscenze e dalle capacità del personale.
- Dipendenza dalle norme di comportamento.
- Dipendenza da una soddisfacente comunicazione e da istruzioni corrette per far fronte a condizioni mutevoli.
- Conseguenze di deviazioni ragionevolmente prevedibili dalle procedure di lavoro in condizioni di sicurezza.
- Adeguatezza delle attrezzature di protezione personale.
- Scarsa motivazione alla sicurezza.
- Fattori ergonomici, quali la progettazione del posto di lavoro per venire incontro alle esigenze del dipendente.

### **I. Fattori psicologici**

- Difficoltà del lavoro (intensità, monotonia).
- Dimensioni dell'ambiente di lavoro, per esempio: claustrofobia, solitudine.
- Ambiguità del ruolo e/o situazione conflittuale.
- Contributo al processo decisionale con conseguenze sul lavoro e sulle mansioni.
- Lavoro molto esigente a scarso controllo.
- Reazioni in caso di emergenza.

### **J. Organizzazione del lavoro**

- Fattori condizionati dai processi di lavoro (p. es. lavoro in continuo, sistemi di turni, lavoro notturno).
- Sistemi efficaci di gestione e accordi per l'organizzazione, la pianificazione, il monitoraggio e il controllo degli aspetti attinenti alla sicurezza e alla sanità.
- Manutenzione degli impianti, comprese le attrezzature di sicurezza.

- Accordi adeguati per far fronte agli incidenti e a situazioni di emergenza.

#### **K. Fattori vari**

- Pericoli causati da terzi, per esempio: violenza a colleghi, personale di sorveglianza, polizia, attività sportive.
- Lavoro con animali.
- Lavoro in atmosfere a pressione superiore o inferiore al normale.
- Condizioni climatiche difficili.
- Integrità del software.
- Lavoro in prossimità di specchi d'acqua o sott'acqua.
- Posti di lavoro variabili.

#### **L. Interazione dei clienti con lo stabilimento balneare**

- Presenza di avvallamenti, ostacoli materiali pericolosi sull'arenile o il bagnasciuga.
- Integrità e funzionalità dei salvagente, pattini e pedane acquatiche.
- Integrità e visibilità di boe e di barriere galleggianti.
- Sicurezza degli arredi da spiaggia e loro funzionalità.
- Sicurezza dei giochi mobili e fissi.
- Integrità delle recinzioni, dei bordi, dei camminamenti.
- Efficienza degli impianti idrici ed elettrici negli spogliatoi e nei bagni.
- Manutenzione delle specie arboree, eliminazione di rami secchi e spuntoni.
- Efficienza degli arredi del bar, del ristorante e delle sale di intrattenimento.
- Efficienza di porte, finestre e aperture movibili.

## APPENDICE D - CRITERI PER LA CLASSIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI

AREA	DESCRIZIONE	1	2	3	4	5
<b>Accoglienza</b>	Tariffario delle prestazioni	x	x	x	x	x
	Ordinanze del comune e della capitaneria di porto locali	x	x	x	x	x
	Tipologia dei servizi offerti	x	x	x	x	x
	Regolamento interno dello stabilimento balneare	x	x	x	x	x
	Strutture identificate da appositi cartelli	x	x	x	x	x
	Numeri di telefono per le emergenze (ospedale più vicino o un punto di primo soccorso, forze di polizia, guardia costiera)		x	x	x	x
	Numero telefono e indirizzo dell'agenzia per l'accoglienza turistica locale		x	x	x	x
	Carta topografica del luogo ed iniziative turistiche o culturali			x	x	x
	Informazioni metereologiche locali			x	x	x
	Informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti lo stabilimento balneare			x	x	x
	Piantina sinottica del sito			x	x	x
	Personale in divisa e con targhetta di riconoscimento				x	x
	Spazio destinato all'accoglienza dei clienti				x	x
	Personale dedicato preferibilmente plurilingue				x	x
Brochure informative dello stabilimento balneare e/o sito internet			x	x	x	
<b>Servizio cambio indumenti</b>	Spogliatoio collettivo per più di 30 posti ombra	x				
	Spogliatoio collettivo per meno di 30 posti ombra		x			
	Spogliatoio collettivo con armadietti personali		x	x		
	Cabine ad uso personale		x	x	x	x
	Cabine ad uso personale arredate da accessori			x	x	x
	Rapporto cabine-posti ombra 1 a 1				x	x

AREA	DESCRIZIONE	1	2	3	4	5
<b>Servizio assistenza alla balneazione</b>	Presenza continuativa, negli orari previsti, di personale qualificato, facilmente identificabile, che sorvegli lo spazio acqueo antistante lo stabilimento balneare	x	x	x	x	x
	Idonea postazione di salvataggio dotata delle attrezzature e dei mezzi necessari e da un'asta su cui issare le bandiere di segnalazione convenzionali	x	x	x	x	x
	Esposizione di informazioni aggiornate dello stato e della temperature del mare ed eventuali riconoscimenti tipo Bandiera Blu			x	x	x
	Assistenti bagnanti in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o la sicurezza del cliente (corsi di primo soccorso, tecniche di rianimazione)			x	x	x
	Assistenti bagnanti che hanno la padronanza di almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese				x	x
	Aumento di assistenti bagnanti proporzionato in caso di maggiore affluenza o particolari condizioni meteo-marine				x	x
	Zone sicure per la balneazione e/o zone di pericolo delimitate da apposite boe galleggianti					x
	Aumento dei mezzi e di attrezzature di soccorso					x
<b>Servizio complementare alla balneazione</b>	Messa a disposizione di posti ombra fissi e/o mobili (ombrelloni, tende), e/o arredi (sedie, sdraio, lettini prendisole etc..).	x	x	x	x	x
	Servizio di pulizia periodico degli arredi (prima dell'apertura giornaliera)	x	x	x	x	x
	Predisposizione di appositi camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia e alla battigia anche per soggetti portatori di handicap		x	x	x	x
	Segnalazione con opportuni cartelli o barriere di eventuali dislivelli dell'arenile o zone potenzialmente pericolose	x	x	x	x	x
	Organizzando i posti ombra in modo che la distanza tra essi offra ai clienti una maggiore privacy: la distanza tra interasse degli ombrelloni deve essere maggiore del doppio e la distanza del perimetro delle tende deve essere maggiore del triplo di quanto previsto nel Piano degli Arenili regionali o comunali				x	x
	Fornire uno o più servizi aggiuntivi a scelta tra: tavolo, recipiente per giochi, cestino personale			x	x	x
	Fornire uno o più servizi aggiuntivi a scelta tra: teli da spiaggia, contenitore porta oggetti, sistemi di comunicazione con il bar o direzione, rete wi-fi, etc					x
	Incremento di camminamenti rispetto al minimo prescritto				x	x
	Presenza sulla spiaggia di docce e/o lavapiedi di acqua dolce			x	x	x

AREA	DESCRIZIONE	1	2	3	4	5
	Messa a disposizione dei bagnanti piattaforme galleggianti prendisole od altri accessori galleggianti				x	x
	Preservare la flora esistente e/o predisponendo apposite aree a verde con essenze autoctone				x	x
	Impiegare sulla spiaggia personale dedicato all'assistenza dei clienti					x
<b>Servizio di pulizia spiaggia</b>	Servizio di raccolta dei rifiuti solidi accumulatisi sulla spiaggia e sul bagno asciuga e nello svuotamento dei cestini distribuiti nell'area riservata alla clientela	x	x	x	x	x
	Cestini dotati di coperchio ed in numero proporzionale all'estensione della spiaggia e al numero dei clienti			x	x	x
	numero dei cestini collettivi in proporzione al numero di posti ombra (1 nel raggio di 10 mt.)				x	x
	Contenitori di rifiuti idonei alla raccolta differenziata				x	x
	Interventi di pulizia e svuotamento dei cestini almeno 2 volte al giorno				x	x
<b>Servizio igienico-sanitario</b>	Una doccia e una unità igienica	x	x	x	x	x
	Servizio di pulizia e disinfezione periodico, almeno una volta al giorno, da parte di personale dedicato	x	x	x	x	x
	Unità igieniche differenziate per sesso			x	x	x
	Unità igieniche appropriate per bambini				x	x
	Una unità igienica e/o una doccia ad uso esclusivo dei disabili				x	x
	Aumentare il numero delle docce			x	x	x
	Offrire la possibilità di utilizzare la doccia al riparo da sguardi indiscreti tramite pannellature o in appositi locali .			x	x	x
	Dotare le docce anche di acqua calda almeno per il 50% delle stesse			x	x	x
	Dotare i locali doccia di dispenser per shampoo e/o bagnoschiuma e attaccapanni				x	x
	Offrire nelle vicinanze del locale doccia una idonea postazione dotata di specchio, di presa elettrica o di asciugacapelli.					x

AREA	DESCRIZIONE	1	2	3	4	5
<b>Servizio ristoro</b>	Distributori automatici	x	x	x		
	Bar		x	x		
	Piatti freddi e panini		x	x		
	Ristorante primi piatti e precotti		x	x		
	Ristorante completo con servizio self-service			x	x	x
	Ristorante completo con servizio al tavolo				x	x
<b>Parcheggio e componenti accessori</b>	Parcheggio pubblico o privato nelle immediate vicinanze		x	x	x	
	Parcheggio privato contiguo allo stabilimento balneare			x	x	x
	Posteggio differenziato di auto, cicli e motocicli			x	x	x
	Un parcheggio per persone disabili ubicato vicino allo spazio destinato all'accoglienza dei clienti				x	x
	Copertura dei posti auto tramite teli ombra o pergolati				x	x
	Demarcazione dei singoli posti auto ed eventuale numerazione per assegnazione					x
	Personale addetto alla custodia e al posteggio					x
	Aiuole, fioriere, essenze arboree, illuminotecnica, etc			x	x	x
	Panchine, pensiline, chiostri, opere d'arte, etc				x	x
<b>Servizi ludicoricreativi e del benessere</b>	Strutture o impianti fissi (per esempio: piscine, campi da gioco, , vasche idromassaggio)		x	x	x	x
	Attrezzature specifiche, (per esempio: natanti da diporto, piattaforme prendisole, saune, aree attrezzate per bambini, attrezzature per fitness, giochi da tavolo tipo: calciobalilla, ping-pong)				x	x
	Personale dedicato per attività di animazione, il miniclub per bambini, ecc				x	x

## APPENDICE E - QUESTIONARIO STATISTICO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO DEL CLIENTE

Esempio di questionario per la valutazione di gradimento del cliente dello stabilimento balneare.

Questionario sulla soddisfazione del cliente Periodo di permanenza ..... Nazionalità ..... Ho soggiornato con: partner ..... famiglia ..... amici ..... singolo .....					
Si pregano i gentili clienti di compilare il seguente questionario che aiuterà lo stabilimento balneare a migliorare i propri servizi per soddisfare le loro esigenze e aspettative. Il seguente questionario si basa su una scala da 1 (insufficienza) a 5 (ottimo)					
<b>Punteggio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Qualità e pulizia del mare					
Qualità e pulizia della spiaggia					
Preparazione dell'assistente bagnante					
Comfort del posto ombra					
Cortesìa e preparazione degli operatori					
Cura e pulizia dell'ambiente					
Rapporto qualità prezzo					
Rispondenza alle aspettative					
Giudizio complessivo sullo stabilimento balneare					
Si prega il cliente di scrivere eventuali suggerimenti e/o lamentele per migliorare la qualità del nostro servizio: ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					
Vi ringraziamo per la vostra attenzione e collaborazione.					

## APPENDICE F - QUESTIONARIO PER LA VERIFICA DELLE ASPETTATIVE DEL CLIENTE

Esempio di questionario sulla rispondenza alle aspettative dei clienti degli stabilimenti balneari.

<p>Si prega il gentile cliente di compilare il seguente questionario che aiuterà lo stabilimento balneare a migliorare i propri servizi.</p> <p>Per ogni voce esprima il suo giudizio su una scala da 1 (insufficienza) a 5 (ottimo) e suggerisca eventuali azioni di miglioramento.</p>					
<b>TEMPO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Tempestività					
Velocità di erogazione					
Puntualità					
Regolarità					
<p>Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<b>FRUIBILITÀ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Accessibilità alla spiaggia					
Facilitazioni per disabili					
Parcheggi					
Zone attrezzate per gioco o benessere					
Distanza posti ombra					
<p>Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

<b>INFORMAZIONE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Comprensibilità					
Chiarezza					
Completezza					
Personale plurilingue					
Bacheca					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					
<b>ACCOGLIENZA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Reception					
Segnaletica					
Consigli					
Consulenza					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					
<b>STRUTTURE FISICHE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Comfort					
Pulizia					
Qualità dei materiali e delle attrezzature					
Efficienza degli impianti					
Ubicazione					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					

<b>SICUREZZA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Attrezzature					
Strutture					
Arredi					
Camminamenti					
Sorveglianza dei bagnanti					
Manutenzione delle attrezzature					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
<b>SOSTENIBILITÀ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Rispetto dell'ambiente circostante					
Valorizzazione del verde					
Pulizia della spiaggia e della battigia					
Utilizzo di prodotti "green"					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
<b>RELAZIONI SOCIALI ED UMANE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cortesia					
Affidabilità					
Prontezza					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

<b>SERVIZIO RISTORO E RICREATIVI</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Bar					
Ristorazione					
Piscina					
Campi da gioco					
Zone attrezzate per bambini					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					
<b>PERSONALE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Competenza					
Personalizzazione del trattamento					
Qualifiche					
Formazione					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					
<b>GESTIONE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Capacità manageriale del gestore					
Professionalità del personale					
Collocazione dei servizi (bagni, docce etc.)					
Completezza delle prestazioni offerte					
Capacità di miglioramento					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					

<b>AMBIENTE DI LAVORO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Funzionante					
Ergonomico					
Confortevole					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					

## BIBLIOGRAFIA

- [1] UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- [2] UNI EN ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso
- [3] Serie UNI EN 1176 Attrezzature e superfici per aree da gioco
- [4] ISO 20712-1 Water safety signs and beach safety flags – Specifications for water safety signs in workplaces and public areas
- [5] ISO 20712-2 Water safety signs and beach safety flags – Specifications for beach safety flags – Colour, shape, meaning and performance
- [6] ISO 20712-3 Water safety signs and beach safety flags – Guidance for use





**Ente Nazionale Italiano di Unificazione**

Membro italiano ISO e CEN

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

[www.youtube.com/normeUNI](http://www.youtube.com/normeUNI)

[www.twitter.com/normeUNI](http://www.twitter.com/normeUNI)

**Sede di Milano**

Via Sannio, 2 - 20137 Milano

tel +39 02700241, Fax +39 0270024375, [uni@uni.com](mailto:uni@uni.com)

**Sede di Roma**

Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma

tel +39 0669923074, Fax +39 066991604, [uni.roma@uni.com](mailto:uni.roma@uni.com)