

RELAZIONE D'AUDIT
RELAZIONE D'ASSESSMENT



Associazione Svizzera
per Sistemi di Qualità
e di Management (SQS)

SQS Italian Branch
Piazzale Biancamano, 2
20121 Milano (MI) - Italia
CODICE FISC.: 97571990155
PARTITA IVA : 07301570961

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Svizzera

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45

www.sqs.it

Zollikofen, 4 dicembre 2022
Pagina 1 di 7
Documento 1746_4

Nicola Martignoni
nicola.martignoni@sqs.ch
+39 347 545 69 05

Organizzazione

Bagno Lunezia di Giorgeri Pietro & C. S.a.s.
Viale Colombo, 74
Frazione: Marina
54033 Carrara (MS) - Italia

Persona di contatto Sig. Pietro Giorgeri

T +39 0585 630795

Codice fiscale 01423460458

Conto commerciale 907479

info@bagnolunezia.it

P.IVA 01423460458

Servizio

Audit/Assessment
Audit di certificazione (Stage 2)

Audit/Assessment inizio/fine
30 ottobre 2022

Campo di applicazione
Stabilimento balneare Lunezia
Erogazione servizi di gestione spiagge: gestione stabilimento balneare, ristorazione, bar, hotellerie ed attività di intrattenimento accessorie (IAF Scope 39)

Base(i) normativa(e)
ISO 13009:2015

Scope(s) accreditamento
Scope 39

Numero di registrazione
52923

Validità documenti di certificazione dal/al
23 dicembre 2022 – 22 dicembre 2025

Prossima verifica
19 settembre 2023

Lead auditor
Ing. Nicola Martignoni

Delibera/e

Data

Firma

Lead auditor

4 dicembre 2022

Commissione esperti

23 dicembre 2022





1.	Conformità ai requisiti	2
1.1.	Situazione iniziale	2
1.2.	Impressione generale	3
1.3.	Adempimento dei requisiti e richiesta di rilascio della certificazione	6
1.4.	Prossima ispezione	7
2.	Non conformità	7
2.1.	Non conformità maggiori (major Non-Conformity)	7
2.2.	Non conformità minori (minor Non-Conformity).....	7
3.	Suggerimenti per il miglioramento continuo	7

1. Conformità ai requisiti

1.1. Situazione iniziale

Piano di audit

A seguito dell'audit stage 1, è stato condotto l'audit stage 2 secondo il piano specifico predisposto e rispettato.

L'apertura degli stabilimenti, in virtù del bel tempo, delle elevate temperature e della affluenza dei turisti, è stata prorogata fino al 2 novembre 2022.

Risultato dell'Audit di Stage 1

L'azienda ha svolto audit on site di stage 1 in data 25 ottobre 2022: in occasione di tale attività non sono emerse osservazioni per l'organizzazione. Per dettagli verificare il report specifico.

Organizzazione

Premessa: l'emissione e/o il mantenimento di un certificato in accordo alla ISO 13009:2015 non può essere intesa come un attestato di parte terza di completa conformità alla legge, bensì come la capacità di fornire da parte dell'organizzazione garanzie ai soggetti interessati che gli aspetti di natura legislativa siano sotto adeguato e continuo controllo.

Il ruolo del valutatore non può essere sostitutivo di quello degli organi pubblici di controllo, sia per il diverso ruolo che ricoprono le due figure (vincoli di riservatezza di natura contrattuale da una parte e compiti di Ufficiali di Polizia Giudiziaria dall'altra) sia per il diverso significato che ricoprono le due verifiche (conformità ad una norma volontaria da una parte e verifica puntuale della conformità alla legge vigente dall'altra).

Le prescrizioni applicabili e la verifica della gestione degli aspetti legali sono state condotte con la metodica di campionamento, nel rispetto delle prescrizioni richieste.

L'evidenza è fornita da specifica lista di riscontro archiviata presso SQS.

Organizzazione

- Organizzazione del lavoro e processo produttivo: lo stabilimento balneare Lunezia è uno storico Bagno della riviera Apuana con clientela locale, nazionale ed estera; le attività vengono gestite principalmente dai titolari che organizzano e coordinano tutti i servizi presenti presso lo stabilimento.

- Siti oggetto della verifica: Stabilimento Balneare Lunezia - Viale C. Colombo, 74 - Frazione: Marina - 54033 Carrara (MS) – Italia.
- Sistema di gestione: il sistema è articolato in manuale in rev. 00 del 1 settembre 2022, procedure che dettagliano gli aspetti operativi generali di riferimento, istruzioni operative e documenti di controllo dei processi.

Orientamento al mercato

- Settore merceologico
La società opera nel settore della ricettività turistica fornendo oltre la gestione della spiaggia anche servizi aggiuntivi come la ristorazione, il bar, l'accoglienza alberghiera e le attività di intrattenimento accessorie.
- Tipologia clientela e mercati
Clientela fissa locale e turisti nazionali ed esteri

1.2. Impressione generale

Osservazioni generali

La situazione generale in relazione al livello di implementazione, di copertura dei requisiti, e del coinvolgimento dei collaboratori risulta dimostrata, adeguata ed efficace.

Conformità legale: le evidenze analizzate dimostrano che il processo di aggiornamento e informazione riguardo i requisiti di legge è operativo e gestito.

L'organizzazione mette in atto verifiche sistematiche della conformità legislativa.

In relazione agli aspetti cogenti applicabili all'ambito di attività oggetto di certificazione è stata verificata la capacità dell'organizzazione di fornire garanzie ai soggetti interessati che sono sotto adeguato e continuo controllo (presente un elenco della documentazione e delle normative, relativo alla legislazione applicabile).

La tecnica di audit è basata su interviste, osservazioni di attività, esame della documentazione e delle registrazioni con il metodo del campionamento in modo da garantire la copertura di tutti i processi del sistema di gestione.

Adeguatezza del sistema di gestione

Il sistema di gestione è risultato conforme ai requisiti degli standard di riferimento ed in grado di soddisfare le esigenze dell'organizzazione.

Gestione dei processi

Requisiti del sistema di gestione

La documentazione del sistema di gestione risulta congrua con i requisiti delle norme di riferimento e coerente con gli obiettivi dell'organizzazione e la gestione avviene secondo i requisiti normativi.

La gestione delle registrazioni risulta adeguata ed efficace.

Proprietario dello stabilimento

La Direzione ha dimostrato impegno e coinvolgimento nel fornire regole, disposizioni e principi e tiene in considerazione e sotto controllo il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi e strategici e le relative disposizioni specifiche di legge.



Le attività di gestione dello stabilimento sono effettuate dai titolari si evince dalla documentazione formalizzata.

Il riesame della direzione risulta completo in relazione a analisi degli elementi in ingresso e degli elementi in uscita, con indicatori di misura dei processi e obiettivi congruenti.

Pianificazione e Riesame

La società eseguirà periodicamente un Riesame per analizzare lo stato di andamento delle attività: tale attività è stata pianificata ad inizio stagione con la definizione relativa agli obiettivi gestionali e strategici previsti per la stagione che andrà ad iniziare. Nel mese di ottobre viene invece eseguita una attività di rendicontazione dell'andamento relativo alla stagione appena conclusa. In occasione di questo primo anno di adozione del sistema l'organizzazione ha eseguito un primo riesame in data 20 luglio 2022.

Organizzazione, attività e manutenzione della spiaggia

La società è imperniata nella figure dei titolari che hanno definito in un apposito organigramma (datato 1 settembre 2021) i ruoli e le mansioni di ogni singola figura.

Per gli aspetti riguardanti la gestione e manutenzione della spiaggia tali attività sono a carico degli operatori stagionali che provvedono alla assegnazione ed alla sistemazione di ombrelloni e lettini, pulizia della spiaggia, sistemazione e controllo delle attrezzature mentre le attività di sorveglianza sono delegate alla Associazione dei Bagnini locale che opera su tutto il litorale di Marina di Carrara.

Comunicazione alle parti interessate

Verificate le modalità di gestione della comunicazione interna e da e verso l'esterno. Messo in atto un processo per garantire che tutte le persone che lavorano per l'organizzazione possano fare commenti e/o suggerire miglioramenti (es. Presente modulo presso l'accettazione dello stabilimento balneare).

Promozione della spiaggia

È presente un sito internet denominato www.bagnolunezia.it all'interno del quale sono inseriti tutti i servizi forniti dallo stabilimenti ed anche quelli ad esso correlati (ad esempio ristorante, accoglienza alberghiera e bar). E' presente all'ingresso dello stabilimento la cartellonistica di accesso contenente informazioni grafiche sui servizi forniti, orari e divieti.

Indicatori ed Obiettivi

Definiti indicatori con verifica della significatività (es. numero di abbonamenti stagionali, % di occupazione ombrelloni media).

In relazione agli obiettivi è stata analizzata la loro concretezza, controllabilità, coerenza e compatibilità con gli altri obiettivi aziendali nonché la loro gestione in termini di programmazione, con risorse, termini e responsabilità definite e assegnate.

Soddisfazione del cliente

La soddisfazione viene monitorata in forma diretta attraverso segnalazioni su apposito modulo presente alla cabina dell'accettazione. I risultati vengono monitorati e registrati al fine di poter migliorare sugli aspetti di miglioramento forniti dall'utenza.

Infrastrutture

Servizi Sanitari (bagni, docce, acqua potabile, spogliatoi)

Lo stabilimento dispone di: 1 bagno interno per disabili, 2 bagni interni per le donne, 2 bagni interni per gli uomini ed 1 per il personale; inoltre dispone esternamente di 2 bagni uomo/donna, di 7 bagni per ognuna delle camere disponibili e di 1 ulteriore bagno privato per il ristorante; all'esterno sono presenti 4 docce fredde, 3 docce calde, 2 lavapiedi e 1 fontana con acqua potabile; le aree dello stabilimento dispongono di 71 cabine-spogliatoio, di adeguate zone ombreggiate (circa 50 mq), di tavoli ombreggiati, di un ristorante con bar annesso e di area di intrattenimento nonché delle camere per l'accoglienza alberghiera.

Infrastrutture mobili (sabbia, tendoni, ombrelloni)

La spiaggia ha un fronte mare di m 32 con installazione di 115 ombrelloni attrezzati con sdraie e lettini e di 3 gazebo ombreggiati di circa 30 mq di superficie.

A riva è situata una postazione per l'assistente balneare ben attrezzata.

Accesso alla spiaggia

Responsabilità

Unico ingresso pedonale senza alcuna barriera architettonica fino agli ombrelloni ed anche alla balneazione con la disponibilità di 1 sedia a rotelle adatta alla spiaggia e con possibilità di totale immersione per la balneazione.

Regole di parcheggio e divieto a veicoli

il parcheggio è esterno di proprietà comunale e senza pagamento; sulla strada litoranea sono disponibili altri posti auto senza pagamento; sono disponibili parcheggi per disabili di fronte allo stabilimento.

Fornitura di servizi

Informazioni sui servizi

Sul sito internet e con cartellonistica dedicata interna allo stabilimento.

Informazioni ai turisti

con cartellonistica dedicata interna allo stabilimento.

Informazioni sulla sicurezza, sanità e ambiente

Cartelli di divieto: per es. divieto di utilizzo dei saponi nelle le docce esterne a dispersione, divieto di abbandono rifiuti in spiaggia, bandiere gialle e rosse di avviso.

Servizi di sicurezza sulla spiaggia

Responsabilità

Il servizio di sorveglianza per i bagnanti è assicurato da bagnini professionisti qualificati dell'Associazione degli Assistenti Balneari di Marina di Carrara.

Segnali, bandiere e zone

Le bandiere (Rossa e Gialla) e la segnaletica sono quelle previste dalla Capitaneria di Porto. La zona di mare di balneazione è segnalata tramite boe.

Bagnini e addetti al primo soccorso

Gli aspetti formativi riguardano fondamentalmente gli addetti al primo soccorso e le competenze e qualifiche dei bagnini.

Equipaggiamento di pubblico soccorso e comunicazioni di emergenza

È presente 1 pattino per il soccorso dei bagnanti in mare attrezzato con 1 salvagente anulare con cima, 2 remi e mezzo marinaio; sulla riva è disponibile un ulteriore salvagente tipo baywatch con cima da 30 m; in infermeria è disponibile 1 Defibrillatore, 1 apparecchio Hambu e attrezzatura completa di pronto soccorso.

Evacuazione e chiusura della spiaggia

Presente procedura di evacuazione e chiusura della spiaggia in base alle valutazioni di sicurezza.

Pulizia e rimozione dei rifiuti

Installazioni da pulire ed equipaggiamento

La pulizia dell'arenile è giornaliera ed effettuata tramite la "cicalatura" manuale con apposito retino. L'attività viene effettuata la sera in quanto la mattina la sabbia risulta essere molto umida.

Rifiuti e relativa gestione

Lungo tutta la spiaggia sono presenti raccoglitori per i rifiuti suddivisi in carta, plastica, metallo e vetro, indifferenziato. I contenitori sono integrati con l'ambiente e sono facilmente riconoscibili. Lo svuotamento avviene in base al riempimento degli stessi. I sacchetti vengono raccolti in appositi contenitori ed in base al calendario di raccolta differenziata del Comune di Carrara.

Servizi commerciali

Ristorazione, lettini e ombrelloni, sport ed attività ludiche

Presente un ristorante, un bar ed una zona dedicata alle attività di intrattenimento ed al gioco per i bambini.

Commenti e osservazioni riguardo gli elementi verificati

Punti di forza dell'organizzazione

- Stabilimento balneare storico.
- Competenza e professionalità della proprietà e del personale intervistato.
- Grande attenzione per l'accesso ai servizi da parte delle persone diversamente abili.

1.3. Adempimento dei requisiti e richiesta di rilascio della certificazione

- Requisito presente, richiesta di rilascio della certificazione per ISO 13009:2015
- Requisito presente, richiesta di rilascio della certificazione con non conformità minori per Norma
- Requisito non presente
Norma
Non conformità maggiori
- In seguito alla valutazione positiva delle azioni correttive, si richiede il rilascio della certificazione
- In seguito all'esito positivo del post-audit, si richiede il rilascio della certificazione

Validità della certificazione

- Inizio validità dalla delibera della richiesta
- Inizio validità senza interruzione della scadenza dei certificati

1.4. Prossima ispezione

- Audit straordinario
- Audit di mantenimento (entro 12 mesi)
- Audit di ricertificazione
- Post-Audit
- Verifica condizioni (vedere Osservazioni)
-

Data

- 19 settembre 2023

Osservazioni

Tale attività sarà coordinata dal lead auditor SQS Nicola Martignoni e verrà confermata a mezzo e-mail almeno un mese prima dello svolgimento.

2. Non conformità

2.1. Non conformità maggiori (major Non-Conformity)

- Non è stata rilevata nessuna non conformità maggiore.

È necessario dimostrare l'avvenuta implementazione delle azioni correttive entro i termini previsti.

2.2. Non conformità minori (minor Non-Conformity)

- Non è stata rilevata nessuna non conformità minore.

È necessario dimostrare l'avvenuta implementazione delle azioni correttive entro il prossimo audit.

3. Suggerimenti per il miglioramento continuo

- 1 Migliorare la visibilità della mappa del bagno indicante le diverse aree ed attività interne.
- 2 Al fine di migliorare l'accessibilità autonoma all'area del bar e del ristorante si consiglia di inserire una piccola rampa di raccordo.

L'auditor ringrazia i responsabili e tutto il personale dell'organizzazione per l'ospitalità, l'assistenza, la cooperazione dimostrata e per aver messo a disposizione le risorse che hanno consentito la conduzione della verifica.