 <b>Ajuntament de Gavà</b>  <b>Ciutat i Territori</b>		
	Data revisió:	29 / novembre /2017
	Carpeta:	X:/Platja.../comuns a tots/Manual de benvinguda

## MANUAL DE BENVINGUDA

### Platges 2018

Benvolgut col·laborador,

L'Ajuntament de Gavà aposta per gestionar de forma eficient la qualitat de la Platja de Gavà de forma sostenible amb el medi ambient .

Aquest any l'Ajuntament continua amb el projecte per mantenir Q de qualitat turística, Compromís BIOSPHERE/SICTED i la bandera EcoPlatges de la platja de Gavà.

La teva col·laboració és clau per poder assolir el nostre objectiu.

T'agraïm la teva participació i implicació en el projecte.

### POLÍTICA DE GESTIÓ DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ

#### MEDI AMBIENT I SALUT PERSONES

- Identificar i avaluar riscos i aspectes ambientals de la platja
- Establir accions per prevenir-los i gestionar-los



Ajuntament de Gavà

#### ES COMPROMET A:

- Establir un sistema de gestió a través d'objectius anuals
- Complir la legislació vigent

#### USUARIS I CIUTADANS


- Millorar contínuament a partir de l'opinió de l'usuari formulada a través d'enquestes, queixes i suggeriments.

#### ENTITATS COL-LABORADORES

- Implicar a l'equip de persones i entitats que realitzen tasques de forma externalitzada

#### EQUIP DE TREBALL/CONCESSIONS

- Implicar a l'òrgan gestor de la platja en l'anàlisi de dades i presa d'accions de millora
- Implicar a les empreses concessionàries a assegurar la qualitat del seu servei.

 <b>Ajuntament de Gavà</b>  <b>Ciutat i Territori</b>		
	Data revisió:	29 / novembre /2017
	Carpeta:	X:/Platja.../comuns a tots/Manual de benvinguda







## AJUDA'NS A MILLORAR

- Si detectes un punt a millorar per ser més eficients o per donar més satisfacció a l'usuari, digues-nos-ho.
- Avisa al teu responsable quan alguna cosa no funcioni com hauria de funcionar.
- Si algú fa una queixa o ens fa una proposta de millora, fes-nos-la arribar.

## FÒRMULES DE CORTESIA

1. Al moment d'identificar l' usuari saludeu-los de forma educada: **Bon dia, Bona tarda**
2. Al moment del comiat utilitza un: **Bon dia, Bona tarda**
3. Si veus algú amb problemes demana-li en què el pots ajudar.
4. Sigues pulcre amb la roba i la higiene personal, la imatge és molt important.
5. Utilitza un to de veu neutre.
6. No perdis el control davant situacions extremes

## COLABORA AMB EL MEDI AMBIENT

<p><b>RESIDUS</b> <i>Llença els <b>residus</b> de manera separada !!</i></p> <p>Vidre  Paper i Cartró </p> <p>Envasos: Ampolles de plàstic, tetrabricks, llaunes, bosses de plàstic </p> <p> Residus perillosos: productes químics, piles, xeringues, medicaments no es poden barrejar amb els residus anteriors, s'ha de gestionar de forma especial.</p>	<p><b>AIGUA</b> <i>L'aigua és un bé comú i escàs, no el malgastem !!</i></p> <p> No llençar cap residu als sanitaris</p> <p> Avisar immediatament si hi ha fuites d'aigua en dutxes o rentapeus</p>	<p><b>LLUM</b> <i>La llum no s'ha de malgastar</i></p> <p>Recordar apagar la llum quan no es fa servir</p> <p>Utilitzar bombotes el més energèticament sostenibles</p>
<p>Agraïm la teva col·laboració: <a href="mailto:ajuntament@gava.cat">ajuntament@gava.cat</a></p>		