 Ajuntament de Gavà Ciutat i Territori		
	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

ENTITATS COL-LABORADORES

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



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.

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.

 Ajuntament de Gavà		
	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>RESIDUS <i>Llença els residus 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>AIGUA <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>LLUM <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>
--	---	--

Agraïm la teva col·laboració:
ajuntament@gava.cat