

	Disciplinare per il marchio di Qualità del Parco Naturale Dolomiti Friulane	
	SERVIZI TURISTICI	Rev.01 15 Settembre 2011

Num	REQUISITI GENERALI PER L'ATTRIBUZIONE DEL MARCHIO DI QUALITÀ DEL PARCO NATURALE DOLOMITI FRIULANE	Obbligatorio (O) Facoltativo (F)
-----	--	-------------------------------------

- | | | |
|----|---|---------------|
| 1. | Con l'adesione volontaria al presente disciplinare, l'Azienda si impegna ad assumere una politica di gestione che rispetti i principi generali, gli obiettivi e i requisiti di seguito espressi. L'adesione al presente disciplinare deve essere comunicata al pubblico attraverso l'esposizione del Marchio e del materiale previsto e i suoi contenuti dati in visione a quanti lavorano presso l'Azienda o per conto di essa | O |
| 2. | L'Azienda stabilisce precisi obiettivi per il miglioramento della qualità del proprio servizio, come la fornitura di servizi prima non disponibili, la maggior soddisfazione del cliente, la riduzione del consumo di energia, il miglioramento della raccolta differenziata, ecc. Tali obiettivi devono essere quantificati ove possibile | F (1,5 punti) |
| 3. | L'Azienda deve nominare un responsabile per il mantenimento/rispetto dei requisiti del presente disciplinare | O |

INTERVENTI ARCHITETTONICI (riferiti alla parte di accoglienza e fruibilità)

- | | | |
|----|--|---------------|
| 4. | Se l'attività è svolta in un edificio preesistente, ad esempio con valore storico o architettonico, il gestore deve utilizzare spazi e arredi in modo da rispettare e valorizzare le strutture originarie | F (0,5 punti) |
| 5. | I nuovi edifici e le ristrutturazioni devono essere coerenti con i caratteri dell'architettura locale e devono essere integrati con il paesaggio | F (0,5 punti) |
| 6. | Negli edifici di nuova costruzione e nelle ristrutturazioni, ove tecnicamente possibile e ove il contesto lo consenta, devono essere assenti barriere architettoniche | O |
| 7. | Gli edifici e le aree operative o di stoccaggio che è opportuno nascondere perché antiestetici o fonti di rischio sono rivestiti da piante o siepi, possibilmente autoctone | F (0,5 Punti) |
| 8. | Gli interventi successivi alla concessione del marchio se l'edificio è preesistente, ad esempio con valore storico o architettonico, dovranno utilizzare spazi e arredi in modo da valorizzare le strutture originarie; I nuovi edifici e le ristrutturazioni dovranno essere coerenti con i caratteri dell'architettura locale e devono essere integrati con il paesaggio | O |

ACCOGLIENZA E RAPPORTI CON IL PUBBLICO

- | | | |
|-----|--|---------------|
| 9. | L'Azienda si impegna a non confermare prenotazioni di beni o servizi oltre l'effettiva disponibilità e a conservare le prenotazioni ricevute per iscritto, registrando per iscritto quelle ricevute a voce | O |
| 10. | L'Azienda deve predisporre adeguata segnaletica e fornire indicazioni per raggiungere la struttura dell'esercizio | O |
| 11. | Conoscenza di almeno una lingua europea, oltre all'italiano, da almeno un membro del personale | F(1 punto) |
| 12. | L'Azienda deve offrire ai clienti l'opportunità di trasmettere reclami o segnalazioni | F (1,5 punti) |

	<i>Disciplinare per il marchio di Qualità del Parco Naturale Dolomiti Friulane</i>	
	SERVIZI TURISTICI	Rev.01 15 Settembre 2011

predisponendo un questionario per il cliente che permetta di conoscere le sue opinioni in merito al servizio ricevuto

- | | |
|--|---------------|
| 13. Presso la struttura è possibile reperire informazioni aggiornate sui servizi di trasporto e su come raggiungere la stessa con i trasporti pubblici | O |
| 14. Presso la struttura è a disposizione materiale informativo (dépliant, opuscoli, cartine, libri in consultazione ecc.) relativo al Parco delle Dolomiti Friulane e sul patrimonio culturale e/o ambientale e/o sugli eventi caratteristici del territorio | O |
| 15. Sono previste modalità di pagamento alternative al contante | F (0,5 punti) |
| 16. L'Azienda dispone di un sito web | F (1,5 punti) |
| 17. L'Azienda permette al cliente di effettuare ordini e/o prenotazioni online | F (1,5 punti) |

AREE DELLA STRUTTURA

- | | |
|---|---------------|
| 18. Gli ambienti pubblici e di servizio sono tenuti costantemente puliti e in perfette condizioni di manutenzione | O |
| 19. Servizi ed attrezzature tecniche devono essere costantemente controllati, in particolare per l'aspetto igienico-sanitario, e riparati in modo sistematico | O |
| 20. L'organizzazione dispone di parcheggi auto segnalati | F (0,5 punti) |
| 21. Nella struttura sono presenti bagni attrezzati per disabili | F (1,5 punti) |
| 22. L'Azienda utilizza arredi e/o complementi di arredo della tradizione locale, realizzati con materiali e tecniche tipiche del luogo | F (1 punto) |

VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

- | | |
|--|---------------|
| 23. L'Azienda realizza presso la propria struttura eventi (degustazioni enogastronomiche, mostre, incontri ecc.) per la valorizzazione del Parco | F (2 punti) |
| 24. Durante la visita degli ospiti, è previsto l'assaggio di prodotti tipici o l'offerta di gadget o di prodotti artigianali riconducibili al territorio. | F (2 punti) |
| 25. È presente uno spazio per l'esposizione e offerta di prodotti artigianali o enogastronomici del Parco | F (3 punti) |
| 26. L'esercizio o attività è citato in guide turistiche o enogastronomiche | F (1,5 punti) |
| 27. L'azienda offre attività didattiche o di divulgazione dei saperi tradizionali (fattorie didattiche, corsi di cucina o artigianato, pratiche agricole ecc.) | F (2 punti) |
| 28. L'azienda realizza pieghevoli, pubblicazioni o altri strumenti di comunicazione che valorizzano i prodotti e la cultura tradizionale del territorio | F (2 punti) |

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E PAESAGGIO

- | | |
|--|---|
| 29. Per le nuove sistemazioni esterne, l'Azienda valorizza e riqualifica le componenti biotiche e paesaggistiche dell'ecosistema e utilizza specie tipiche dell'area (ad esempio per le siepi) | O |
|--|---|

	<i>Disciplinare per il marchio di Qualità del Parco Naturale Dolomiti Friulane</i>	
	SERVIZI TURISTICI	Rev.01 15 Settembre 2011

30. L'Azienda fornisce agli ospiti informazioni sulle norme di buona prassi (risparmio acqua, energia ecc.) mediante avvisi o altro materiale. Gli ospiti devono essere informati sulla politica e gli obiettivi F (2 punti)

31. Nelle nuove sistemazioni esterne delle aree di pertinenza le superfici non devono essere impermeabilizzate. F (2 punti)

ENERGIA

32. L'Azienda utilizza energia (es. elettrica, per riscaldamento) proveniente almeno in parte da fonti rinnovabili (es. eolica, solare, energia geotermica, biogas, biomasse, ecc.) F (2 punti)

33. L'Azienda utilizza almeno l'80% di elettrodomestici (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, apparecchiature d'ufficio) appartenenti alla classe A F (1 punto)

34. L'Azienda, quando sostituisce elettrodomestici, li acquista almeno in Classe A O

35. Nelle zone comuni della struttura sono presenti dispositivi automatici di spegnimento/regolazione della luce (ad esempio crepuscolari, fotocellule, controllo temporale, etc.) F (1,5 punti)

36. Esiste un sistema di controllo automatico di spegnimento/accensione del sistema di climatizzazione (es. sensori sulle finestre) oppure sono fornite al cliente idonee istruzioni F (1,5 punti)

37. L'azienda utilizza lampadine a basso consumo per almeno il 90% dell'illuminazione presente, sia nei locali aperti al pubblico che in quelli di servizio. F (1 punto)

38. L'azienda adotta altre innovazioni, non elencate nel presente disciplinare, finalizzate al significativo miglioramento della qualità dell'ambiente. I sistemi adottati e i risultati ottenuti devono essere adeguatamente documentati su richiesta degli organi di controllo. F (2 punti)

ACQUA

39. Vengono utilizzate l'acqua piovana e l'acqua riciclata da varie attività F (1,5 punti)

40. Ogni bagno e toilette deve disporre di un adeguato cestino per i rifiuti. Gli ospiti devono essere invitati ad utilizzarlo, ove possibile, al posto dello scarico della toilette O

41. I lavandini sono dotati di dispositivi per regolare il flusso d'acqua nelle varie modalità possibili (rapporto flusso acqua/aria, temporizzatore ecc.) F (1,5 punti)

42. L'annaffiatura delle aree verdi è condotta utilizzando dispositivi tali da limitare il consumo di acqua (es: dispositivi a goccia). Inoltre l'annaffiatura deve avvenire al di fuori delle ore calde, alla mattina o al tramonto F (0.5 punti)

GESTIONE RIDUZIONE E RICICLAGGIO DEI RIFIUTI

43. L'Azienda deve raccogliere in modo differenziato le tipologie dei rifiuti per le quali il Comune ha organizzato la raccolta differenziata. O

44. I rifiuti pericolosi devono essere separati e smaltiti in modo adeguato (toner, tubi al neon, batterie, dispositivi di refrigerazione) O

45. L'Azienda si adopera per ridurre l'utilizzo di prodotti usa e getta come (prodotti da bagno) O

	<i>Disciplinare per il marchio di Qualità del Parco Naturale Dolomiti Friulane</i>	
	SERVIZI TURISTICI	Rev.01 15 Settembre 2011

monodose, bicchieri di plastica, piatti e posate monouso, asciugamani di carta ecc.)

46. L'Azienda separa e composta il rifiuto organico F (1,5 punti)
47. L'Azienda effettua il riutilizzo degli sfalci del verde. F (2 punti)

SERVIZI TURISTICI

47. Gli ambienti di accoglienza del pubblico sono accoglienti e ben illuminati O
48. L'offerta e i prezzi dei servizi sono resi in forma scritta e messe a disposizione dei clienti (dépliant, brochure ecc.) O
49. Viene posta la massima cura nella scelta dei fornitori di servizi escludendo quanti non abbiano comprovate capacità, professionalità e correttezza commerciale O
50. Nei servizi vi è l'impegno a non applicare nessuna spesa aggiuntiva non inserita nel preventivo offerto O
51. Mezzi e attrezzature tecniche necessarie all'espletamento del servizio sono tenuti in perfette condizioni e in regola con leggi e autorizzazioni richieste O
52. Il personale addetto all'espletamento dei servizi è in possesso dei titoli necessari ed è di comprovata professionalità O
53. La gestione dell'offerta è informatizzata F (0,5 punti)
54. L'offerta comprende servizi turistici che valorizzino il patrimonio ambientale e culturale del Parco e che ne agevolino la fruizione F (2 punti)
55. Ove siano disponibili, l'azienda utilizza regolarmente servizi, beni e/o prodotti provenienti da altre aziende certificate del Parco, in maniera adeguatamente documentabile su richiesta degli organi di controllo. F (3 punti)