

LINEE GUIDA BALSAMO (COVID-19)
MTM ITALIA S.R.L.

Balsamo adotta un protocollo predisposto al fine di soddisfare le prescrizioni normative in materia di prevenzione, con particolare riferimento al "Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del Covid-19 nel settore del trasporto e della logistica" (DL 23 Febbraio 2020, n. 6 – allegato 8) altresì in linea con le direttive, le ordinanze, le raccomandazioni e le circolari delle autorità competenti nonché considerando eventuali documenti guida emanati da OMS, ECDC, EU-OSHA, ISS e INAIL.

Oltre alle normative, abbiamo integrato diversi accorgimenti dedicati alla fruizione e predisposizione dei nostri servizi, considerate le loro particolarità. Questo documento Vi descrive le procedure applicate al fine di prevenire i rischi connessi alla diffusione del Covid-19, a garanzia di eccellenza del servizio offerto ai nostri Clienti e agli Ospiti stessi.

Progettazione e valutazione delle necessità

La prevenzione inizia dalla prima analisi del servizio: dall'ascolto delle Vostre esigenze e dalla valutazione dei rischi eventualmente connessi proporremo la soluzione più sicura.

La proposta sarà il frutto di una valutazione ancora più accurata di tutti gli elementi a disposizione offrendo praticità, sicurezza, efficienza e convenienza e tutto quanto faccia parte delle esigenze abituali del Cliente.

Variazioni alla capienza dei veicoli e suggerimenti

Le normative stabiliscono degli standard di distanziamento e capienza massima dei veicoli, che tutti gli operatori sono tenuti a rispettare. Balsamo, oltre a quanto recepito dalle normative emanate in proposito, adotta misure maggiormente cautelative e promuove l'impiego di veicoli di dimensioni superiori con il minor numero possibile di occupanti a bordo.

Ciò non va in alcun modo a limitare il Vostro potere di scelta: potremo valutare insieme, in base alle specifiche condizioni (come lunghezza della tratta, target ospiti, condizioni metereologiche) la soluzione più idonea purché nel rispetto degli standard minimi fissati dalle normative in vigore.

Nella maggior parte dei casi, gli obblighi previsti dalle normative dei vari Paesi prevedono:



2 Ospiti



4 Ospiti



50% della capienza

Prevenzione attiva su veicoli

I veicoli vengono puliti e sanificati secondo procedure in linea con la normativa vigente. Prima di ogni servizio i nostri driver sono tenuti a sanificare l'abitacolo e i punti del veicolo maggiormente esposti (battute delle porte, maniglie, comandi a disposizione loro e degli Ospiti) secondo una rigorosa check-list da noi stabilita.

Particolare attenzione viene impiegata alle ispezioni quotidiane del mezzo in ogni sua parte. La periodicità di pulizia e sostituzione dei filtri della climatizzazione è stata rivista, e l'impianto di climatizzazione verrà mantenuto il più possibile spento per evitare eccessivo ricircolo d'aria.

Prosegue l'installazione di paratie divisorie nell'abitacolo conformi alle specifiche di legge.

A bordo sono disponibili detergenti e igienizzanti per le mani, e delle mascherine monouso di riserva in caso di necessità.

Comportamenti in atto da parte dei nostri driver

Il loro impiego è successivo ed esclusivamente connesso a un'autocertificazione a verifica del loro stato di salute. I nostri driver saranno muniti di mascherine, avranno cura di mantenerle in perfetta efficienza e sono stati istruiti su come gestire attivamente i servizi nell'ottica della maggiore prevenzione possibile. Forniranno, qualora si rendesse opportuno, soluzioni o suggerimenti mirati alla sicurezza degli Ospiti (percorsi a piedi per raggiungere o lasciare il mezzo, occupazione delle sedute disponibili, indicazione sui punti del veicolo soggetti a contatto, ecc.).

Alcune consuetudini e gesti di cortesia come saluti con strette di mano e aiuto in alcune operazioni sono stati sospesi o temporaneamente modificati.

I veicoli verranno costantemente aerati anche durante il servizio stesso, soprattutto per le tratte che richiedono lunghi tempi di percorrenza o per servizi prolungati nel tempo.

Come fruire del servizio

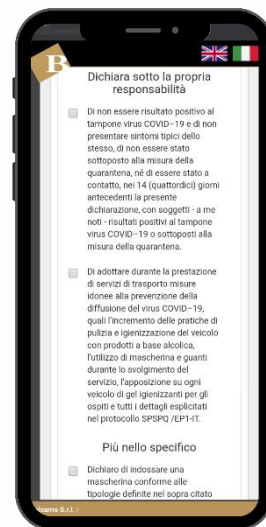
Agli Ospiti è richiesto di possedere e impiegare mascherine, di igienizzare le mani con gli appositi strumenti, e una sensibilizzazione sulle indicazioni di sicurezza fornite dai nostri Services Manager o dal driver.



BChecked

Abbiamo inoltre creato un software che permette di compilare e archiviare in maniera facile e veloce le autodichiarazioni di buona salute.

La piattaforma BChecked è integrata ai nostri servizi sotto forma di un codice QR che sarà esposto a bordo di minibus e bus: all'Ospite basta inquadrarlo con il proprio smartphone per compilare online l'autodichiarazione. www.bchecked.cloud



Check-list obbligatoria per tutti i driver impiegati su ogni servizio

Experience

Consci dell'importanza della percezione del servizio da parte degli Ospiti, abbiamo lavorato sulla definizione e affinamento di figure specializzate che uniscano diverse competenze per salvaguardare l'Experience dell'Ospite.

Il Services Manager di riferimento diventa ancora più un alleato strategico con cui condividere le aspettative e le istruzioni sulla gestione di Ospiti o gruppi.

Il personale on-site acquisisce rilevanza anche e soprattutto ai fini della sicurezza: aiuta nel tracciare un percorso sicuro verso il raggiungimento del driver, evitando la dispersione e l'assembramento di molti operatori e adattandosi alle esigenze del momento.

Abbiamo formato quindi Driver Coordinator, Hostess e Greeter per fare in modo che racchiudano in un solo operatore le abilità di molti: riduciamo l'esposizione e le numeriche coinvolte, mantenendo inalterata l'esperienza degli Ospiti e fornendo garanzia della priorità della sicurezza.

Il classico **livello di personalizzazione** che offriamo si estende ora a questo nuovo ambito: valutate esigenze particolari degli Ospiti su questo tema, sarà nostra cura **proporre ogni soluzione idonea** al soddisfarle, dalla presenza di materiale supplementare a bordo a procedure rigorose create ad hoc.

Gli scenari, più o meno elaborati, che abbiamo implementato, comprendono:

- Fornire mascherine e gel igienizzanti ad uso esclusivo degli Ospiti;
- Istituire squadre di lavoro dedicate ed isolate (driver e personale di terra);
- Gestione arrivi aeroportuali evitando ai driver il contatto con lo scalo (es. personale in aeroporto che si occupa di accogliere e indirizzare gli Ospiti, con driver che resta in prossimità del suo veicolo);
- Gestione ad hoc dei gruppi e primi controlli per assicurare l'idoneità dei partecipanti tramite misurazione della temperatura e altri accorgimenti non standard;
- Door-to-door internazionale.



Cosa cambia?

Nulla. Da sempre ci impegniamo attivamente a fornire soluzioni di Mobility Management personalizzate e curate nel dettaglio, ascoltando le Vostre voci e i Vostri desideri.

Balsamo prosegue allo stesso modo, adottando le misure standard e, soprattutto, integrandole di nuovi elementi puntando sempre alla qualità e al massimo risultato, operativo ed emotivo.

Ringraziandovi per l'attenzione, ci teniamo a ricordare che Balsamo è al Vostro fianco per supportarvi nell'approfondimento di soluzioni e servizi aggiuntivi ad hoc. Non esitate a contattarci.