



RESTART
YOUR BUSINESS
WITH BV

Hospitality Inspection Module



SITE LONGLIFE FORMULA SRL - GRAND HOTEL CASTROCARO

ADDRESS VIALE ROMA, 2 ,
CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE FORLI'-CESENA Italy 47011

CONTACT PERSON Chiara Zagni

PHONE NUMBER 339 7979177

EMAIL chizagni@gmail.com

Daniele DOVESI **AUDITED BY**



"Bureau Veritas reviewed Client's policies and procedures in relation to a specific site to evaluate whether the processes, procedures and resources implemented to manage the hygiene and social distancing risks in relation to or related to COVID -19 are at a level such that they meet the requirements of Bureau Veritas' SAFE GUARD standard (the "Requirements"). Bureau Veritas' scope of service is not a guarantee that an assessment will detect deviations in the effective and continuous implementation of the aforementioned Requirements by the Client, only that the information provided by the Client on the date(s) of review have reasonably evidenced policies and procedures that meet or exceed these recommended Requirements. Bureau Veritas has conducted this assessment in accordance with the standards that apply customarily to testing, certification and inspection businesses. This assessment report speaks only to information reviewed on the date(s) of assessment and does not constitute a guarantee of continued compliance with the Requirements or that the particular site to which the Requirements applies is bacteria or virus (including Covid-19) free. This report cannot replace any regulatory inspection by any relevant authorities or its delegates. This report shall only be reproduced in its entirety and may only be relied on by the contracting parties."



Hospitality Inspection Module

Client Information & Contacts

Audit Type Initial	Audit Mode On-site
Client LONGLIFE FORMULA SRL	Client Purchase Order GRAND HOTEL CASTROCARO
Client Contact Chiara Zagni	Public Web Site www.grandhotelcastrocaro.it
Public Email info@grandhotelcastrocaro.it	Public Phone 0543 767114

Site Information & Contacts

Site Information

Site GRAND HOTEL CASTROCARO	Site Address VIALE ROMA, 2
Site City CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE	Site State FORLI'-CESENA
Site Country Italy	Site Postal Code 47011

Site Contacts

Site Contact Name Chiara Zagni	Site Contact Email chizagni@gmail.com
Site Contact Phone 339 7979177	

Site Activity

Number of employees 40	Doctor or Medical Service on-site Yes
-------------------------------	--

Building Information

Buiding size 6.545	
---------------------------	--



Hospitality Inspection Module

Requirement in place

	Nb of Failed Requirements	Nb of checkpoints
General Inspection	0	42
Process	0	17
People	0	5
Facilities	0	4
Hygiene & Cleaning	0	16
Catering Specific Items	0	10
Process	0	3
People	0	1
Facilities	0	2
Hygiene & Cleaning	0	4
Total	0	52

Satisfactory

General Inspection

Process

Knowledge





		Requirement in place	Observation
G.1.1.1	Does the site manager receive regular information on COVID-19 related regulations / guidelines?	YES	All'interno del Manuale Safeguard viene riportato come l'aggiornamento della normativa di riferimento sia garantito dal Comitato Aziendale attraverso le comunicazioni che provengono dalle associazioni di categoria, dal sito del Presidente della Regione Emilia Romagna e dalla Gazzetta Ufficiale. Presente verbale di formalizzazione del Comitato Aziendale (datato 24/04/2020). Il Documento di Valutazione del Rischio Biologico risulta firmato da datore di lavoro, rssp, rls e medico competente).


		Requirement in place	Observation
H.1.1.1	Does the reception desk have immediately available the telephone numbers of the health authorities, medical centres, public and private hospitals, and assistance centres for use whenever there is the possibility that a guest may be ill?	YES	Come previsto dal Protocollo, in caso di necessità gli operatori sono tenuti a contattare il 118.



Employee Protection

		Requirement in place	Observation
G.1.2.1	Is there a preparedness plan in place to prevent infection at gatherings (e.g. number of attendees, PPE, etc.)?	YES	Tutte le informazioni sono presenti al punto Triage Medico posto all'unico ingresso. I dipendenti sono muniti di tutti i DPI necessari (guanti, visiera e mascherine a seconda delle necessità).
G.1.2.2	Is there a response plan in place in case an employee becomes ill at work or tests positive? (isolated, transferred to care etc.)	YES	Le procedure in merito risultano presenti all'interno dell'Allegato 1 - Informativa Lavoratori. Presente inoltre il kit di emergenza per caso sospetto di Covid; tale kit è disponibile presso: reception hotel, spa e parte sanitaria.
G.1.2.3	Does the manager of any infected, or potentially infected, employees assesses the risk of potential contamination and infection of other coworkers on site during the previous 2 weeks and inform the persons concerned ?	YES	Le procedure in merito risultano presenti all'interno dell'Allegato 1 - Informativa Lavoratori. Nessun caso da segnalare nelle precedenti 2 settimane.
G.1.2.4	Does the manager arrange specific cleaning for decontamination of the areas which any infected or potentially infected person may have come into contact with (includes employees or public)?	YES	Le procedure in merito risultano presenti all'interno di: Manuale Safe Guard (2. Protezione dei Dipendenti); Certificato di avvenuta sanificazione; Allegato 1 - Informativa Lavoratori.
G.1.2.5	Are workers asked not to come to work if they display symptoms?	YES	Tali procedure risultano esplicitate all'interno dell'Allegato 1 - Informativa Lavoratori. Procedure ribadite nel corso della formazione (viste schede di registrazione delle presenze, firmate dai dipendenti - 27 maggio 2020).

Physical Distancing

		Requirement in place	Observation	Supporting Evidence
G.1.3.1	Have physical distancing measures been put in place?	YES	Le procedure in merito risultano presenti (Manuale Safe Guard, punto 3). Verificata la presenza di tali misure nel corso del sopralluogo.	
G.1.3.2	Have the organization and operational processes been adapted in order to reduce risk of infection of workers, customers or public (e.g. working shifts, layout of the workspace or the public area, etc.) ?	YES	Le procedure in merito risultano presenti (Manuale Safe Guard; procedure e protocolli); verificato nel corso del sopralluogo (cartellonistica verticale ed orizzontale - capienza massima degli spogliatoi dei dipendenti e zona mensa).	
G.1.3.3	Are the schedule of working hours and the size of the working teams adapted in order to limit interactions ?	YES	La turnazione del personale viene stabilita in base ai carichi di lavoro della struttura, i quali vengono definiti secondo i Protocolli di sicurezza Covid.	
G.1.3.4	Are the spacing measures between people specified by display, marking (floor, places...) or oral/written instructions in each shared area ?	YES	Nel corso del sopralluogo sono stati osservati: pannelli di plexiglass, segnaletica e cartellonistica orizzontale e verticale. Le procedure in merito risultano presenti (Manuale Safe Guard; procedure e protocolli).	
G.1.3.5	Is the organization of the flow of people on site adapted and managed in order to limit the need for people to come into unnecessarily close contact ?	YES	Risulta installata in ogni area e piano cartellonistica e/o segnaletica verticale ed orizzontale. Le procedure in merito risultano presenti (Manuale Safe Guard; procedure e protocolli).	
G.1.3.6	Is the number of people simultaneously present in each zone limited in order to reduce the risk of interaction ?	YES	Presso ogni area comune è stato installato un pannello indicante la capienza massima dell'ambiente, verificato nel corso del sopralluogo.	

G.1.3.7	Where relevant, are additional physical barriers (screens, temporary partitions, etc.) installed to reduce air flow and direct contact ?	YES	Sono state installate delle barriere di plexiglass presso i punti reception (verificato nel corso del sopralluogo).	
---------	--	-----	---	---

		Requirement in place	Observation	Supporting Evidence
H.1.3.1	Is a distance of at least one metre (or other local regulation) between tables and between seats in hotel lobby, bar or business center ensured? Is a maximum concentration of 4 people in 10 sqm (or other local regulation) in sitting areas ensured ?	YES	La distanza minima prevista dal Protocollo viene rispettata in ogni area della struttura. Presente segnaletica sulle postazioni di seduta, le quali risultano distanziate.	
H.1.3.2	Was a specific procedure implemented in order to reduce contamination risks during the delivery of amenities or room service food/drinks to the accommodations?	YES	Risulta presente la Procedura Reparto Food&Beverage, all'interno della quale viene descritta (al punto 7) l'attività di servizio in camera. Il buffet segue le linee guida del Protocollo Regionale delle strutture alberghiere: il tavolo del buffet risulta protetto dal plexiglass ed il cibo è in contenitori chiusi di vetro; il cliente indica al personale il prodotto desiderato ed il personale porta la porzione al tavolo.	
H.1.3.3	Is a physical separation in place between staff and customers at the front office?	YES	Sono state installate barriere di plexiglass presso ogni reception.	

People

Management

		Requirement in place	Observation
G.2.1.1	Does management provide periodic updates to their teams on changes to the status of the situation (e.g. regulations, requirements & recommendations & immediate actions if any) to ensure the adequacy of the control measures taken and adjust them if necessary	YES	Visto verbale di consegna informativa lavoratori. Visto inoltre registro presenze per formazione specifica del 27 maggio 2020.

Training

		Requirement in place	Observation
G.2.2.1	Has staff been trained on COVID-19 preventative measures, including hygiene measures, use of PPE, social distancing and management of sickness, and any other local regulatory requirement ?	YES	I dipendenti risultano correttamente formati in merito al Protocollo di contenimento del Covid; i documenti di formazione risultano inviati per mail ai dipendenti. I dipendenti intervistati risultano a conoscenza delle procedure da adottare.

		Requirement in place	Observation
H.2.3.1	Is reception desk staff or concierge staff able to inform guests who enquire about the preventative measures in place?	YES	All'arrivo degli ospiti viene fornito loro uno specifico documento con le regole di comportamento da adottare nel corso del soggiorno.
H.2.3.2	Is reception desk staff or concierge staff able to advise guests with respiratory symptoms to stay in their rooms until seen by a doctor?	YES	Tale procedura risulta indicata all'interno del Manuale e nel Protocollo; è inoltre indicata nella informativa consegnata ai clienti.


PPE

		Requirement in place	Observation
G.2.3.1	Is the use of PPE / facial masks compliant with local regulations?	YES	Nel corso del sopralluogo è stato osservato come tutti i dipendenti utilizzino correttamente i DPI.

Facilities


Equipment

		Requirement in place	Observation
G.3.1.1	Is air conditioning maintained / operated according to local requirements (if any) or to WHO recommendations?	YES	Vengono mantenute le porte aperte per facilitare il ricambio costante dell'aria. Al punto 7 del Protocollo Health Clinic viene riportato come l'impianto di ventilazione garantisca l'estrazione dell'aria 24 ore su 24; contestualmente, è stata intensificata la pulizia e la sanificazione degli impianti, trattati una volta al mese. L'azienda ha fornito evidenza di smontaggio, pulizia e sanificazione dei filtri eseguita in data 09 06 2020, in ogni area della struttura.
G.3.1.2	If payments are made on-site, are bank cards and contactless payments preferred and promoted ?	YES	La struttura è dotata di un apparecchio che sanifica le carte di credito e di pagamento.
G.3.1.3	If physical transactions or interactions occur on-site, are alternatives implemented to avoid contacts or minimize risks of contamination ?	YES	Tale procedura risulta presente nel Protocollo Health Clinic. Previsto uso di specifici DPI (mascherina e visiera) e trattamento di sanificazione dopo ogni intervento (che avviene dopo almeno un'ora).

		Requirement in place	Observation	Supporting Evidence
H.3.1.1	Does the establishment have a medical kit with appropriate items available, including disinfectant wipes, face and eye masks, gloves, long-sleeved gown and disposable biohazard waste bag?	YES	Verificata la presenza del kit medicale presso i punti reception.	
H.3.1.2	Is the concentration of disinfectant in water for consumption and in pools or spas maintained within the limits recommended according to international norms and standards, preferably at the upper limits of the range?	N/A	L'azienda ha fornito evidenza della non necessità della presenza di disinfettante nella piscina termale ex art. 4 comma 4 D. Lgs. 176/2011.	


Hygiene & Cleaning

Cleaning

		Requirement in place	Observation	Supporting Evidence
G.4.1.1	Have the cleaning, disinfecting and hygiene protocols been updated to specifically address the COVID-19 pandemic?	YES	Le procedure di pulizia e sanificazione sono riportate all'interno del Documento di Valutazione del Rischio Biologico e del Manuale Safe Guard. Confermato da intervista con responsabile housekeeping.	
G.4.1.2	Have all relevant staff and contractors been trained? / Was a training session undertaken by all relevant staff and contractors?	YES	All'interno del Manuale Safe Guard, al punto 4 (Pulizia e Sanificazione Ambienti), viene riportato come la pulizia e sanificazione degli ambienti viene fatta sia dal personale interno del Grand Hotel, sia da personale di Azienda esterna appartenente al gruppo GVM secondo protocolli definiti ed in linea con quanto stabilito dai rapporti ISS in ambito COVID 19. Visto verbale di consegna informativa lavoratori. Visto inoltre registro presenze per formazione specifica del 27 maggio 2020.	
G.4.1.3	Are updated cleaning procedures correctly implemented on site?	YES	Nel corso del sopralluogo è stata intervistata la responsabile housekeeping, la quale ha dato evidenza di corretta applicazione di quanto stabilito dal protocollo.	
G.4.1.4	Is the frequency of hand washing increased, and is the technique compliant with recommendations ?	YES	Nel Protocollo viene indicato di lavarsi spesso le mani; le istruzioni sul corretto lavaggio risultano presenti all'interno dei servizi.	
G.4.1.5	Is the frequency of cleaning of tools and utensils increased, and is the cleaning technique compliant with recommendations ?	YES	Ogni strumento di lavoro (telefoni e computer) è stato coperto da una pellicola trasparente che viene sanificata alla fine di ogni turno.	
G.4.1.6	Are clothes and linen washed at 60°C minimum or with an alternative validated cleaning protocol ?	YES	L'azienda ha fornito evidenza della procedura di gestione della biancheria sporca, nella quale si riporta che l'azienda esterna New Fleur srl ha recepito le prescrizioni della Circolare 0005443 del 20 febbraio 2020 emessa del Ministero della Salute. In particolare, si specifica che New Fleur srl applica la disinfezione termica in fase di lavaggio della biancheria con temperature di 90° C per almeno 5 minuti nella fase calda del processo di lavaggio.	
G.4.1.7	Are cleaning products used compliant with recommendations and available for employees ?	YES	Nel corso del sopralluogo sono stati osservati i prodotti utilizzati per la sanificazione delle camere.	
G.4.1.8	Is the frequency of surface cleaning increased, and is the cleaning technique compliant with recommendations ?	YES	La pulizia e sanificazione delle superfici è stata incrementata; verificato nel corso del sopralluogo.	

		Requirement in place	Observation
H.4.2.1	Is there an upgraded and relevant cleaning plan for common facilities in place? Is it implemented properly?	YES	Le procedure di pulizia e sanificazione per le aree comuni risultano implementate e formalizzate all'interno dei Protocolli. Presente piano di lavoro per pulizie e viste registrazioni del mese di giugno 2020.
H.4.2.2	Is there an upgraded and relevant cleaning plan for occupied and checked-out rooms in place? Is it implemented properly?	YES	L'azienda prevede la totale sanificazione delle camere dopo il check-out, effettuata da GVM Servizi.
H.4.2.3	Are linen, towels, and working clothes washed at a temperature of at least 60°C or with a validated cleaning cycle?	YES	L'azienda ha fornito evidenza della procedura di gestione della biancheria sporca, nella quale si riporta che l'azienda esterna New Fleur srl ha recepito le prescrizioni della Circolare 0005443 del 20 febbraio 2020 emessa del Ministero della Salute. In particolare, si specifica che New Fleur srl applica la disinfezione termica in fase di lavaggio della biancheria con temperature di 90° C per almeno 5 minuti nella fase calda del processo di lavaggio.
H.4.2.4	Is waste handled with one-off disposable gloves, bagged properly, bins are emptied regularly and a proper flow is in place to ensure go-forward principle. Waste areas is disinfected regularly?	YES	E' previsto un apposito spazio dedicato ai prodotti sporchi dove vengono conservati all'interno di sacchi chiusi e manipolati con i guanti.
H.4.2.5	Are restrooms cleaned on a regular basis throughout the day with an increased frequency during peak hours?	YES	I servizi in aree comuni risultano regolarmente puliti con prodotti sanificanti, più volte al giorno. Tali aree vengono costantemente monitorate dal personale.

Personal Hygiene

		Requirement in place	Observation	Supporting Evidence
G.4.2.1	Is the frequency of hand washing increased, and is the technique compliant with recommendations ?	YES	Le procedure in merito al lavaggio delle mani ed alla frequenza del lavaggio stesso risultano presenti all'interno dei Protocolli. Le istruzioni per un corretto lavaggio delle mani risultano presenti all'interno di tutti i servizi.	
G.4.2.2	Is communication material (posters, flyers, etc.) available and visible to people on-site ?	YES	La cartellonistica risulta presente in ogni area della struttura.	
G.4.2.3	Are hand sanitizers with rubbing alcohol available for people on site at relevant locations?	YES	Sono presenti dispenser contenenti prodotti igienizzanti, distribuiti in ogni area della struttura.	


Catering Specific Items

Process

Physical Distancing

		Requirement in place	Observation	Supporting Evidence
F.1.3.1	Is the number of guests gathering in each zone of the restaurant limited, and are queues fast-moving? Is there a clear display in place to maintain appropriate social distancing and avoid unnecessary crossings in relevant areas?	YES	I clienti effettuano l'ordinazione prima di sedersi ai tavoli. Tutte le aree in cui è prevista la ristorazione sono organizzate al fine di mantenere le previste distanze. I percorsi da seguire risultano segnalati.	
F.1.3.2	Is a safe distance of at least one metre between tables and between seats in dining area ensured? Is a maximum concentration of 4 people in 10 sqm in sitting areas ensured?	YES	Le distanze tra i tavoli risultano rispettate.	
F.1.3.3	Was a specific procedure implemented in order to reduce contamination risks during the delivery or take-away of food to/by customers?)	N/A	La struttura non effettua consegne, né è previsto il servizio di take away.	

Equipment

		Requirement in place	Observation	Supporting Evidence
F.1.4.1	Is self-service buffet, replaced by employee served buffet?	YES	Il personale dell'hotel raccoglie le ordinazioni e serve la colazione direttamente al tavolo.	

People

		Requirement in place	Observation
F.1.4.2	Are self-service drinking machines (juice, water, coffee) disconnected? If not, are they thoroughly cleaned several times during service?	N/A	Non sono presenti macchinette self service.

Training

		Requirement in place	Observation
F.2.3.1	Is the person in charge able to inform guests who enquire about the preventative measures in place?	YES	Il responsabile dell'area buffet, intervistato nel corso del sopralluogo, risulta perfettamente formato sulle procedure da adottare e comunicare ai clienti.

Facilities

Equipment

		Requirement in place	Observation	Supporting Evidence
F.3.1.1	Does the establishment have a medical kit with appropriate items available, including disinfectant wipes, face and eye masks, gloves, long-sleeved gown and disposable biohazard waste bag?	YES	Verificata la presenza del kit medicale presso i punti reception.	
F.3.1.2	Is the concentration of disinfectant in water for consumption maintained within the limits recommended according to international norms and standards, preferably at the upper limits of the range?	N/A	Ai clienti viene fornita solo acqua minerale all'interno di bottiglie sigillate.	
F.3.1.3	Is buffet / salad bar or any displayed food protected by a sneeze guard?	YES	I cibi presenti al buffet risultano tutti coperti. I Tavoli su cui sono disposti sono provvisti di barriere in plexiglass.	

Hygiene & Cleaning

Cleaning

		Requirement in place	Observation
F.4.1.1	Is there an upgraded and relevant cleaning plan for common facilities in place? Is it implemented properly?	YES	La pulizia e igienizzazione di tutte le aree comune risulta implementata in termini di frequenza e prodotti specifici utilizzati. Inoltre, tali aree vengono costantemente monitorate dal personale.
F.4.1.2	Are table or kitchen towels and linen as well as working clothes washed at a temperature of at least 60°C or with a validated cleaning cycle?	YES	L'azienda ha fornito evidenza della procedura di gestione della biancheria sporca, nella quale si riporta che l'azienda esterna New Fleur srl ha recepito le prescrizioni della Circolare 0005443 del 20 febbraio 2020 emessa del Ministero della Salute. In particolare, si specifica che New Fleur srl applica la disinfezione termica in fase di lavaggio della biancheria con temperature di 90° C per almeno 5 minuti nella fase calda del processo di lavaggio.
F.4.1.3	Is waste handled with one-off disposable gloves, bagged properly, are bins emptied regularly and is a proper flow in place to ensure go-forward principle. Is waste areas disinfected regularly?	YES	E' previsto un apposito spazio dedicato ai prodotti sporchi dove vengono conservati all'interno di sacchi chiusi e manipolati con i guanti.
F.4.1.4	Are restrooms cleaned on a regular basis throughout the day with an increased frequency during service?	YES	La pulizia e igienizzazione di tutti i servizi delle aree comuni risulta implementata in termini di frequenza e prodotti specifici utilizzati. Inoltre, tali aree vengono costantemente monitorate dal personale.



Hospitality Inspection Module

Annex

Pictures

Video

[Link to video record](#)

Attachments





Hospitality Inspection Module

STATEMENT

Label Hospitality Site

Granted to
LOGLIFE FORMULA SRL
GRAND HOTEL CASTROCARO / CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE
ACTIVITY : Hospitality
STAGE: Confirmed

Bureau Veritas Italia SpA has assessed the specific site designated herein according to the requirements of SAFE GUARD version 1- 04/2020 :

[] Further to a remote audit* and based on the information provided by or on behalf of the legal representative of the site audited;

[✓] Further to a on-site audit of a specific site designated herein;

This statement N° 160-2020-001621-EN has been issued on 16/07/2020 further to the satisfactory assessment conducted on 10/07/2020 **

For Bureau Veritas Italia SpA
Andrea Filippi

Statement valid until : 10/01/2021

To check the validity of this statement scan the QR code or access to web site
www.maiaplus.bureauveritas.com



() This inspection was performed using portable video-conferencing devices. Although a remote audit can provide some preliminary indications that the audited client' site complies or not with the requirements of Bureau Veritas' SAFE GUARD standard, it must be supplemented by a physical audit performed on site with on-the-spot examination of documents and evidences, only the latter offering reasonable abilities as to the detection of non-conformities and further limiting the risk of errors or frauds.*

*(**) This statement speaks only to information reviewed on the date(s) of assessment and is subject to continuous and satisfactory implementation of measures meeting the requirements set forth in the Bureau Veritas' SAFE GUARD standard referred to above.*

This statement does not constitute a guarantee of the absence of risk linked to bacteria or virus (including Covid-19) within the particular site which was inspected. The delivered inspection report cannot replace any regulatory inspection report from the relevant authorities or its delegates.





Hospitality Inspection Module

**SAFE
GUARD**

**RESTART
YOUR BUSINESS
WITH BV**

160-2020-001621-EN

**CHECK THE
STATUS OF THIS
LABEL HERE**



Hospitality Inspection Module

SAFE GUARD

RESTART YOUR BUSINESS WITH BV

160-2020-001621-EN

CHECK THE STATUS OF THIS LABEL HERE

