

Manuale steward
Stagione 2023-2024
FC INTERNAZIONALE MILANO S.p.A.





NORMATIVA

STADIO

ORGANIGRAMMA

PROCEDURE

TITOLI DI ACCESSO

DOTAZIONI/ABBIGLIAMENTO/REGOLE COMPORTAMENTALI

I RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI FONDAMENTALI

- DECRETO LEGGE 08/08/2007 (DECRETO PISANU)
- DECRETO LEGGE 13/08/2019 (DECRETO SALVINI)
- **REGOLAMENTO D'USO DELLO STADIO IN VIGORE DAL 21/8/21**
- PROTOCOLLO FIGC ULTIMA VERSIONE
- VERBALE GOS

COMPITO DELLO STEWARD E' FAR RISPETTARE IL REGOLAMENTO D'USO DELLO STADIO E LA LEGGE ITALIANA IN GENERALE.

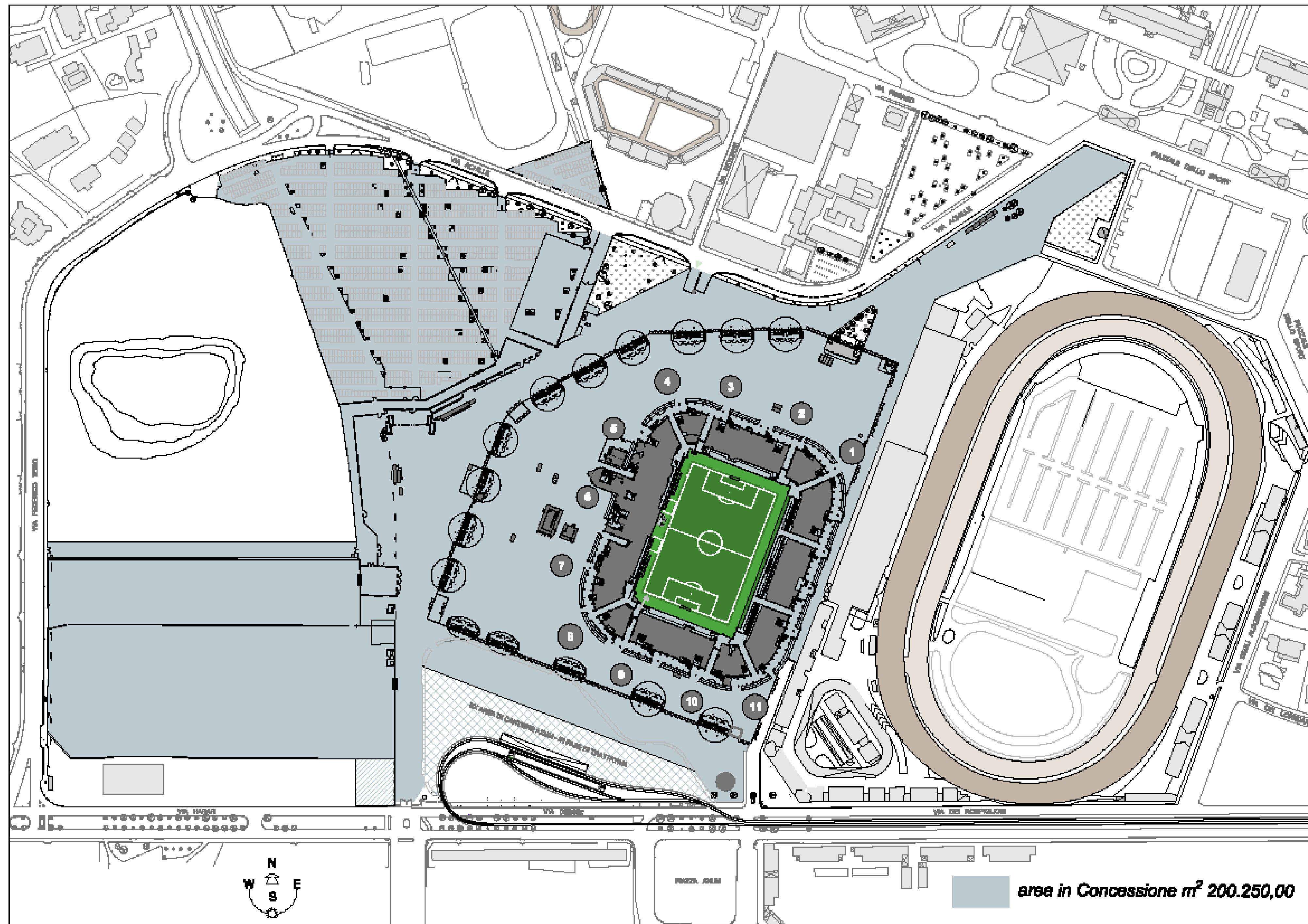
OGNI STEWARD DOVRA' APPLICARE IL PROPRIO MANSIONARIO APPRESO DURANTE IL CORSO STEWARD ADATTANDOLO ALLO STADIO MEAZZA DI MILANO E RISPETTANDO LA GERARCHIA DELL'ORGANIGRAMMA.

DOPO LE ATTIVITA' BASE DI PREFILTRAGGIO E FILTRAGGIO AGLI INGRESSI, SARA' FONDAMENTALE L'ATTIVITA' DI INDIRIZZAMENTO DEL PUBBLICO AL PROPRIO SETTORE DI DESTINAZIONE E POI L'ACCOGLIENZA SUGLI SPALTI.

OCCORRE CONOSCERE L'IMPIANTO IN GENERALE E SOPRATTUTTO IL PROPRIO SETTORE DI COMPETENZA: SUGLI SPALTI GLI SPETTATORI DOVRANNO SEDERSI AL PROPRIO POSTO E GLI STEWARD DOVRANNO MANTENERE LE SCALE E LE VIE DI DEFLUSSO, SEMPRE SGOMBRE.

GLI STEWARD DOVRANNO PRESTARE LA MASSIMA ASSISTENZA ALLE PERSONE DIVERSAMENTE ABILI SIA ALL'INGRESSO, CHE SUGLI SPALTI.

IN TUTTO LO STADIO E' VIETATO FUMARE: GLI STEWARD DOVRANNO ADOPERARSI PER RISPETTARE E FAR RISPETTARE IL DIVIETO.



area in Concessione m² 200.250,00



INGRESSI CONSIGLIATI (nel derby l'assetto cambia)

ROSSO: INGRESSI 5/6/7/9

ARANCIO: INGRESSI 0/1/14/15

1° VERDE: INGRESSO 4

1° e 2° BLU: INGRESSI 12 E 13

INGRESSI OBBLIGATORI

2° VERDE: INGRESSO 2

3° VERDE: INGRESSO 3

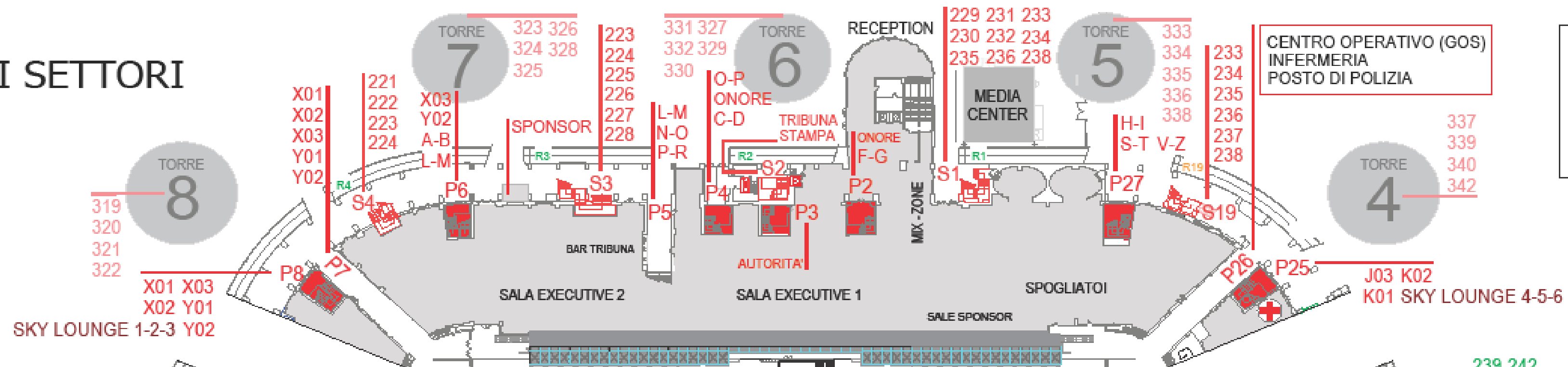
3° BLU (SETT. OSPITI): INGRESSO 10

INGRESSO 8: SERVIZIO

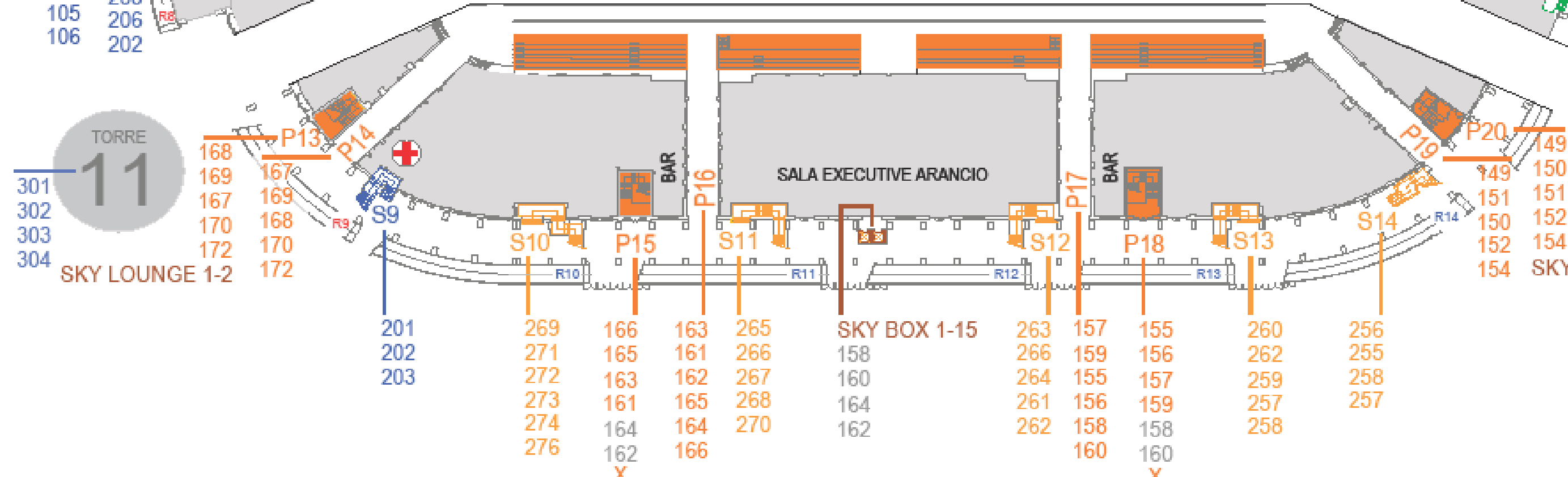
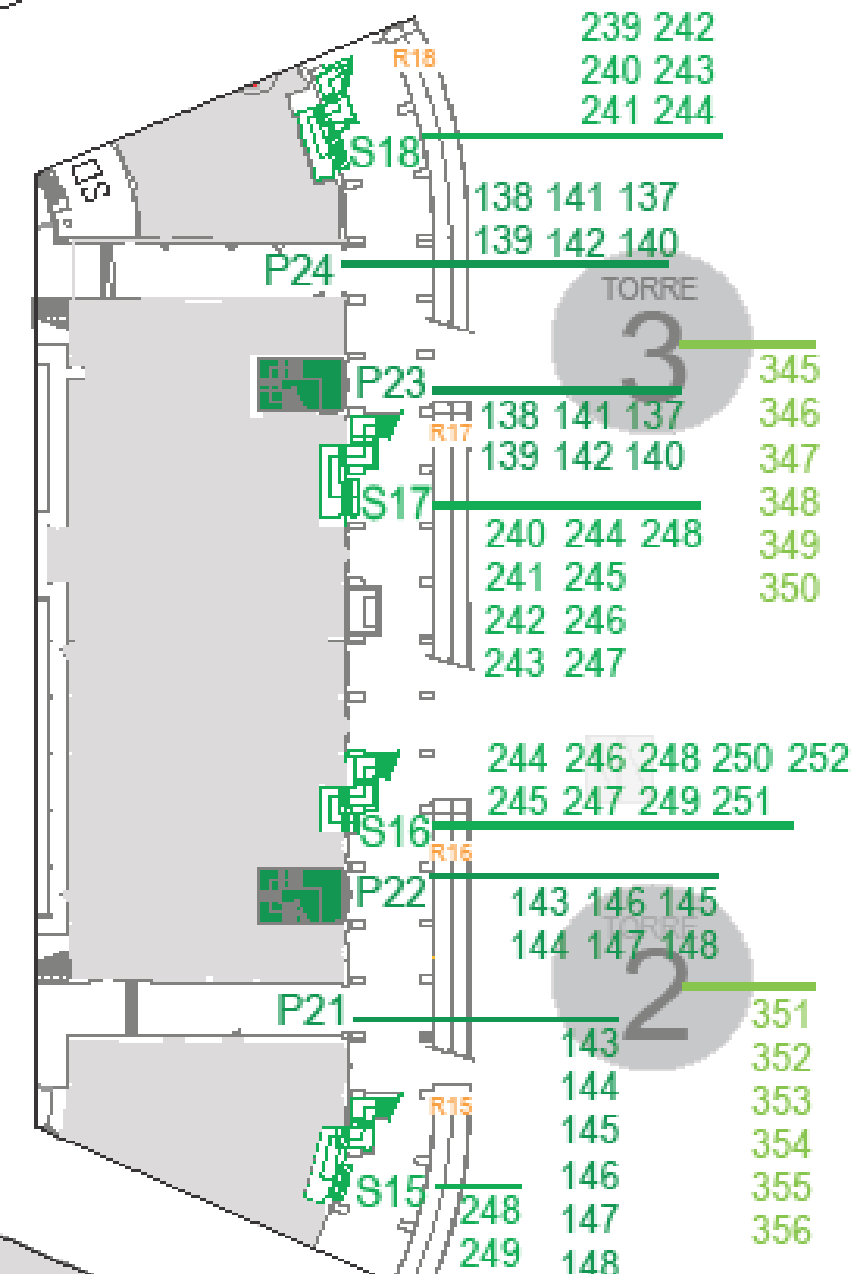
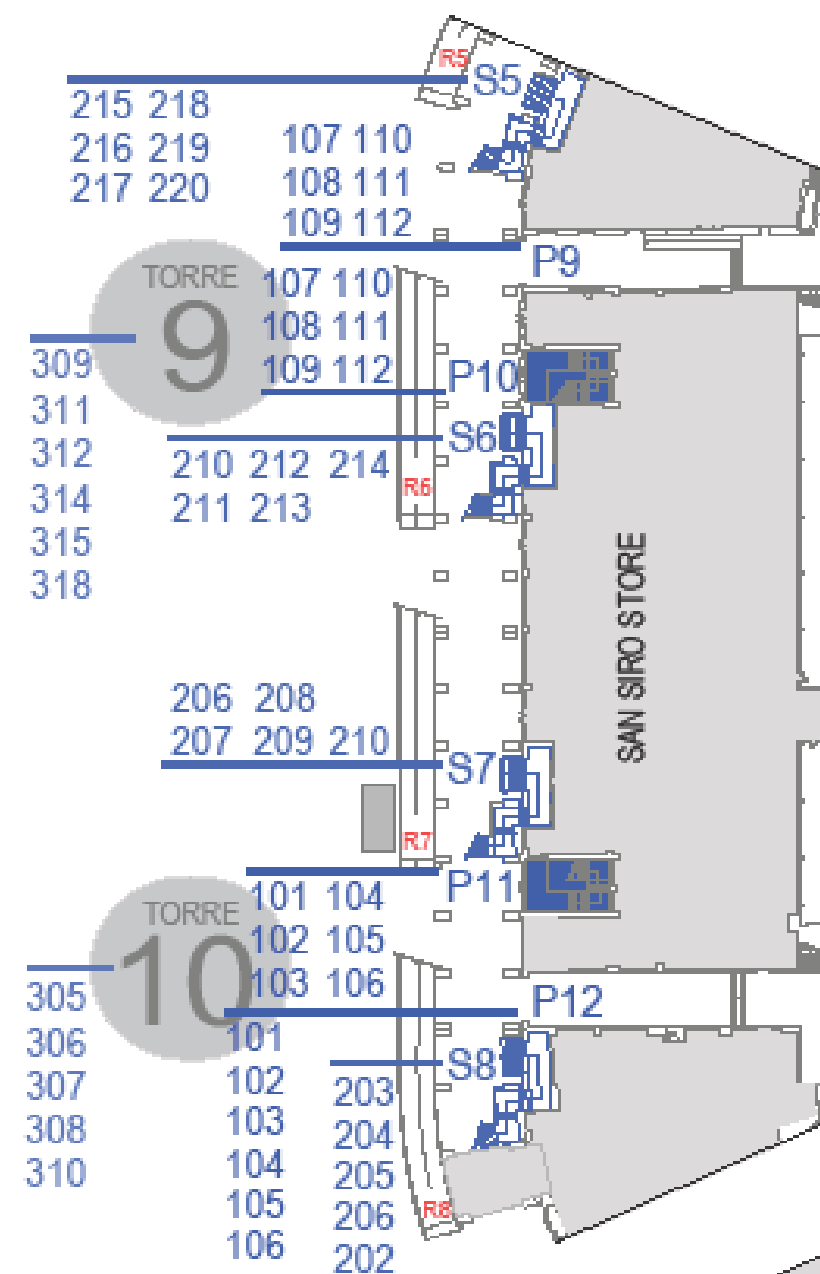
INGRESSO 11: DIVERSAMENTE ABILI



STADIO SAN SIRO
ACCESSO AI SETTORI



Sⁿ°: SCALE SECONDO ANELLO
Pⁿ°: PORTE PRIMO ANELLO
Rⁿ°: RAMPE SECONDO ANELLO



Sⁿ°: SCALE SECONDO ANELLO
Pⁿ°: PORTE PRIMO ANELLO
Rⁿ°: RAMPE SECONDO ANELLO



SETTORI





ORGANIGRAMMA GENERALE

AREA STADIUM OPERATIONS & SECURITY
Delegato Gestione Evento: Paolo Bordogna
Vice Delegato Gestione Evento: Jemal Pomarico
Vice Delegato Gestione Evento: Claudio Sala
Coordinamento Evento: Marco Meroni

FF.OO, M-I Stadlo, Servizio Sanitario

Organigramma Partita

Responsabile di Funzione
SICUREZZA

Responsabile di Funzione
HOSPITALITY

Responsabile di Funzione
PRESIDI FISSI

Capi Unità

Responsabili di Sala

Coordinatori

Steward sicurezza

Hostess
Staff accoglienza

Capi Unità

Steward

SICUREZZA: PRESIDIO INGRESSI E AREE CRITICHE

HOSPITALITY: PRESIDIO SALE OSPITALITA'

PRESIDI FISSI: PRESIDIO INGRESSI E SPALTI

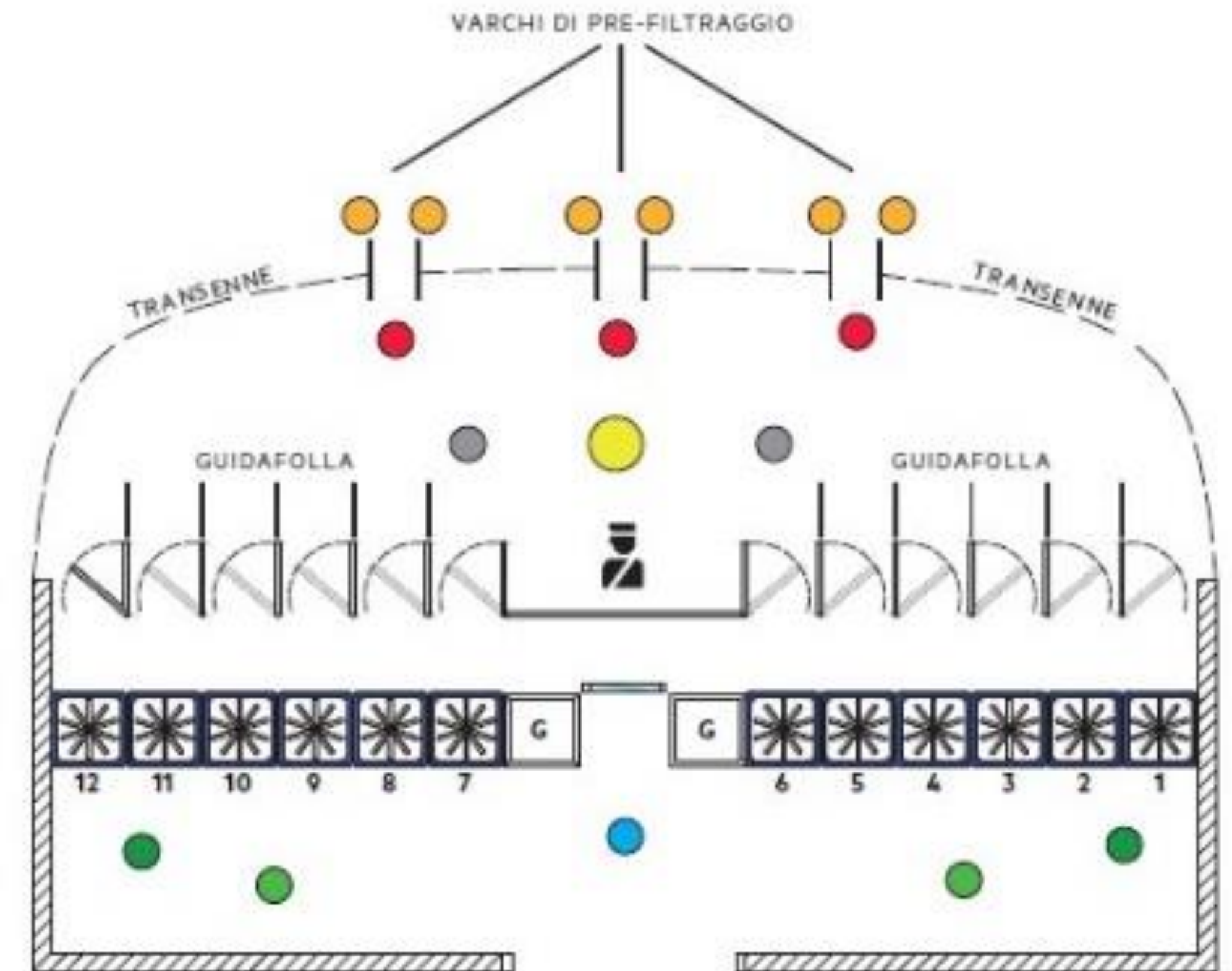
PROCEDURE

- POSIZIONAMENTO IN BASE ALLO SCHEMA DEL PIANO OPERATIVO
- DISTINZIONE FUNZIONE PRESIDI FISSI/SICUREZZA/HOSPITALITY
- PREFILTRAGGIO
- FILTRAGGIO
- ACCOGLIENZA
- INDIRIZZAMENTO

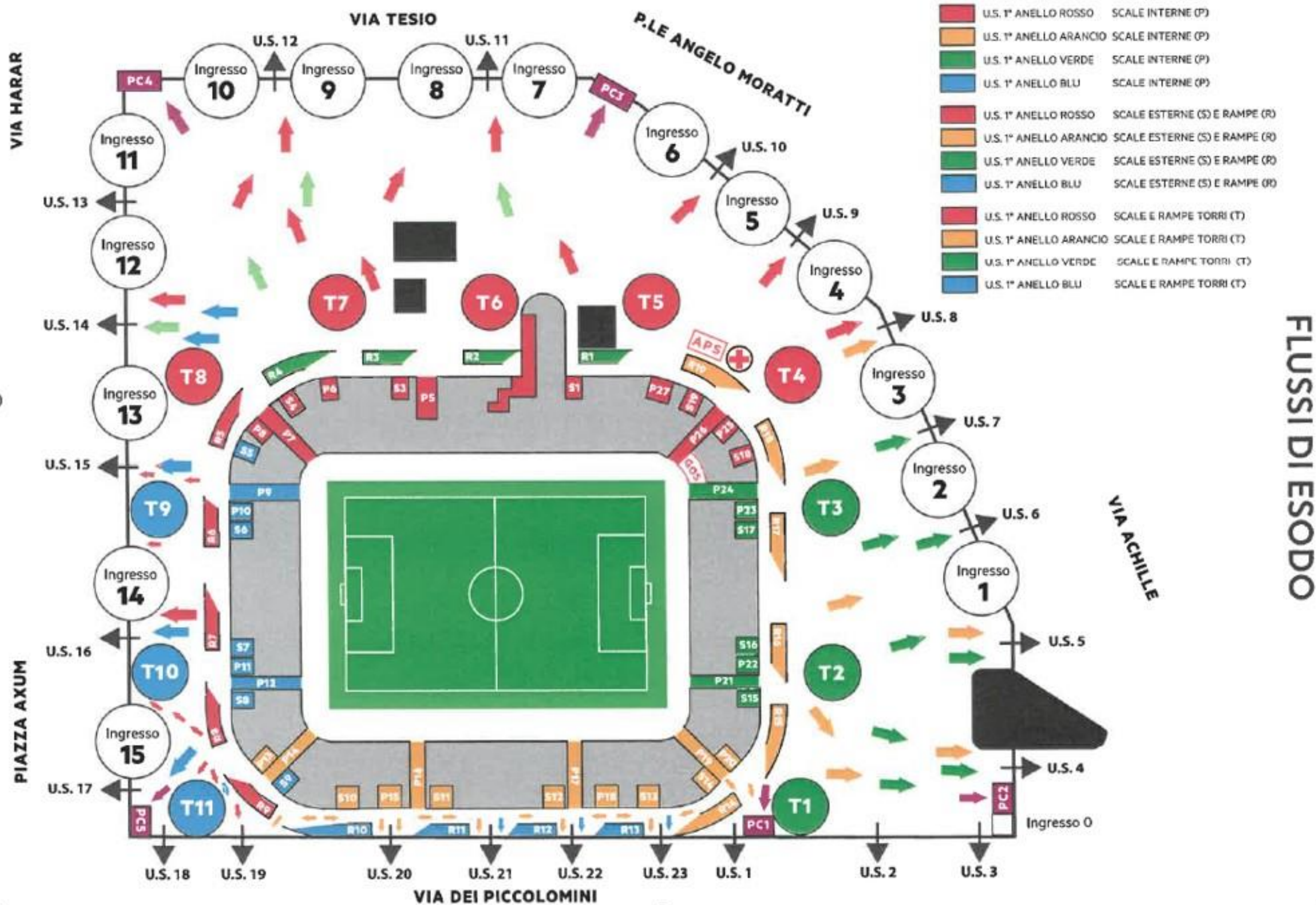
IMPORTANTE (D.L. 13/8/19)

- 100% CORRISPONDENZA NOMINATIVO-DOCUMENTO
- 40% CONTROLLO SOMMARIO/PAT DOWN/METAL DETECTOR

SCHEMA RIASSUNTIVO DEL POSIZIONAMENTO DEL PERSONALE AD OGNI INGRESSO



PIANO DI EVACUAZIONE



FLUSSI DI ESODO



PIANO DI EVACUAZIONE

IN CASO DI EMERGENZA IL PERSONALE DI SERVIZIO E IL PUBBLICO DEVONO SEGUIRE IL PIANO DI EVACUAZIONE

L'ORDINE DI EVACUAZIONE VIENE DATO DAL DIRIGENTE DELL'ORDINE PUBBLICO

GLI STEWARD ANNUNCERANNO L'EVACUAZIONE TRAMITE MESSAGGI IN CODICE:

- CODICE BURGNICH: PREPARARSI ALL'EVACUAZIONE
- CODICE FACCHETTI: EVACUAZIONE VERSO L'ESTERNO DELLO STADIO
- CODICE CORSO: EVACUAZIONE IN CAMPO

ORDINE DI PRIORITA' NELL'EVACUAZIONE:

- 1) PERSONE CON MOBILITA' LIMITATA O IN DIFFICOLTA'
- 2) PERSONE INDIPENDENTI NELLA MOBILITA'

OCCORRE IMBOCCARE LE VIE DI FUGA RAPIDAMENTE, EVITANDO QUELLE OSTRUITE DAL FUMO SEGUENDO QUESTI PRINCIPI:

- 1) CHIUDERE LA PORTA DEGLI SPAZI DOVE CI SONO FIAMME
- 2) ESEGUIRE GLI ORDINI DEL COMANDANTE DEI VIGILI DEL FUOCO E DEL COMANDANTE DELLE FORZE DELL'ORDINE

GARANTIRE IL PRIMO SOCCORSO

L'EVENTUALE EVACUAZIONE DI OGGETTI SARÀ EFFETTUATA SOLO CON IL CONSENSO DEL COMANDANTE, CONCORDANDO IL LUOGO DI STOCCAGGIO AL FINE DI NON OSTACOLARE L'EVACUAZIONE DELLE PERSONE.

USO DELLE RADIO (IN DOTAZIONE SOLO ALLE FIGURE APICALI)



TUTTE LE COMUNICAZIONI VIA RADIO DEVONO ESSERE BREVI E LIMITATE ALLE ESIGENZE DI SERVIZIO; ESSENDO IN UN LUOGO PUBBLICO, MODERARE IL LINGUAGGIO!

REGOLARE IL VOLUME DI ASCOLTO IN MODO TALE DA SENTIRE CHIARAMENTE LE EVENTUALI CHIAMATE.

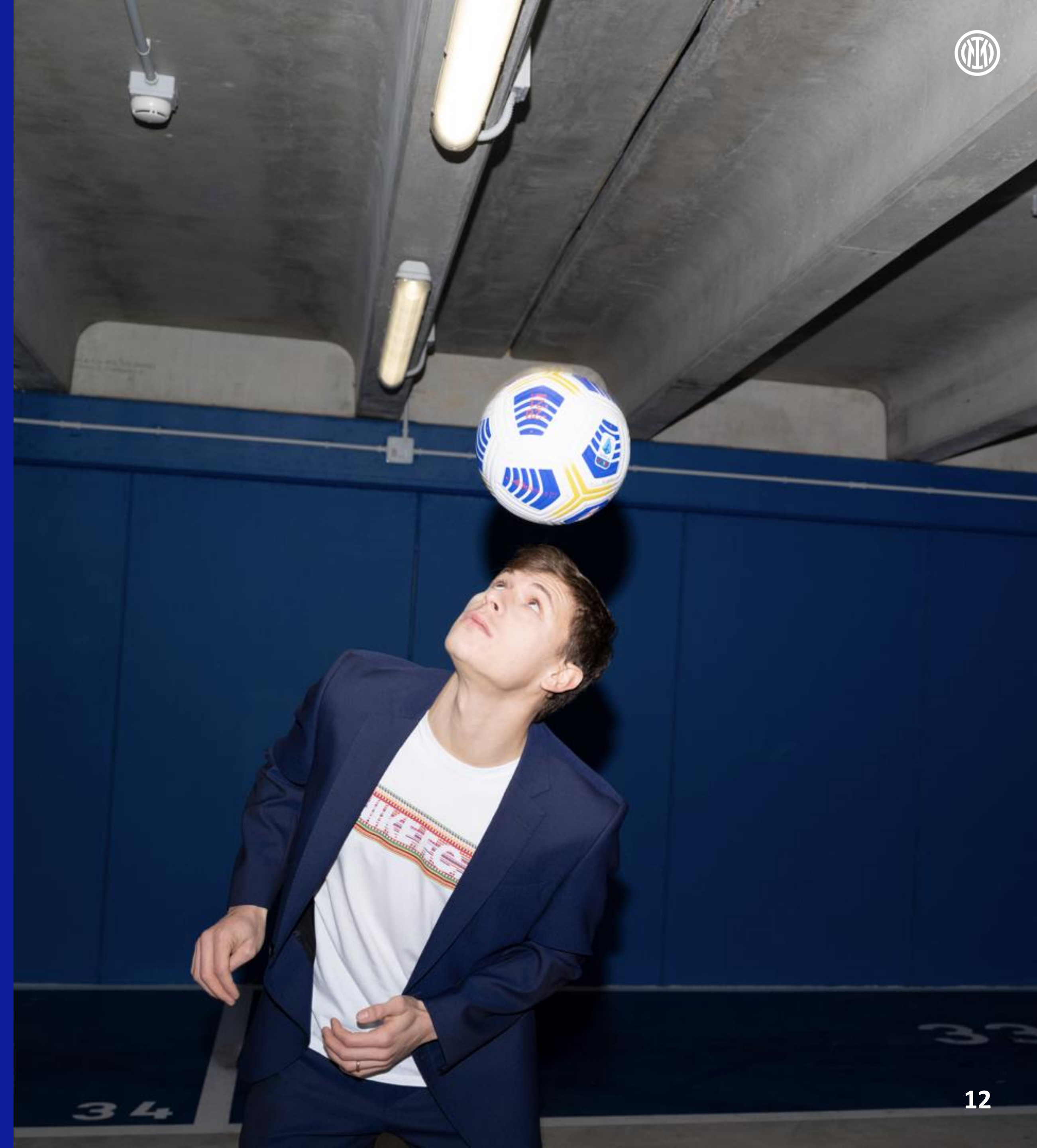
PER PARLARE PREMERE IL TASTO LATERALE, ATTENDERE UN SECONDO (TEMPO DI AGGANCO DEL PONTE), SCANDIRE LENTAMENTE ED IN MODO CHIARO IL PROPRIO NOME SEGUITO DAL NOME DELLA PERSONA CHE SI STA CHIAMANDO, A CONFERMA AVVENUTA DA PARTE DEL CHIAMATO AVVIARE LA COMUNICAZIONE SEMPRE RISPETTANDO IL TEMPO DI UN SECONDO.

LE RADIO SONO UNO STRUMENTO PREZIOSO: USARLE CON LA MASSIMA CURA E ATTENZIONE!

RICORDARSI DI RICONSEGNARLE ALLA FINE DEL SERVIZIO

CANALI RADIO

- 1: SICUREZZA
- 2: SERVIZIO
- 3: PRESIDII FISSI
- 4: EMERGENZE
- 5: ASCENSORI
- 6: HOSPITALITY
- 7: OSSERVATORI
- 8: SQUADRA CAMPO
- 9: DIRETTO



POPOLAZIONI

GRUPPO 1: PRECEDENTEMENTE DEFINITO «GRUPPO SQUADRA»

GRUPPO 2: ARBITRI

GRUPPO 3: SOGGETTI CHE PARTECIPANO ALL'ORGANIZZAZIONE DELL'EVENTO (STEWARD, PERSONALE SANITARIO, FORZE DELL'ORDINE, PERSONALE DI SERVIZIO, MEDIA)

SPETTATORI

Attenzione: il numero dei soggetti che partecipano all'organizzazione dell'evento deve limitarsi allo stretto necessario e deve essere approvato dal GOS.



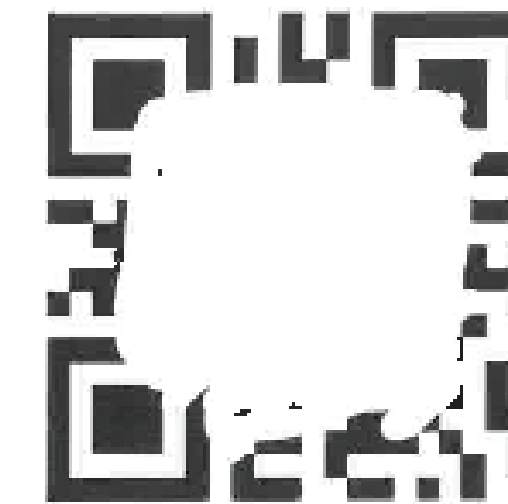
TITOLI DI ACCESSO

✓ BIGLIETTO o ABBONAMENTO

Smaterializzato, print@home, cartaceo o su tessera.

E' nominativo e contiene l'indicazione del settore, fila, e posto di destinazione, e l'ingresso consigliato o obbligatorio per entrare.

I dati del titolo di accesso sono contenuti nel QR Code o sul codice a barre, che devono essere passati sul lettore degli ingressi e del secondo controllo accessi.



INTER - MONZA

SERIE A TIM 2023/2024 - STADIO G. MAZZA (MI)
19/08/2023 - 20:00

PRIMO ROSSO CENTRALE

Settore/Block: Fila/Row Posto/Seat:

INGRESSI SUGGERITI (SUGGESTED GATES): 5-5-B

SIGILLO FISCALE:

N° RICHIESTA:	01 - CA. CIO SERIE A/B ED INTERNAZ.
PREZZO:	5,00 EURO
PREVENDITA:	CFI: CFD: 14310154
TOTAL F:	5,00
EMESSA:	05 -
Utilizzatore:	IVA PREASSOLTA (V. FATTURA, IV. PORTO 120,00)

QUESTO E' IL TUO BIGLIETTO CON I DATI NECESSARI PER ENTRARE ALLO STADIO, SALVO SUL TUO SMARTPHONE E MOSTRARLO AUTOMATICAMENTE ALLE PORTINERIE ALL'INGRESSO. ASSICURATI CHE LA BATTERIA DEL TUO DISPOSITIVO SIA CARICATA!

THIS IS YOUR TICKET TO ENTER THE STADIUM, YOU DON'T NEED TO PRINT IT, SAVE IT TO YOUR SMARTPHONE AND SHOW IT AT THE TURNSTILES TO FACILITATE ENTRY PROCEDURES. MAKE SURE YOUR DEVICE'S BATTERY IS CHARGED!

PER MODIFICARE IL NOME DEL TITOLIZZATORE (IN ANY CHANGE) TO THE NAME OF THE TICKET HOLDER: INTER.IG@SSSFC.IT

Stadio Giuseppe Meazza
VIA GIOVINESE 105
VIA GOMELLI
VIA PIACOLINI
RIF. ANILUM
RILE ANGELO MORATTI

Serie A TIM
Coppa Italia

Numero di vendita: 14310154
Data di emissione: 19/08/2023

Questo è il tuo biglietto con i dati necessari per entrare allo stadio, salvo sul tuo smartphone e mostrarlo automaticamente alle portinerie all'ingresso. Assicurati che la batteria del tuo dispositivo sia carica!

This is your ticket to enter the stadium, you don't need to print it, save it to your smartphone and show it at the turnstiles to facilitate entry procedures. Make sure your device's battery is charged!

Per modificare il nome del titolizzatore (in any change) to the name of the ticket holder: inter.ig@sssfc.it



PASS DI SERVIZIO



PASS DI SERVIZIO

Assegnato al personale di servizio. Non è un biglietto omaggio ma uno strumento di lavoro e di servizio.

Consente esclusivamente l'accesso all'area indicata ed è possibile richiederlo seguendo la relativa procedura (pagina seguente).

MACRO AREE STADIO

- **ZONA 1 - TEAM ZONE: 1 (CAMPO); 2 (SPOGLIATOI); 12 (ACCESSO ILLIMITATO 1-2)**
- **ZONA 2 - PITCH SURROUNDINGS: 1 (CAMPO)**
- **ZONA 3 – ALTRO: COMPRENDE TUTTE LE AREE PREVISTE DAL CLASSICO PASS DI SERVIZIO, TRANNE CAMPO E SPOGLIATOI.**



1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12

*LE ZONE MARCATE CON LA "X" NON SONO ACCESSIBILI

Il presente pass deve essere posizionato in maniera visibile durante il suo utilizzo e dà diritto ad accedere allo stadio esclusivamente per motivi di servizio. Consente l'ingresso allo stadio durante le manifestazioni ufficiali di FC Internazionale Milano del solo titolare e non è in alcun modo trasferibile e/o cedibile. La generalità del titolare dovranno essere comprovate da un documento di identità in corso di validità. Qualsiasi uso non autorizzato del presente pass stadio, che è di proprietà dell'organizzazione, dà luogo all'immediata espulsione dallo stadio e al ritiro del pass stesso.

Il titolare del presente pass si impegna a rispettare tutte le norme di sicurezza dello stadio e le circolari operative emanate da M-I Stadio e da FC Internazionale Milano.

Ogni violazione delle disposizioni precedenti e dei regolamenti applicabili sarà punita e/o sanzionata nei termini di legge di fronte alle autorità competenti.

1 CAMPO PITCH	5 SALA CONFERENZE PRESS CONFERENCE ROOM	9 GARAGE UNDERGROUND PARKING
2 SPOGLIATOI DRESSING ROOM	6 OB VAN AREA	10 SPALTI STANDS
3 MIXED ZONE	7 TRIBUNA STAMPA PRESS STAND	11 SALE OSPITALITÀ HOSPITALITY AREA
4 FLASH AREA	8 MEDIA WORKING AREA A/B	12 ACCESSO ILLIMITATO AREE 1-2 FULL TIME ACCESS AREAS 1-2

PASS DI SERVIZIO – AREE STADIO

- AREA 1: CAMPO, consente di accedere al campo prima della partita, all'intervallo ed a fine partita
- AREA 2: SPOGLIATOI, consente di accedere agli spogliatoi fino a 1h45' prima dell'inizio della partita
- AREA 3: MIXED ZONE, area stampa
- AREA 4: FLASH AREA, area stampa
- AREA 5: SALA CONFERENZE, area stampa
- AREA 6: OB VAN AREA, area stampa
- AREA 7: TRIBUNA STAMPA, area stampa
- AREA 8: MEDIA WORKING AREA, area stampa
- AREA 9: GARAGE, consente di sostare nel garage sotterraneo e di accedervi dalla rampa esterna e dalla zona dell' Acquario con accesso davanti alla Mixed Zone
- AREA 10: SPALTI, consente di muoversi per tutti i settori dello Stadio
- AREA 11: HOSPITALITY, consente l'accesso alle sale Hospitality
- AREA 12: ACCESSO ILLIMITATO AREE 1 E 2

Sale Hospitality

PRIMO ROSSO

- Sala EXECUTIVE 1: Executive club
- Sala EXECUTIVE 1: Lounge IM
- Sala sponsor 1: Club IM
- Sala sponsor 2: NIKE
- Sala EXECUTIVE 2: Club Orologio
- Sala Executive 3: Hall of Fame
- Sky Lounge 1 e 2 (lato sud-ovest): Club 1908
- Sky Lounge 5 e 6: (lato nord-ovest) The Corner Club

MAPPA SALE INTER - SAN SIRO

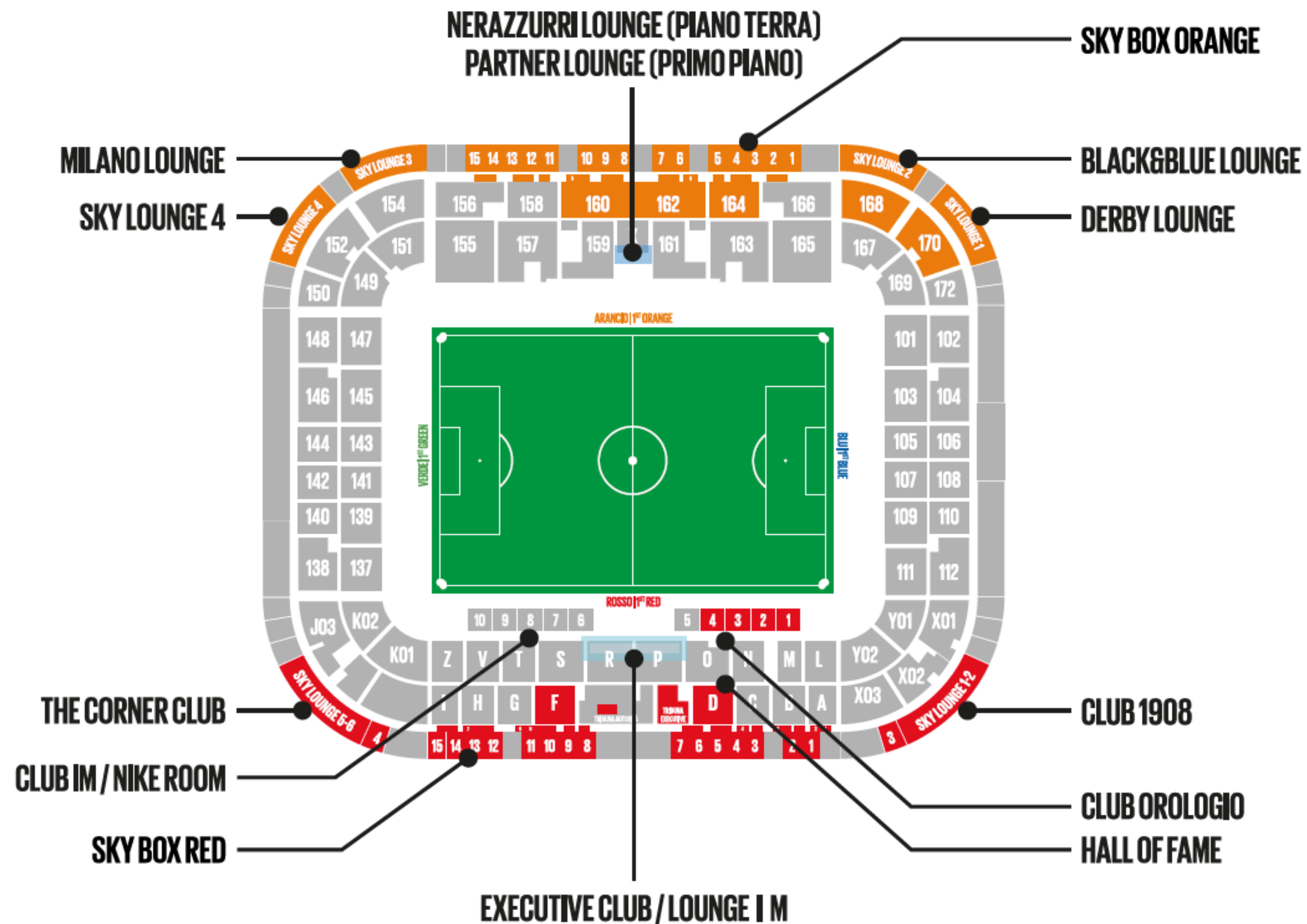


Sale Hospitality

PRIMO ARANCIO

- Sala ARANCIO PT: Nerazzurri Lounge
- Sala ARANCIO 1P: Partner Lounge
- Sky Lounge 1 (lato sud-est): Derby Lounge
- Sky Lounge 2: Black&Blue Lounge
- Sky Lounge 3 (lato nord-est): Milano Lounge
- Sky Lounge 4:

MAPPA SALE INTER - SAN SIRO



STEWARD-STAFF

STEWARD

- Formazione completa
- Attestato steward
- Abilitazione totale

STAFF

- Formazione incompleta
- No attestato
- Abilitazioni:
 - NO filtraggio
 - NO pat down
 - SI accoglienza
 - SI instradamento

DOTAZIONI

-PETTORINA ARANCIO: STEWARD DI SICUREZZA

-PETTORINA GIALLA: STEWARD PRESIDI FISSI

LE PETTORINE DEVONO AVERE UN NUMERO PROGRESSIVO E AVERE LA DICITURA STEWARD PER IL PERSONALE CHE HA COMPLETATO LA FORMAZIONE, E LA DICITURA STAFF PER IL PERSONALE CON FORMAZIONE INCOMPLETA. LE PETTORINE AVRANNO ANCHE LA DICITURA: COORDINATORE E CAPO UNITA' PER INDICARE L'EVENTUALE RUOLO DI RESPONSABILITA' DELLO STEWARD. LE FIGURE APICALI SARANNO DOTATE DI UN PASS IDENTIFICATIVO.

OGNI FIGURA APICALE SARA' DOTATA DI UN SEGNALE LUMINOSO PER GESTIRE LE EVENTUALI EMERGENZE.

I CAPI UNITA' DEGLI SPALTI POTRANNO ESSERE DOTATI DI UN PALMARE PER LA LETTURA IN LOCO DEI TITOLI DI ACCESSO.

ALCUNI STEWARD AL FILTRAGGIO SARANNO DOTATI DI METALDETECTOR.

TUTTO IL MATERIALE IN DOTAZIONE DOVRA' ESSERE RESTITUITO ALLA FINE DEL SERVIZIO.

ABBIGLIAMENTO

STEWARD PRESIDI FISSI: TOTAL BLACK (PER I RESPONSABILI DI FUNZIONE E PER I COORDINATORI E' RACCOMANDATO L'ABITO)

STEWARD SICUREZZA: TOTAL BLACK COMBAT

STEWARD SICUREZZA AREE SENSIBILI: TOTAL BLACK, ABITO, CAMICIA, CRAVATTA, SCARPE.

RACCOMANDAZIONE PER TUTTI: è preferibile usare abbigliamento e accessori non logati, se non NIKE.



REGOLE COMPORTAMENTALI

-rispettare la scala gerarchica

-essere educati e disponibili nei confronti del pubblico. Anche se provocati, non rispondere ma segnalare al proprio referente. Se non si riesce a risolvere la problematica, rivolgersi ai propri colleghi o referenti. Mantenere un atteggiamento neutro verso l'andamento della partita

-non fumare e non mangiare in presenza del pubblico

-non usare il cellulare per foto, video, chat

-MANTENERE SEMPRE LA CALMA

-SEGUIRE LE PROCEDURE DI SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA

SORRIDERE PERCHE' UNA PARTITA DI CALCIO E' INNANZITUTTO UNA FESTA E UN DIVERTIMENTO.
OGNI SPETTATORE CHE SI SENTIRA' TRATTATO COME UN OSPITE GRADITO AVRA' UN BUON RICORDO
DELL'ESPERIENZA E VORRA' RIPETERLA, IN UN AMBIENTE SICURO ED OSPITALE.

L'INTER CONTA SU TUTTI I PROPRI STEWARD PERCHE' CIO' AVVENGA

GRAZIE PER L'ATTENZIONE E LA COLLABORAZIONE

STADIUM OPERATIONS

