

Servizio di Monitoraggio della Qualità nelle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia S.p.A. e delle sue Controllate/Partecipate **MANUALE SEGNALAZIONI**



INDICE

1	PREMESSA	3
2	ATTIVITA' ISPETTIVA.....	3
3	MODALITA' DI RILEVAZIONE.....	5
4.	KPI AGGIUNTIVI NON SOGGETTI A PENALE	91

1 PREMESSA

Le attività di ispezione sulle Aree di Servizio autostradali, affinate e specializzate nel corso degli anni, sono in grado di fornire un sempre maggior numero di informazioni, complementari alle oramai consolidate NC.

IQM ed ASPI, congiuntamente, hanno quindi introdotto la categoria “Segnalazioni (S), per consentire ai rilevatori in campo di evidenziare le situazioni da loro ritenute “border line” rispetto alla definizione di Non Conformità (secondo gli standard definiti da ASPI) e permettere conseguentemente agli Affidatari di porre rimedio a tali “anomalie” in modo preventivo in rapporto alle penali.

Ovviamente, ad oggi, la valutazione delle suddette situazioni non pienamente conformi lascia ampio spazio alla soggettività della persona, in quanto mancano i riferimenti e le regole di individuazione.

Il presente Manuale, nato dall'analisi pluriennale delle innumerevoli informazioni ricevute, vuole sopperire a tale mancanza, introducendo la descrizione e parametrizzazione delle Segnalazioni ricorrenti, al fine di consentire una omogeneità di “lettura” da parte dei rilevatori (in campo) e della Committenza (ex-post).

Tale “catalogazione” offre infine l'opportunità di valorizzare le informazioni ricevute, evitandone la dispersione in un contesto generico di evidenze non oggettivate.

2 ATTIVITA' ISPETTIVA

Per la conduzione dell'attività ispettiva e la corretta attribuzione dei valori previsti della *check list*, l'ispettore fa riferimento a quanto descritto nel Manuale di Rilevazione nella sua versione vigente, che descrive:

1. il numero del KPI
2. l'elemento (piazzi, aree verdi, zona camper service e servizi igienici)
3. il fattore (pulizia, disponibilità, etc.)
4. la localizzazione del controllo (personale addetto, verde, piazzale sotto pensilina, locali del Convenience Store/Shop, locali ristoro, ecc.)
5. lo standard previsto (es. % cestini fruibili)
6. la periodicità di rilevazione (80 volte/anno o 32 volte/anno)
7. le modalità di rilevazione
8. la formulazione della valutazione

oltre al Manuale di Rilevazione, l'ispettore per l'assegnazione delle Segnalazioni, fa riferimento al presente documento – Manuale di Rilevazione Segnalazioni avente la stessa struttura del Manuale di Rilevazione per i punti da 1 a 7, l'ottavo punto è stato sostituito da un elenco di possibilità di S che maggiormente si sono verificate negli ultimi dodici mesi.

Durante le ispezioni non è possibile la consultazione del Manuale di Rilevazione per evitare di compromettere la modalità di rilevazione “Mystery

Client”.

La Check List informatica, visualizzata sul cellulare in dotazione all'ispettore, deve essere compilata contestualmente alla visita o immediatamente al termine della stessa, eventualmente poco lontano dai servizi dell'AdS al fine di assicurare l'attendibilità dei dati di ispezione.

Gli ispettori sono adeguatamente formati alla conduzione di ispezioni secondo la modalità “*Mystery Client*”, che prevede:

- la simulazione del comportamento di un normale cliente con mantenimento dell'anonimato
- l'osservazione a distanza ravvicinata e/o la fruizione del servizio
- l'immissione delle valutazioni sulla Check List presente nella App del cellulare, oltre ai dati necessari alla loro corretta interpretazione (descrizione dettagliata delle Non Conformità e delle Segnalazioni, fotografia digitale allegata quale evidenza oggettiva della valutazione espressa)
- i tempi minimi di ispezione (per la valutazione dei KPI sono necessari mediamente 40 minuti fra osservazioni, registrazioni e spostamento all'interno di un' AdS che eroga tutti i servizi).

In relazione alla formulazione della valutazione, sono previsti i seguenti valori:

- **Chiuso**: elemento chiuso (valutazione attualmente in uso solo per quelle AdS in cui vige la Convenzione 2003 o la Convenzione 2008, dove non sono pertanto previsti i kpi relativi alla Chiusura)
- **Conforme (C)**: conformità di un elemento allo standard definito in uno specifico kpi
- **Non Conforme (NC)**: disallineamento totale allo standard definito in uno specifico kpi
- **Segnalazione (S)**: disallineamento parziale allo standard definito in uno specifico kpi
- **Non Rilevabile (NR)**: impossibilità di rilevare un kpi (es. Wc di un'AdS in ristrutturazione, esodo, illuminazione in caso di rilevazione diurna, etc.)
- **Non Applicabile (NA)**: impossibilità di rilevare i kpi relativi ad un elemento perché questo inesistente (es. camper service)

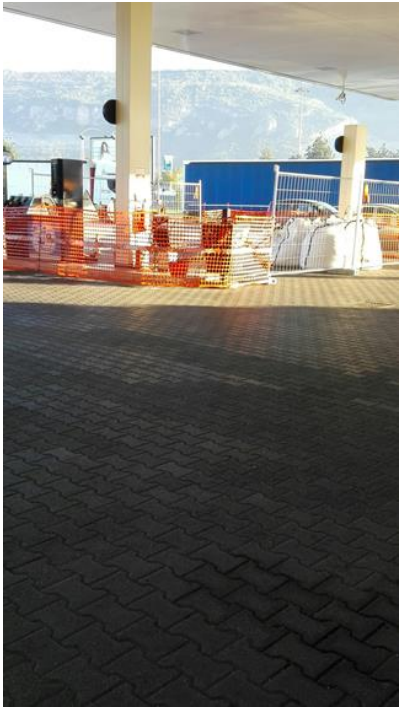
3 CLASSIFICAZIONE SEGNALAZIONI: KPI COMMERCIALI

KPI 1 ALLEGATI 2003, 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORMIMENTO	Rapidità	Stazione di rifornimento (sotto pensiline)	Modalità "full service": Numero complessivo di autovetture in coda per l'erogazione: minore/uguale a 4 (escluse autovetture che stanno effettuando il rifornimento) nell'85% delle osservazioni; ALLEGATO 2008 - 2009 E 2016: Modalità "full service": Numero di autovetture in coda per l'erogazione in tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna): minore/uguale a 3 (Festivi e Prefestivi) e 2 (feriali)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Contare il numero delle auto nella coda più lunga fra quelle presenti alle linee di erogazione; sono escluse le autovetture con rifornimento in atto	1. NUMERO DI ISOLE CHIUSE
Note: Se non c'è nessuno in coda valorizzare come Conforme; Il cliente da verificare sarà l'ultima persona che si è messa in fila alla cassa, dal momento dell'arrivo dell'ispettore. Nella rilevazione non deve essere compreso il tempo necessario per il pagamento; Note : le corsie "chiuse da birilli" danno luogo a Non Conformità solo quando : 1) il KPI 1 è Non Conforme; 2) tutte le isole "servito" sono chiuse e sulle isole self service fruibili manca l'operatore; Sono da considerarsi NR le aree di servizio nelle quali tutte le isole di erogazione sono chiuse per lavori di ristrutturazione o sono in attesa di un collaudo . In tal caso è necessario delimitare le aree interessate con recinzioni, permanenti o semipermanenti (es. transenne, nastri, ecc.). Se solo alcune sono chiuse per questo motivo, e le altre sono aperte e fruibili, valorizzare come Conforme; Valorizzare come NR il servizio GPL chiuso perché in attesa di collaudo dei VVFF (se c'è una comunicazione ufficiale di ASPI o in presenza di una comunicazione apposta sull'erogatore); Nella rilevazione non devono essere incluse le isole di erogazione dedicate ai mezzi pesanti						



KPI 2 ALLEGATI 2003, 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Rapidità	Stazione di rifornimento (sotto pensiline)	Modalità "post-payment": attesa alla cassa : minore/uguale a 3 minuti nell'85% delle osservazioni; ALLEGATO 2008-2009 E 2016: Modalità "post-payment": attesa alla cassa : minore/uguale a 3 minuti (festivi e prefestivi) e 1 minuto (feriali)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di minuti e secondi che impiega un cliente per effettuare il pagamento al termine del rifornimento	1. TEMPO DI ATTESA AL LIMITE DELLO STANDARD

KPI 3 ALLEGATI 2003, 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Rapidità	Stazione di rifornimento (sotto pensiline)	Totalità delle isole di erogazione in funzione	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che tutti gli erogatori multiprodotto e/o semplici, presenti dall'ADS, siano funzionanti e aperti. Valorzare sempre Conforme se risulta Conforme il KPI 1 ovvero se il numero di autovetture in coda (KPI 1) è conforme allo standard, è da ritenersi Conforme anche la stazione con 1 o più erogatori non funzionanti e/o chiusi	1. INDICAZIONE DI EVENTUALI ISOLE CHIUSE (SE L'IMPIANTO è IN RISTRUTTURAZIONE METTERE NR)
Note: le corsie "chiuse da birilli" danno luogo a Non Conformità solo quando: 1) il KPI 1 è Non Conforme; 2) tutte le isole "servito" sono chiuse e sulle isole self service fruibili manca l'operatore; Sono da considerarsi NR le aree di servizio nelle quali tutte le isole di erogazione sono chiuse per lavori di ristrutturazione o sono in attesa di un collaudo . In tal caso è necessario delimitare le aree interessate con recinzioni, permanenti o semipermanenti (es. transenne, nastri, ecc.). Se solo alcune sono chiuse per questo motivo, e le altre sono aperte e fruibili, valorizzare come Conforme; Valorizzare come NR il servizio GPL chiuso perché in attesa di collaudo dei VVFF (se c'è una comunicazione ufficiale di ASPI o in presenza di una comunicazione apposta sull'erogatore); Nella rilevazione non devono essere incluse le isole di erogazione dedicate ai mezzi pesanti						



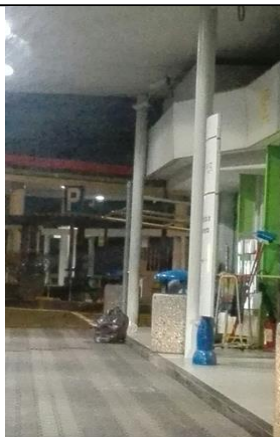
KPI 4 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Immagine	Personale di Servizio	Accuratezza nella divisa (obbligatoria): pulita, ordinata e dotata di targhetta identificativa del nome nel 95% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che il personale addetto indossi la divisa, completa, pulita, in ordine, integra e dotata di targhetta identificativa. Se l'/gli addetto/i osservato/i non presentano le caratteristiche suddette valutare come Non Conforme	1. TARGHETTA POCO VISIBILE; 2. DIVISA PARZIALE
Note: Il personale addetto è quello che eroga il servizio di rifornimento, compreso il cassiere qualora si effettui il pagamento all'interno. Per divisa completa si intendono gli indumenti di lavoro (estivi e invernali) forniti dalla Compagnia Petrolifera, caratterizzati da specifico logo e colori e composta almeno da pantaloni, camicia o maglietta. E' pulita la divisa che non presenta macchie vecchie (precedenti al giorno della rilevazione). E' integra la divisa che non presenta strappi, buchi, bottoni mancanti ecc. Porre particolare attenzione, per la targhetta identificativa, quando il personale indossa la divisa invernale						

KPI 5 ALLEGATO 2008						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Personale di servizio	Stazione di rifornimento	Approccio al cliente da parte del personale addetto, in particolare: il personale addetto:1) indossi la divisa; 2) sia riconoscibile; 3) sia cortese.	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che il personale addetto che sta operando :1) indossi la divisa (vedi nota sottostante); 2) porti la targhetta identificativa sia riconoscibile; 2) sia cortese (saluta, è gentile ed affabile). Se anche uno solo dei 3 casi è disatteso valorizzare come Non Conforme e segnalare in nota il motivo dell'attribuzione delle Non Conformità	1. TARGHETTA POCO VISIBILE; 2. DIVISA PARZIALE
Note: Il personale addetto è quello che eroga il servizio di rifornimento, compreso il cassiere qualora si effettui il pagamento all'interno. Per divisa completa si intendono gli indumenti di lavoro (estivi e invernali) forniti dalla Compagnia Petrolifera, caratterizzati da specifico logo e colori e composta almeno da pantaloni, camicia o maglietta. E' pulita la divisa che non presenta macchie vecchie (precedenti al giorno della rilevazione). E' integra la divisa che non presenta strappi, buchi, bottoni mancanti ecc. Porre particolare attenzione, per la targhetta identificativa, quando il personale indossa la divisa invernale						

KPI 4 ALLEGATO 2008						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Personale di servizio	Stazione di rifornimento	Offerta del servizio di pulizia del parabrezza	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Valorizzare con NC solo nel caso in cui il servizio non venga offerto dietro esplicita richiesta	//
Note: La penale non si applica quando il KPI 1 è Non Conforme						

KPI 4 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Servizio	Stazione di rifornimento	CHIUSURA DEL SERVIZIO	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Valorizzare con NC solo nel caso in cui il servizio di erogazione carburanti sia completamente sospeso	//

KPI 5 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pulizia	Stazione di rifornimento (sotto pensiline)	1) Assenza carte/rifiuti visibili sul pavimento sotto pensilina; 2) Cestini portarifiuti fruibili; 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc); nel 90% delle osservazioni	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il pavimento sottopensilina e valutare secondo il seguente criterio: presenza di rifiuti sporadici su meno del 15% = Conforme (ovvero assenza di rifiuti sull'85% della superficie). Se non è rispettato anche uno solo dei casi previsti dallo standard valorizzare come Non Conforme	1. RIFIUTI SPORADICI (SOTTO STANDARD); 2. CESTINO/I PARZIALMENTE PIENO/I AL LIMITE DELLA CAPIENZA 3. CESTINO SPORCO E LESIONATO 4. CESTINO PRIMO DI COPERCHIO 5. MACCHIE DI OLIO ESTESE
Note: Considerare la superficie media di tutti gli spazi sottopensilina di competenza. Un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario; I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone circostanti.; Nella rilevazione non devono essere considerate le macchie d'olio presenti nel pavimento sottopensilina. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti						
KPI 9 ALLEGATI 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pulizia	Stazione di rifornimento (sotto pensiline)	1) Assenza carte/rifiuti visibili sul pavimento sotto pensilina; 2) Cestini portarifiuti fruibili; 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc); nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il pavimento sottopensilina e valutare secondo il seguente criterio: presenza di rifiuti sporadici su meno del 15% = Conforme (ovvero assenza di rifiuti sull'85% della superficie). Se non è rispettato anche uno solo dei casi previsti dallo standard valorizzare come Non Conforme	1. RIFIUTI SPORADICI (SOTTO STANDARD); 2. CESTINO/I PARZIALMENTE PIENO/I AL LIMITE DELLA CAPIENZA 3. CESTINO SPORCO E LESIONATO 4. CESTINO PRIMO DI COPERCHIO 5. MACCHIE DI OLIO ESTESE
Note: Considerare la superficie media di tutti gli spazi sottopensilina di competenza. Un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario. I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone circostanti. Nella rilevazione non devono essere considerate le macchie d'olio presenti nel pavimento sottopensilina. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti; ALLEGATO 2016: la penale si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18						



KPI 5 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORMIMENTO	Sotto pensilina	Stazione di rifornimento	Stato di integrità delle griglie di raccolta dell'acqua; verifica dell'assenza di buche, sconnessioni o avvallamenti sulla superficie pavimentata	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare lo stato di integrità delle griglie di raccolta dell'acqua, che devono risultare prive di sconnessioni e pulite, per ricevere perfettamente l'acqua piovana. La griglia è conforme in assenza di sconnessioni o di occlusioni che abbiano una superficie inferiore a 100 centimetri quadrati. Verificare la presenza di buche di dimensioni significative tali da causare pericolo per la sicurezza (buche che abbiano una profondità di almeno 5 cm ed una larghezza di 20 cm) o di diffusi avvallamenti (oltre il 30% della superficie). La pavimentazione è conforme in assenza di buche o con buche di dimensioni inferiori a quelle indicate. In caso di non conformità o in presenza di cordoli o lastricati pedonali danneggiati indicare la zona attraverso le note	1. GRIGLIE NON ROTTE MA LIEVEMENTE DANNEGGIATE; 2. BUCHE SOTTO STANDARD; 3. AVVALLAMENTI DI LIEVE ENTITA 4. LASTRICATI ONDULATI, LIEVEMENTE SCONNESSI



KPI 6 ALLEGATI 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Servizio	Stazione di rifornimento. Locali attività accessorie	Accettazione e funzionamento carte di credito	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare sotto le isole di erogazione la presenza del POS e degli adesivi delle principali carte di credito; osservare un cliente nell'atto di pagamento con moneta elettronica	1. CASSA AUTOMATICA SELF NON FUNZIONANTE
Note: Valorizzare Conforme quando è presente un cartello presso le isole di erogazione nel caso non sia momentaneamente disponibile il servizio di pagamento con carte di credito/ bancomat (es. problemi di linea telefonica); se non ci sono Clienti nell'atto di acquisto con moneta elettronica valorizzare come Non Rilevabile indicando in nota che non sono presenti persone nell'atto di acquisto con carta di credito/bancomat						



KPI 7 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pulizia	Piazzale e Parcheggi nella "zona oil"	1) Assenza carte/rifiuti visibili sul pavimento del parcheggio; 2) Cestini portarifiuti fruibili; 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc): nel 90% delle osservazioni	80 vo lt e nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i piazzale e i parcheggi, come indicato nella planimetria, e verificare se anche solo uno degli standard non è soddisfatto , in particolare: - assenza di rifiuti su almeno l'85% della superficie esaminata; - cestini non fruibili per almeno il 15% dei cestini presenti; - presenza di cumuli di rifiuti localizzati.	1. RIFIUTI SPORADICI (SOTTO STANDARD); 2. CESTINO/I PARZIALMENTE PIENO/I AL LIMITE DELLA CAPIENZA 3.CESTINO SPORCO E LESIONATO 4. CESTINO PRIMO DI COPERCHIO 5. MACCHIE DI OLIO ESTESE
Note: I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone <u>circostanti</u> ; focalizzare l'attenzione sui cestini più vicini alla struttura e che sono maggiormente utilizzati dai Clienti. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti						

KPI 11 ALLEGATI 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pulizia	Piazzale e parcheggi nella "Zona Oil"	1) Assenza di carte e rifiuti visibili sul pavimento dei parcheggi 2) Cestini portarifiuti fruibili 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc.)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i piazzale e i parcheggi, come indicato nella planimetria, e verificare se anche solo uno degli standard non è soddisfatto , in particolare: - assenza di rifiuti su almeno l'85% della superficie esaminata; - cestini non fruibili per almeno il 15% dei cestini presenti; - presenza di cumuli di rifiuti localizzati.	1. RIFIUTI SPORADICI (SOTTO STANDARD); 2. CESTINO/I PARZIALMENTE PIENO/I AL LIMITE DELLA CAPIENZA 3.CESTINO SPORCO E LESIONATO 4. CESTINO PRIMO DI COPERCHIO 5. MACCHIE DI OLIO ESTESE
Note: I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone <u>circostanti</u> ; focalizzare l'attenzione sui cestini più vicini alla struttura e che sono maggiormente utilizzati dai Clienti. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti; ALLEGATO 2016: la penale si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18						



KPI 8 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pulizia	Verde nella "zona Oil"	1) Assenza carte/rifiuti visibili sulle zone verdi/aiuole (come definito nelle planimetrie delle AdS); 2) Cestini portarifiuti fruibili; 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc) : nel 95% delle osservazioni	80 volte nell' anno , deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare le zone verdi, come indicato nella planimetria valorizzare come Non Conforme se si accerta anche solo uno dei seguenti casi: - la presenza di rifiuti su meno del 5% della superficie; - cestini non fruibili su meno il 15% dei cestini presenti; - assenza di cumuli di rifiuti localizzati.	1. RIFIUTI SPORADICI (SOTTO STANDARD); 2. CESTINO/I PARZIALMENTE PIENO/I AL LIMITE DELLA CAPIENZA 3.CESTINO SPORCO E LESIONATO 4. CESTINO PRIMO DI COPERCHIO 5. MACCHIE DI OLIO ESTESE
Note: I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone circostanti, focalizzare l'attenzione sui cestini più vicini alla struttura e che sono maggiormente utilizzati dai Clienti. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti						

KPI 12 ALLEGATI 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pulizia	Verde nella "Zona Oil"	1) Assenza di carte e rifiuti visibili sulle aiuole (come definito nelle planimetrie delle AdS) 2) Cestini portarifiuti fruibili; 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc.)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare, tra le 7 e le 22, le zone verdi, come indicato nella planimetria valorizzare come Non Conforme se si accerta anche solo uno dei seguenti casi: - la presenza di rifiuti su meno del 5% della superficie; - cestini non fruibili su meno il 15% dei cestini presenti; - assenza di cumuli di rifiuti localizzati. Se la rilevazione avviene tra le 22 e le 7 il giudizio è sempre conforme ma nelle note va indicato se la pulizia risponde o meno agli standard. Riportare, in dettaglio, nel campo note la NC riscontrata.	1. RIFIUTI SPORADICI (SOTTO STANDARD); 2. CESTINO/I PARZIALMENTE PIENO/I AL LIMITE DELLA CAPIENZA 3.CESTINO SPORCO E LESIONATO 4. CESTINO PRIMO DI COPERCHIO 5. MACCHIE DI OLIO ESTESE
Note: I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zono circostanti, focalizzare l'attenzione sui cestini più vicini alla struttura e che sono maggiormente utilizzati dai Clienti. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti; ALLEGATO 2016: la penale si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18						



KPI 8 ALLEGATI 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pulizia	Isola Self Service	Presenza degli accessori per l'erogazione (carta e guanti) su ogni isola Self Service;	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che le isole self service siano provviste di carta e/o guanti per l'erogazione. Le isole self da verificare sono ESCLUSIVAMENTE QUELLE DEDICATE ALLE AUTOVETTURE (non ai mezzi pesanti). Se dovesse mancare uno solo dei due elementi (carta o guanti) valorizzare Conforme indicando in nota l'articolo mancante	1. PRESENZA DI SOLI GUANTI O SOLA CARTA;



KPI 9 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Sicurezza	Locali della stazione di rifornimento	Totalità lampade/plafoniere accese (in orario notturno - dal tramonto all'alba) : nel 90% delle osservazioni	S0 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nei locali della stazione di rifornimento. Rilevare se, in caso di scarsa o nulla illuminazione naturale, sono accese almeno l'75% delle lampade/plafoniere.	1. MANCANZA LUCI POCO AL DI SOTTO DELLO STANDARD; 2. ANCHE SE SOTTO STANDARD E' ASSICURATA LA VISIBILITA'
Note: Per "locali della stazione di rifornimento" si intende o il locale generalmente di piccole dimensioni, adibito alla vendita di accessori e prodotti per auto o il Convenience Store/Shop adibito anche alla vendita di prodotti alimentari preconfezionati). L'illuminazione di emergenza non deve essere inclusa nella rilevazione. Se il numero di lampade/plafoniere non determina una sostanziale diminuzione del comfort visivo valorizzare come Conforme ma segnalare il numero di lampade/plafoniere spente						

KPI 14 ALLEGATI 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Sicurezza	Locali della stazione di rifornimento	Totalità lampade/plafoniere accese nei locali (in orario notturno dal tramonto all'alba)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nei locali della stazione di rifornimento. Rilevare se, in caso di scarsa o nulla illuminazione naturale, sono accese almeno l'75% delle lampade/plafoniere.	1. MANCANZA LUCI AL LIMITE DELLO STANDARD; 2. LUCI SPENTE IN ISOLE CHIUSE
Note: Per "locali della stazione di rifornimento" si intende o il locale, generalmente di piccole dimensioni, adibito alla vendita di accessori e prodotti per auto o il Convenience Store/Shop adibito anche alla vendita di prodotti alimentari preconfezionati). L'illuminazione di emergenza non deve essere inclusa nella rilevazione. Se il numero di lampade/plafoniere non determina una sostanziale diminuzione del comfort visivo valorizzare come Conforme ma segnalare il numero di lampade/plafoniere spente						



KPI 10 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORMIMENTO	Sicurezza	Stazione di rifornimento (sotto pensiline)	Totalità pensiline/insegne accese (in orario notturno - dal tramonto all'alba): nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare all'esterno la stazione di rifornimento e verificare che siano accese almeno il 75% delle lampade/plafoniere per ogni isola e la totalità delle insegne dei locali commerciali oil	1. MANCANZA LUCI AL LIMITE DELLO STANDARD; 2. LUCI SPENTE IN ISOLE CHIUSE
Note: sono esclusi dalla rilevazione il fascione e il palo portabandiera; Segnalare nella nota quante lampade plafoniere sono spente sul numero di quelle presenti (es. 3 su 20); SEGNALARE NELLA NOTA QUANDO ALLE PENSILINE/INSEGNE SPENTE COINCIDONO ISOLE/LINEE DI EROGAZIONE CHIUSE						

KPI 15 ALLEGATI 2008 e 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
STAZIONE DI RIFORMIMENTO	Sicurezza	Stazione di rifornimento (sotto pensiline)	Totalità lampade/plafoniere accese pensiline ed insegne (in orario notturno dal tramonto all'alba)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare all'esterno la stazione di rifornimento e verificare che siano accese almeno il 75% delle lampade/plafoniere per ogni isola e la totalità delle insegne dei locali commerciali oil	1. MANCANZA LUCI AL LIMITE DELLO STANDARD; 2. LUCI SPENTE IN ISOLE CHIUSE
Note: sono esclusi dalla rilevazione il fascione e il palo portabandiera; Segnalare nella nota quante lampade plafoniere sono spente sul numero di quelle presenti (es. 3 su 20); SEGNALARE NELLA NOTA QUANDO ALLE PENSILINE/INSEGNE SPENTE COINCIDONO ISOLE/LINEE DI EROGAZIONE CHIUSE						



KPI 12 ALLEGATO 2003

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Rapidità	Convenience store/shop	Attesa alla cassa: minore/uguale a 3 minuti nell'85% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di minuti e dei secondi che impiega un cliente per pagare, dopo aver operato le opzioni d'acquisto ed essersi messo in coda.	1. ATTESA ALLA CASSA AL LIMITE DELLO STANDARD

Note: quando esiste un locale **Shop separato** dal locale Convenience Store, effettuare la verifica solo su quest'ultimo. Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila alla cassa, dal momento dell'arrivo dell'ispettore. Nella rilevazione non deve essere compreso il tempo necessario al pagamento. Se non c'è coda alla cassa valorizzare come Conforme.

KPI 17 ALLEGATI 2008 E 2016

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Servizio	Convenience store/shop	Attesa alla cassa minore/uguale a 2 minuti (feriali) 3 minuti (prefestivi/festivi)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di minuti e dei secondi che impiega un cliente per pagare, dopo aver operato le opzioni d'acquisto ed essersi messo in coda.	1. ATTESA ALLA CASSA AL LIMITE DELLO STANDARD

Note: quando esiste un locale Shop separato dal locale Convenience Store, effettuare la verifica solo su quest'ultimo; Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila alla cassa, dal momento dell'arrivo dell'ispettore. Nella rilevazione non deve essere compreso il tempo necessario al pagamento; Se non c'è coda alla cassa valorizzare come Conforme.

KPI 14 ALLEGATO 2003

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Immagine	Personale di servizio	Accuratezza nella divisa (obbligatoria): pulita, ordinata e dotata di targhetta identificativa del nome nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che il personale addetto al servizio indossi la divisa completa, pulita, in ordine, integra e dotata di targhetta identificativa. Se l'/gli addetto/i osservato/i non presentano le caratteristiche suddette valutare come Non Conforme.	1. TARGHETTA POCO VISIBILE; 2. DIVISA PARZIALE
Note: per divisa completa si intendono gli strumenti di lavoro (estivi e invernali) forniti dalla Compagnia Petrolifera, caratterizzati da specifico logo e colori, composta almeno da pantaloni, camicia o maglietta. E' pulita la divisa che non presenta macchie vecchie (precedenti il giorno della rilevazione). E' integra la divisa che non presenta strappi, buchi, bottoni mancanti, ecc. Porre particolare attenzione, per la targhetta identificativa, quando il personale indossa la divisa invernale.						

KPI 20 ALLEGATO 2008

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Immagine	Personale di servizio	Approccio al cliente da parte del personale addetto, in particolare: il personale addetto:1) indossi la divisa; 2) sia riconoscibile; 3) sia cortese.	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che il personale addetto :1) indossi la divisa (vedi nota sottostante); 2) porti la targhetta identificativa; 2) sia cortese (saluta, è gentile ed affabile). Se anche uno solo dei 3 casi è disatteso valorizzare come Non Conforme e segnalare in nota il motivo dell'attribuzione delle Non Conformità	1. TARGHETTA POCO VISIBILE; 2. DIVISA PARZIALE
Note: per divisa completa si intendono gli strumenti di lavoro (estivi e invernali) forniti dalla Compagnia Petrolifera, caratterizzati da specifico logo e colori, composta almeno da pantaloni, camicia o maglietta. E' pulita la divisa che non presenta macchie vecchie (precedenti il giorno della rilevazione). E' integra la divisa che non presenta strappi, buchi, bottoni mancanti, ecc. <u>Porre particolare attenzione, per la targhetta identificativa, quando il personale indossa la divisa invernale</u>						

KPI 15 ALLEGATO 2003

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Pulizia	Locali di Convenience Store/Shop	Assenza carte/rifiuti visibili sul pavimento nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il pavimento del Convenience Store/Shop e valutare secondo il criterio: presenza di rifiuti sporadici su meno del 10% della superficie = Conforme.	1. QUALCHE RIFIUTO/MACCHIE sporadici;
Note: Un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario						

KPI 24 ALLEGATI 2008 E 2016

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Pulizia	Locali di Convenience Store/Shop	Mancanza di carte/rifiuti visibili sul pavimento.	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il pavimento del Convenience Store/Shop e valutare secondo il criterio: presenza di rifiuti sporadici su meno del 10% della superficie = Conforme.	1. QUALCHE RIFIUTO e macchie sporadiche
Un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario. ALLEGATO 2016: la penale si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18						

C/STORE

KPI 16 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Servizio	Convenience store/shop	Attesa al banco: minore/uguale a 3 minuti nell'85% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di minuti e dei secondi che impiega un cliente per pagare, dopo aver operato le opzioni d'acquisto ed essersi messo in coda.	1. ATTESA ALLA CASSA AL LIMITE DELLO STANDARD
Note: quando esiste un locale Shop separato dal locale Convenience Store, effettuare la verifica solo su quest'ultimo; Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila alla cassa, dal momento dell'arrivo dell'ispettore. Nella rilevazione non deve essere compreso il tempo necessario al pagamento; Se non c'è coda alla cassa valorizzare come Conforme.						

CISTORE

KPI 18 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Servizio	Convenience Store	CHIUSURA DEL SERVIZIO	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Valorizzare con NC solo nel caso in cui il servizio sia completamente sospeso	\\

C/STORE

KPI 19 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Servizio	Convenience Store	Somministrazione di alimenti e bevande	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Valorizzare con NC solo in caso di somministrazione non prevista da convenzione	\\

KPI 19 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Sicurezza	Locali di Convenience Store/Shop	Totalità lampade/plafoniere accese (in orario notturno - dal tramonto all'alba): nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nei locali del Convenience store. Rilevare se, in caso di scarsa o nulla illuminazione naturale, sono accese almeno l'75% delle lampade/plafoniere.	1. MANCANZA LUCI AL LIMITE DELLO STANDARD
Note: L'illuminazione di emergenza non deve essere inclusa nella rilevazione. Se il numero di lampade/plafoniere non determina una sostanziale diminuzione del comfort visivo valorizzare come Conforme ma segnalare il numero di lampade/plafoniere spente						

KPI 29 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Sicurezza	Convenience store/shop	Totalità lampade/plafoniere accese nei locali (in orario notturno dal tramonto all'alba)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nei locali del Convenience store. Rilevare se, in caso di scarsa o nulla illuminazione naturale, sono accese almeno l'75% delle lampade/plafoniere.	1. MANCANZA LUCI AL DI SOTTO DELLO STANDARD;
Note: L'illuminazione di emergenza non deve essere inclusa nella rilevazione. Se il numero di lampade/plafoniere non determina una sostanziale diminuzione del comfort visivo valorizzare come Conforme ma segnalare il numero di lampade/plafoniere spente						



CISTORE

KPI 20 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Sicurezza	Esterno del Convenience Store/Shop	Totalità insegne/pensiline accese (in orario notturno - dal tramonto all'alba) nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare all'esterno i locali del Convenience Store/Shop e verificare che l'insegna luminosa e la pensilina antistante i locali stessi siano accese (non considerare i fascioni). Nel caso in cui l'insegna non sia luminosa valorizzare come Conforme.	1. INSEGNA PARZIALMENTE SPENTA;

KPI 30 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Sicurezza	Esterno del Convenience Store/Shop	Totalità insegne/pensiline accese (in orario notturno - dal tramonto all'alba) nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare all'esterno il Convenience store/shop e verificare che siano accese tutte le insegne/pensiline (non considerare i fascioni).	1. INSEGNA PARZIALMENTE SPENTA



C/STORE

KPI 21 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Servizio	Convenience store/shop	Accettazione e funzionamento carte di credito	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare nel Convenience Store/Shop la presenza del POS e degli adesivi delle principali carte di credito; verificarne il funzionamento attraverso l'osservazione di un cliente nell'atto di pagamento con moneta elettronica	//
Valorizzare NR quando è presente un cartello nel caso non sia momentaneamente disponibile il servizio di pagamento con carte di credito/ bancomat (es. problemi di linea telefonica); se non ci sono Clienti nell'atto di acquisto con moneta elettronica valorizzare come Non Rilevabile indicando in nota che non sono presenti persone nell'atto di acquisto con carta di credito						

C/STORE

KPI 22 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Disponibilità	Convenience store/shop	Adeguate presentazione dei prodotti sugli scaffali	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare gli scaffali e verificare che: - siano riforniti di prodotti; - questi siano presentati per articolo; - non siano presenti spazi vuoti; - non siano rovinati ; - sia facilmente rintracciabile il prezzo. Valorizzare come Non Conforme se non è soddisfatto anche uno solo dei casi riportati, indicare in nota il motivo della Non Conformità	1. SCARSITA' DI ARTICOLI PER SINGOLO PRODOTTO;



C/STORE	KPI 23 ALLEGATI 2008 E 2016					
	ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE
	ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Disponibilità	Convenience store/shop	L'area cassa è pulita, sgombra e vuota	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che l'area cassa sia priva di carte, timbri, ecc.
MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S						
//						
Nota: Nella valutazione non considerare i prodotti in vendita, considerare solo la presenza di carte, timbri, documenti provati della gestione, e quant'altro crei confusione e disordine						

C/STORE

KPI 25 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Pulizia	Convenience store/shop	Scaffali e ripiani in buone condizioni di pulizia	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che le strutture di presentazione dei prodotti in vendita siano in buone condizioni di pulizia e stato	1. PRESENZA DI ALCUNE AMMACCATURE; 2. PRESENZA DI POLVERE SUGLI SCAFFALI

C/STORE

KPI 26 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	Pulizia	Convenience store/shop	Assenza di tazza e bicchieri sul bancone entro 30 secondi dalla consumazione da parte del cliente	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di secondi necessari perché gli elementi siano eliminati dal bancone e che sia pulito da eventuali residui (zucchero, bustine dello zucchero, etc.)	1. LO STANDARD NON E' RISPETTATO IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, PULLMAN, ESODO, 2.SGOMBERO BANCONE AL LIMITE DELLO STANDARD

C/STORE

KPI 31 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	RESPONSABILITA' SOCIALE	Convenience Store/Shop	Assenza di super alcolici e di somministrazione bevande alcoliche	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che nel locale del Convenience non siano vendute bibite alcoliche/superalcoliche ovvero verificare la mancata vendita/somministrazione di birra, vino, etc.	1. PRESENZA E SOMMINISTRAZIONE DI ALCOLICI AL DI SOTTO DEI 21°

C/STORE

KPI 32 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	RESPONSABILITA' SOCIALE	Convenience Store/Shop	Assenza di materiale pornografico	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che nel locale del Convenience non venga venduto materiale pornografico (es. riviste)	//

C/STORE	KPI 33 ALLEGATO 2016					
	ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE
	ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	RESPONSABILITA' SOCIALE	Convenience Store/Shop	Assenza di apparecchiature di gioco lecito (es. slot machine, videopoker, VLT..)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che nel locale del Convenience non siano presenti macchinette per il gioco lecito. Se presenti, indicarne il numero in nota. La penale è da intendersi per ogni macchinetta installata
						//

KPI 31 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Rapidità	Bar	Attesa alla cassa: minore/uguale a 3 minuti: nell'85% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di minuti e secondi che impiega un cliente per effettuare il pagamento di quanto desiderato	1. IN OCCASIONE DI ESODO, TRAFFICO INTENSO; 2. tempo di attesa al limite dello standard
Note: Il KPI può essere rilevato direttamente o indirettamente osservando un cliente. Nella rilevazione non deve essere compreso il tempo necessario al pagamento; Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in file alla cassa; Se non c'è coda alla cassa valorizzare come Conforme.						

KPI 47 ALLEGATI 2008 E 20016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Servizio	Bar/market	Attesa alla cassa in tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna): minore/uguale a 3 minuti (Festivi e Prefestivi) e 2 minuti (feriali)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di minuti e secondi che impiega un cliente per effettuare il pagamento di quanto desiderato	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO E DI ESODO
Note: Il KPI può essere rilevato direttamente o indirettamente osservando un cliente. Nella rilevazione non deve essere compreso il tempo necessario al pagamento. Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in file alla cassa. Se non c'è coda alla cassa valorizzare come Conforme.						



KPI 32 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Rapidità	Bar	Attesa al banco: minore/uguale a 3 minuti nell'85% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di minuti e secondi necessari perché un cliente sia servito al banco del Bar, Snack Bar, Yogurteria, dopo aver effettuato l'ordinazione	1. IN OCCASIONE DI ESODO, TRAFFICO INTENSO; 2. TEMPO DI ATTESA AL LIMITE DELLO STANDARD
Note: Il KPI può essere rilevato direttamente o indirettamente osservando un cliente; Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila al banco. Se non c'è coda al banco valorizzare come Conforme. <u>Banco:</u> zona di appoggio e somministrazione di alimenti da consumarsi in piedi (compresi i tavolini di fronte al banco per la consumazione in piedi). Sono da escludere le zone rialzate sulle quali sono sistemate vetrinette per la conservazione/esposizione di alimenti						

KPI 46 ALLEGATI 2008 E 20016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Servizio	Bar/market	Attesa al banco in tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna): minore/uguale a 3 minuti (Festivi e Prefestivi) e 2 minuti(feriali)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di minuti e secondi necessari perché un cliente sia servito al banco del Bar/Market dopo aver effettuato l'ordinazione	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO E DI ESODO
Note: Il KPI può essere rilevato direttamente o indirettamente osservando un cliente. Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila al banco. Se non c'è coda al banco valorizzare come Conforme. Banco: zona di appoggio e somministrazione di alimenti da consumarsi in piedi (compresi i tavolini di fronte al banco per la consumazione in piedi). Sono da escludere le zone rialzate sulle quali sono sistemate vetrinette per la conservazione/esposizione di alimenti						



KPI 34 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Immagine	Personale di servizio	Accuratezza nella divisa (obbligatoria): pulita, ordinata e dotata di targhetta identificativa del nome (o badge) nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che il personale addetto al servizio bar e servizio cassa e che abbia un contatto diretto con la clientela indossi la divisa completa, pulita, in ordine, integra e dotata di targhetta identificativa o badge. Se l/gli addetto/i osservato/i non presentano le caratteristiche suddette valutare come Non Conforme	1. TARGHETTA PARZIALMENTE NASCOSTA; 2. DIVISA PARZIALE
Note: Per divisa completa si intendono gli indumenti di lavoro forniti dall'affidatario, caratterizzati da specifico logo e colori composto almeno da pantalone, camicia o maglietta. E' pulita la divisa che non presenta macchie vecchie (precedenti al giorno della rilevazione). E' integra la divisa che non presenta strappi, buchi, bottoni mancanti, ecc. Non considerare il personale di servizio addetto al reintegro della merce negli scaffali o alle pulizie dei locali						

KPI 50 ALLEGATO 2008						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Personale	Bar/market	Approccio al cliente da parte del personale addetto, in particolare: il personale addetto:1) indossi la divisa; 2) sia riconoscibile; 3) sia cortese.	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che il personale addetto :1) indossi la divisa (vedi nota sottostante); 2) porti la targhetta identificativa; 3) sia cortese (saluta, è gentile ed affabile). Se anche uno solo dei 3 casi è disatteso valorizzare come Non Conforme e segnalare in nota il motivo dell'attribuzione delle Non Conformità	1. TARGHETTA PARZIALMENTE NASCOSTA; 2. DIVISA INCOMPLETA
Note: per divisa completa si intendono gli strumenti di lavoro (estivi e invernali) forniti dalla Compagnia Petrolifera, caratterizzati da specifico logo e colori, composta almeno da pantaloni, camicia o maglietta. E' pulita la divisa che non presenta macchie vecchie (precedenti il giorno della rilevazione). E' integra la divisa che non presenta strappi, buchi, bottoni mancanti, ecc. <u>Porre particolare attenzione, per la targhetta identificativa, quando il personale indossa la divisa invernale</u>						



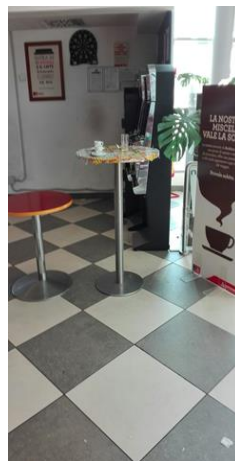
KPI 35 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Pulizia	Bar	Assenza carte/rifiuti visibili sul pavimento: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il pavimento del locale bar e valutare secondo il seguente criterio: presenza di rifiuti sporadici quali briciole, bustine di zucchero, ecc. in meno del 10% della superficie = Conforme	1. CARTE/RIFIUTI SPORADICI; 2. BASE DEI TAVOLI NON PERFETTAMENTE PULITE; 3. PRESENZA DI ORME PER PIOGGIA
Note: un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario. Durante la rilevazione porre particolare attenzione alla zona di pavimento immediatamente sottostante al banco del bar						

KPI 54 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Pulizia	Bar/market	Mancanza di carte/rifiuti visibili sul pavimento interno al locale	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il pavimento del Bar/Market e valutare secondo il criterio: presenza di rifiuti sporadici su meno del 15% della superficie = Conforme (ovvero assenza di rifiuti sull'85% della superficie)	1. QUALCHE PICCOLO RIFIUTO/MACCHIE; 2. PAVIMENTI SPORCHI IN GIORNATE CON PIOGGIA; 3. BASE DEI PICK NON IGIENIZZATA
Note: un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario. Durante la rilevazione porre particolare attenzione alla zona di pavimento immediatamente sottostante al banco del bar; ALLEGATO 2016: in caso di rilevazione di NC in un giorno ferile, la penale base si incrementa del 50%						



KPI 36 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Pulizia	Bar	Assenza di elementi sul bancone entro 30 sec. dal momento in cui inizia la rilevazione dell'ispettore: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Riscontrare il numero di secondi necessari perché gli elementi siano eliminati dal bancone e che sia pulito da eventuali residui (zucchero, bustine dello zucchero, etc.)	1. LO STANDARD NON E' RISPETTATO IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, PULLMAN, ESODO, 2.SGOMBERO BANCONE AL LIMITE DELLO STANDARD
Note: Valorizzare come Non Conforme solo quando sul banco sono presenti più di 4 elementi e gli stessi non sono stati rimossi entro 30 secondi. Note: Elemento: bicchiere, tazzina, tazza, teiera, piattino. <u>Banco</u> : zona di appoggio e somministrazione di alimenti da consumarsi in piedi (compresi i tavolini di fronte al banco per la consumazione in piedi). Sono da escludere le zone rialzate sulle quali sono sistemate le vetrinette per la conservazione/esposizione di alimenti.						

KPI 55 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Pulizia	Bar/market	Assenza di tazze/bicchieri sul bancone entro 30 secondi dalla consumazione da parte del cliente	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che il bancone sia liberato di tazze/bicchieri entro 30 secondi dalla consumazione del Cliente e che sia pulito da eventuali residui (zucchero, bustine dello zucchero, etc.)	1.LO STANDARD NON E' RISPETTATO IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, PULLMAN, ESODO, 2. SGOMBERO BANCONE AL LIMITE DELLO STANDARD
Note: Valorizzare come Non Conforme solo quando sul banco sono presenti più di 4 elementi e gli stessi non sono stati rimossi entro 30 secondi. Note: Elemento : bicchiere, tazzina, tazza, teiera, piattino. Banco: zona di appoggio e somministrazione di alimenti da consumarsi in piedi (compresi i tavolini di fronte al banco per la consumazione in piedi). Sono da escludere le zone rialzate sulle quali sono sistemate le vetrinette per la conservazione/esposizione di alimenti. ALLEGATO 2016: in caso di rilevazione di NC in un giorno feriale, nelle fasce 6-12 e 12-18, la penale base si incrementa del 100%						



KPI 37 ALLEGATO 2003

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Pulizia	Piazzale e Parcheggi adiacenti al servizio Bar/Ristorante (zona Non Oil)	1) Assenza carte/rifiuti visibili sul pavimento dei parcheggi 2) Cestini portarifiuti fruibili 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc): nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i piazzale e i parcheggi, come indicato nella planimetria, e verificare se anche solo uno degli standard non è soddisfatto, in particolare: - assenza di rifiuti su almeno l'85% della superficie esaminata; - cestini non fruibili per almeno il 15% dei cestini presenti; - presenza di cumuli di rifiuti localizzati.	1. RIFIUTI SPORADICI (SOTTO STANDARD); 2. CESTINO/I PARZIALMENTE PIENO/I AL LIMITE DELLA CAPIENZA 3. CESTINO SPORCO O LESIONATO 4. CESTINO PRIVO DI COPERCHIO 5. CESTINI ARRUGGINITI
Note: Un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario. I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone circostanti. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti						

KPI 56 ALLEGATI 2008 E 2016

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Pulizia	Piazzale e parcheggi adiacenti al servizio Bar/Ristorante (zona Non Oil)	1) Assenza di carte e rifiuti visibili sul pavimento dei parcheggi 2) Cestini portarifiuti fruibili 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc.)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i piazzale e i parcheggi, come indicato nella planimetria, e verificare se anche solo uno degli standard non è soddisfatto, in particolare: - assenza di rifiuti su almeno l'85% della superficie esaminata; - cestini non fruibili per almeno il 10% dei cestini presenti; - presenza di cumuli di rifiuti localizzati.	1. POCHI SCARSI RIFIUTI O MOZZICONI SU PARCHEGGI E PIAZZALI; 2. RIFIUTI SU VERDE POSTERIORE (SE ESISTENTE); 3. CESTINI PARZIALMENTE PIENI; 4. CESTINI ARRUGGINITI;
Note: Un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario. I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone circostanti. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti						

KPI 38 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Pulizia	Verde adiacente al servizio Bar/Ristorante (zona Non Oil)	1) Assenza carte/rifiuti visibili sulle zone verdi/aiuole (come definito nelle planimetrie delle AdS) 2) Cestini portarifiuti fruibili 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc): nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i piazzale e i parcheggi, come indicato nella planimetria, e verificare se anche solo uno degli standard non è soddisfatto, in particolare: - assenza di rifiuti su almeno l'85% della superficie esaminata; - cestini non fruibili per almeno il 15% dei cestini presenti; - presenza di cumuli di rifiuti localizzati.	1. RIFIUTI SPORADICI (SOTTO STANDARD); 2. CESTINO/I PARZIALMENTE PIENO/I al limite della capienza 3. cestino sporco o lesionato 4. cestino privo di coperchio 5. CESTINI ARRUGGINITI
Note: Devono essere verificate solo le zone verdi, interne all'AdS, non perimetrali indicate in planimetria. Un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario. I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone circostanti. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti.						

KPI 57 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Pulizia	Verde adiacente al servizio Bar/Ristorante (zona Non Oil)	1) Assenza di carte e rifiuti visibili sulle zone verdi/aiuole 2) Cestini portarifiuti fruibili 3) Assenza di cumuli di rifiuti (sacchetti di immondizia, bottiglie, ecc)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i piazzale e i parcheggi, come indicato nella planimetria, e verificare se anche solo uno degli standard non è soddisfatto, in particolare: - assenza di rifiuti su almeno l'85% della superficie esaminata; - cestini non fruibili per almeno il 10% dei cestini presenti; - presenza di cumuli di rifiuti localizzati.	1. POCHI SCARSI RIFIUTI O MOZZICONI SUL VERDE OIL; 2. RIFIUTI SU VERDE POSTERIORE (SE ESISTENTE); 3. CESTINI PARZIALMENTE PIENI; 4. CESTINI ARRUGGINITI;
Note: Devono essere verificate solo le zone verdi, interne all'AdS, non perimetrali indicate in planimetria. Un rifiuto è definito sporadico quando è isolato, raro, discontinuo, saltuario. I cestini portarifiuti sono fruibili quando non sono trasbordanti (non è possibile l'inserimento di ulteriore rifiuto senza che cada a terra) e/o quando non sono presenti rifiuti al suolo nelle zone circostanti. Per cumulo si intende un insieme di rifiuti di qualsiasi genere sovrapposti a formare un ammasso, il cumulo per essere considerato Non Conforme un ingombro di almeno 1 mq derivanti anche dalla sommatoria di più cumuli distinti						

BAR/MARKET

KPI 39 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Sicurezza	Locali Bar	Totalità lampade/plafoniere accese nei locali (in orario notturno - dal tramonto all'alba): nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nei locali del bar/market e osservare che siano accese almeno l'75% delle lampade/plafoniere	1. MANCANZA LUCI POCO AL DI SOTTO DELLO STANDARD; ÷
Note: l'illuminazione di emergenza non deve essere inclusa nella rilevazione. Se il numero di lampade/plafoniere spente non determina una sostanziale diminuzione del comfort visivo valorizzare come Conforme ma segnalare il numero di lampade/plafoniere spente nelle note						

KPI 59 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Illuminazione	Locali Bar/market	Totalità lampade/plafoniere accese nei locali (in orario notturno - dal tramonto all'alba)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nei locali del Bar market. Rilevare se, in caso di scarsa o nulla illuminazione naturale, sono accese almeno l'75% delle lampade/plafoniere.	1. MANCANZA LUCI AL DI SOTTO DELLO STANDARD;
Note: l'illuminazione di emergenza non deve essere inclusa nella rilevazione. Se il numero di lampade/plafoniere spente non determina una sostanziale diminuzione del comfort visivo valorizzare come Conforme ma segnalare il numero di lampade/plafoniere spente nelle note						



KPI 40 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR	Sicurezza	Esterno del Bar	Totalità insegne accese (in orario notturno - dal tramonto all'alba): nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare all'esterno il bar/market e verificare che l'insegna frontale sia accesa, non considerare i fascioni laterali, e nel caso l'insegna non sia luminosa valorizzare come Conforme.	1. INSEGNA PARZIALMENTE SPENTA; 2. LUCI PERIMETRALI PARZIALMENTE SPENTE
Note: l'Insegna è generalmente quella con il marchio dell'affidatario						

KPI 60 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Illuminazione	Esterno	Totalità insegne accese (in orario notturno dal tramonto all'alba)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare l'esterno del Bar/Market e verificare che siano accese tutte le insegne	1. INSEGNA PARZIALMENTE SPENTA; 2. LUCI PERIMETRALI PARZIALMENTE SPENTE



BAR/MARKET

KPI 48 ALLEGATO 20016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Servizio	Bar/market	CHIUSURA SERVIZIO	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	VERIFICARE CHE IL SERVIZIO BAR SIA ATTIVO	//



BAR/MARKET

KPI 51 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Servizio	Bar/market	Accettazione e funzionamento carte di credito	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare nel Convenience Store/Shop la presenza del POS e degli adesivi delle principali carte di credito; verificarne il funzionamento attraverso l'osservazione di un cliente nell'atto di pagamento con moneta elettronica	1. CASSA NON FUNZIONANTE

BAR/MARKET

KPI 52 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Disponibilità	Bar/market	Adeguate presentazione dei prodotti sugli scaffali	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare gli scaffali e verificare che: - siano riforniti di prodotti; - questi siano presentati per articolo; - non siano presenti spazi vuoti; - non siano rovinati ; - sia facilmente rintracciabile il prezzo. Valorizzare come Non Conforme se non è soddisfatto anche uno solo dei casi riportati, indicare in nota il motivo della Non Conformità	1. SCARSITA' DI ARTICOLI PER SINGOLO PRODOTTO; 2. PRODOTTI SCADUTI; 3. PRESENZA DEL PREZZO PER PRODOTTO SU SCAFFALE;



KPI 76 ALLEGATI 2014 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	RESPONSABILITA' SOCIALE	LOCALI DEL BAR/MARKET	Assenza di super alcolici e di somministrazione bevande alcoliche	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che nel locale del Bar/Market non siano vendute bibite alcoliche/superalcoliche ovvero verificare la mancata vendita/somministrazione di birra, vino, etc.	1. PRESENZA E SOMMINISTRAZIONE DI ALCOLICI AL DI SOTTO DEI 21°



BAR/MARKET	KPI 77 ALLEGATI 2014 E 2016					
	ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
	ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	RESPONSABILITA' SOCIALE	LOCALI DEL BAR/MARKET	Assenza di materiale pornografico	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che nel locale del Bar/Market non venga venduto materiale pornografico (es. riviste) //

BAR/MARKET

KPI 78 ALLEGATI 2014 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
ATTIVITA' COLLATERALI (CONVENIENCE STORE/SHOP)	RESPONSABILITA' SOCIALE	LOCALI DEL BAR/MARKET	Assenza di apparecchiature di gioco lecito (es. slot machine, videopoker, VLT..)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che nel locale del Bar/Market non siano presenti macchinette per il gioco lecito. Se presenti, indicarne il numero in nota. La penale è da intendersi per ogni macchinetta installata	//

KPI 41 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZIO RISTORANTE	Rapidità	Servizio Ristorante	Attesa al banco (primi piatti caldi): minore/uguale a 3 minuti (non applicabile quando è applicato il KPI n.43); nell'85% delle osservazioni	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Riscontrare il numero di minuti e secondi necessari affinché un cliente sia servito al banco del ristorante dal momento in cui si mette in coda	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, ESODO, PRESENZA PULLMAN
Note: Se non c'è nessuno al banco valorizzare come Conforme. Valorizzare come Non Applicabile quando il ristorante prevede servizio al tavolo .Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila al banco.						

KPI 61 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Servizio	Servizio Ristorante	Attesa al banco (primi piatti caldi) in tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna): minore/uguale a 3 minuti (Festivi e Prefestivi) e 2 minuti(feriali) (non applicabile quando è applicato il KPI n.63)	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Riscontrare il numero di minuti e secondi necessari affinché un cliente sia servito al banco del ristorante dal momento in cui si mette in coda	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, ESODO, PRESENZA PULLMAN
Note: Se non c'è nessuno al banco valorizzare come Conforme. Valorizzare come Non Applicabile quando il ristorante prevede servizio al tavolo . Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila al banco.						



KPI 42 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZIO RISTORANTE	Rapidità	Servizio Ristorante	Attesa alla cassa: minore/uguale a 3 minuti (non applicabile quando è applicato il KPI n.43); nell'85% delle osservazioni	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Riscontrare il numero di minuti e secondi che impiega un cliente per effettuare il pagamento dal momento in cui si mette in fila	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, ESODO, PRESENZA PULLMAN
Note: Se non c'è coda valorizzare come Conforme. Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila alla cassa. Non rilevare il tempo utilizzato per il pagamento.						

KPI 62 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Servizio	Servizio Ristorante	Attesa alla cassa in tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna): minore/uguale a 3 minuti (Festivi e Prefestivi) e 2 minuti (feriali) (non applicabile quando è applicato il KPI n.63)	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Riscontrare il numero di minuti e secondi che impiega un cliente per effettuare il pagamento dal momento in cui si mette in fila	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, ESODO, PRESENZA PULLMAN
Note: Se non c'è coda valorizzare come Conforme. Non rilevare il tempo utilizzato per il pagamento. Il cliente da verificare sarà l' ultima persona che si è messa in fila alla cassa						

KPI 43 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZIO RISTORANTE	Rapidità	Servizio Ristorante	Attesa al banco - cassa (in caso di modalità operativa congiunta): minore/uguale a 4 minuti (i KPI n. 41 e 42 non sono applicabili quando le modalità sono congiunte); nell'85% delle osservazioni	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Riscontrare il numero di minuti e secondi che impiega al banco-ristorante il cliente identificato, dal momento in cui ordina la prima portata , al momento in cui si accinge ad effettuare il pagamento	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, ESODO, PRESENZA PULLMAN
Note: La modalità congiunta può essere riconducibile a quella di una mensa aziendale/tipo self service. Valorizzare come Non Applicabile quando il ristorante prevede servizio al tavolo . Se non c'è coda valorizzare come Conforme. Il cliente da verificare è l' ultimo che prende il vassoio all'inizio della linea self service. Non rilevare il tempo utilizzato per il pagamento.						

KPI 63 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Servizio	Servizio Ristorante	Attesa al banco cassa in modalità operativa congiunta in tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna): minore/uguale a 4 minuti (Festivi e Prefestivi) e 3 minuti (feriali) (non applicabile quando sono applicati i KPI n.61 e 62)	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Riscontrare il numero di minuti e secondi che impiega al banco-ristorante il cliente identificato, dal momento in cui ordina la prima portata , al momento in cui si accinge ad effettuare il pagamento	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, ESODO, PRESENZA PULLMAN
Note: La modalità congiunta può essere riconducibile a quella di una mensa aziendale/tipo self service. Valorizzare come Non Applicabile quando il ristorante prevede servizio al tavolo. Se non c'è coda valorizzare come Conforme. Il cliente da verificare è l' ultimo che prende il vassoio all'inizio della linea self service. Non rilevare il tempo utilizzato per il pagamento.						

KPI 44 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZIO RISTORANTE	Immagine	Personale di servizio	Accuratezza nella divisa (obbligatoria): pulita, ordinata e dotata di targhetta identificativa del nome o badge nel 90% delle osservazioni	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare che il personale addetto al servizio ristorante e servizio cassa e che abbia un contatto diretto con la clientela indossi la divisa completa, pulita, in ordine, integra e dotata di targhetta identificativa. Se l/gli addetto/i osservato/i non presenta le caratteristiche suddette valutare co me Non Conforme	1. TARGHETTA PARZIALMENTE NASCOSTA; 2. DIMSA INCOMPLETA; 3. PRESENZA DI MONILI
Note: Per divisa completa si intendono gli indumenti di lavoro forniti dall'Affidatario, caratterizzati da specifico logo e colori e composto almeno da pantalone, camicia o maglietta. E' pulita la divisa che non presenta macchie vecchie (precedenti al giorno della rilevazione). E' integra la divisa che no presenta strappi, buchi, bottoni mancanti, ecc. Non considerare il personale di servizio addetto al reintegro della merce negli scaffali o alle pulizie dei locali.						

KPI 65 ALLEGATO 2008						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Personale	Servizio Ristorante	Approccio al cliente da parte del personale addetto, in particolare: il personale addetto:1) indossi la divisa; 2) sia riconoscibile; 3) sia cortese.	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare che il personale addetto:1) indossi la divisa (vedi nota sottostante); 2) porti la targhetta identificativa; 2) sia cortese (saluta, è gentile ed affabile). Se anche uno solo dei 3 casi è disatteso valorizzare come Non Conforme e segnalare in nota il motivo dell'attribuzione delle Non Conformità	1. TARGHETTA PARZIALMENTE NASCOSTA; 2. DIMSA INCOMPLETA; 3. PRESENZA DI MONILI
Note: per divisa completa si intendono gli strumenti di lavoro (estivi e invernali) forniti dall'Affidatario, caratterizzati da specifico logo e colori, composta almeno da pantaloni, camicia o maglietta. E' pulita la divisa che non presenta macchie vecchie (precedenti il giorno della rilevazione). E' integra la divisa che non presenta strappi, buchi, bottoni mancanti, ecc. <u>Porre particolare attenzione, per la targhetta identificativa, quando il personale indossa la divisa invernale</u>						

KPI 45 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZIO RISTORANTE	Pulizia	Ristorante	Assenza carte/rifiuti visibili sul pavimento del ristorante: nel 90% delle osservazioni	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare il pavimento del locale ristorante e valutare secondo il seguente criterio: presenza di rifiuti sporadici, quali briciole, macchie d'olio, tovaglioli, ecc., in più del 15% della superficie = Non Conforme	1. QUALCHE PICCOLO RIFIUTO/MACCHIE; 2. PAVIMENTI SPORCHI IN GIORNATE CON PIOGGIA; 3. BASE DEI TAVOLI/SEDIE NON IGIENIZZATA

KPI 69 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Pulizia	Locali Ristorante	Mancanza carte e rifiuti sul pavimento	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare il pavimento del Ristorante/Market e valutare secondo il criterio: presenza di rifiuti sporadici su più del 15% della superficie = Non Conforme	1. QUALCHE PICCOLO RIFIUTO/MACCHIE; 2. PAVIMENTI SPORCHI IN GIORNATE CON PIOGGIA;

NOTA: ALLEGATO 2016: in caso di rilevazione di NC in un giorno ferile, la penale base si incrementa del 50%



KPI 46 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCAL IZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZIO RISTORANTE	Pulizia	Ristorante	Pulizia tavoli: tavoli vuoti e puliti entro 5 minuti dal momento in cui inizia la rilevazione dell'ispettore nel 90% delle osservazioni	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare che i tavoli siano vuoti e puliti entro 5 minuti dall' inizio della rilevazione dell'ispettore.	1. IN OCCASIONE DI TRAFFICO INTENSO, ESODO, PRESENZA PULLMAN
Note: Escludere nella rilevazione i tavolini utilizzati per la consumazione dei pasti in piedi; Se in orario di apertura si nota la presenza di una o più sedie capovolta/e su uno o più tavoli, valorizzare il KPI come NC Se possibile segnalare nelle note il numero di tavoli sporchi osservati						

KPI 70 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Pulizia	Locali Ristorante	Pulizia tavoli: tavoli vuoti e puliti entro 5 minuti dal momento in cui inizia la rilevazione dell'ispettore	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare che i tavoli siano vuoti e puliti entro 5 minuti dall' inizio della rilevazione dell'ispettore.	1. PRESENZA DI MENO DI 2 TAVOLI INGOMBRI; 2. PRESENZA ADDETTO OPERANTE ALLA PULIZIA DEI TAVOLI
Note: Escludere nella rilevazione i tavolini utilizzati per la consumazione dei pasti in piedi. Se in orario di apertura si nota la presenza di una o più sedie capovolta/e su uno o più tavoli, valorizzare il KPI come NC Se possibile segnalare nelle note il numero di tavoli sporchi osservati; ALLEGATO 2016: in caso di rilevazione di NC in un giorno ferialle, nelle fasce 6-12 e 12-18, la penale base si incrementa del 100%						



KPI 49 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZIO RISTORANTE	Sicurezza	Locali del Ristorante	Totalità lampade/plafoniere accese (in orario notturno - dal tramonto all'alba): nel 90% delle osservazioni	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Entrare nei locali ristorante. Rilevare se, in caso di scarsa o nulla illuminazione naturale, sono accese almeno l'75% delle lampade/plafoniere	1. MANCANZA LUCI POCO AL DI SOTTO DELLO STANDARD; 2. ANCHE SE SOTTO STANDARD E' ASSICURATA LA VISIBILITA';
Note: L'illuminazione di emergenza non deve essere inclusa nella rilevazione. Se il numero di lampade/plafoniere spente non determina una sostanziale diminuzione del comfort visivo valorizzare come Conforme ma segnalare nelle note il numero di lampade/plafoniere spente						

KPI 74 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Illuminazione	Interno Ristorante	Totalità lampade/plafoniere accese nei locali (in orario notturno dal tramonto all'alba)	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Entrare nei locali del Ristoro/Market. Rilevare se, in caso di scarsa o nulla illuminazione naturale, sono accese almeno l'75% delle lampade/plafoniere.	1. MANCANZA LUCI AL DI SOTTO DELLO STANDARD;
Note: l'illuminazione di emergenza non deve essere inclusa nella rilevazione; Se il numero di lampade/plafoniere spente non determina una sostanziale diminuzione del comfort visivo valorizzare come Conforme ma segnalare il numero di lampade/plafoniere spente nelle note						

KPI 50 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZIO RISTORANTE	Sicurezza	Insegne esterne del ristorante	Totalità insegne accese (in orario notturno - dal tramonto all'alba): nel 90% delle osservazioni	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare l'esterno del ristorante e verificare che siano accese tutte le insegne	1. INSEGNA PARZIALMENTE SPENTA; 2. LUCI PERIMETRALI PARZIALMENTE SPENTE

KPI 75 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Illuminazione	Insegne esterne del Ristorante	Totalità insegne accese (in orario notturno dal tramonto all'alba)	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare l'esterno del ristorante e verificare che siano accese tutte le insegne	1. INSEGNA PARZIALMENTE SPENTA; 2. LUCI PERIMETRALI PARZIALMENTE SPENTE

RISTORANTE

KPI 64 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
BAR/MARKET	Servizio	Bar/market	CHIUSURA SERVIZIO	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	VERIFICARE CHE IL SERVIZIO RISTORANTE SIA ATTIVO NEGLI ORARI PRESCRITTI	1. CAMBIO AFFIDATARIO

KPI 66 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Servizio	Servizio Ristorante	Accettazione e funzionamento delle carte di credito	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Verificare nel Ristorante la presenza del POS e degli adesivi delle principali carte di credito; verificarne il funzionamento attraverso l'osservazione di un cliente nell'atto di pagamento con moneta elettronica	1. CASSA NON FUNZIONANTE
Valorizzare Conforme quando è presente un avviso nel caso in cui non sia momentaneamente disponibile il servizio di pagamento con carte di credito/ bancomat (es. problemi di linea telefonica); se non ci sono Clienti nell'atto di acquisto con moneta elettronica valorizzare come Non Rilevabile indicando in nota che non sono presenti persone nell'atto di acquisto con carta di credito/bancomat						

RISTORANTE

KPI 67 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Disponibilità	Servizio Ristorante	Adeguata presentazione dei prodotti sugli scaffali	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare gli scaffali e verificare che: - siano riforniti di prodotti; - questi siano presentati per articolo; - non siano presenti spazi vuoti; - non siano rovinati ; - sia facilmente rintracciabile il prezzo. Valorizzare come Non Conforme se non è soddisfatto anche uno solo dei casi riportati, indicare in nota il motivo della Non Conformità	1. SCARSITA' DI ARTICOLI PER SINGOLO PRODOTTO; 2. PRODOTTI SCADUTI; 3. PRESENZA DEL PREZZO PER PRODOTTO SU SCAFFALE;

RISTORANTE

KPI 68 ALLEGATI 2008 E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
RISTORO/MARKET	Disponibilità	Servizio Ristorante - Banco	Adeguata presentazione dei piatti	32 VOLTE NELL'ANNO, deve essere valutato nell'orario di apertura indicato nell'apposito espositore	Osservare gli espositori e verificare che: 1) siano puliti (senza tracce di unto, residui di cibo, assenza di insetti, etc.); 2) non siano presenti spazi vuoti; 3) i piatti siano distinti per tipologia; 4) sia facilmente rintracciabile il prezzo. Valorizzare come Non Conforme se non è soddisfatto anche uno solo dei casi riportati, indicare in nota il motivo della Non Conformità	1. SCARSITA' DELLA SINGOLA PIETANZA

KPI 1 ALLEGATI 2003, 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Locali dei servizi igienici	Pavimenti puliti e non scivolosi nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i pavimenti dei servizi igienici e verificare che non presentino impronte, polvere/sporcizia diffusa, olio, evidenti chiazze d'acqua, rifiuti a terra, ecc. Valorizzare come Non Conforme quando anche uno solo dei casi definiti dallo standard non è rispettato	1. PAVIMENTO LEGGERMENTE SPORCO; GRATE SPORCHE; 4. POCHE MACCHIE; 5. CARTA PULITA A TERRA; 6. SCALE SPORCHE; 7. PULIZIE IN CORSO; 8. PAVIMENTI SCIVOLOSI PER PULIZIA MA SENZA SEGNALAZIONE; 9. VERIFICA PARZIALE PER PRESENZA ADDETTI PULIZIE; 10. CHIAZZE DI ACQUA; 11. SPORCO PER PIOGGIA
Note : Per pavimento sporco si intende "un pavimento con residui di sporcizia evidenti e non sporadici". Per pavimento scivoloso si intende "un pavimento bagnato misto a sporco". Non considerare, nella valutazione, la condizione strutturale del pavimento. Valorizzare come Conforme in caso di pioggia, di umidità dovuta a "lavaggio" del pavimento, di schizzi d'acqua dai lavabi e anche nel caso di pezzi di carta non imbrattata sporadici . In caso di pulizie in corso , con presenza di addetto e di apposita segnaletica, considerare il KPI come Non Rilevabile e segnalare nelle note.						



SERVIZI IGIENICI

KPI 2 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016							
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	VALUTAZIONE	NOTE
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Box WC e antibagno	Assenza di cattivi odori interno locale WC e antibagno (rilevata mediante sensore qualità dell'aria)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	In mancanza di sensore della qualità dell'aria la percezione sarà soggettiva	Chiuso Conforme Non applicabile Non conforme Non rilevabile	⚡

KPI 2 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Box WC e pavimenti	Pavimenti puliti e non scivolosi e WC privo di incrostazioni: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nel box e verificare che il pavimento/grate sia pulito e non presenti chiazze d'acqua o di liquidi organici. Valorizzare come Non Conforme quando anche solo uno dei casi definiti dallo standard non è rispettato. Effettuare i controlli sulla totalità dei box presenti (ove possibile), segnalare in nota il numero dei box controllati e di quelli che presentano anomalie. Valorizzare come non Conforme se il 20%, ed oltre, del campione verificato, presenta Non Conformità.	1.PAVIMENTI CON POLVERE E LEGGERE INCROSTAZIONI; 2. CARTA PULITA A TERRA; 3. MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELLA SOGLIA DEL 20% SUL TOTALE 1 box se wc contiene da 1 a 10 box 2 box se wc uguale maggiore a 11 4. ACQUA SUL PAVIMENTO DEL BOX; 5. SPAZZOLA INCROSTATA E/O OSSIDATA; 6. PARETI BOX SPORCHE; 7. BOX IN DISORDINE A CAUSA DI UN CLIENTE INCIVILE; 8. CARTA SU BORDO WC; 9. Attrezzature in bella vista
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. Nel caso di rilevazione in WC uomini la percentuale deve essere calcolata o sui box o sugli orinatoi. Non considerare nella valutazione, le incrostazioni dovute a ruggine, deperimento, abrasione, usura e quelle eventualmente presenti sotto il livello dell'acqua del WC . Non considerare, nella rilevazione, lo stato strutturale del pavimento, l' usura del WC/orinatoi e l' assenza di tavoletta copri water. Verificare solo i box non occupati dai clienti . In caso di fila ai Servizi Igienici valorizzare come NR.						

KPI 3 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Box WC e pavimenti	Pavimenti puliti e non scivolosi e WC privo di incrostazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nel box e verificare che il pavimento/grate sia pulito e non presenti chiazze d'acqua o di liquidi organici. Valorizzare come Non Conforme quando anche solo uno dei casi definiti dallo standard non è rispettato. Effettuare i controlli sulla totalità dei box presenti (ove possibile), segnalare in nota il numero dei box controllati e di quelli che presentano anomalie. Valorizzare come non Conforme se il 20%, ed oltre, del campione verificato, presenta Non Conformità.	1.PAVIMENTI CON POLVERE E LEGGERE INCROSTAZIONI; 2. CARTA PULITA A TERRA; 3. MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELLA SOGLIA DEL 20% SUL TOTALE 1 box se wc contiene da 1 a 10 box 2 box se wc uguale maggiore a 11 4. ACQUA SUL PAVIMENTO DEL BOX; 5. SPAZZOLA INCROSTATA E/O OSSIDATA; 6. PARETI BOX SPORCHE; 7. BOX IN DISORDINE A CAUSA DI UN CLIENTE INCIVILE; 8. CARTA SU BORDO WC; 9. Attrezzature in bella vista
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. Nel caso di rilevazione in WC uomini la percentuale deve essere calcolata o sui box o sugli orinatoi (solo per Allegato 2008 perché non presente il KPI specifico sugli orinatoi). Non considerare nella valutazione, le incrostazioni dovute a ruggine, deperimento, abrasione, usura e quelle eventualmente presenti sotto il livello dell'acqua del WC . Non considerare, nella rilevazione, lo stato strutturale del pavimento, l' usura del WC/orinatoi e l' assenza di tavoletta copri water. Verificare solo i box non occupati dai clienti . In caso di fila ai Servizi Igienici valorizzare come NR.						



KPI 3 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Box WC, locali WC e antibagno	Pareti e porte prive di scritte e adesivi: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che le porte e le pareti del box, muri o mattonelle, siano prive di scritte e/o adesivi. Effettuare controlli sulla totalità delle porte, lì ove possibile. Segnalare in nota il numero di porte controllate e di quelli che presentano anomalie. Valutare secondo il seguente criterio : è sufficiente 1 porta/parete verificata con una quantità di scritte e adesivi= Non Conforme.	1. GRAFFITO ESTERNO; 2. SOFFITTO CON ADESIVI (ANCHE SU FINESTRE); 3. PRESENZA SCOTCH; 4. CORNICE FINESTRA NON PULITA; 5. SCRITTE SBIADITE
Nota: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. Ove possibile, specificare se la scritta si presenta opaca/sbiadita. In caso di fila ai Servizi Igienici è possibile controllare un solo elemento, valorizzare come NR						

KPI 5 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Box WC, locali WC e antibagno	Box WC e locali WC: Pareti e porte prive di scritte e adesivi	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che le porte e le pareti del box siano prive di scritte e/o adesivi. Effettuare controlli sulla totalità delle porte, lì ove possibile. Segnalare in nota il numero di porte controllate e di quelli che presentano anomalie. Valutare secondo il seguente criterio : è sufficiente 1 porta/parete verificata con una quantità di scritte e adesivi = Non Conforme.	1. GRAFFITO ESTERNO; 2. SOFFITTO CON ADESIVI (ANCHE SU FINESTRE); 3. PRESENZA SCOTCH; 4. CORNICE FINESTRA NON PULITA; 5. SCRITTE SU MURO E/O MATTONELLE; 6. PORTA/E ROTTE ; 7. SCRITTE SBIADITE (TUTTE LE SCRITTE ALLE QUALI SI FA RIFERIMENTO PER ESSERE SEGNALAZIONE NON DEVONO ESSERE INDECOROSE)
Nota: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. Ove possibile, specificare se la scritta si presenta opaca/sbiadita. In caso di fila ai Servizi Igienici è possibile controllare un solo elemento, valorizzare come NR						



KPI 4 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Fruibilità	Box WC e antibagno	Assenza di qualsiasi forma di "invito alla mancia"	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare che non sia presente alcun piattino o oggetto simile per la richiesta di un pagamento (in qualsiasi forma) per la fruizione dei servizi igienici	⚡

KPI 4 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Lavabi e specchi	Puliti e senza residui di sporco e aloni: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare tutti i lavabi, verificare che non siano presenti chiazze evidenti di calcare, osservare tutti gli specchi e verificare che non siano presenti aloni. Valorizzare come Non Conforme quando anche solo uno dei casi definiti dallo standard non è rispettato nel 20% di lavabi o specchi presenti	1.ANOMALIE AL DI SOTTO DELLO STANDARD (80% PULITI) ES. 1 LAVABO SU 10 SPORCO; 2. CARTA SU LAVANDINO; 3. PRESENZA DI CALCARE SU LAVANDINI O SU PARETE SOTTO SPECCHIO; 5. PIANO LAVABI CON RESIDUI DI SAPONE; 6. SCHIZZI DI ACQUA SU SPECCHI;

Note: Valorizzare come Non Conforme nel caso di sporco vecchio e stratificato caratterizzato da **macchie vistose** . Valorizzare come Conforme nel caso di **macchie dovute all'uso recente o all'usura** e riportare nelle note evidenti carenze strutturali quali deterioramenti, scheggiature, ecc. In caso di **specchio a tutta parete**, valorizzare come NC nel caso in cui la mancanza di pulizia sia superiore al 40%

KPI 6 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Lavabi e specchi	Lavabi e specchi puliti e senza residui di sporco e aloni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare tutti i lavabi, verificare che non siano presenti chiazze evidenti di calcare, osservare tutti gli specchi e verificare che non siano presenti aloni. Valorizzare come Non Conforme quando anche solo uno dei casi definiti dallo standard non è rispettato nel 20% di lavabi o specchi presenti	1.ANOMALIE AL DI SOTTO DELLO STANDARD (80% PULITI) ES. 1 LAVABO SU 10 SPORCO; 2. CARTA SU LAVANDINO; 3. PRESENZA DI CALCARE SU LAVANDINI O SU PARETE SOTTO SPECCHIO; 4. PIANO LAVABI CON RESIDUI DI SAPONE; 5. SCHIZZI DI ACQUA SU SPECCHI;

Note: Valorizzare come Non Conforme nel caso di sporco vecchio e stratificato caratterizzato da **macchie vistose** . Valorizzare come Conforme nel caso di **macchie dovute all'uso recente o all'usura** e riportare nelle note evidenti carenze strutturali quali deterioramenti, scheggiature, ecc. In caso di **specchio a tutta parete**, valorizzare come NC nel caso in cui la mancanza di pulizia sia superiore al 40%



KPI 5 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Scarichi	Scarichi funzionanti: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Entrare nei box campionati e verificare che gli scarichi (sciacquoni) dei WC siano tutti funzionanti. Effettuare i controlli sulla totalità degli scarichi (compresi gli orinatori), lì ove possibile. Segnalare in nota il numero di scarichi controllati e di quelli che presentano anomalie. E' sufficiente 1 scarico non funzionante per dar luogo alla Non Conformità.	1. BOX CHIUSI SEGNALATI DA AVVISO SECONDO IL SEGUENTE SCHEMA: 1 box se wc contiene da 1 a 10 box 2 box se wc uguale maggiore a 11 2. ORINATOI NON FUNZIONANTI MA SEGNALATI DA CARTELLO O NASTRO O DA COPERTURA (SOLO SE NON PRESENTE IL KPI RIFERITO AL FUNZIONAMENTO DEGLI ORINATOI - KP 15 O 21); 3. COPRIWATER ROTTO O MANCANTE MA WC FRUIBILE; 4. ZONA DELLO SCARICO PRIVO DI PIASTRA O COPERTURA; 5. SCARICO DEBOLE; 6. SCARICHI IN MANUTENZIONE; 7. FOTOCELLULA CHE SI ATTIVA IN RITARDO; 7. PERDITE DA TUBI; 8. PERDITE DA SOFFITTO; 9.INCROSTAZIONI DA USURA; 10. PAVIMENTO DANNEGGIATO
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. Gli scarichi possono essere azionati a mano, con il piede o mediante fotocellula (entrata/uscita). In caso di fila ai Servizi Igienici è possibile controllare un solo elemento, valorizzare come NR						



KPI 6 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Asciugamani	Asciugamani funzionanti: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che gli asciugamani ad aria siano tutti funzionanti oppure verificare che sia disponibile carta asciugamani in tutti gli appositi contenitori. Effettuare controlli mediante il seguente criterio: verificare che almeno il 80%di una delle due modalità sia funzionante	1. ASCIUGAMANI AD ARIA MAL MONTATI; 2. ASCIUGAMANI CON EVENTUALI PEZZI MANCANTI; 3. ASCIUGAMANI GUASTI SEGNALATI;4. PRESENZA DI EVENTUALI MACCHIE SULLA SUPERFICIE
Note: Per gli asciugamani elettrici verificare l'accensione tenendo premuto il tasto per 2 - 3 sec o avvicinando le mani all'ugello di uscita dell'aria, l'asciugamani ad aria è da considerarsi CONFORME quando eroga aria fredda (segnalare in nota). . <u>Nel caso di presenza congiunta di asciugamani ad aria e a carta, se una delle due modalità è conforme, valutare come Conforme.</u>						

KPI 7 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Asciugamani	Asciugamani funzionanti	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che gli asciugamani ad aria siano tutti funzionanti oppure verificare che sia disponibile carta asciugamani in tutti gli appositi contenitori. Effettuare controlli mediante il seguente criterio: verificare che almeno il 80%di una delle due modalità sia funzionante	1. ASCIUGAMANI AD ARIA MAL MONTATI; 2. ASCIUGAMANI CON EVENTUALI PEZZI MANCANTI; 3. ASCIUGAMANI GUASTI SEGNALATI;4. PRESENZA DI EVENTUALI MACCHIE SULLA SUPERFICIE
Note: Per gli asciugamani elettrici verificare l'accensione tenendo premuto il tasto per 2 - 3 sec o avvicinando le mani all'ugello di uscita dell'aria, l'asciugamani ad aria è da considerarsi CONFORME quando eroga aria fredda (segnalare in nota). . <u>Nel caso di presenza congiunta di asciugamani ad aria e a carta, se una delle due modalità è conforme, valutare come Conforme.</u>						

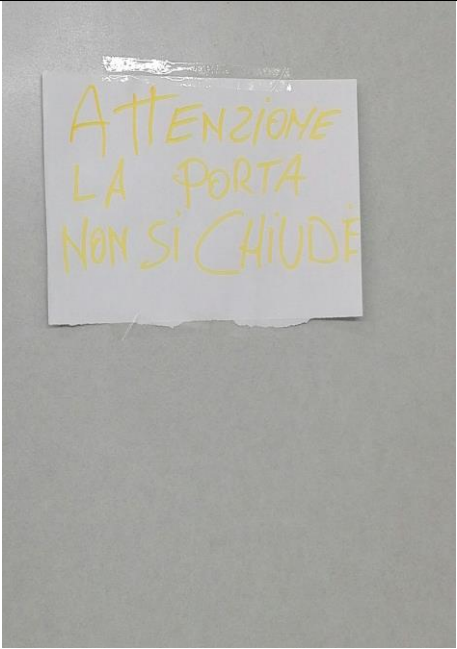


KPI 7 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Portasapone	Portasapone funzionanti (erogazione effettuata): nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare attraverso prova che tutti i portasapone siano dotati di sapone e che siano funzionanti . E' NON CONFORME anche un solo portasapone vuoto o non funzionante	1. PORTASAPONE/I ROTTO/I O VUOTO/I SEGNALATI; 2. PORTASAPONE/I MAL FISSATO/I AL MURO; 3. PORTASAPONE/I MANCANTE; 4. PORTASAPONE/I DANNEGGIATI

KPI 8 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Portasapone	Portasapone funzionanti (erogazione effettuata)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare attraverso prova che tutti i portasapone siano dotati di sapone e che siano funzionanti . E' NON CONFORME anche un solo portasapone vuoto o non funzionante	1. PORTASAPONE/I ROTTO/I O VUOTO/I SEGNALATI; 2. PORTASAPONE/I MAL FISSATO/I AL MURO; 3. PORTASAPONE/I MANCANTE; 4. PORTASAPONE/I DANNEGGIATI



KPI 8 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Maniglie	Maniglie porte funzionanti: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare attraverso prove che le maniglie dei box campionati e le relative chiusure dall'interno siano funzionanti. Il KPI è Non Conforme se anche 1 sola maniglia/chiusura è non funzionante. ATTENERSI AL CAMPIONE.	1. MANIGLIA/E NON FUNZIONANTI SEGNALATA/E; 2. GUARNIZIONE/I DANNEGGIATA/E MA FUNZIONANTE; 3. PRESENZA DI FORI ALTEZZA MANIGLIA; 4. SEGNALAZIONE DI OCCUPATO NON CHIARA MA MANIGLIA FUNZIONANTE;
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. In caso di fila ai Servizi Igienici è possibile controllare un solo elemento, fornire la valutazione unicamente sull'elemento verificato. Considerare Conformi le maniglie traballanti o le porte dotate di opportuni accorgimenti (es. ganci) che permettono comunque la chiusura del cliente all'interno del box ma riportare nelle note tale situazione. Verificare solo le maniglie delle porte non occupate dai clienti.						
KPI 9 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Maniglie	Maniglie porte funzionanti	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare attraverso prove che le maniglie dei box campionati e le relative chiusure dall'interno siano funzionanti. Il KPI è Non Conforme se anche 1 sola maniglia/chiusura è non funzionante. ATTENERSI AL CAMPIONE.	1. MANIGLIA/E NON FUNZIONANTI SEGNALATA/E; 2. GUARNIZIONE/I DANNEGGIATA/E MA FUNZIONANTE; 3. PRESENZA DI FORI ALTEZZA MANIGLIA; 4. SEGNALAZIONE DI OCCUPATO NON CHIARA MA MANIGLIA FUNZIONANTE;
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. In caso di fila ai Servizi Igienici è possibile controllare un solo elemento, fornire la valutazione unicamente sull'elemento verificato. Considerare. Conformi le maniglie traballanti o le porte dotate di opportuni accorgimenti (es. ganci) che permettono comunque la chiusura del cliente all'interno del box ma riportare nelle note tale situazione. Verificare solo le maniglie delle porte non occupate dai clienti.						



KPI 9 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Rubinetti	Rubinetti funzionanti: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che tutti i rubinetti erogino acqua. Verificare che su tutti i rubinetti presenti almeno il 80% sia funzionante.	1. RUBINETTI NON FUNZIONANTI AL DI SOTTO DELLO STANDARD; 2. RUBINETTO/I A GETTO CONTINUO O PRESENZA DI GOCCIOLATURE CONTINUE; 3. APERTURA RUBINETTO/I PROBLEMATICI; 4. RUBINETTO/I NON FUNZIONANTE/I SEGNALATO/I; 5. EROGAZIONE DI SOLA ACQUA FREDDA; 6. RUBINETTO/I NON CORRETTAMENTE FISSATO/I AL/I LAVANDINO/I; 7. PRESENZA DI ACQUA NON POTABILE; 8. PRESENZA DI INCROSTAZIONI DI CALCARE; 9. PRESENZA DEL PERSONALE DI MANUTENZIONE;
Note: Eventuali perdite sono da considerarsi Conformi evidenziando nelle note tali situazioni						

KPI 10 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Rubinetti	Rubinetti funzionanti	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che tutti i rubinetti erogino acqua. Verificare che su tutti i rubinetti presenti almeno il 80% sia funzionante.	1. RUBINETTI NON FUNZIONANTI AL DI SOTTO DELLO STANDARD; 2. RUBINETTO/I A GETTO CONTINUO O PRESENZA DI GOCCIOLATURE CONTINUE; 3. APERTURA RUBINETTO/I PROBLEMATICI; 4. RUBINETTO/I NON FUNZIONANTE/I SEGNALATO/I; 5. EROGAZIONE DI SOLA ACQUA FREDDA; 6. RUBINETTO/I NON CORRETTAMENTE FISSATO/I AL/I LAVANDINO/I; 7. PRESENZA DI ACQUA NON POTABILE; 8. PRESENZA DI INCROSTAZIONI DI CALCARE
Note: Eventuali perdite sono da considerarsi Conformi evidenziando nelle note tali situazioni						



KPI 10 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Disponibilità	WC	WC fruibili nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che i WC/Orinatoï non siano otturati e/o gli scarichi non funzionanti e/o chiusi . Effettuare i controlli sulla totalità degli scarichi presenti, lì ove possibile. Segnalare in Nota il numero di elementi controllati e quelli che presentano anomalie. Il KPI è Non Conforme se anche 1 solo WC/Orinatoio è non funzionante e/o otturato e/o chiuso NON SEGNALATO. Valoriizzare come C se il WC chiuso ma segnalato con cartello.	1. BOX CHIUSI SEGNALATI DA AVVISO SECONDO IL SEGUENTE SCHEMA: 1 box se wc contiene da 1 a 10 box 2 box se wc uguale maggiore a 11 2. ORINATOI NON FUNZIONANTI MA SEGNALATI DA CARTELLO O NASTRO O DA COPERTURA (SOLO SE NON PRESENTE IL KPI RIFERITO AL FUNZIONAMENTO DEGLI ORINATOI - KP 15 O 21); 3. COPRIWATER ROTTO O MANCANTE MA WC FRUIBILE; 4. ZONA DELLO SCARICO PRIVO DI PIASTRA O COPERTURA; 5. SCARICO DEBOLE; 6. SCARICHI IN MANUTENZIONE; 7. FOTOCELLULA CHE SI ATTIVA IN RITARDO; 7. PERDITE DA TUBI; 8. PERDITE DA SOFFITTO; 9. INCROSTAZIONI DA USURA; 10. PAVIMENTO DANNEGGIATO
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. Gli scarichi possono essere azionati a mano, con il piede o mediante fotocellula (entrata/uscita). In caso di fila ai Servizi Igienici è valorizzare come NR.						
KPI 11 ALLEGATI 2008, 2014 RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Disponibilità	WC	WC funzionanti e fruibili (box)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che i WC/Orinatoï non siano otturati e/o gli scarichi non funzionanti e/o chiusi . Effettuare i controlli sulla totalità degli scarichi presenti, lì ove possibile. Segnalare in Nota il numero di elementi controllati e quelli che presentano anomalie. Il KPI è Non Conforme se anche 1 solo WC/Orinatoio è non funzionante e/o otturato e/o chiuso NON SEGNALATO. Valoriizzare come C se il WC chiuso ma segnalato con cartello.	1. BOX CHIUSI SEGNALATI DA AVVISO SECONDO IL SEGUENTE SCHEMA: 1 box se wc contiene da 1 a 10 box 2 box se wc uguale maggiore a 11 2. ORINATOI NON FUNZIONANTI MA SEGNALATI DA CARTELLO O NASTRO O DA COPERTURA (SOLO SE NON PRESENTE IL KPI RIFERITO AL FUNZIONAMENTO DEGLI ORINATOI - KP 15 O 21); 3. COPRIWATER ROTTO O MANCANTE MA WC FRUIBILE; 4. ZONA DELLO SCARICO PRIVO DI PIASTRA O COPERTURA; 5. SCARICO DEBOLE; 6. SCARICHI IN MANUTENZIONE; 7. FOTOCELLULA CHE SI ATTIVA IN RITARDO; 7. PERDITE DA TUBI; 8. PERDITE DA SOFFITTO; 9. INCROSTAZIONI DA USURA; 10. PAVIMENTO DANNEGGIATO
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. Gli scarichi possono essere azionati a mano, con il piede o mediante fotocellula (entrata/uscita). In caso di fila ai Servizi Igienici è valorizzare come NR. GLI ORINATOI DEVONO ESSERE PRESI IN CONSIDERAZIONE IN QUESTO KPI SOLO E SOLO SE NON ESISTENTE IL KPI 15 O IL 21						



KPI 11 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Disponibilità	Carta igienica disponibile nei portarotoli	Carta igienica disponibile: nel 90% delle osservazioni	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che sia presente carta igienica nei portarotoli in tutti i box verificati. E' sufficiente 1 solo box senza carta igienica per valorizzare come Non Conforme.	1. ROTOLO DI CARTAIGIENICA A TERRA
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. In caso di fila ai Servizi Igienici è possibile controllare un solo elemento, fornire la valutazione unicamente sull'elemento verificato.						
KPI 12 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Disponibilità	Carta igienica disponibile nei portarotoli	Carta igienica disponibile	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che sia presente carta igienica nei portarotoli in tutti i box verificati. E' sufficiente 1 solo box senza carta igienica per valorizzare come Non Conforme.	1. ROTOLO DI CARTAIGIENICA A TERRA
Note: Se possibile effettuare un campionamento del 100%. In caso di fila ai Servizi Igienici è possibile controllare un solo elemento, fornire la valutazione unicamente sull'elemento verificato.						

\\

KPI 12 ALLEGATO 2003						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Disponibilità	Cestini portarifiuti	Cestini portarifiuti (nell'atrio) non pieni e forniti di sacchi a perdere	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che i cestini portarifiuti siano dotati di sacchi a perdere e non siano pieni - i cestini da valutare sono tutti quelli presenti nell'atrio adiacente i box e i cestini all'interno dei box; se anche solo un cestino presente anomale, valorizzare come Non Conforme	1. CESTINO/I QUASI COLMO/I; 2. CESTINO/I PIENO/I MA PULIZIA IN CORSO; 3. CONTENITORE CESTINO SPORCO/MACCHIATO
Note: Deve essere presente almeno un cestino portarifiuti nell'atrio; se non c'è alcun cestino nell'atrio valorizzare come Non Conforme; se non sono presenti cestini nei box ma soltanto nell'atrio focalizzare la valutazione sono questi ultimi.						

KPI 13 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Disponibilità	Cestini portarifiuti	Cestini portarifiuti (nell'atrio) non pieni e forniti di sacchi a perdere	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che i cestini portarifiuti siano dotati di sacchi a perdere e non siano pieni - i cestini da valutare sono tutti quelli presenti nell'atrio adiacente i box e i cestini all'interno dei box; se anche solo un cestino presente anomale, valorizzare come Non Conforme	1. CESTINO/I QUASI COLMO/I; 2. CESTINO/I PIENO/I MA PULIZIA IN CORSO; 3. CONTENITORE CESTINO SPORCO/MACCHIATO
Note: Deve essere presente almeno un cestino portarifiuti nell'atrio; se non c'è alcun cestino nell'atrio valorizzare come Non Conforme; se non sono presenti cestini nei box ma soltanto nell'atrio focalizzare la valutazione sono questi ultimi.						



KPI 14 ALLEGATI 2008, 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Disponibilità	Antibagno	Assenza di fila	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare il numero delle persone in attesa. Conforme con 0 e 1 persona	1. PRESENZA PULLMAN; 2. PERIODO DI ESODO O GRANDE TRAFFICO;



KPI 15 ALLEGATI 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Pulizia	Orinatori	Orinatori puliti e fruibili	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che gli Orinatori non siano sporchi e/o otturati e/o gli scarichi non funzionanti e/o chiusi (es. con coperture in plastica e/o nastri). Effettuare i controlli sulla totalità degli orinatori presenti, lì ove possibile. Segnalare in Nota il numero di elementi controllati e quelli che presentano anomalie. Il KPI è Non Conforme se anche 1 solo Orinatoio è non funzionante e/o otturato e/o chiuso e/o sporco. Valoriizzare come NC anche se L'ORINATOIO chiuso è segnalato con cartello. SE PRESENTE IL KPI 21 VALUTARE IN QUESTO KPI SOLO LA PULIZIA	1. ORINATOI NON FUNZIONANTI MA SEGNALATI (SOLO SE NON PRESENTE IL KPI 21); 2. SCARICO DEBOLE (SOLO SE NON PRESENTE IL KPI 21); 3. PRESENZA DI INCROSTAZIONI DA USURA; 4. PRESENZA DEL PERSONALE DI PULIZIA O DI MANUTENZIONE; 5. ORINATOI IN STRUTTURE PROVVISORIE; 7. FOTOCELLULA CHE SI ATTIVA IN RITARDO; 8. PERDITE DA TUBI; 9. PERDITE DA SOFFITTO; 10. PAVIMENTO DANNEGGIATO



KPI 16 ALLEGATI 2014RISTORO E 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Servizio	Servizi igienici	Servizio WC attivo (Chiusura Servizio)	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che i Servizi Igienici (per entrambi i sessi) siano aperti	



KPI 17 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Servizi igienici	Lavabi e rubinetti integri	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che i lavabi siano integri, che i rubinetti oltre ad essere integri siano anche ben fissati al lavandino	1. SPECCHI E LAVABI OSSIDATI AI BORDI

VEDASI EVIDENZE OGGETTIVE FOTOGRAFICHE
DEL KPI 16 PAG.25

KPI 18 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Servizi igienici	Specchi integri	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che gli specchi siano integri e/o non riportino zone usurate	

VEDASI EVIDENZE OGGETTIVE FOTOGRAFICHE
DEL KPI 16 PAG.25

KPI 19 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Servizi igienici	Portarotoli cartagienica integri	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che i portarotoli o i contenitori per le salviette da toilette siano integri	1. PORTAROTOLIN APERTI O STACCATI; 3. PORTAROTOLI SPORCHI; 4. PORTAROTOLI RIPARATI MALDESTRAMENTE (PRESENZA SCOTCH)



KPI 20 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Servizi igienici	Ganci appendiabiti	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che i ganci siano presenti, se previsti, e siano integri	



KPI 21 ALLEGATO 2016						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
SERVIZI IGIENICI	Funzionamento	Servizi igienici	Orinatori funzionanti	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare che gli scarichi degli orinatori siano funzionanti e non otturati o a flusso di acqua continua.Applicare la NC anche in caso di un solo orinatoio non funzionante.	1. ORINATOI NON FUNZIONANTI MA SEGNALATI (SOLO SE NON PRESENTE IL KPI 21); 2. SCARICO DEBOLE; 3. PRESENZA DEL PERSONALE DI MANUTENZIONE; 4. PERDITE DA TUBI; 5. PERDITE DA SOFFITTO



4 CLASSIFICAZIONE SEGNALAZIONI: KPI AGGIUNTIVI NON SOGGETTI A PENALE

KPI DEL GRUPPO A – MANUTENZIONE E FRUIBILITA' PIAZZALI

KPI A1						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Area esterna OIL	Sicurezza	Piazzali e parcheggi indicati in planimetria nella "zona o il"	Totalità delle lampade o dei punti luce accesi	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare le zone indicate verificando il funzionamento delle lampade. La conformità si ottiene con almeno il 75% di lampade o punti luce accesi. In caso di non conformità, con più del 25% di lampade non funzionanti, indicare le zone attraverso le note	1.UNO O PIU' PUNTI LUCE SPENTI SU PALO O TORRE FARO 2. PALO DI ILLUMINAZIONE INCLINATO O CON CORPO ILLUMINANTE VISIBILMENTE DANNEGGIATO 3. CAVI ELETTRICI SCOPERTI 4. COLONNINA ELETTRICA APERTA O DANNEGGIATA 5. PALO DISMESSO RIVERSO A TERRA (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)
Nota: è sufficiente che o le lampade/punti luce o la torre faro siano accesi per avere la Conformità. Rimane, sia per le lampade che per la torre faro quanto indicato dallo standard. Es. Torre faro spenta e luci accese: Conforme; Torre faro spenta e luci accese - del 25%: Non Conforme						



Lampada spenta – 2 gg



Palo inclinato – max 15 gg



Cavi elettrici scoperti – 7 gg

KPI A2						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Area esterna NON OIL	Sicurezza	Piazzali e parcheggi indicati in planimetria nella "zona non oil"	Totalità delle lampade o dei punti luce accesi	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare le zone indicate verificando il funzionamento delle lampade. La conformità si ottiene con almeno il 75% di lampade o punti luce accesi. In caso di non conformità, con più del 25% di lampade non funzionanti, indicare le zone attraverso le note	1.UNO O PIU' PUNTI LUCE SPENTI SU PALO O TORRE FARO 2. PALO DI ILLUMINAZIONE INCLINATO O CON CORPO ILLUMINANTE VISIBILMENTE DANNEGGIATO 3. CAVI ELETTRICI SCOPERTI 4. COLONNINA ELETTRICA APERTA O DANNEGGIATA 5. PALO DISMESSO RIVERSO A TERRA (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)
Nota: è sufficiente che o le lampade/punti luce o la torre faro siano accesi per avere la Conformità. Rimane, sia per le lampade che per la torre faro quanto indicato dallo standard. Es. Torre faro spenta e luci accese: Conforme; Torre faro spenta e luci accese - del 25%: Non Conforme						



Colonnina danneggiata – 7 gg

VEDASI ANCHE EVIDENZE FOTOGRAFICHE DEL
KPI A1



Palo dismesso – 2 gg

KPI A3						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Area esterna	Sicurezza	Corsia di accelerazione e di decelerazione	Totalità delle lampade o dei punti luce accesi	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare le zone indicate verificando il funzionamento delle lampade. La conformità si ottiene se il numero complessivo delle lampade accese nelle due corsie è almeno dell'85%. (Es. nel caso in cui le corsie di accelerazione e decelerazione abbiano 10 lampade ciascuna, 17 lampade su 20 devono essere accese). In caso di non conformità, con più el 15% di lampade non funzionanti, indicare le zone attraverso le note	1.UNO O PIU' PUNTI LUCE SPENTI SU PALO 2. PALO DI ILLUMINAZIONE INCLINATO O CON CORPO ILLUMINANTE VISIBILMENTE DANNEGGIATO (INDICARE SE RIGUARDA ACCELERAZIONE O DECELERAZIONE)



Lampada spenta – 2 gg



KPI A4

ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE S
AdS - Area esterna OIL	Pulizia	Aiuole interne "zona o il"	Erba alta fino a 15 cm	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Rilevare l'altezza dell'erba in aiuole diverse sia nella zona anteriore, sia nella zona posteriore. Il valore è Non Conforme quando l'altezza supera in modo uniforme i 15 cm in almeno il 25% delle aiuole. Nel verde perimetrale, ad oltre 5 metri di distanza dal cordolo, il valore è non conforme se l'altezza supera i 40 cm. Riportare nelle note la zona in cui è stata riscontrata la non conformità.	1. PIANTA DI ALTO TO FUSTO CON RAMI SPEZZATI; 2. PIANTA SRADICATA O MOLTO INCLINAA 3.ACCUMULO DI RAMI O PARTI DI TRONCO NELLE AIUOLE. 4; MANTO ERBOSO ASSENTE IN TRATTI DI AIUOLA ESTESI; 5 SIEPE DEBORDANTE DAL CORDOLO; 6. POZZETTO DANNEGGIATO; 7. TOMBINO PRIVO DI COPERTURA O APERTO(LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)

KPI GRUPPO A



Ramo spezzato – 2 gg



Pianta sdradicata – 2gg



Accumulo di rami – 2 gg

KPI A5						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE S
AdS - Area esterna NON OIL	Pulizia	Aiuole interne "zona non o il"	Erba alta fino a 15 cm	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Rilevare l'altezza dell'erba in aiuole diverse sia nella zona anteriore, sia nella zona posteriore. Il valore è Non Conforme quando l'altezza supera in modo uniforme i 15 cm in almeno il 25% delle aiuole. Riportare nelle note la zona in cui è stata riscontrata la non conformità.	1. PIANTA DI ALTO TO FUSTO CON RAMI SPEZZATI; 2. PIANTA SRADICATA O MOLTO INCLINAA 3.ACCUMULO DI RAMI O PARTI DI TRONCO NELLE AIUOLE. 4; MANTO ERBOSO ASSENTE IN TRATTI DI AIUOLA ESTESI; 5 SIEPE DEBORDANTE DAL CORDOLO; 6. POZZETTO DANNEGGIATO; 7. TOMBINO PRIVO DI COPERTURA O APERTO(LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Siepe da potare (profilatura) – 2 gg



Pozzetto danneggiato – max 15 gg



Manto erboso assente – da definire

KPI A6						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Area esterna OIL	Sicurezza	Tutta la pavimentazione indicata in planimetria nella "zona o il"	Segnaletica orizzontale ben tracciata e visibile sul 95% dell'area	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il grado di visibilità di questa segnaletica a terra: frecce direzionali e scritte in entrata nell'Area(Tir/Mezzi pesanti; vetture); segnali di "Stop" e di "precedenza", frecce direzionali all'interno dei parcheggi e lungo le vie di scorrimento, attraversamenti pedonali, zebrature, parcheggi dedicati alle vetture ed ai mezzi pesanti; linea di margine a bordo cordolo che delimita il perimetro dell'Area. La conformità si ottiene con almeno il 95% della segnaletica ben visibile. In caso di non conformità, con oltre il 5% di segnaletica non ben visibile, utilizzare le note per individuare le zone.	1. SEGNALETICA SBIADITA (INDICARE COSA: FRECCE DIREZIONALI, STALLI, ZEBRATURE, SEGNALE DI STOP O DI PRECEDENZA, LINEE DI MARGINE ACCANTO AI CORDOLI; SCRITTE IN INGRESSO.2. MANCANZA SEGNALETICA PER LAVORI RECENTI DI PAVIMENTAZIONE 3. PICCOLI TRATTI COPERTI DA TERRICCIO O FANGHIGLIA; 4. SEGNALETICA ORIZZONTALE SOVRAPPONESTA (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Segnaletica sbiadita o mancante – 7 gg

KPI A2						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE S
AdS - Area esterna NON OIL	Sicurezza	Tutta la pavimentazione indicata in planimetria nella "zona non oil"	Segnaletica orizzontale ben tracciata e visibile sul 95% dell'area	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il grado di visibilità di questa segnaletica a terra: frecce direzionali e scritte in entrata nell'Area (Tir/Mezzi pesanti; vetture); segnali di "Stop" e di "precedenza", frecce direzionali all'interno dei parcheggi e lungo le vie di scorrimento, attraversamenti pedonali, zebrature, parcheggi dedicati alle vetture ed ai mezzi pesanti; linea di margine a bordo cordolo che delimita il perimetro dell'Area. La conformità si ottiene con almeno il 95% della segnaletica ben visibile. In caso di non conformità, con oltre il 5% di segnaletica non ben visibile, utilizzare le note per individuare le zone.	1. SEGNALETICA SBIADITA (INDICARE COSA: FRECCHE DIREZIONALI, STALLI, ZEBRATURE, SEGNALE DI STOP O DI PRECEDENZA, LINEE DI MARGINE ACCANTO AI CORDOLI; SCRITTE IN INGRESSO.2. MANCANZA SEGNALETICA PER LAVORI RECENTI DI PAVIMENTAZIONE 3. PICCOLI TRATTI COPERTI DA TERRICCIO O FANGHIGLIA; 4. SEGNALETICA ORIZZONTALE SOVRAPPOSTA (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Segnaletica coperta da fanghiglia – 7 gg



Segnaletica sovrapposta (errore di ripasso) - 7 gg

KPI A6 BIS						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE S
AdS - Area esterna OIL	Sicurezza	Tutta la pavimentazione indicata in planimetria nella "zona o il"	Segnaletica verticale di indicazione e pericolo sul 95% dell'area	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il grado di visibilità della seguente segnaletica verticale: segnali di "Stop" e di "precedenza"; segnali di divieto(parcheggio, transito); segnali di obbligo(frecce direzionali); segnali indicanti i servizi presenti(parcheggi, bar, camper service, rifornimento carburanti). La conformità si ottiene con almeno il 95% della segnaletica verticale ben visibile. In caso anche di un solo segnale abbattuto, danneggiato in modo irrimediabile, oscurato completamente da graffiti o vegetazione o del tutto sbiadito, il Kpi è non conforme. In caso di non conformità, con oltre il 5% di segnaletica non ben visibile, utilizzare le note per individuare le zone.	1. PALO INCLINATO; 2. CARTELLO DISALLINEATO PENDENTE SU UN LATO 3. CARTELLO LIEVEMENTE OSCURATO DA SIEPI O PIANTE 4. ADESIVI SPORADICI SU PALO O CARTELLO 5. ASSENZA DI UNO O PIU' CARTELLI NEL PORTALE CHE VIETA L'ACCESSO AI MEZZI PESANTI (LOCALIZZARE LA SEGNALEZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Palo inclinato – 2 gg



Cartello disallineato – 2 gg

KPI GRUPPO A

KPI A7 BIS						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Area esterna NON OIL	Sicurezza	Tutta la pavimentazione indicata in planimetria nella "zona non oil"	Segnaletica verticale di indicazione e pericolo sul 95% dell'area	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il grado di visibilità della seguente segnaletica verticale: segnali di "Stop" e di "precedenza"; segnali di divieto(parcheggio, transito); segnali di obbligo (freccie direzionali); segnali indicanti i servizi presenti (parcheggi, bar, camper service, rifornimento carburanti). La conformità si ottiene con almeno il 95% della segnaletica verticale ben visibile. In caso anche di un solo segnale abbattuto, danneggiato in modo irrimediabile, oscurato completamente da graffiti/adesivi o vegetazione o del tutto sbiadito, il Kpi è non conforme. In caso di non conformità, con oltre il 5% di segnaletica non ben visibile, utilizzare le note per individuare le zone	1. PALO INCLINATO; 2. CARTELLO DISALLINEATO PENDENTE SU UN LATO 3. CARTELLO LIEVEMENTE OSCURATO DA SIEPI O PIANTE 4. ADESIVI SPORADICI SU PALO O CARTELLO 5. ASSENZA DI UNO O PIU' CARTELLI NEL PORTALE CHE VIETA L'ACCESSO AI MEZZI PESANTI ((LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Cartello oscurato – 2 gg



Cartello con adesivi – 2gg



Segnaletica da integrare – max 15 gg

KPI A8						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE S
AdS - Area esterna OIL	Sicurezza	Tutta la pavimentazione indicata in planimetria nella "zona o il"	Assenza di buche sul manto stradale in tutta la superficie dell'Area	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare la presenza di buche di dimensioni significative tali da causare pericolo per la sicurezza (buche che abbiano una profondità di almeno 5 cm ed una larghezza di 20 cm), di diffusi avvallamenti o dislivelli di rilievo intorno ai tombini (oltre il 30% della superficie). il KPI è conforme se la pavimentazione non presenta buche di dimensioni significative, avvallamenti o dislivelli sensibili intorno ai tombini; lesioni evidenti lungo il tombino	1.PICCOLE BUCHE(SOTTO SOGLIA); 2. BUCHE CON DISPERSIONE DI GRANIGLIA; 3 CREPE PROFONDE LOCALIZZATE; 4 CREPE A RAGNETELA DIFFUSE 5.TRATTI SCONNESSI O USURATI; 6. AVVALLAMENTI PRODOTTI DA RADICI O ALTRO; 7. PICCOLE BUCHE O DISLIVELLI INTORNO AD UN TOMBINO(SOTTO SOGLIA) 8.TOMBINO DELIMITATO DA CONI O SEGNALETICA; 9. SCONNESSIONI INTORNO AD UNA GRIGLIA; 10.TRATTO CON RISTAGNO D'ACQUA; 11 DEPOSITI DI MATERIALE SULLA PAVIMENTAZIONE (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Buca con dispersione – 2 gg



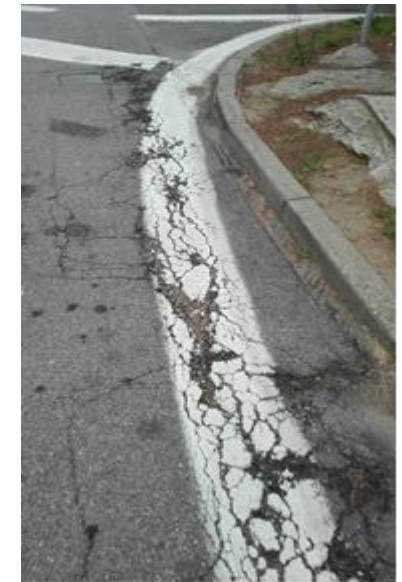
Buca - 2 gg



Crepe a ragnatela – max 6 mesi



Tratti sconnessi – max 6 mesi



Avvallamenti da radici o altro – max 6 mesi

KPI A9						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE S
AdS - Area esterna NON OIL	Sicurezza	Tutta la pavimentazione indicata in planimetria nella "zona non oil"	Assenza di buche sul manto stradale in tutta la superficie dell'Area	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare la presenza di buche di dimensioni significative tali da causare pericolo per la sicurezza (buche che abbiano una profondità di almeno 5 cm ed una larghezza di 20 cm), di diffusi avallamenti o dislivelli di rilievo intorno ai tombini (oltre il 30% della superficie). il KPI è conforme se la pavimentazione non presenta buche di dimensioni significative, avallamenti o dislivelli sensibili intorno ai tombini; lesioni evidenti lungo il tombino	1. PICCOLE BUCHE (SOTTO SOGLIA); 2. BUCHE CON DISPERSIONE DI GRANIGLIA; 3. CREPE PROFONDE LOCALIZZATE; 4. CREPE A RAGNETELA DIFFUSE; 5. TRATTI SCONNESSI O USURATI; 6. AVVALLAMENTI PRODOTTI DA RADICI O ALTRO; 7. PICCOLE BUCHE O DISLIVELLI INTORNO AD UN TOMBINO (SOTTO SOGLIA); 8. TOMBINO DELIMITATO DA CONI O SEGNALETICA; 9. SCONNESSIONI INTORNO AD UNA GRIGLIA; 10. TRATTO CON RISTAGNO D'ACQUA; 11. DEPOSITI DI MATERIALE SULLA PAVIMENTAZIONE (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Sconnessioni intorno a griglia/giunto
– max 15 gg



Tombino con lesioni – max 15 gg



Tombino scoperto – 2 gg

KPI GRUPPO A

KPI A10						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE S
AdS - Recinzione Aree di Servizio	Sicurezza	Tutta la recinzione che delimita il perimetro dell'Area di Servizio	Integrità della rete di recinzione	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare lo stato di integrità della recinzione disposta lungo il perimetro dell'Area di Servizio. La conformità si ottiene se la rete non presenta aperture superiori ai 20 cm. In caso di non conformità, con varchi superiori ai 20 cm, indicare la zona nelle note. Riportare nel campo note come segnalazione l'eventuale presenza di vegetazione infestante.	1. PALI DI SOSTEGNO INCLINATI



Palo inclinato – 7 gg

KPI A11						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Piazzali esterni	Pulizia	Fabbricati, guard-rail, cordoli, camminamenti, barriere fonoassorbenti	Presenza di graffiti su superfici come fabbricati, guard-rail, cordoli, camminamenti, barriere fonoassorbenti	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare la presenza di graffiti lungo le superfici indicate nello standard. Il Kpi è non conforme nel caso in cui i graffiti siano offensivi (scritte o simboli inneggianti all'odio o alla discriminazione razziale: svastiche, ad esempio o acronimi come ACAB) o siano tracciati lungo una superficie di almeno 2 metri lineari. La zona va sempre indicata nelle note, anche in presenza di graffiti di dimensioni ridotte.	1.PRESENZA GRAFFITI SOTTO SOGLIA SU TUTTE LE SUPERFICI COMPRESSE TORRI FARO E PENSILINE FOTOVOLTAICHE (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Graffiti – 7 gg

KPI GRUPP A	KPI A12					
	ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC
	AdS - Piazzali esterni	Sicurezza	Presenza di attività illecite: vendita abusiva, accattonaggio, giochi di azzardo	Assenza persone che esercitano attività illecite	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	In presenza di persone che esercitano attività illecite, indicare il Kpi non conforme segnalando nelle note la zona in cui si è registrato il fenomeno (zona oil-zona ristoro,vicinanze fabbricato, parcheggi o altro ancora)

KPI A13						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Piazzali esterni	Sicurezza	Pensiline fotovoltaiche	Parcheggi con copertura fotovoltaica: presenza di pannelli danneggiati	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare lo stato delle coperture fotovoltaiche segnalando nelle note eventuali anomalie, I Kpi è conforme se: la cornice laterale della struttura presenta piccole ammaccature o piccoli distacchi. I Kpi è non conforme se: 1. anche un solo pannello presenta danni evidenti(ripiegato su se stesso); 2. la struttura portante risulta disallineata rispetto alle altre; 3. la pensilina risulta priva anche di un solo pannello; 4. il danneggiamento produce la chiusura anche di un solo stallo	1. SEGNALE SOTTO PANNELLO PIEGATO ; 2. CORNICE ESTERNA LEGGERMENTE DANNEGGIATA; 3. TRATTO CHIUSO DELIMITATO DA SEGNALETICA (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Segnale piegato – 7 gg



Cornice (scossolina) piegata – 7 gg



Pensiline danneggiate - max 3 mesi

KPI A14						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Piazzali esterni	Sicurezza	Cordoli e camminamenti pedonali	Cordoli e camminamenti pedonali integri	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare le condizioni dei cordoli e dei camminamenti pedonali a ridosso dei parcheggi o lungo il perimetro dell'Area. Il Kpi è non conforme in presenza di rotture, distacchi o dislivelli particolarmente evidenti ; in caso di non conformità o di semplice segnalazione, indicare nelle note la zona fornendo dei riferimenti specifici che consentano di localizzare il tratto interessato	1. PIASTRELLE MOBILI O LIEVEMENTE SPORGENTI ; 2. CORDOLO PARZIALMENTE LESIONATO PRIVO DI ROTTURE; 3.ERBA SPORADICA INTORNO AI CORDOLI O LUNGO I CAMMINAMENTI; (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Piastrelle mobili – max 3 mesi (in caso di elemento mancante o di dislivello evidente max 2 gg)



Erba infestante su cordoli – max 15 gg



Cordolo lesionato – max 15 gg

KPI GRUPP A

KPI A15						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Piazzali esterni	Sicurezza	Camminamenti pedonali in prossimità del ristoro o del fabbricato oil	Camminamenti pedonali liberi da vegetazione	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i camminamenti pedonali adiacenti al ristoro e al fabbricato oil. Il Kpi è non conforme se le siepi e le piante a ridosso dei camminamenti ostacolano il passaggio della clientela (ad esempio: siepi di oleandro che invadono il camminamento o rami di piante molto bassi ad altezza d'uomo) ; in presenza di erbe infestanti a bordo cordolo o lungo i camminamenti utilizzare la "segnalazione" indicando nelle note la zona mediante riferimenti specifici che consentano di localizzare il tratto interessato	1. PIANTE O SIEPI CHE SPORGONO LEGGERMENTE NEL CAMMINAMENTO; 2 CESTINI O ALTRI OGGETTI CHE OSTACOLO IL PERCORSO; 3. GRADINI, RINGHIERE E CORRIMANO LESIONATI (ES. SCALE DI ACCESSO AL RISTORO O AL SOTTOPASSO; 4. MURETTI LESIONATI O CON INTONACO DA RIPRISTINARE (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



Siepe da potare – 2 gg



Cestino da spostare - 2 gg



Gradino lesionato – 15 gg

KPI A16						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
AdS - Piazzali esterni	Sicurezza	Parcheggi e piazzale in prossimità dei servizi ristoro e oil	Parcheggi riservati alle vetture e piazzale anteriore fruibili, liberi da mezzi pesanti in sosta	80 volte nell'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Verificare il grado di fruibilità dei parcheggi e degli spazi attigui al ristoro e alla zona oil. Il Kpi è non conforme in presenza di mezzi pesanti che occupano i parcheggi dedicati alle autovetture o ostacolano le manovre nel piazzale. La Non Conformità deve essere sempre documentata con foto panoramica del fenomeno; in caso di non conformità o di semplice segnalazione, indicare nelle note la zona fornendo dei riferimenti specifici che consentano di localizzare il tratto interessato	1. PRESENZA DI NEVE O ACCUMULI DI SALE CHE LIMITANO LA FRUIZIONE; 2. STALLI DELIMITATI PER LAVORI; 3. SOVRAFFOLLAMENTO DI AUTO DOVUTO A PICCHI DI TRAFFICO; 4. TIR IN SOSTA IN PROSSIMITA' DELL'INGRESSO ED IN USCITA (LOCALIZZARE LA SEGNALAZIONE PRENDENDO UN PUNTO DI RIFERIMENTO)



KPI DEL GRUPPO P – PULIZIA PIAZZALI

KPI P01						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA NC	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
Piazzali	Pulizia	Piazzali Esterni	Assenza di carte e rifiuti sporadici visibili sul 90% della superficie pavimentata dei piazzali, dei parcheggi, del sottopasso e relative scale, camminamenti pedonali, corsie di accelerazione e decelerazione.	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare la superficie pavimentata dell'AdS ad esclusione delle zone di stretta pertinenza degli affidatari e verificare che non siano presenti rifiuti sporadici, nel caso di presenza di rifiuti (es. pacchetto di sigarette, bottiglietta di plastica, lattina, etc.) considerare ognuno come 1 mq di superficie sporca	1. RIFIUTI RAD; 2. ACCUMULI FOGLIAME



KPI P02						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
Piazzali	Pulizia	Piazzali Esterni	Assenza di cumuli di rifiuti vistosi sulla superficie pavimentata dei piazzali.	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i piazzali dell'AdS ad esclusione delle zone di stretta pertinenza degli affidatari e verificare che non siano presenti cumuli di rifiuti e di sacchetti derivanti dallo svuotamento dei cestini sui piazzali	1. RIFIUTO INGOMBRANTE NEL PAZZALE; 2. RIFIUTO INGOMBRANTE ACCANTO A CESTINO; 3. CARRELLI O ALTRO MATERIALE DIETRO IL RISTORO; 4. ACCUMULI SACCHI E CARTONI DIETRO IL RISTORO



KPI P03						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
Piazzali	Fruibilità	Cestini portarifiuti	Fruibilità del 100% dei cestini adiacenti i fabbricati commerciali, fruibilità del 90% dei cestini localizzati nelle zone di parcheggio	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare i cestini portarifiuti verificandone la fruibilità (minimo 25% del cestino ancora vuoto), oltre ai cestini verificare con lo stesso criterio anche eventuali posacenere	1. CESTINO PRIVO DI COPERCHIO; 2. CESTINO PRIVO DI POSACENERE LATERALE; 3. POSACENERE CON RIFIUTI ALL'INTERNO; 4. CESTINO DA RIPOSIZIONARE; 5. CESTINO RIBALTATO



KPI P04						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
Esterno AdS	Pulizia	Piazzali Esterni	Cestini portarifiuti: igienizzazione del coperchio con verifica delle condizioni del cesto in calcestruzzo	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare lo stato di pulizia dei coperchi verificando che non presentino incrostazioni di sporco e depositi di sigarette lungo il bordo interno e la cerniera posteriore. La conformità si ottiene quando il 95% dei cestini nei pressi dei fabbricati commerciali e il 90% nelle zone di parcheggio risultano puliti. In presenza di adesivi o graffiti sul coperchio e sul cesto riportare l'anomalia nelle note localizzando il cestino (pk. vetture, park. fir, fronte ristoro ecc.	1. CESTINO CON COPERCHIO LEGGERMENTE SPORCO; 2. ADESIVO SU CESTINO; 3. GRAFFITO SU CESTINO; 4. CESTINO CON COPERCHIO USURATO



KPI P05						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
Esterno AdS	Pulizia	Aree Verdi	Assenza di carte e rifiuti (sporadici) visibili su almeno il 90% delle aree verdi	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare la superficie a verde dell'AdS e verificare che non siano presenti rifiuti sporadici, nel caso di presenza di rifiuti (es. pacchetto di sigarette, bottiglietta di plastica, lattina, etc.) considerare ognuno come 1 mq di superficie sporca	1. RIFIUTI RADI, CARTE E BOTTIGLIE



KPI P06						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
Esterno AdS	Pulizia	Aree Verdi	Assenza di cumuli di rifiuti vistosi sulla superficie delle aree verdi	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare le zone verdi dell'AdS e verificare che non siano presenti cumuli di rifiuti e di sacchetti derivanti dallo svuotamento dei cestini sui piazzali	1. RIFIUTO INGOMBRANTE DI VARIA NATURA (SPECIFICARE DI COSA TRATTASI FRA PARENTESI)



KPI P07						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
Camper Bus Service	Pulizia	Zona scarico reflui	Zona scarico reflui e relativo pozzetto puliti	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare la zona scarico reflui e relativo pozzetto, essi devono essere privi di residui di materiale organico e/o qualsiasi altro rifiuto, il canale di raccolta delle acque non deve contenere acqua stagnante ed il relativo pozzetto di ispezione essere privo di rifiuti. La zona riservata allo scarico reflui è quella delimitata dalle griglie lineari poste in ingresso e in uscita dalla piazzola.	1. PICCOLI RESIDUI INTORNO ALLA VASCA; 2. VASCA CON ACQUA AFFIORANTE; 3. DANNEGGIAMENTO ALL'INTERNO DELLA PIAZZOLA; 4. COLONNINA DANNEGGIATA; 5. RUBINETTO GUASTO; 6. IMPIANTO CHIUSO DELIMITATO



KPI P07BIS						
ELEMENTO	FATTORE	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	PERIODICITÀ	MODALITA' DI RILEVAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA S
Camper Bus Service	Pulizia	Vano scarico manuale	Vano scarico manuale pulito	80 volte l'anno, deve essere valutato in ogni rilevazione eseguita	Osservare il vano per lo scarico manuale, esso deve risultare privo di ristagno delle acque, dei reflui o di rifiuti di qualsiasi genere	1. SCARICO MANUALE CON RESIDUI



