

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

Manuale di rilevazione nuovo Modello 5 Stelle



Centro Statistica Aziendale Srl a socio unico

P.Iva e C.F. 05196740483

Sede Legale

Via Atto Vannucci, 7 50134 Firenze

Tel. (+39) 055 470374

info@csaresearch.it

centrostatistica@pec.it



EMG Srl

P.Iva e C.F. 06723640964

Sede Legale

Via Tortona, 37 - 20144 Milano

Tel. (+39) 02 36725930

info@emgdifferent.com

emgmilano@legalmail.it



INDICE

1	Premessa.....	3
2	Attività ispettiva.....	4
3	Classificazione Non Conformità	6
	- DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI CARBOLUBRIFICANTI ED ATTIVITÀ ACCESSORIE STAZIONE DI RIFORNIMENTO	7
	- SERVIZIO RISTORO - BAR / MARKET / RISTORANTE	56
	- SERVIZI IGIENICI	77
	- AREE ESTERNE	98

1 PREMESSA

Questo Manuale descrive nel dettaglio le procedure per la rilevazione dei fattori della qualità nelle Aree di Servizio di ASPI e Società controllate.

Il servizio di monitoraggio è finalizzato a verificare la qualità dei servizi erogati nelle Aree di Servizio autostradali (AdS). Si fa specifico riferimento ai servizi “oil” e “ristoro” regolati da apposite Convenzioni.

L’universo di riferimento dell’attività di monitoraggio è costituito da tutte le AdS della rete di Autostrade per l’Italia e delle Società Controllate / Partecipate.

Il Manuale, oltre a disciplinare le modalità di individuazione di “Non Conformità” (NC) cerca di limitare gli ambiti di soggettività nel processo di rilevazione attraverso il supporto di esempi e foto che consentano di semplificare l’individuazione delle situazioni di criticità.

Il processo produttivo posto in essere da CSA Research – Centro Statistica Aziendale - ed EMG Different per il monitoraggio della Qualità delle Aree di Servizio per conto di ASPI è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e nel pieno rispetto dei codici deontologici e di autodisciplina Esomar, Assirm e MSPA.

2 ATTIVITÀ ISPETTIVA

La rilevazione verrà svolta come di seguito precisato:

- l'ispettore, simulando il comportamento di un cliente comune, effettuerà la visita ispettiva dell'AdS munito di un dispositivo sul quale sarà installato l'applicativo mobile;
- l'ispettore effettuerà l'immissione diretta delle valutazioni di conformità e non conformità nelle Check List delle AdS di competenza, prestando la massima attenzione ai fattori della qualità (KPI) che evidenziano le maggiori criticità.

L'universo di riferimento dell'attività di monitoraggio è costituito da tutte le Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate / Partecipate. Per ogni AdS sono previste **80** ispezioni annue.

Il piano delle rilevazioni prevede - su base annua per ogni AdS - una distribuzione degli audit per fascia oraria e tipologia di giorno.

Il numero delle rilevazioni è stato ripartito in base alla distribuzione di massima del traffico autostradale:

- fascia oraria 0 - 6: n. 10 rilevazioni annue
- fascia oraria 6 – 12: n. 25 rilevazioni annue
- fascia oraria 12 – 18: n. 25 rilevazioni annue
- fascia oraria 18 – 24: n. 20 rilevazioni annue.

Il rispetto dei vincoli delle distribuzioni marginali sopra illustrate consente di determinare la distribuzione degli audit per fascia oraria e tipologia di giorno. La suddivisione indicativa è illustrata nella tabella seguente:

	Giorno Feriale	Pre-festivo	Festivo	TOTALE
0 – 6	8	1	1	10
6 – 12	17	4	4	25
12 – 18	17	4	4	25
18 – 24	16	2	2	20
TOTALE	58	11	11	80

L'approccio proposto è particolarmente **robusto** e garantisce un'**efficace distribuzione delle ispezioni** nel corso dell'anno solare.

A conferma di tale assunzione si rimarca che la normativa di settore nonché la rigorosità metodologica e statistica richiedono la rappresentatività nello spazio e nel tempo del campione e che questi due criteri sono pienamente soddisfatti dall'impianto metodologico proposto:

- la “rappresentatività nello spazio” del campione richiede che siano significativi i punti vendita campionati: nel caso specifico si rilevano tutte le AdS della rete (censimento);
- la “rappresentatività nel tempo” del campione richiede che siano significativi il periodo, la stagione e l'orario di conduzione degli audit: nel caso specifico si effettuano le ispezioni in tutti i mesi dell'anno, in tutte le “tipologie” di giorno (feriale, prefestivo e festivo) e nelle fasce orarie maggiormente significative.

Al fine di rispettare a pieno la normativa di settore sugli audit in incognito e i codici deontologici Esomar, Assirm, MSPA, potrà essere attuata una riallocazione degli audit più aderente ai flussi effettivi di traffico.

Il Manuale descrive nel dettaglio:

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

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

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

- 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
- 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 inesistenti (es. assenza di camper service)

3 CLASSIFICAZIONE NON CONFORMITÀ

1. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento - sotto pensiline	Oltre il 50% degli erogatori è sporco	Verificare che almeno la metà degli erogatori presenti sotto pensilina non abbia tracce di sporco su alcuna superficie (display, maniglia pompa, superfici superiori e laterali). Se presenza di erogatori interdetti all'uso, il 50% deve essere calcolato sul numero di erogatori fruibili.	N.P.

2. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento - sotto pensiline	Guanti e carta sono disponibili agli erogatori	Tutti i dispenser presso le isole di erogazione sono provvisti di guanti e carta. L'assenza anche di un unico elemento determina applicazione della NC.	KPI 08



3. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Le griglie di raccolta acqua non sono intasate	Verificare che tutte le griglie sottopensilina e lungo il perimetro delle isole di erogazione siano libere da cumuli di foglie/rifiuti. E' sufficiente un solo elemento fuori standard per l'attribuzione di NC.	KPI 05



4. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	Non sono presenti ragnatele all'interno dello shop	Verificare la totale assenza di ragnatele dai soffitti del locale	N.P.



DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI CARBOLUBRIFICANTI ED ATTIVITÀ ACCESSORIE
STAZIONE DI RIFORNIMENTO

5. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Non sono presenti ragnatele e nidi di insetti in zona erogatori	Verificare la totale assenza di ragnatele dalle pensiline. Valutare NC in presenza di qualsiasi tipo di nido di insetti nell'area delle isole di erogazione.	N.P.

6. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento. Sotto pensilina e esterno locali accessori	Almeno il 50% dei bidoni dei rifiuti non si presenta sovraccarico	Verificare che almeno la metà dei cestini portarifiuti presenti sotto pensilina e all'esterno dei locali sia fruibile per almeno un terzo della capienza.	KPI 05.V/ 07.V/ 8.V/09



7. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – retro locale oil	L'area di stoccaggio dei rifiuti sul retro dell'edificio è schermata e in condizioni di pulizia e ordine adeguati	Verificare che l'area recintata a ridosso del retro dell'edificio oil per lo stoccaggio temporaneo dei rifiuti sia schermata e pulita. Valorizzare come Non Conforme la presenza di cartoni e sacchi al di fuori del recinto e/o l'assenza di schermatura.	N6_OIL



8. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – retro locale oil	Le aree utenze, ove presenti, sul retro dell'edificio sono schermate e in condizioni di pulizia e ordine adeguati		N.P.

9. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – retro locale oil	Le doghe pensilina sono pulite	Verificare la pulizia degli elementi del soffitto delle pensiline	N.P.



1. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	Almeno il 70% dei tavolini liberi sono puliti da residui	Ove presenti, verificare che almeno il 70% dei tavolini interni ed esterni al locale oil siano puliti e liberi da residui di consumazioni.	N.P.



2. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	I pavimenti non presentano macchie e briciole nelle zone comuni o vicino a tavoli liberi	Verificare che tutta la superficie del pavimento del locale oil sia priva di macchie e briciole	KPI 15 (ALLEGATO 2003) / KPI 24



3. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	Il bancone del Bar (ove presente Ø) è ordinato senza residui di precedenti somministrazioni	Ove presente bancone, verificare che non sia presente alcun elemento di precedenti consumazioni.	N.P.




4. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	Le vetrare e la bussola (ove presente) sono pulite e prive di ragnatele	Verificare che non siano presenti ragnatele o sporco evidenti all'interno della bussola e su tutte le superfici delle vetrare del locale oil	N.P.



5. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	Vassoi, tovagliette, posate, tovaglioli (ove presente Ø) sono disponibili, perfettamente puliti ed asciutti	Ove presenti, verificare che ciascun elemento descritto sia in linea con lo standard. Uno solo fuori standard determina applicazione della NC.	N.P.
6. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	Almeno il 90% del pavimento dello shop risulta pulito	Verificare che almeno il 90% della superficie del pavimento del locale oil sia priva di rifiuti sparsi (carte, scontrini, etc..)	KPI 15 / KPI 24



7. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	I prodotti sugli scaffali non presentano polvere	Verificare che la merce esposta su tutti gli scaffali/espositori presenti sia priva di polvere o altro tipo d sporco.	N.P.
				

8. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	Assenza di residui di vecchie comunicazione/adesivi in ogni superficie del locale	Verificare l'assenza di comunicazioni non uniformi e posticce, affisse con scotch da pacchi, scritte a mano, strappate o danneggiate.	N.P.



9. PULIZIA_B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Almeno il 70% degli erogatori è pulito	Verificare che almeno il 70% erogatori presenti sotto pensilina non abbia tracce di sporco su alcuna superficie (display, maniglia pompa, superfici superiori e laterali). In presenza di erogatori interdetti all'uso, il 70% deve essere calcolato sul numero di erogatori fruibili.	N.P.

10. PULIZIA_B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensiline	Almeno il 90% dell'asfalto e delle pedane sotto pensiline risulta pulito, libero da sversamenti e da materiale assorbente	Verificare che almeno il 90% di tutta superficie della pavimentazione sottopensilina sia priva di rifiuti sparsi (carte, scontrini, etc..), priva di sversamenti di carburante/olii, priva di materiale assorbente (es. sabbia)	KPI 05.V/ 07.V/ 08.V/ 09



11. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensiline ed esterno locali accessori	Tutti i cestini portarifiuti sono puliti e privi di tracce di cenere e mozziconi.	Verificare che tutti i cestini esterni al locale oil e sotto le pensiline siano privo di mozziconi e/o sporco di cenere. Una sola delle due condizioni determina attribuzione della NC.	N.P.

12. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento/locali oil – sotto pensiline ed esterno locali accessori	Tutti gli intonaci e zoccolini sono puliti	Verifica l'assenza di macchie, sporco, scritte dalle superfici delle strutture esterne ed interne ai locali e la pulizia degli zoccolini.	N.P.

1. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento sotto pensiline	La pulizia di tutti gli elementi descritti è garantita indipendentemente dalle condizioni di traffico e meteorologiche.	Assegnare C se tutti gli erogatori, le superfici pavimentate esterne, le pensiline, i cestini portarifiuti e i tavolini esterni al locale oil rispettano gli standard di pulizia indipendentemente dalle condizioni meteorologiche (es pioggia, vento etc..)	N.P.

2. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	I soffitti, le pareti, le superfici e le vetrate non presentano alcun tipo di macchia, impronte e/o disomogeneità di colore, in quanto pulite di recente	Verificare che tutte le superfici del locale oil, nella loro totalità, siano prive di qualsiasi tipo di traccia di sporco	N.P.
3. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Shop Oil/Convenience Store	Si percepisce un odore gradevole di pulizia all'interno degli spazi del locale	Attribuire C se nei locali oil si percepisce evidente odore di prodotti per la pulizia degli ambienti	N.P.

4. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Totale assenza di adesivi o scritte	Verificare che gli erogatori e le superfici delle pensiline, i cestini portarifiuti esterni e tutti gli elementi accessori (colonnine acqua, casse automatiche etc..) siano totalmente privi di adesivi o scritte.	N.P.



5. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Tappeto all'ingresso pulito e in buone condizioni	Verificare che il tappeto non presenti carte, fogliame, fango o terriccio o segni evidenti di usura con tessuto sfilacciato.	N.P.



DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI CARBOLUBRIFICANTI ED ATTIVITÀ ACCESSORIE
STAZIONE DI RIFORNIMENTO

6. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Tutti gli erogatori sono puliti	Verificare che tutti gli erogatori presenti sotto pensilina non abbiano tracce di sporco su alcuna superficie (display, maniglia pompa, superfici superiori e laterali). In presenza di erogatori interdetti all'uso, il 100% deve essere calcolato sul numero di erogatori fruibili.	N.P.

DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI CARBOLUBRIFICANTI ED ATTIVITÀ ACCESSORIE STAZIONE DI RIFORNIMENTO

7. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Tutto l'asfalto e le pedane sottopensiline risultano puliti, liberi da sversamenti e da materiale assorbente	Verificare che tutta superficie della pavimentazione sottopensilina sia priva di rifiuti sparsi (carte, scontrini, etc.), sia priva di sversamenti di carburanti/oli, priva di materiale assorbente (es. sabbia)	KPI 05.V/ 07.V/ / 09/11
9. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Fancoil, lampade ed attrezzature non presentano polvere/macchie	Verificare che tutti gli elementi siano puliti. Anche se uno solo degli elementi è fuori standard, valutare NC.	N.P.



1. PULIZIA_D

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Il personale di pulizia è sempre disponibile nell'area commerciale per intervenire immediatamente		N.P.

2. PULIZIA_D

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Presenza di prodotti igienizzanti variegati all'interno delle aree commerciali	Verificare la presenza di diverse tipologie di prodotti igienizzanti sia presso le isole di erogazione che presso le aree fruibili del locale oil (banconi, tavoli etc..)	N.P.

3. PULIZIA_D

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Presenza di dispositivi anti insetto	Verificare che all'interno del locale oil (bussola e area commerciale) siano presenti dispositivi anti-insetto (es. erogatori di piretro, lampade UV etc..)	N.P.

1. DISPONIBILITA' _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Assenza di infiltrazioni percolanti dal soffitto e sulle pareti	Verificare la totale assenza di tracce di infiltrazioni sia dai soffitti che dalle pareti del locale oil	N1_OIL



ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Assenza di vetrate con incrinature	Verificare la totale assenza di incrinature su tutte le vetrate del locale oil	N.7_OIL



3. DISPONIBILITA' A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Esterno e interno Locale oil/Convenience store	Percorsi per PMR idonei / Percorsi di sicurezza liberi da ostruzioni anche parziali	Verificare dall'esterno all'interno del locale oil non ci siano impedimenti al passaggio di persona con mobilità ridotta (passaggi stretti tra scaffali, gradini etc..)	N5_OIL

4. DISPONIBILITA' A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Sono disponibili tutte le tipologie di carburante (GPL/Benzina/Gasolio/Metano ove presente)	Valutare NC in assenza anche di un'unica tipologia (ad eccezione di metano e gpl laddove non previsto – chiedere esplicitamente agli operatori se erogazione disponibile presso la specifica AdS)	N.P.

5. DISPONIBILITA'_A				
LEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Almeno il 75% degli erogatori di carburante sono in funzione	Verificare che almeno il 75% degli erogatori sia fruibile e funzionante (assenza di cartelli con indicazione di indisponibilità servizio, assenza di nastri e/o birilli a limitare l'uso).	KPI 03.V/03




6. DISPONIBILITA'_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Assenza di qualsiasi elemento/materiale ostruttivo ubicato innanzi alle uscite di sicurezza dei locali	Verificare che tutte le uscite di sicurezza siano libere ma ingombri ad ostruirne la fruibilità	N4_OIL



ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Almeno il 50% dei cestini portarifiuti sono integri e fruibili		05.V/07V/08.V/09
1. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pensiline/Locale oil/Convenience store	Impianto di Illuminazione con elementi d'arredo e lampade integre ed accese con illuminazione sufficiente, assenza di corpi illuminanti spenti o malfunzionanti	Verificare che tutti gli elementi illuminanti siano accesi e ben funzionanti.	09.V/10.V/15/20.V/30



2. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pensiline/Locale oil/Convenience store	Elementi di arredo, pavimenti, mura, soffitti ed infissi integri e perfettamente funzionanti	Verificare che tutti gli elementi siano privi di danni, tracce di interventi non completati, che siano utilizzabili e funzionanti. Un solo elemento fuori standard determina attribuzione di NC.	N.P.
				
4. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Pensiline/Locale oil/Convenience store	Ambienti pienamente fruibili in orario di esercizio	Tutte le aree a disposizione dei Clienti sono accessibili e fruibili	N.P.
6. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Casse automatiche disponibili e aperte	Tutte le casse automatiche sono funzionanti e fruibili	KPI 6

8. DISPONIBILITA'_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Esterno e interno Locale oil/Convenience store	La comunicazione alla clientela è uniforme e non vengono esposti cartelli informativi scritti a mano o posticci	Verificare l'assenza di comunicazioni non uniformi e posticce, affisse con scotch da pacchi (cfr foto esemplificative), scritte a mano, strappate o danneggiate.	N.P.
9. DISPONIBILITA'_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Posate e stoviglie (ove presente Ø) non presentano segni di usura evidenti o di obsolescenza	Verificare che tutti gli elementi siano integri	N.P.
10. DISPONIBILITA'_B				
AZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Pareti e/o pavimenti e/o soffitti visivamente omogenei. (es. pavimenti con piastrelle differenti - visibili rattoppi sulle pareti, etc.)	Verificare la totale assenza di superfici con elementi disomogenei	N.P.



11. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Assenza di attrezzature e impianti di condizionamento con segni di usura evidenti o di obsolescenza	Tutti gli elementi devono rispettare lo standard. Un solo elemento fuori standard determina attribuzione di NC	N.P.

12. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Presenza di vetrate con venature o vetrofanie sbiadite o mal posate	Verificare che tutte le vetrate del locale oil siano prive di incrinature o di vetrofanie danneggiate	N7_OIL

13. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Tutti gli erogatori di carburante sono in funzione	Verificare tutti gli erogatori siano fruibili e funzionanti (assenza di cartelli con indicazione di indisponibilità servizio, assenza di nastri e/o birilli a limitare l'uso).	KPI 03

14. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Tutti i compressori ad aria per il gonfiaggio gomme sono presenti, ben segnalati e fruibili per il gonfiaggio gomme	Verificare fruibilità e funzionamento di tutti i compressori presenti. La totale assenza di compressori e/o di segnalazione adeguata è NC	N11



15. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Presenza e fruibilità colonnine acqua	Verificare fruibilità e funzionamento delle colonne d'acqua presenti. La totale assenza di colonnina d'acqua e/o di segnalazione adeguata è NC	N13



16. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – pensiline	Presenza insegne di esercizio	Verificare la presenza di insegne con il brand del distributore. Attribuire NC in caso di assenza di insegne di qualsiasi tipo	N.P.



17. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Tutti i prezzari a LED sono funzionanti	Verificare la presenza e il funzionamento di tutti gli elementi a LED con indicazione dei prezzi del carburante.	N.P.



19. DISPONIBILITA'_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Tutta la pavimentazione sottopensilina risulta priva di avvallamenti o di sconnessioni	Verificare che il 100% della superficie della pavimentazione sia priva di buche o avvallamenti.	N.P.



20. DISPONIBILITA'_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Impianti integri, in perfetto stato manutentivo e dotati di tutti i requisiti di sicurezza	Verificare l'assenza di tracce elettriche a vista o di evidenza di interventi manutentivi in sospeso (es. rimozione di dispositivi digitali che lasciano scoperti fili o altro)	N.P.



21. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Tutti i cestini portarifiuti sono integri e fruibili.	Verificare che il 100% dei cestini portarifiuti presenti sotto pensilina e all'esterno dei locali sia fruibile per almeno un terzo della capienza.	KPI 05.V/ 07.V/ 8.V/09

22. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Tutti i pozzetti e tombini di competenza risultano integri	Valorizzare NC in presenza di anomalia anche per uno solo degli elementi	N.P.

1. DISPONIBILITA' _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	Corrispondenza Convenzioni attuali
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Servizio di chiamata per ripristinare i guasti, ben segnalato e funzionante		N.P.

3. DISPONIBILITA' _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Non vi sono luci accese non necessarie durante il giorno o dispositivi elettronici inutilizzati lasciati in modalità standby		N.P.

4. DISPONIBILITA' _C

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Entrando nel locale si ha una sensazione di piacevolezza e l'ambiente e gli elementi di arredo appaiono nuovi, ben tenuti		N.P.

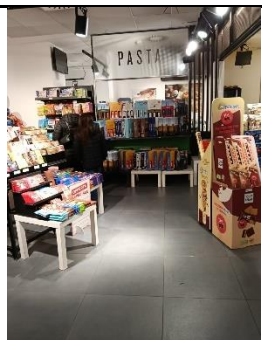
5. DISPONIBILITA' _C

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Tutta la comunicazione alla clientela è uniforme, chiara ed efficace	Verificare l'assenza di comunicazioni non uniformi e posticce, affisse con scotch da pacchi (cfr foto esemplificative), scritte a mano, strappate o danneggiate.	N.P.

6. DISPONIBILITA' _C

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Si percepisce ordine nel market e nel banco di somministrazione	Verificare che all'interno del locale oil non ci siano scatoloni di merce lasciati incustoditi e in attesa di essere sistemati, che gli scaffali e gli espositori siano ordinati e puliti, che gli arredi ad uso dei clienti siano ben sistemati e facilmente fruibili	N.P.

1. DISPONIBILITA' D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Sono presenti materiali informativi sulle pratiche sostenibili del locale		N.P.
2. DISPONIBILITA' D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento – sotto pensilina	Il personale è presente nell'area commerciale per ripristinare i prodotti terminati		N.P.
3. DISPONIBILITA' D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	L'illuminazione è omogenea e risalta valorizza l'offerta commerciale	Verificare l'assenza di zone d'ombra	N.P.



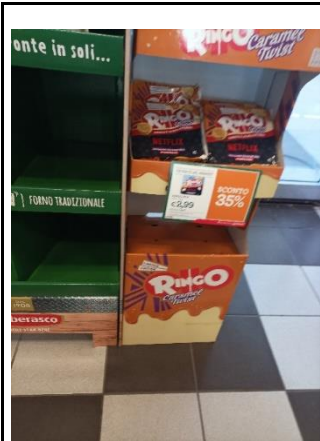
4. DISPONIBILITA' _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Tutti gli elementi di arredo, le pareti, i pavimenti ed il soffitto risultano in armonia con target identificato ed invogliano i clienti all'utilizzo dei servizi		N.P.
5. DISPONIBILITA' _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Il design del locale è trendy / accattivante		N.P.
1. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Almeno il 50% delle casse automatiche/manuali è aperto e non si presenta un accodamento superiore ai 3 minuti su almeno una cassa.		KPI 02
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Il microclima è adeguato	Verificare il comfort microclimatico all'interno del locale oil	N2_OIL
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Non si riscontrano prodotti scaduti, al limite della scadenza o in cattivo stato di conservazione	Verificare a campione almeno 3 prodotti in esposizione e attribuire NC anche in presenza di un solo prodotto scaduto o chiaramente avariato.	N.P.

DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI CARBOLUBRIFICANTI ED ATTIVITÀ ACCESSORIE STAZIONE DI RIFORNIMENTO

4. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Non si presenta un accodamento di macchine superiore ai 3 minuti per rifornimento carburante	Dal momento di inizio osservazione, verificare che l'ultima auto in coda non attenda oltre 3 minuti per iniziare il rifornimento.	KPI 01.V/ 01
5. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Il prezzo applicato sul PDV è uniforme a quello comunicato sui cartelloni in itinere e sul sito/APP Autostrade		N.P.
6. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Tutte le lampade e plafoniere accese in orario notturno	Verificare in orario notturno (tramonto-alba) che tutte le aree interne del locale siano adeguatamente illuminate (100% lampade accese)	KPI 09.V/14
7. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Tutte le pensiline e insegne accese in orario notturno	Osservare all'esterno la stazione di rifornimento e verificare che sia acceso il totale delle lampade/plafoniere per ogni isola e la totalità delle insegne dei locali commerciali oil	KPI 10.V/15



8. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Si accetta ed è funzionante il meccanismo di pagamento tramite carte di credito	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	KPI 6
9. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	E' disponibile personale notturno per il rifornimento GPL	Verificare, tramite simulazione, che, ove presente il servizio, gli operatori siano presenti in orario notturno (22.00-06.00)	N.P.
1. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Il personale in servizio indossa la divisa identificativa ed è pulita ed integra	Osservare che il personale addetto indossi la divisa integra e pulita e che sia visibile la targhetta identificativa	KPI 20
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Il listino prezzi (ove presente Ø) dei prodotti è bene visibile e sono indicati i prodotti per specifici clienti (almeno vegani, vegetariani, celiaci)	Valutare NC l'assenza del listino o la presenza di un listino poco visibile alla clientela. Valutare NC l'assenza di indicazione di prodotti specifici per vegani, vegetariano e celiaci.	N.P.
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Gli scaffali e frigo sono riempiti con ordine e non presentano alcun buco di prodotto	Osservare gli scaffali e verificare che: 1. siano riforniti di prodotti; 2. questi siano presentati per articolo; 3. non siano presenti spazi vuoti; 4. non siano rovinati; 5. sia facilmente rintracciabile il prezzo. Valorizzare come Non Conforme se non è soddisfatto anche uno solo dei casi riportati	KPI 22



5. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Assenza di materiale pornografico e di slot machines, di articoli come coltelli, pistole o con contenuti discriminatori o offensivi (di carattere sessuale, con riferimento alla mercificazione del corpo della donna; che esprimono pregiudizi di genere o istigano all'odio e alla violenza)		KPI 32
6. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Assenza vendita di superalcolici (gradazione >21°)	Verificare che nel locale oil non siano vendute bevande superalcoliche (>21°); inoltre verificare che non siano somministrate al banco bevande alcoliche (vino, birra)	KPI 31



DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI CARBOLUBRIFICANTI ED ATTIVITÀ ACCESSORIE STAZIONE DI RIFORNIMENTO

7. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Il personale si mostra affabile e gentile con la clientela: la comunicazione alla clientela è uniforme e chiara		N.P.
8. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Le categorie merceologiche del market dello shop sono facilmente individuabili dal cliente e tutti i prezzi sono bene visibili.		N.P.
9. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Dispositivi digitali integri, funzionanti e utilizzabili dalla clientela	Verificare che tutti i dispositivi siano funzionanti e fruibili.	N.P.



10. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Il pagamento tramite POS sottopensilina è disponibile	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	KPI 6
11. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Tutte le carte di pagamento vengono accettate (es. AMEX)	Verificare a campione ruotando la richiesta di una specifica carta di pagamento.	N.P.
12. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	La comunicazione sul prezzo del servito applicato ai PMR (uguale al self) è adeguata e chiara		N.P.
13. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Fascione pensilina integro e acceso	Osservare all'esterno la stazione di rifornimento e verificare che sia acceso il fascione delle pensiline	KPI 10.V/15



15. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Insegna del palo bandiera accesa e integra		KPI 10.V/15



13. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento/Locale oil	Assenza di birilli o altra segnaletica non autorizzata sui piazzali esterni in prossimità della zona Pensilina		N.P.

STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Curata disposizione degli ambienti e attenzione all'estetica per creare un'atmosfera accogliente e piacevole		N.P.
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	L'assortimento e l'esposizione dei prodotti nei banconi di somministrazione è ampia e variegata in tutti gli orari di somministrazione		N.P.
4. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Si percepisce la fragranza del prodotto esposto ed il profumo di forno.		N.P.
5. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Tutto il packaging dei prodotti somministrati è effettuato con elementi ecosostenibili		N.P.
6. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	I prodotti carburanti speciali sono disponibili		N.P.
7. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	E' possibile pagare il rifornimento attraverso sistemi di pagamento digitali (es. App/Wallet cellulare)		N.P.

1. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Possibilità di acquistare prodotti invenduti a fine giornata a prezzi molto convenienti		N.P.
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Presenza di servizio di lavaggio parabrezza ad ogni rifornimento	Verificare, anche tramite osservazione indiretta, la disponibilità del servizio.	N.P.
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Presenza di promozioni e/o meccanismi di loyalty	Verificare la presenza di comunicazioni in merito a promozioni e carte fedeltà disponibili	N.P.
4. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Presenza di musica in filodiffusione sottopensilina		N.P.
5. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Il personale è particolarmente accogliente e cortese e fornisce assistenza in caso di difficoltà anche sul self		N.P.

1. DECORO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Almeno il 70% di pareti, pavimenti e soffitti risultano integri ed omogenei	Verificare che almeno il 70% della superficie del pavimento, delle pareti e dei soffitti del locale oil sia privo di danneggiamenti	N.P.

1. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Assenza di erogatori, cestini, corpi illuminanti, accessori, attrezzature, con segni di obsolescenza o diversi tra loro	Verificare che tutti gli elementi sino omogenei e privi di tracce di usura	N.P.
2. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Assenza di corpi illuminanti, elementi di arredo, porte, accessori, attrezzature, banco di somministrazione, scaffalature, tavoli, sedie, impianti di condizionamento usurati, con segni di obsolescenza o diversi tra loro	Verificare che tutti gli elementi sino omogenei e privi di tracce di usura	N.P.
3. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Assenza area ingombra con materiale accatastato e di materiale impropriamente utilizzato come bloccaporte (es. estintore)		N.P.



DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI CARBOLUBRIFICANTI ED ATTIVITÀ ACCESSORIE STAZIONE DI RIFORNIMENTO

4. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Pareti, pavimenti e soffitti risultano integri ed omogenei	Verificare che tutti gli elementi siano omogenei e privi di tracce di usura o danneggiamenti	
5. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Assenza di taniche di AD BLUE o altri prodotti di vendita accatastati sottopensilina ovvero sulle piste di erogazione e tra gli erogatori		N.P.



6. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Assenza di graffiti, scritte, decolorazioni, macchie sulle superfici degli edifici e le strutture esterne		N.P.



8. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Presenza isola ecologica in buono stato manutentivo		N.P.



9. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Stazione di rifornimento	Apparecchiatura non funzionante e mal segnalata		N.P.



1. DECORO_C

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Entrando nel locale si ha una sensazione di piacevolezza e l'ambiente e gli elementi di arredo appaiono nuovi, puliti e ordinati: le pareti, i pavimenti ed il soffitto risultano in armonia con target identificato ed invogliano i clienti all'utilizzo dei servizi		N.P.

2. DECORO_C

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Si percepisce ordine nel market e nel banco di somministrazione		N.P.

3. DECORO_C

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	L'illuminazione è omogenea e risalta valorizza l'offerta commerciale		N.P.

1. DECORO_D

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	E' presente una filodiffusione con musica rilassante		N.P.

2. DECORO_D

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
STAZIONE DI RIFORNIMENTO	Locale oil/Convenience store	Il design del locale è trendy e accattivante		N.P.

SERVIZIO RISTORO
BAR / MARKET

RISTORO

1. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	L'area di stoccaggio rifiuti sul retro dell'edificio è schermata e in condizioni di pulizia e ordine adeguati		N6_RISTORO



ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Le aree utenze, ove presenti, sul retro dell'edificio sono schermate e in condizioni di pulizia e ordine adeguati	Verificare che tutta la superficie del pavimento del locale sia priva di macchie e briciole.	N.P.

1. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Almeno l' 80% dei tavoli liberi sono sparecchiati		36V/46V/55/70

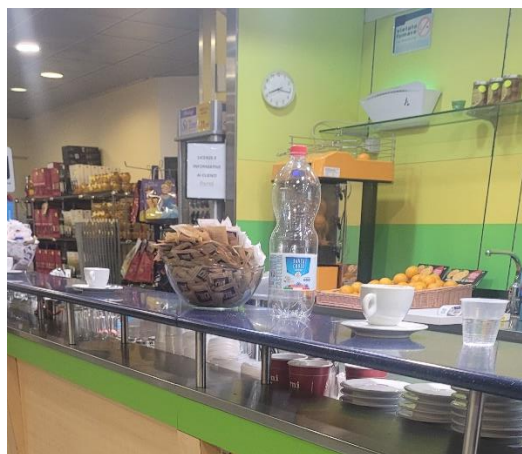


2. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	I pavimenti non presentano macchie e briciole nelle zone comuni o vicino a tavoli liberi e già sparecchiati	Verificare che tutta la superficie del pavimento del locale sia priva di macchie e briciole.	35.V/45.V/69/54



3. PULIZIA_B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Il bancone del Bar è ordinato senza residui di precedenti somministrazioni	Verificare che sul bancone di somministrazione non sia presente alcun elemento di precedenti consumazioni.	36.V/55



4. PULIZIA_B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Le vetrare, interne ed esterne, e la bussola sono pulite e assenza di ragnatele	Verificare che non siano presenti ragnatele o sporco evidenti all'interno della bussola e su tutte le superfici delle vetrare del locale	N.P.

5. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tovagliette, buste portaposate, posate, tovaglioli, sacchetti porta pane di carta sono disponibili ed imbustati singolarmente	Verificare che ciascun elemento descritto sia in linea con lo standard. Uno solo fuori standard determina applicazione della NC.	N.P.

6. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Vassoi e posate disponibili, perfettamente puliti ed asciutti	Ove presenti, verificare che ciascun elemento descritto sia in linea con lo standard. Uno solo fuori standard determina applicazione della NC.	N.P.

7. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza di residui di vecchie comunicazione/adesivi in ogni superficie del locale	Verificare l'assenza di comunicazioni non uniformi e posticce, affisse con scotch da pacchi, scritte a mano, strappate o danneggiate.	N.P.



8. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tutti gli intonaci e zoccolini sono puliti	Verificare che l'intonaco delle superfici del locale siano privi di macchie e/o scritte e/o qualsiasi tipologia di residuo, e che gli zoccolini siano in condizioni di pulizia adeguati	N.P.
9. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tutti i cestini portarifiuti sono puliti e non pieni	Verificare che tutti i cestini portarifiuti siano fruibili per almeno un terzo del loro volume	N.P.
1. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	La pulizia di tutti gli elementi descritti è garantita indipendentemente dalle condizioni di traffico e meteorologiche.	Assegnare C se tutti gli elementi osservati rispettano gli standard di pulizia indipendentemente dalle condizioni meteorologiche (es pioggia, vento etc..)	N.P.
2. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	I soffitti, le pareti, le superfici e le vetrate non presentano alcun tipo di macchia, impronte e/o disomogeneità di colore, in quanto pulite di recente	Verificare che tutte le superfici del locale, nella loro totalità, siano prive di qualsiasi tipo di traccia di sporco	N.P.

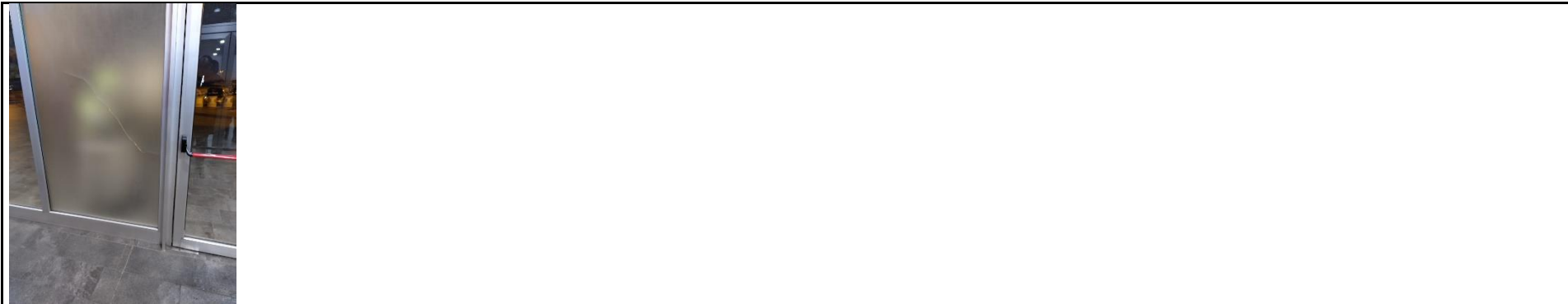
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Si percepisce un odore gradevole di pulizia all'interno degli spazi del locale	Attribuire C se nei locali oil si percepisce evidente odore di prodotti per la pulizia degli ambienti	N.P.

1. PULIZIA_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Il personale di pulizia è sempre disponibile nell'area commerciale per intervenire immediatamente		N.P.

2. PULIZIA_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Presenza di prodotti igienizzanti variegati all'interno delle aree commerciali	Verificare la presenza di diverse tipologie di prodotti igienizzanti presso le aree fruibili del locale (banconi, tavoli etc..)	N.P.

1. DISPONIBILITA'_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza di infiltrazioni percolanti dal soffitto e sulle pareti	Verificare l'assenza di macchie, condensa, infiltrazioni di qualsiasi natura	N1_RISTORO

2. DISPONIBILITA'_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza di vetrate, interne ed esterne, con incrinature		N7_RISTORO



3. DISPONIBILITA' _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Percorsi per PMR idonei / percorsi di sicurezza liberi da ostruzioni anche parziali		N5_RISTORO



3. DISPONIBILITA' _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza di qualsiasi elemento/materiale ostruttivo ubicato innanzi alle uscite di sicurezza dei locali		N4_RISTORO

1. DISPONIBILITA' _B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Impianto di Illuminazione efficiente e assenza di corpi illuminanti spenti o malfunzionanti	Verificare che la totalità degli elementi illuminanti sia ben funzionante.	40.V/59/60/74

2. DISPONIBILITA' _B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Elementi di arredo, pavimenti, mura, soffitti ed infissi integri e perfettamente funzionanti	Verificare che tutti gli elementi siano privi di danni, tracce di interventi non completati, che siano utilizzabili e funzionanti. Un solo elemento fuori standard determina attribuzione di NC.	N.P.


3. DISPONIBILITA' _B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tavoli, sedie e arredi riposti in perfetto ordine	Verificare che tutti gli arredi fruibili dalla clientela siano in ordine e ben sistemati	N.P.

4. DISPONIBILITA' _B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Ambienti pienamente fruibili in orario di esercizio	Tutte le aree a disposizione dei Clienti sono accessibili e fruibili	N.P.

SERVIZIO RISTORO
BAR / MARKET

5. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tutti i format commerciali sono aperti coerentemente con gli orari di esercizio		N.P.
6. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Casse automatiche disponibili e aperte	Tutte le casse automatiche sono funzionanti e fruibili	N.P.
7. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tutte le isole del ristorante, il bancone Bar e le casse con operatore sono adeguatamente presidiate.	Tutte le aree aperte alla clientela sono presidiate dal personale, nessuna attesa a casse e banconi dovuta all'assenza di personale (consentita l'attesa dovuta alla presenza di clienti serviti)	N.P.
				

8. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Impianti integri, in perfetto stato manutentivo e dotati di tutti i requisiti di sicurezza		N.P.
9. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tutti i pozzetti e tombini di competenza risultano integri		N.P.
10. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tutti i cestini portarifiuti sono integri e fruibili	Tutti i cestini fruibili per almeno un terzo del volume	N.P.
1. DISPONIBILITA' _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Servizio di chiamata per ripristinare i guasti, ben segnalato e funzionante		N.P.
2. DISPONIBILITA' _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Non vi sono luci accese non necessarie durante il giorno o dispositivi elettronici inutilizzati lasciati in modalità standby	In presenza di luce naturale sufficiente, verificare che non ci siano lampade accese non necessarie. Verificare che eventuali dispositivi in standby siano comunque funzionanti	N.P.

3. DISPONIBILITA' _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Prodotti freschi del territorio in esposizione	Verificare la presenza di questa tipologia di prodotti sia in somministrazione che presso l'area market	N.P.
1. DISPONIBILITA' _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Il personale offre opzioni di porzioni più piccole e suggerisce il riutilizzo degli avanzi	Verifica diretta o indiretta	N.P.
2. DISPONIBILITA' _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Sono presenti materiali informativi sulle pratiche sostenibili del ristorante		N.P.
3. DISPONIBILITA' _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Il personale è costantemente presente nell'area commerciale per ripristinare i prodotti terminati	Verificare che presso i banchi di somministrazione non siano presenti vassoi semivuoti	N.P.

1. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Almeno il 50% delle casse automatiche/manuali è aperto e non si presenta un accodamento superiore alle 7 persone su almeno una cassa.	Dal momento di inizio osservazione, verificare che l'ultimo cliente in coda non attenda oltre 7 minuti per effettuare il pagamento.	42.V/61/62/46/47
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Il microclima è adeguato	Verificare il comfort microclimatico all'interno del locale oil	N2_RISTORO.
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Non si riscontrano prodotti scaduti in vendita o prodotti avariati in somministrazione	Verificare a campione almeno 3 prodotti in esposizione e attribuire NC anche in presenza di un solo prodotto scaduto o chiamare avariato.	N.P.
4. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tutte le lampade e plafoniere accese in orario notturno	Verificare che la totalità delle lampade sia accesa e funzionante	40.V/59/60/74
4. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Si accetta ed è funzionante il meccanismo di pagamento tramite carte di credito		51

1. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Almeno il 50% delle casse automatiche/manuali è aperto e non si presenta un accodamento superiore alle 5 persone su almeno una cassa.	Dal momento di inizio osservazione, verificare che l'ultimo cliente in coda non attenda oltre 7 minuti per effettuare il pagamento.	42.V/61/62/46/47
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Il personale in servizio indossa la divisa identificativa ed è pulita ed integra	Osservare che il personale addetto indossa la divisa integra e pulita e che sia visibile la targhetta identificativa	34.V/44.V/65/50
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Il listino prezzi dei prodotti è bene visibile e sono indicati i prodotti per specifici clienti (almeno vegani, vegetariani, celiaci)	Valutare NC l'assenza del listino o la presenza di un listino poco visibile alla clientela. Valutare NC l'assenza di indicazione di prodotti specifici per vegani, vegetariano e celiaci.	52/67
4. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Gli scaffali e frigo sono riempiti con ordine e non presentano alcun buco di prodotto	Osservare gli scaffali e verificare che: 1. siano riforniti di prodotti; 2. questi siano presentati per articolo; 3. non siano presenti spazi vuoti; 4. non siano rovinati; 5. sia facilmente rintracciabile il prezzo. Valorizzare come Non Conforme se non è soddisfatto anche uno solo dei casi riportati	52/67



5. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	I prodotti del paniere sono tutti ben comunicati e disponibili	In prodotti del paniere sono compresi acqua, caffè, cappuccino, cornetto vuoto, succhi di frutta, panino base etc.	N.P.
6. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	L'assortimento e l'esposizione dei prodotti nei banconi di somministrazione è adeguata in relazione alle fasce orarie di somministrazione	Verificare che, a seconda della fascia oraria (colazione, pranzo, cena) i prodotti esposti in somministrazione siano adeguati	N.P.



SERVIZIO RISTORO BAR / MARKET	7. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
	ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
	RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza di materiale pornografico e di slot machines		KPI 77/78
	8. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
	ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
	RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza vendita di superalcolici (gradazione >21°)	Verificare che nel locale oil non siano vendute bevande superalcoliche (>21°); inoltre verificare che non siano somministrate al banco bevande alcoliche (vino, birra)	KPI 76
	9. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
	ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
	RISTORO	Bar/Ristorante	Il personale si mostra affabile e gentile con la clientela: la comunicazione alla clientela è uniforme e chiara		N.P.
	10. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
	ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
	RISTORO	Bar/Ristorante	Le categorie merceologiche del market sono facilmente individuabili dal cliente e tutti i prezzi sono bene visibili.		C04/C02

11. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Dispositivi digitali integri, funzionanti e utilizzabili dalla clientela	Verificare che tutti i dispositivi siano funzionanti e fruibili.	
1. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Curata disposizione degli ambienti e attenzione all'estetica per creare un'atmosfera accogliente e piacevole		N.P.
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	I Temporary Shop sono bene segnalati con indicazioni chiare alla clientela e assolutamente fruibili		N.P.
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	L'assortimento e l'esposizione dei prodotti nei banconi di somministrazione è ampia e variegata in tutti gli orari di somministrazione	Verificare l'assenza di vassoi di esposizione vuoti o semi-vuoti	N.P.
4. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Si percepisce la fragranza del prodotto esposto ed il profumo di forno.		N.P.

SERVIZIO RISTORO
BAR / MARKET

5. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Tutto il packaging dei prodotti somministrati è effettuato con elementi ecosostenibili	Verificare ove possibile, anche osservazione indiretta	N.P.
1. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Possibilità di acquistare prodotti invenduti a fine giornata a prezzi molto convenienti	Verificare ove possibile; anche osservazione indiretta	N.P.
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Presenza di un'area lounge che garantisca servizio al tavolo e metta a disposizione quotidiani, bevande omaggio e servizi igienici riservati		N.P.
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Punti di informazione turistica sul territorio circostante con possibilità di prenotare esperienze		N.P.

1. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza di vetrate con venature o vetrofanie sbiadite o mal posate	Verificare che tutte le vetrate del locale siano prive di incrinature o di vetrofanie danneggiate	
2. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza di corpi illuminanti, elementi di arredo, porte, accessori, attrezzature, banco di somministrazione, scaffalature, tavoli, sedie, impianti di condizionamento usurati, con segni di obsolescenza o diversi tra loro	Verificare che tutti gli elementi siano omogenei e privi di tracce di usura	N.P.
3. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Pareti, pavimenti e soffitti risultano integri ed omogenei	Verificare che tutti gli elementi, nella loro intera superficie, siano omogenei e privi di tracce di usura o danneggiamenti	N.P.
4. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Assenza area ingombra con materiale accatastato e di materiale impropriamente utilizzato come bloccaporte (es. estintore)		N.P.
7. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Presenza isola ecologica in buono stato manutentivo		N.P.



8. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Apparecchiatura non funzionante e mal segnalata	Verificare che le attrezzature fuori uso siano adeguatamente segnalate (no cartelli posticci)	N.P.

1. DECORO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Entrando nel locale si ha una sensazione di piacevolezza e l'ambiente e gli elementi di arredo appaiono nuovi, ben tenuti: tutti gli elementi di arredo, le pareti, i pavimenti ed il soffitto risultano in armonia con target identificato ed invogliano i clienti all'utilizzo dei servizi		N.P.

2. DECORO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Si percepisce ordine nel market e nel banco di somministrazione	Tutti i prodotti in somministrazione e in esposizione sono ordinati, con esposizione impattante e privi di polvere (market)	N.P.

3. DECORO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	L'illuminazione è omogenea e valorizza l'offerta commerciale	Verificare l'assenza di zone d'ombra	N.P.
1. DECORO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	E' presente una filodiffusione con musica rilassante		N.P.
2. DECORO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
RISTORO	Bar/Ristorante	Il design del locale è trendy e accattivante		N.P.

1. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STAN DARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Blocco lavabi	Il 50% e oltre del blocco lavabo presenti è pulito	Blocco lavabi comprende tutti gli accessori a corredo (specchi, portasapone, asciugamani, rubinetti)	4.V.SI/6.SI



2. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Blocco wc	Il 50% e oltre dei box wc presenti è pulito	Box wc comprende tutti gli accessori a corredo (ganci appendiabiti, tavolette copriwater) e il pavimento di ogni singolo box	2.V.SI/3.SI



3. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Orinatori	Il 50% degli orinatori presenti è pulito	Blocco orinatori comprende tutti gli accessori a corredo (pannello divisorio)	15.SI

4. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Pavimento	Assenza di ogni tipo di allagamento di una vasta area fra bagno ed antibagno	Osservare che almeno il 90% del pavimento antibagno sia pulito e privo di chiazze di acqua	4.SI



5. PULIZIA_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STAN DARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Servizi disabili	Tutti i WC PMR sono puliti	Tutti gli elementi contenuti in un WC PMR: blocco lavabi, box wc e orinatoi con tutti gli accessori a corredo (ganci appendiabiti, specchi, portasapone, asciugamani, tavolette copriwater)	N.P.



SERVIZI IGIENICI

1. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STAN DARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Blocco lavabi	Tutti i blocchi lavabo presenti sono puliti	Blocco lavabi comprende tutti gli accessori a corredo (specchi, portasapone, asciugamani, rubinetti)	04.V.SI 06.SI
2. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Box wc	Tutti i box wc presenti sono puliti	Box wc comprende tutti gli accessori a corredo (ganci appendiabiti, tavolette copriwater)	02.V.SI 03.SI
3. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Orinatori	Tutti gli orinatori presenti sono puliti	Blocco orinatori comprende tutti gli accessori a corredo (pannello divisorio)	15.SI
4. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Tutti i box doccia, locali spogliatoio etc. sono puliti	Si include locale fasciatoio e altri eventuali locali di servizio (spogliatoi) presenti in area Bagno e Antibagno. Verificare pulizia dei pavimenti, delle pareti, degli elementi (piatto doccia e pareti box), degli arredi	N.P.
5. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di ogni tipo di macchia sui pavimenti	Verificare che la totalità della superficie del pavimento sia priva di acqua, macchie, impronte	1.V.SI/1.SI

6. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STAN DARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Tutti i cestini portarifiuti sono fruibili (provvisti di sacchi) e non pieni	Almeno per un terzo del volume	12.V.SI/13.SI
7. PULIZIA_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Tutte le porte sono prive di scritte ed adesivi		3.V.SI/5.SI



1. PULIZIA_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Servizio di chiamata del personale di pulizia in caso di necessità, ben segnalato e funzionante		N.P.
1. PULIZIA_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Il personale di pulizia è sempre disponibile nell'antibagno per intervenire immediatamente		N.P.

1. DISPONIBILITA'_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STAN DARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Il 50% e oltre del blocco lavabi presenti è funzionante, integro, fruibile, non intasato o dotato di consumabili	Blocco lavabi comprende tutti gli accessori a corredo (specchi, portasapone, asciugamani)	06.V.SI/07.SI/07.V.SI 08.SI 09.V.SI 10.SI 17.SI 18.SI 24.SI



2. DISPONIBILITA'_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Il 50% e oltre dei box wc presenti è funzionante, integro, fruibile, non intasato o dotato di consumabili	Box wc integri e funzionanti e dotati di tutti gli accessori a corredo e di consumabili (carta igienica, salviette)	05.V.SI 10.V.SI 11.SI 11.V.SI 12.SI 19.SI 20.SI 22.SI



3. DISPONIBILITA'_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Il 50% e oltre degli orinatoi presenti è funzionante, integro, fruibile, non intasato o dotato di consumabili	Blocco orinatoi comprende tutti gli accessori a corredo (pannello divisorio)	21.SI



4. DISPONIBILITA' _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Tutti i bagni PMR sono integri, perfettamente funzionanti ed accessibili	Tutti gli elementi contenuti in un WC PMR: blocco lavabi, box wc e orinatori con tutti gli accessori a corredo (ganci appendiabiti, specchi, portasapone, asciugamani, tavolette copriwater etc)	N.P.

5. DISPONIBILITA' _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Bagni PMR e/o Box doccia sono integri, perfettamente funzionanti ed accessibili	Tutti i box doccia sono integri, perfettamente funzionanti ed accessibili. Valutare NC se accessibili solo su richiesta	N.P.

1. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Tutto il blocco lavabi presenti è funzionante, integro, fruibile, non intasato e dotato di consumabili di uguale modello e dimensioni	Blocco lavabi comprende tutti gli accessori a corredo (specchi, portasapone, asciugamani)	06.V.SI/07.SI/07.V.SI/08.SI/09.V.SI/10.SI/17.SI/18.SI/24.SI

SERVIZI IGIENICI

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Tutti i box wc presenti sono funzionanti, integri, fruibili, non intasati e dotati di consumabili	Box wc integri e funzionanti e dotati di tutti gli accessori a corredo e di consumabili (carta igienica, salviette)	05.V.SI/10.V.SI/11.SI/11.V.SI/12.SI 19.SI/20.SI/22.SI

3. DISPONIBILITA' _B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Tutti gli orinatoi presenti non è guasto, è integro, fruibile, non intasato e dotato di consumabili	Blocco orinatoi comprende tutti gli accessori a corredo (pannello divisorio)	21.SI

5. DISPONIBILITA' _B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza perdite d'acqua o macchie superficiali sintomatiche di perdite		N.P.

6. DISPONIBILITA' _B

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza serrature dei bagni chiuse o bloccate		08.V.SI 09.SI



7. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Servizio di chiamata per ripristinare i guasti e i consumabili, ben segnalato e funzionante		N.P.

8. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Presenza di griglie raccolta acqua		N.P.



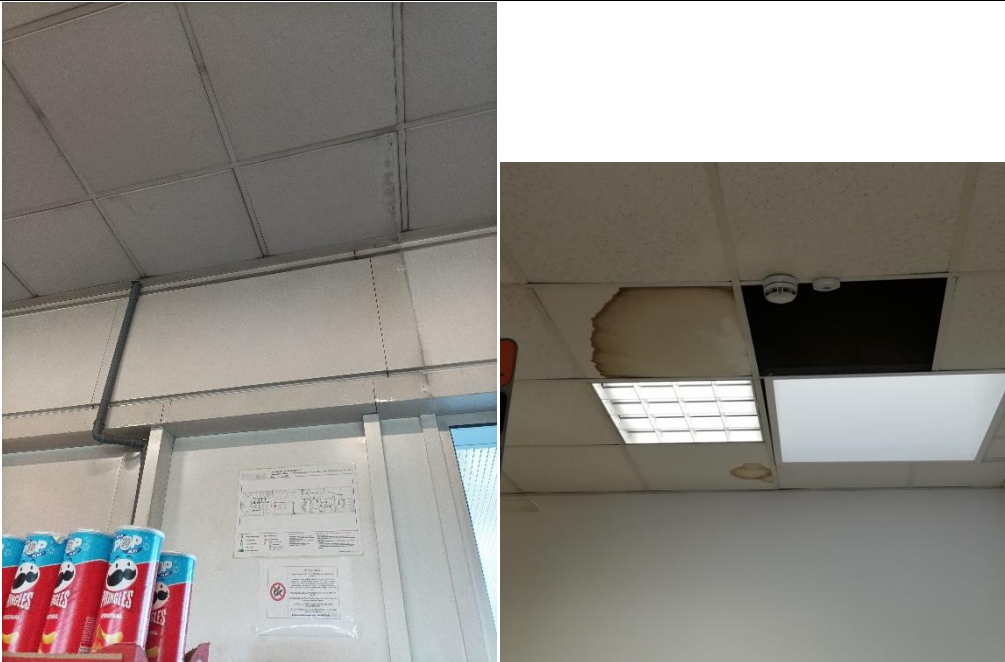
10. DISPONIBILITA' _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Impianti integri, in perfetto stato manutentivo e dotati di tutti i requisiti di sicurezza		N.P.

1. DISPONIBILITA' _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Presenza di dispositivi digitali e/o questionari per raccolta feedback con più di due domande		N.P.



DISPONIBILITA' _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Il personale è costantemente presente nell'antibagno per ripristinare i consumabili terminati		N.P.

SERVIZI IGIENICI

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI	Mura e soffitto presente in area Bagno e Antibagno	Soffitto dei bagni senza buchi/mancanza di quadrotte	Verificare che i soffitti dell'antibagno e dei box wc siano privi di infiltrazioni, di danneggiamenti, di buchi dovuti ad assenza di pannelli controsoffitto	23.SI
<div></div>				
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Completa assenza di muffa ed infiltrazioni		22.SI



3. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di code superiori a 3 minuti		14.SI

4. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di richieste di mancia o altri comportamenti scorretti.		4.SI

5. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di comportamenti del personale scortesi o non disponibilità del personale		N.P.

6. QUALITA' DEL SERVIZIO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di scritte vandaliche discriminatorie e/o volgari sulle pareti, piastrelle, elementi		N.P.

1. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Comportamento del personale educato e disponibile		N.P.

2. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Presenza di indicazioni per la localizzazione dei servizi	Verificare la presenza di cartelli a indicazione dei servizi igienici	N1_SI

3. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Uniformità nei colori dell'ambiente: pareti e/o pavimenti e/o soffitti risultano integri ed omogenei	Verificare la totale assenza di rattoppi disomogenei a parete e pavimento	N.P.



4. QUALITA' DEL SERVIZIO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di scritte a pennarello nei bagni in pareti, piastrelle, elementi		N.P.



SERVIZI IGIENICI

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Curata disposizione degli ambienti e attenzione all'estetica per creare un'atmosfera accogliente e piacevole.	Valutare se vengono fornite informazioni aggiuntive utili e assistenza personalizzata	N.P.
2. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Presenza di consumabili oltre a sapone, carta igienica e salviette (p.es crema mani, disinfettante per tavoletta WC etc)	Verificare sia nell'area comune che nei box wc/spogliatoi/locale fasciatoio	N.P.
3. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Presenza di prodotti per la disinfezione del wc prima dell'uso e/o erogatore di copriwater "usa e getta" (ecologici)		N.P.
4. QUALITA' DEL SERVIZIO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Il personale è istruito a offrire un servizio cortese e attento alle esigenze degli utenti, fornendo informazioni aggiuntive utili e assistenza personalizzata		N.P.
1. QUALITA' DEL SERVIZIO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Presenza di consumabili di differente tipologia/gel igienizzante profumato all'ingresso/asciugamani particolarmente efficienti/acqua calda e fredda in poco tempo	Consumabili di diverse tipologie: varietà di carta igienica, sapone e salviette e accessori)	N.P.

1. DECORO_A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di esalazioni maleodoranti e/o nauseabonde		14.V.SI/4.SI

1. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di blocco lavabi usurati	Presenza di elementi integri e puliti ma con tracce di obsolescenza/usura	N.P.



2. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di box wc usurati, con segni di obsolescenza o diversi tra loro	Presenza di elementi integri e puliti ma con tracce di obsolescenza/usura	N.P.

3. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di orinatoi usurati, con segni di obsolescenza o diversi tra loro	Presenza di elementi integri e puliti ma con tracce di obsolescenza/usura	N.P.

4. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di oggetti, corpi illuminanti, porte, accessori usurati, con segni di obsolescenza o diversi tra loro		N.P.
5. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Comunicazione alla clientela uniforme ed assenza di cartelli informativi scritti a mano o posticci		N.P.



ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di vetri o specchi con venature o vetrofanie sbiadite o mal posate o mal rimosse		N.P.



7. DECORO_B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Assenza di pareti e/o pavimenti e/o soffitti che non risultano integri ed omogenei. (es. pavimenti con piastrelle rotte o differenti - visibili rattoppi sulle pareti, assenza di placche copriforo etc.)		N.P.

1. DECORO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Entrando nel locale si ha una sensazione gradevole e l'ambiente e gli elementi di arredo appaiono nuovi, ben tenuti		N.P.

2. DECORO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Tutta la comunicazione alla clientela è uniforme, chiara ed efficace con uno standard unico e predefinito (no cartelli a penna, plastificati etc)		N.P.



3. DECORO_C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		L'illuminazione è omogenea		N.P.
1. DECORO_D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
SERVIZI IGIENICI		Presenza di una filodiffusione con musica rilassante		N.P.

AREE ESTERNE				
1. Aree esterne _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	I camminamenti lungo il perimetro dell'edificio, le scale di accesso e la pavimentazione dei parcheggi e le aree verdi prospicienti l'edificio sono privi di carte e rifiuti sporadici/sparsi su oltre l'80% della superficie.	Verificare che almeno l'80% delle superfici esterne sia privo di rifiuti sparsi	07.V/56
2. Aree esterne _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Almeno il 50% dei cestini portarifiuti sono integri e fruibili.	Tutti i cestini sono puliti e fruibili per almeno un terzo della capienza	56/57
3. Aree esterne _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	La segnaletica orizzontale e verticale degli eventuali servizi di competenza è ben definita e visibile per almeno il 50% della superficie.	Verifica l'adeguata visibilità della segnaletica a terra per almeno il 50% della superficie della pavimentazione esterna	N.P.
4. Aree esterne _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Illuminazione dei piazzali , ove a carico, garantita dal funzionamento di oltre il 50% dei pali di illuminazione presenti.	Verificare che almeno il 50% dei pali illuminanti sia accesa e che non ci siano aree poco illuminate	N.P.
5. Aree esterne _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Presenza di percorso di accesso per PMR libero da ingombri e integro		N.P.
6. Aree esterne _A				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Aiuole prospicienti il fabbricato shop con erba non oltre i 15 cm almeno nel 50% delle aree verdi		N.P.

AREE ESTERNE				
1. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	I camminamenti lungo il perimetro dell'edificio, le scale di accesso sono privi di carte e rifiuti sporadici/sparsi, integri, fruibili, privi di buche e fessure.		
2. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	I cestini portarifiuti sono puliti e privi di tracce di cenere e mozziconi, integri e fruibili, con assenza di scritte e adesivi		N.P.
3. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	La segnaletica orizzontale e verticale degli eventuali servizi di competenza è ben definita e visibile per oltre il 90% della superficie.	Verifica l'adeguata visibilità della segnaletica a terra per almeno il 50% della superficie della pavimentazione esterna	N.P.
4. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Le strutture ombreggianti , di competenza, risultano integre e funzionali		N.P.
5. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Tutti i pozzetti e tombini di competenza risultano integri		N.P.

KPI GRUPPO A - MANUTENZIONE E FRUIBILITÀ PIAZZALI

AREE ESTERNE				
6. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Impianti integri, in perfetto stato manutentivo e dotati di tutti i requisiti di sicurezza		
7. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Illuminazione dei piazzali , ove a carico, garantita dal funzionamento di oltre il 90% dei pali di illuminazione presenti.		
8. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Presenza di percorso di accesso per PMR libero da ingombri e integro		
9. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Presenza di camminamenti e percorsi liberi da interferenze di competenza dai parcheggi all'ingresso dei locali.		
10. Aree esterne _B				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Aiuole prospicienti il fabbricato shop con erba non oltre i 15 cm almeno nell'80% delle aree verdi		

KPI GRUPPO A - MANUTENZIONE E FRUIBILITÀ PIAZZALI

1. Aree esterne _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	I camminamenti lungo il perimetro dell'edificio, le scale di accesso sono totalmente privi di carte e rifiuti sporadici o ingombranti	Verificare che almeno l'80% delle superfici esterne sia privo di rifiuti sparsi	07.V/56
2. Aree esterne _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Le aree verdi/aiuole prospicienti l'edificio sono totalmente prive di carte e rifiuti sporadici o ingombranti.		N.P.
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Tutte le aree esterne prospicienti l'edificio sono prive di cumuli di fogliame.		N.P.
5. Aree esterne _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Presente disponibilità di consumabili (p. es sacchetti deiezioni canine)		N.P.
6. Aree esterne _C				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Uniformità nell'aspetto degli elementi esterni		N.P.

1. Aree esterne _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	E' presente personale di pulizia pronto a intervenire per ripristinare le condizioni di pulizia adeguate e per assistenza all'utenza		N.P.
2. Aree esterne _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Presenza di telecamere debitamente segnalate per il controllo del veicolo tramite app su dispositivi personali.		N.P.
3. Aree esterne _D				
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC	CORRISPONDENZA CONVENZIONI ATTUALI
Esterno locali	Perimetro edifici	Aiuole prospicienti il fabbricato shop lungo il perimetro degli edifici provviste di piante e arbusti ornamentali curati e rigogliosi.		N.P.