

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 Aree Esterne ASPI



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

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 di pulizia e manutenzione delle Aree Esterne di competenza ASPI.

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 il giro dell'AdS munito dello smartphone 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 rigerosità 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 (piazze, aree verdi, zona camper service)
- il fattore (pulizia, disponibilità, etc.)
- la localizzazione del controllo
- lo standard previsto
- 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)

KPI MANUTENZIONE E FRUIBILITÀ PIAZZALI

KPI MANUTENZIONE COMPETENZA ASPI

KPI S.O.1

ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzali e parcheggi	Strisce di attraversamento pedonale , "STOP" e "DARE PRECEDENZA" visibili e non sbiadite	Osservare le zone indicate verificando che la segnaletica a terra sia chiaramente visibile



KPI S.O.2			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Pavimentazione ingresso AdS	Tutte le scritte in entrata nell'Area (Tir/Mezzi pesanti; vetture) risultano ben visibili	Osservare le zone indicate verificando che la segnaletica a terra sia chiaramente visibile



KPI S.O.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Pavimentazione parcheggi	Tutti gli stalli di parcheggio risultano ben visibili	Osservare le zone indicate verificando che la segnaletica a terra sia chiaramente visibile



KPI S.V.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzali e parcheggi	Assenza di segnaletica verticale abbattuta in AdS	Attribuire NC in presenza anche di un solo cartello divelto e lasciato a terra



KPI S.V.2			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzali e parcheggi	Assenza di segnaletica verticale in AdS coperta integralmente da verde	Attribuire NC in presenza anche di un solo cartello coperto da vegetazione



KPI S.V.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzali e parcheggi	Assenza di segnaletica verticale in AdS visibilmente disallineata	Attribuire NC in presenza anche di un solo cartello inclinato



KPI S.V.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzali e parcheggi	Assenza di segnaletica verticale in AdS coperta da adesivi e/o da scritte vandaliche	Attribuire NC in presenza anche di un solo cartello con adesivi e scritte



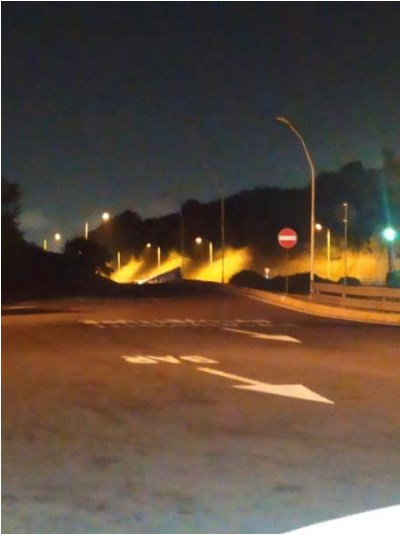
KPI S.V.5			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzali e parcheggi	Assenza di segnaletica verticale in ADS senza pellicola sbiadita o con lesioni prodotte da un urto	Attribuire NC in presenza anche di un solo cartello danneggiato



KPI S.V.6			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzali e parcheggi	I cartelli indicanti la ricarica elettrica, il parco giochi, l'area relax, il pet park sono ben ubicati lungo il percorso, dall'ingresso AdS ,consentendo al cliente di individuare immediatamente il servizio.	Attribuire NC in assenza di cartelli identificativi delle aree indicate o non coerenti



KPI I.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Corsie accelerazione e decelerazione	Tutti i punti luce delle corsie di accelerazione e decelerazione sono accese	Attribuire NC in presenza anche di un solo punto luce spento in orario notturno



KPI I.2			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzale	Almeno l'85% dei punti di illuminazione del piazzale esterno risulta acceso	Verifica da svolgere in orario notturno



KPI I.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzale	Tutti i pali di illuminazione risultano perfettamente allineati	Attribuire NC in presenza anche di un solo palo inclinato



KPI I.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Piazzale	Tutti i pali risultano accesi, compresi gli elementi delle torri faro	Attribuire NC in presenza anche di un solo palo spento in orario notturno



KPI I.5			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Tutta l'area risulta perfettamente illuminata, ivi compresa la zona dei parcheggi dipendenti, la zona di fronte ai servizi commerciali, lungo i parcheggi e nella zona del Camper Service non presenta alcun tratto in ombra	Attribuire NC in presenza di zone d'ombra in orario notturno



KPI ITG.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di buche di rilievo (almeno 3 cm di profondità e 20 cm di larghezza)	Attribuire NC in presenza anche di una sola buca con le caratteristiche descritte dallo standard



KPI ITG.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di dislivelli sensibili tra la pavimentazione ed un tombino	Attribuire NC in presenza anche di un solo elemento con dislivello evidente



KPI ITG.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di fessure diffuse e larghe che producono anche la dispersione di inerti (graniglia)	Il Kpi è Non Conforme in presenza di crepe molto ravvicinate che abbiano: 1) una larghezza di almeno 1 cm; 2) presentino avvallamenti o graniglia sparsa ben visibile;



KPI ITG.5			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di cestini privi di coperchio o ribaltati	Verificare la totale assenza di cestini ribaltati, mal posizionati e/o privi di coperchio



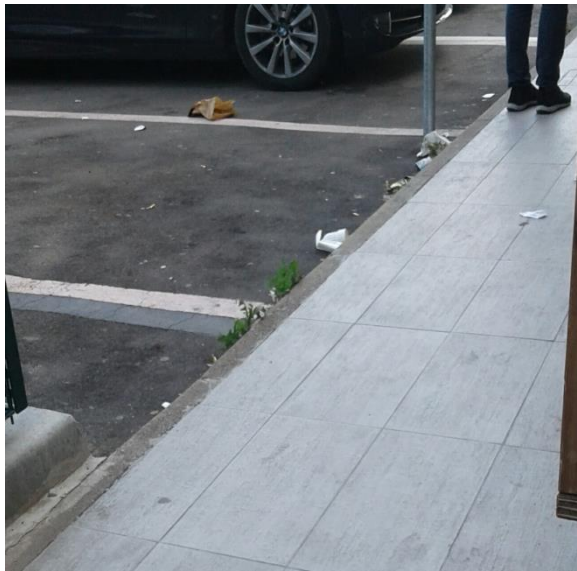
KPI ITG.6			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di fessure diffuse di entità ridotta, con meno di 1 cm di larghezza e senza formazione di graniglia su pavimentazione di piazzali e parcheggi	Verificare che la pavimentazione di piazzali/parcheggi sia priva di fessure di ridotte dimensioni (meno di 1 cm) senza formazione di graniglia.



KPI ITG.7			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Tutti i camminamenti, compresi i cordoli risultano integri e fruibili	Attribuire NC in presenza anche di un solo elemento fuori standard



KPI PU.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Presenza di rifiuti sporadici su meno del 30% della superficie di piazzali e parcheggi	Verificare l'assenza di rifiuti sparsi su almeno il 70% della superfice pavimentata totale



KPI PU.2			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Presenza di rifiuti sporadici su meno del 30% delle aiuole a verde presenti	Verificare l'assenza di rifiuti sparsi su almeno il 70% della superficie verde totale



KPI PU.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Adiacenze ingressi locali commerciali	Assenza di cestini e posaceneri colmi di rifiuti nei pressi dei locali commerciali e nelle restanti zone del piazzale	Attribuire NC in presenza anche di un solo cestino non fruibile per almeno un terzo del volume



KPI PU.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Edifici e impianti	Presenza di graffiti estesi o ben visibili su meno del 10% delle superfici presenti	Verificare la presenza di graffiti lungo le superfici indicate nello standard. Il Kpi è Non Conforme nel caso in cui i graffiti, di qualsiasi contenuto, imbrattino le superfici in modo evidente



KPI PU.5			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Adiacenze ingressi locali commerciali	Assenza di cenere sopra ai coperchi dei cestini nei pressi dei locali commerciali	Osservare il livello di pulizia dei coperchi verificando che non presentino incrostazioni di sporco e depositi di sigarette lungo il bordo interno e la cerniera posteriore. Il kpi è Conforme se tutti i coperchi risultano puliti.



KPI PU.6			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di accumuli di fogliame	Verificare l'assenza di fogliame accumulato lungo i margini dei marciapiedi e nelle aree verdi



KPI PU.7			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Tutti i piazzali con superfici pulite e prive di accumuli di rifiuti	Il Kpi è non conforme in presenza di cumuli di rifiuti o di sacchetti derivanti dallo svuotamento dei cestini e in presenza di rifiuti sporadici sparsi.



KPI PU.8			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Cestini fruibili e con un livello di pulizia ed igienizzazione adeguato sul coperchio e sul corpo in cemento.	Osservare i cestini portarifiuti e i posacenere verificando che siano tutti fruibili (cestino e posacenere devono avere ancora almeno 1/3 della capacità complessiva) e che siano igienizzati



KPI PU.9			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	I cestini, ubicati in prossimità dei locali commerciali, sono dotati di posacenere incorporato	Osservare che i cestini portarifiuti adiacenti l'ingresso dei locali siano forniti di posacenere laterale incorporato



KPI PU.10			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Le scale ed il corridoio dei sottopassi e i parcheggi dedicati ai dipendenti risultano puliti	Verificare la totale assenza di rifiuti sparsi e cumuli di rifiuti presso le aree indicate dallo standard



KPI AV.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Aree verdi	Assenza di pozzetti privi di copertura o danneggiati visibilmente	Verificare che nelle aiuole non ci siano pozzetti con copertura aperta o danneggiata



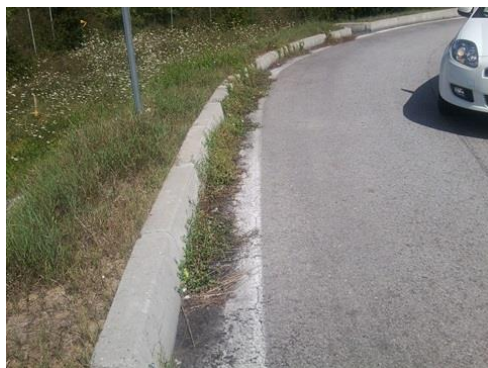
KPI AV.2			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Aree verdi	Assenza di tratti di aiuola privi di erba/aride	Verificare che la superficie delle aiuole sia completamente ricoperta da vegetazione. Valutare come Non Conforme la presenza di oltre il 20% delle aiuole presenti con sezioni aride o completamente prive di verde.



KPI AV.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Aree verdi	Tutte le aiuole del piazzale e del parcheggio dipendenti e zona C.E presentano erba uniformemente sotto i 15 cm	Il valore è Non Conforme quando l'altezza supera in modo uniforme i 15 cm.



KPI AV.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Aree verdi	Tutte le aiuole ed i camminamenti pedonali risultano privi di erba infestante intorno ai cordoli che delimitano i parcheggi	Verificare l'assenza totale di erba incolta che invade i camminamenti



KPI AV.5			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Aree verdi	Tutte le siepi risultano curate, tagliate tutte ad una stessa altezza e non sporgenti dai cordoli con presenza di piante ornamentali	



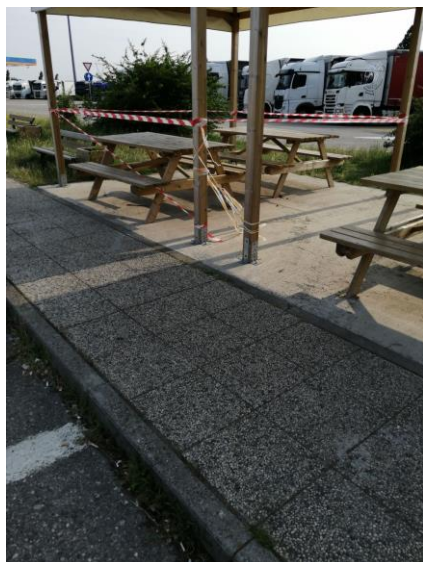
KPI SEC.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di persone che esercitino qualsiasi forma di attività illecita	



KPI GX.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Tutte le aree giochi risultano aperte/fruibili	Verificare che le aree giochi, se presenti, siano aperte e fruibili dalla clientela



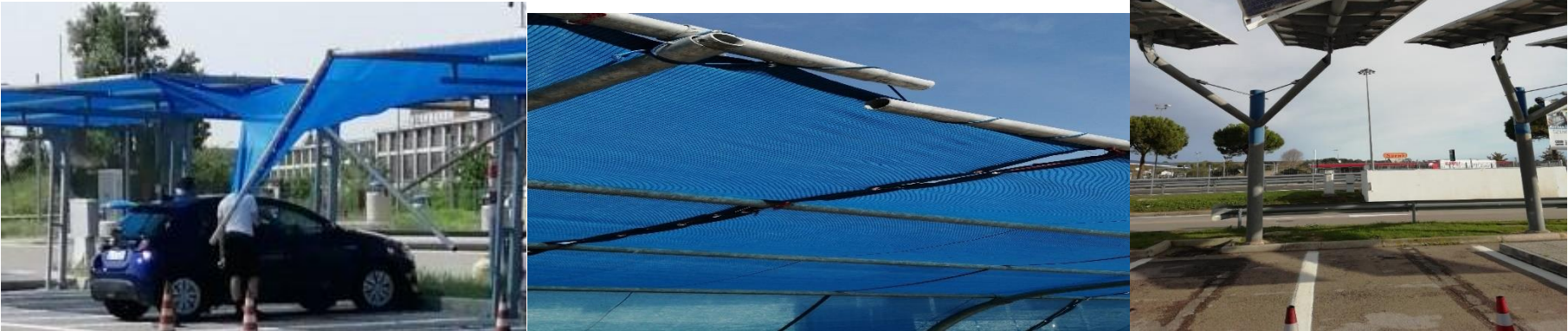
KPI GX.2			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Tutte le zone relax risultano aperte/fruibili	Verificare che le aree relax, se presenti, siano aperte e fruibili dalla clientela



KPI GX.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di giochi, recinzioni, pavimenti antitrauma, panche e tavoli rotti o con lesioni evidenti	Verificare che tutti gli elementi siano integri e fruibili



KPI GX.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Tutte le pensiline ombreggianti/fotovoltaiche privi di guasti e rotture	Verificare che tutti gli elementi siano integri



KPI GX.5			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Assenza di rifiuti sparsi sotto le pensiline, nell'area giochi e relax	Verificare la totale assenza di rifiuti sparsi o altri residui di sporco nelle pertinenze delle aree indicate



KPI GX.6			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	L'area giochi/relax è raggiungibile mediante percorso protetto, calpestabile con mattonelle ed illuminata	Verificare che l'accesso alle aree giochi e relax sia guidato (mattoni o ghiaia) e adeguatamente illuminato in orario serale/notturno



KPI GX.7			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Presenza di informazioni di dettaglio sulle zone relax e delle norme che regolano il corretto utilizzo dei giochi	Verificare la presenza di cartelli informativi sull'utilizzo delle aree giochi e relax



KPI GX.8			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Presenza di stalli coperti riservati alle persone con disabilità	Verificare la presenza di parcheggi dedicati a PMR



KPI GX.9			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Presenza di alberi o coperture che ombreggino sia la zona relax sia il parco giochi	Verificare il comfort delle aree giochi e relax per la presenza di copertura ombreggiante o alberi. Attribuire NC se totale assenza di elementi ombreggianti



KPI CBS.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	L'impianto è chiuso e/o delimitato con segnaletica	Verificare che l'area camper sia fruibile e priva di segnaletica ad impedirne l'accesso



KPI CBS.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	La zona scarico reflui, lo scarico manuale e relativo pozzetto, risultano puliti.	Osservare il livello di pulizia dello scarico manuale posto accanto alla colonnina di comando. Il Kpi è non conforme se lo scarico risulta pieno o intasato da rifiuti, o non presenta incrostazioni di sporco sulla parte esterna della colonnina o a terra.



KPI CBS.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	Il canale di raccolta delle acque è privo di acqua stagnante.	Verificare la totale assenza di acqua stagnante che impedisce la fruibilità della vasca



KPI CBS.5			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	La vasca e la zona adiacente non presentano residui evidenti di sostanze organiche.	Verificare la totale assenza di qualsiasi residuo di sporco dalla piazzola e dalla vasca



KPI CBS.6			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	Lo scarico manuale non presenta residui evidenti di sostanze organiche.	Verificare la totale assenza di qualsiasi residuo di sporco dallo scarico manuale e la relativa fruibilità



KPI CBS.7			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	La vasca è priva di danni lungo il bordo.	Verificare che la vasca sia integra e privi di danneggiamenti



KPI CBS.8			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	La colonnina centrale è aperta o non danneggiata.	Verificare che la colonnina di comando sia adeguatamente chiusa e priva di danneggiamenti



KPI CBS.9			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	Il rubinetto dell'acqua è funzionante.	Verificare che il rubinetto dell'area sia funzionante



KPI CBS.10			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	Le griglie prive di occlusioni da accumuli di terra o da erba infestante.	Verificare che le griglie di scarico siano prive di qualsiasi elemento ostruttivo



KPI CBS.11			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	La segnaletica orizzontale, compreso il logo del camper, è ben tracciata	Verificare che la segnaletica a terra per l'individuazione del servizio sia visibile e non sbiadita



KPI CBS.12			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	Presente la dotazione in caso di chiusura dell'impianto , con i paletti e le catenelle secondo lo standard assegnato.	In caso di Camper Bus Service non fruibile per chiusura, verificare che gli elementi utilizzati per la segnalazione siano adeguati: coni/paletti e catenelle



KPI CBS.13			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Camper bus service	I cordoli che la delimitano sono verniciati di recente con colore bianco e nero	Verificare che i cordoli che delimitano l'area camper siano in linea con lo standard e non danneggiati



KPI PB.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Area esterna	Nessun impianto risulta visibilmente inclinato e/o fortemente danneggiato	Verificare che gli impianti pubblicitari (cartelloni e strutture) non abbiano danni evidenti e pericolosi



KPI PB.2			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Area esterna	Tutti gli impianti pubblicitari risultano in buono stato di manutenzione.	Verificare che tutti gli impianti pubblicitari (cartelloni e strutture) siano totalmente privi di danni e in condizioni di decoro adeguate



KPI PB.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Area esterna	Tutti gli impianti illuminati risultano accesi	Verificare che tutti gli impianti pubblicitari luminosi (ove previsti) siano accesi

KPI PB.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Area esterna	Tutti gli impianti contengono informazioni aggiornate (non datate o superate nel tempo)	Verificare che tutti gli impianti pubblicitari non riportino iniziative e informazioni non più valide



KPI PB.5			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Area esterna	Presenza di impianti pubblicitari perfettamente funzionanti, puliti e perfettamente integri	Verificare che tutti gli impianti pubblicitari siano funzionanti, integri e privi di tracce di sporco o residui di cartellonistica rimossa

