

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 rigosità 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)
- 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

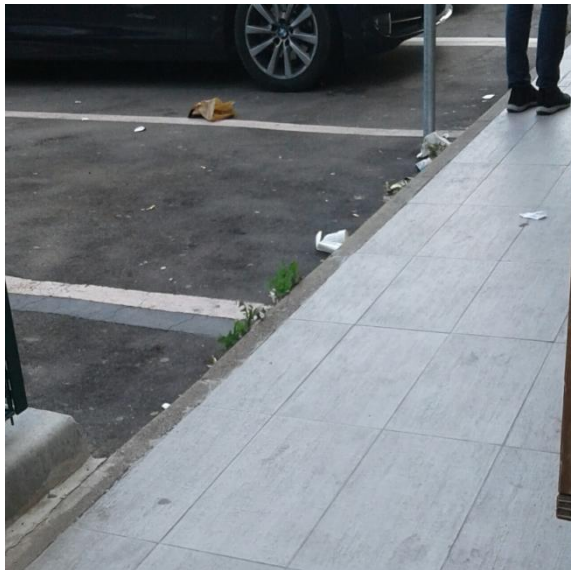
Durante le ispezioni non è possibile la consultazione del Manuale di Rilevazione per evitare di compromettere la modalità di rilevazione “Mystery Client”.

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
FOCUS KPI GIOVIA

KPI PU.1			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Presenza di rifiuti sporadici ben visibili su piazzali e parcheggi	Verificare l'assenza di rifiuti sparsi (<u>no cumuli o ingombranti</u>) su almeno il 70% della superficie pavimentata/asfaltata totale



KPI PU.2			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Intera area esterna	Presenza di rifiuti sporadici ben visibili su aiuole verdi presenti	Verificare l'assenza di rifiuti sparsi (inclusi cumuli/ingombranti) su almeno il 70% della superficie verde totale



MANUTENZIONE E FRUIBILITÀ PIAZZALI

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



MANUTENZIONE E FRUIBILITÀ PIAZZALI

KPI PU.4			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Edifici e impianti	Presenza di graffiti estesi ben visibili o con contenuti offensivi e discriminatori	Verificare la presenza di graffiti sulle superfici dell'intera AdS. Il Kpi è Non Conforme nel caso in cui i graffiti, di qualsiasi contenuto, imbrattino le superfici in modo evidente



MANUTENZIONE E FRUIBILITÀ PIAZZALI

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 residui di cenere e depositi di sigarette lungo il bordo interno e la cerniera posteriore. Il kpi è <u>Non Conforme in presenza anche di un solo cestino fuori standard adiacente ai locali commerciali.</u>



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, di ingombranti o di sacchetti derivanti dallo svuotamento dei cestini



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, privi di scrostature e ammaccature evidenti	<p>Osservare i cestini portarifiuti e i posacenere presenti in tutta l'area verificando che siano</p> <ul style="list-style-type: none"> - tutti fruibili (cestino e posacenere devono avere almeno 1/3 della capacità complessiva ancora fruibile) - privi di scritte/graffiti o adesivi non coerenti con l'uso - privi di tracce di sporco (non indicare cenere/sigarette, oggetto di altro kpi) - privi di scrostature e danni



MANUTENZIONE E FRUIBILITÀ PIAZZALI

KPI PU.10			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Sottopassaggi	Le scale ed il corridoio dei sottopassi risultano perfettamente pulite	Verificare la totale assenza di rifiuti sparsi e cumuli di rifiuti presso le aree indicate dallo standard (ove presenti). Attribuire NA in assenza di sottopassaggi.



AREE GIOCHI/AREE RELAX/PARCHEGGI

KPI GXP.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 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 presenta incrostazioni di sporco sulla parte esterna della colonnina o a terra.



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 tipologia di residuo di sporco dalla piazzola e dalle pertinenze della vasca

CAMPER BUS SERVICE



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



IMPIANTI PUBBLICITARI

KPI PAR.3			
ELEMENTO	LOCALIZZAZIONE DEL CONTROLLO	STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA NC
AdS - Area esterna	Area esterna	Assenza di rifiuti sparsi sotto le pensiline	Verificare che la superficie dei parcheggi sotto pensiline ombreggianti e fotovoltaiche sia priva di rifiuti

