

Tipologia di indicatori chiave di performance	Attività Ristoro			
	N.	Descrizione KPI	Classe	Note su Penali
Servizio	1	Attesa al banco	A	Per tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna) - Giorni festivi/prefestivi: 3 minuti - Giorni feriali: 2 minuti
	2	Attesa alla cassa e/o banco-cassa (in caso di modalità operativa congiunta)	A	Per tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna) - Giorni festivi/prefestivi: 3 minuti - Giorni feriali: 2 minuti
	3	Numero di casse aperte in funzione del carico	A	
	4	Rispetto orari di apertura	A	
	5	Accettazione e funzionamento con carta di credito	A	
	6	Valutazione media degli utenti su qualità, varietà e accessibilità dei servizi (inc. informazioni rese sui servizi di ristorazione offerti, accessibilità e assistenza per le PRM; pulizia dei servizi igienici e delle aree ristoro; illuminazione)	A	Valutazione inferiore a 3 su 5 comporta penalità
Sicurezza	7	Dispositivi di emergenza accessibili e chiaramente segnalati	A	
	8	Personale di sicurezza e/o telecamere di sorveglianza visibili	A	
	9	Rampe disabili accessibili (pavimentazione regolari)	A	
	10	Disponibilità di monitor all'interno delle aree ristoro per la sorveglianza autonoma dei veicoli	A	
Personale	11	Approccio cordiale al cliente da parte del personale addetto	B	La penale si applica nel caso in cui il personale, ad esempio, non indossi la divisa, non sia riconoscibile, sia scortese
	12	Accuratezza nella divisa, (obbligatoria) pulita ordinata e dotata di targhetta identificativa del nome nel 90% delle osservazioni	B	
Disponibilità	13	Adeguatezza presentazione dei prodotti sugli scaffali (prodotti per categoria, presenza listino prezzi ben affisso e visibile, puliti e non rovinati, assenza di spazi vuoti)	B	
	14	Adeguatezza presentazione delle pietanze (per tipologia, presenza listino prezzi ben affisso e visibile, pulizia espositori, assenza di spazi vuoti)	B	
	15	Aree con sedute confortevoli presenti e in buono stato	A	
	16	Aree esterne con sedute ancorate al suolo	A	
	17	Verifica del ripopolamento verde e concimazione di essenze vegetali	B	
	18	Disponibilità di sistemi automatici per apertura porte nelle varie aree per il ristoro	B	
Pulizia locali e zone di erogazione	19	Mancanza di carte / rifiuti sul pavimento	A	In caso di rilevazione di NC in un giorno feriale, la penale base si incrementa del 509»
	20	Assenza di tazze/bicchieri sul bancone entro 30 secondi dalla consumazione da parte del cliente e/o pulizia tavoli: tavoli vuoti e puliti entro 5 minuti dal momento in cui inizia la rilevazione dell'ispettore	A	In caso di rilevazione di NC in un giorno feriale nelle fasce 6-12 e 12-18, la penale base si incrementa del 100
	21	Tavoli vuoti e puliti entro 5 minuti dal momento in cui inizia la rilevazione dell'ispettore	A	In caso di rilevazione di NC in un giorno feriale nelle fasce 6-12 e 12-18, la penale base si incrementa del 100%
	22	Cestini portarifiuti differenziati (nelle aree comuni esterne e interne al fabbricato) non pieni e forniti di sacchi a perdere	B	
	23	Frequenza giornaliera di pulizia registrata delle aree ristoro	B	
Pulizia aree esterne di competenza dell'Affidatario	24	Mancanza di carte/rifiuti visibili sulla pavimentazione	B	La penale base si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18; La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
	25	Cestini portarifiuti differenziati (nelle aree comuni esterne e interne al fabbricato) non pieni e forniti di sacchi a perdere	B	La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
Illuminazione locali	26	Totalità lampade / plafoniere funzionanti (in orario notturno-dal tramonto all'alba)	B	La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
Responsabilità sociale	27	Assenza di superalcolici e di somministrazione bevande alcoliche	A	
	28	Assenza di materiale pornografico	A	
	29	Assenza di apparecchiature di gioco lecite (es slot machine, videopoker, VLT)	A	Ove applicabile. L'importo della penale è da intendersi per ogni apparecchiatura di gioco installata

Le classi A e B individuano il livello di importanza per la clientela per il singolo KPI, dove A è la classe superiore; per il calcolo della penale associata al singolo KPI ovvero alla combinazione degli stessi vedere Foglio Calcolo Penali

Tipologia di indicatori chiave di performance	Distribuzione di prodotti carbolubrificanti e attività accessorie e callaterali			
	N. KPI	Descrizione KPI	Classe	Note su penali
Servizio	1	Modalità "full service". Numero di autovetture in coda per l'erogazione (escluse le autovetture che stanno facendo rifornimento)	A	Per tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna) - Giorni festivi/prefestivi: 3 auto - Giorni feriali: 2 auto
	2	Modalità "Post Payment": attesa alla cassa	A	Per tutte le fasce orarie (esclusa la fascia notturna) - Giorni festivi/prefestivi: 3 minuti - Giorni feriali: 1 minuto
	3	Tempo di attesa al banco (sottopensilina)	A	<3 minuti
	4	Totalità delle isole di erogazione in funzione	A	
	5	Accettazione e funzionamento con carta di credito e debito	A	
	6	Livello di soddisfazione degli utenti riguardo alla diponibilità di punti di rifornimento, all'accessibilità per le PRM e alla disponibilità di tecnologie innovative	A	Valutazione inferiore a 3 su 5 comporta penalità
	7	Utilizzo di Intelligent Transport Systems (ITS) per la condivisione di informazioni relative alla disponibilità di punti di rifornimento e relativi prezzi	A	Mancanza di aggiornamenti settimanali comporta penalità
Personale	8	Accuratezza nella divisa, (obbligatoria) pulita ordinata e dotata di targhetta identificativa del nome nel 90% delle osservazioni	B	La penale si applica nel caso in cui il personale, ad esempio, non indossi la divisa, non sia riconoscibile, sia scortese
	9	Approccio cordiale al cliente da parte del personale addetto	B	
	10	Offerta del servizio di pulizia del parabrezza	B	La penale non si attiva quando KPI N. 1 è "non conforme"
Disponibilità	11	Presenza degli accessori per l'erogazione (carta e guanti) su ogni isola Self Service	B	La penale base si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18
	12	Disponibilità di camper service 24h su 24 e verifica della corretta manutenzione (e.g., Griglia di scarico pulita e priva di residui organici, funzionamento dell'erogazione dell'acqua, sbarre e colonnine integre)	A	
Sicurezza	13	Integrità delle griglie di raccolta dell'acqua e assenza di buche, sconnessione o avvallamenti sulla superficie pavimentata	A	
	14	Personale di sicurezza e/o telecamere di sorveglianza visibili	A	
	15	Dispositivi di emergenza accessibili e chiaramente segnalati	A	
	16	Uscite di sicurezza funzionanti e accessibili	A	
	17	Aree con sedute confortevoli presenti e in buono stato	A	
	18	Aree con attrezzature di gioco sicure e in buono stato	A	
	19	Aree Fido Park pulite, sicure e in buono stato	A	
Accessibilità e assistenza per le PRM	20	Rampe PRM accessibili (pavimentazione regolari)	A	
	21	Numero di postazioni accessibili a PRM dotate di supporto visivo e sonoro	A	Mancata disponibilità comporta penalità proporzionata al periodo di indisponibilità
Pulizia locali e zone di erogazione	22	Mancanza di carte/rifiuti visibili sul pavimento e sul piazzale sotto pensilina	A	La penale base si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18; La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
	23	Verifica di cestini svuotati regolarmente	B	La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
	24	Verifica di pulizia segnaletica di indicazione di servizi e strutture	B	La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
Pulizia aree esterne di competenza dell'Affidatario	25	Mancanza di carte/rifiuti visibili sulla pavimentazione	B	La penale base si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18; La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
	26	Mancanza i carte/rifiuti visibili sulle zone a verde/aiuole	B	La penale base si incrementa del 100% nel caso in cui la NC sia stata riscontrata nei giorni feriali nelle fasce orarie 6-12 e 12-18; La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
	27	Pulizia del parcheggio dipendenti e delle strade di accesso dalla viabilità esterna con relative zone a verde	B	Di responsabilità dell'affidatario Oil salvo diverso accordo tra gli Affidatari (come specificato nell'Allegato 3B-Allegato Tecnico); La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
Illuminazione locali	28	Totalità lampade e plafoniere accese all'interno dei local	B	In orario notturno - dal tramonto all'alba
Illuminazione pensiline e insegne	29	Totalità lampade e plafoniere accese per le insegne e illuminazione delle pensiline	B	In orario notturno - dal tramonto all'alba
Responsabilità sociale	30	Assenza di materiale pornografico	A	
	31	Assenza di apparecchiature di gioco lecito (es slot machine, videopoker. VLT)	A	Ove applicabile. L'importo della penale è da intendersi per ogni apparecchiatura di gioco installata

Le classi A e B individuano il livello di importanza per la clientela per il singolo KPI, dove A è la classe superiore; per il calcolo della penale associata al singolo KPI ovvero alla combinazione degli stessi vedere Foglio Calcolo Penali

Allegato 3A

Allegato Qualità

Foglio Servizi Igienici

Tipologia di indicatori chiave di performance	Servizi Igienici			
	N.	Descrizione KPI	Classe	Note su Penali
Pulizia Locali	1	Locali servizi igienici: pavimenti puliti e non scivolosi zona locali	A	La penale si applica solo sulle attività di competenza dell'Affidatario
	2	Assenza di cattivi odori intero locale WC e antibagno (rilevata mediante sensore qualità dell'aria)	A	
	3	Box WC: Pavimenti puliti e non scivolosi e WC privo di incrostazioni	A	
	4	Assenza di scritte e adesivi su accessori e pareti di box e locali all'interno dei servizi igienici	A	
	5	Corretta chiusura delle porte di accesso ai servizi	A	
Fruibilità	6	Assenza di qualsiasi forma di "invito alla mancia" (i.e. assenza cd. piattino)	B	
Pulizia Servizi	7	Box WC e locali WC (incluso antibagno): pareti prive di scritte ed adesivi	B	
	8	Lavabi e specchi: puliti e senza residui di sporco e aloni	B	
	9	Orinatori puliti e fruibili	B	
	10	Frequenza giornaliera di pulizia registrata dei servizi igienici	B	
Funzionamento	11	Asciugamani / Dispender di carta funzionanti	B	
	12	Disponibilità di sapone e dispenser di sapone funzionanti	B	
	13	Maniglie porte funzionanti	B	
	14	Rubinetti funzionanti	B	
	15	WC funzionanti e fruibili	B	
Disponibilità	16	Presenza di rotoli di carta igienica in tutti i box	B	
	17	Cestini portarifiuti (nell'atrio) non pieni e forniti di sacchi a perdere in tutti i WC	B	
	18	Assenza di fila	B	
	19	Disponibilità di sistemi automatici per tutti i seguenti aspetti: apertura porte, attivazione automatica del flusso di acqua dei lavandini, dell'erogazione di detergenti, degli asciugamani, dello scarico di acqua per i servizi igienici	B	
	20	Baby room fasciatoio pulito e fruibile	B	
Illuminazione	21	Totalità lampade e plafoniere accese all'interno dei locali (In orario notturno - dal tramonto all'alba)	B	