

## EROGAZIONE ATTIVITÀ ISPETTORATO AREE DI SERVIZIO PR 08 T ADS

**INDICE**

1.	SCOPO .....	2
2.	APPLICABILITÀ .....	2
3.	TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI .....	2
4.	NORME E DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO .....	2
5.	RESPONSABILITÀ .....	2
6.	MODALITÀ OPERATIVE .....	3
7.	ALLEGATI ED ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI .....	10
8.	DISTRIBUZIONE .....	10
9.	SISTEMI DI CONTROLLO .....	10
10.	INDICATORI .....	10

01	30.04.2020	Prima stesura
02	01.09.2021	Par.4,7 - Recepimento a SGI Manuale Operativo Ispettorato Aree Servizio
Rev.	data	Pagine / Paragrafi revisionati

Rev.	data	Redazione	Verifica	Approvazione	Pagina 1 di 10
02	01.09.2021				

## 1. SCOPO

---

Lo scopo del presente documento è quello di definire le fasi, gli input, i soggetti coinvolti, gli output relativi alla pianificazione ed erogazione del servizio Ispettorato Aree di Servizio. Sono state individuate e pianificate le condizioni essenziali che devono essere rispettate per garantire non solo la qualità attesa, con riferimento alle metodologie di lavoro, alle attrezzature, apparecchiature e al personale addetto, ma anche il processo di continuo miglioramento delle attività operative.

Per l'erogazione del servizio di "Ispettorato aree di servizio", sono stati predisposti:

- check list di controllo per ogni settore dell'area di servizio soggetta a verifica;
- parametri di controllo per singola specificità di controllo;
- criteri di classificazione dell'area controllata.

A supporto del servizio è stato predisposto un manuale operativo (Manuale Ispettorato Aree di Servizio), dove sono precisate le specificità del controllo ed i parametri di valutazione.

## 2. APPLICABILITÀ

---

La presente procedura si applica nei casi in cui A4 Trading eroga il servizio di "Ispettorato Aree di Servizio" nella modalità operativa e amministrativa, nonché la gestione delle autorizzazioni per manovre in autostrada per l'esecuzione di lavori da realizzare a cura dei sub-Concessionari o Partner commerciali e la gestione/risoluzione reclami degli Utenti autostradali.

## 3. TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

---

Per la presente procedura, si utilizzano le seguenti abbreviazioni.

<u>DIR</u>	Dirigente Delegato
<u>RDQ</u>	Rappresentante della Direzione per la Qualità
<u>RSAS</u>	Responsabile Servizio Aree Servizio
<u>ASAS</u>	Addetto Servizio Aree di Servizio
<u>IAS</u>	Ispettore Aree di Servizio

## 4. NORME E DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

---

### 4.1 Normativa

- Norma "UNI ISO 9001" capitolo 8 "Attività Operative".
- Norme cogenti applicabili.

### 4.2 Documentazione interna

- 'Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo' di A4T conforme al D.Lgs. 231/2001
- MO 01 ADS\_PR 08 T ADS 'Manuale Operativo Ispettorato Aree di Servizio'

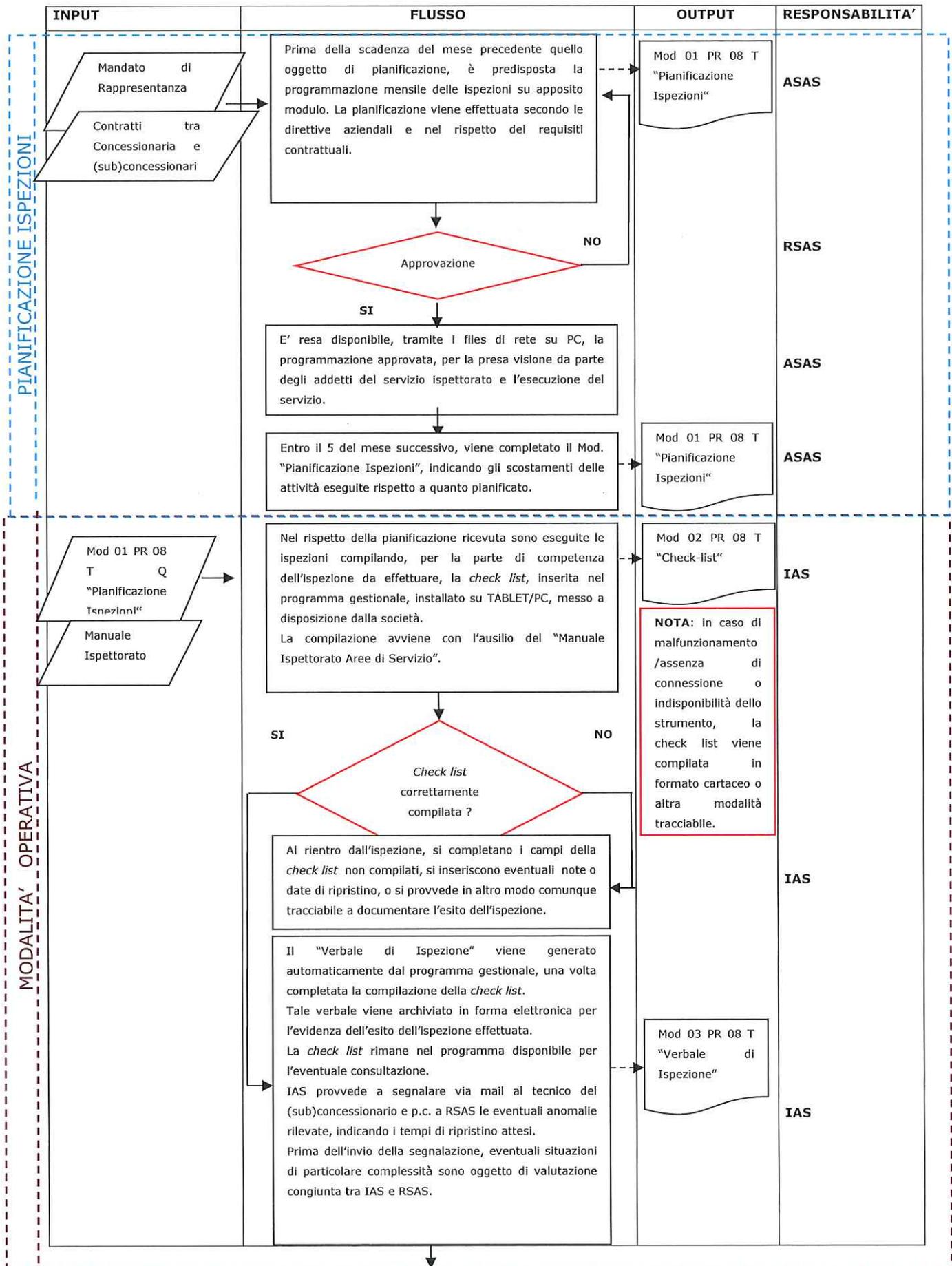
## 5. RESPONSABILITÀ

---

Le responsabilità sono definite nelle fasi della presente procedura.

## 6. MODALITÀ OPERATIVE

### 6.1 Ispezioni tecnico-commerciali



MODALITA' OPERATIVA

In presenza di "Non Conformità", viene generato automaticamente un "Verbale di Non Conformità", indicando le non conformità rilevate.

Mod 04 PR 08 T  
"Verbale di non conformità"

**IAS**

Il verbale di non conformità viene approvato e sono condivise le date di ripristino da formalizzare prima della notifica al sub-Concessionario.  
Si provvede quindi alla trasmissione al sub-Concessionario del verbale di non conformità.

**RSAS, IAS**

Settimanalmente è predisposto un report riepilogativo delle eventuali anomalie riscontrate sulle Aree oggetto di ispezioni evidenziando le "Non Conformità".  
Il report settimanale è inviato ai referenti della Concessionaria per quanto di loro competenza.

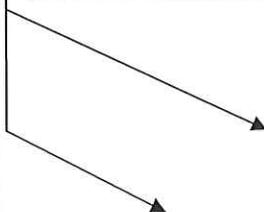
Mod 05 PR 08 T  
"Monitoraggio Anomalie"

**IAS, RSAS**

E' aggiornata le reportistica relativa al Servizio di Ispettorato sia con riferimento alla modulistica di Serenissima Trading sia con riferimento alla modulistica da inviare periodicamente alla Concessionaria, come di seguito dettagliato:

Modulo	Aggiornamento
Report controlli	Mensile
Rilevazione punteggi	Semestrale
N° ispezioni mensili	Semestrale
Report Qualità	Semestrale

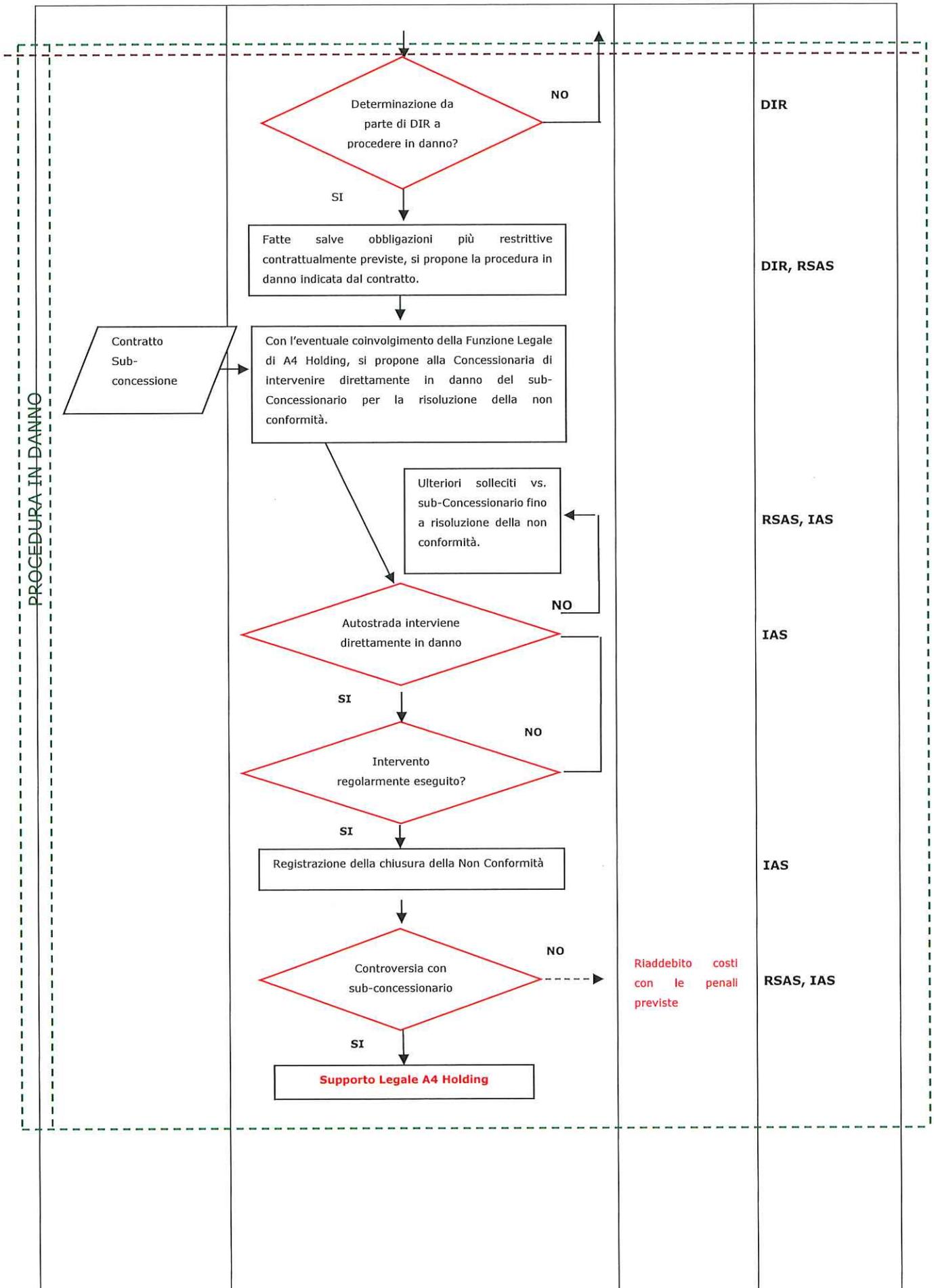
Mod 06 PR 08 T  
"Rilevazione punteggi AdS"  
Mod 07 PR 08 T  
Q"N° ispezioni mensili"  
Mod 08 PR 08 T  
"Report mensile controlli"  
**(trasmesso alla Concessionaria)**

**IAS**


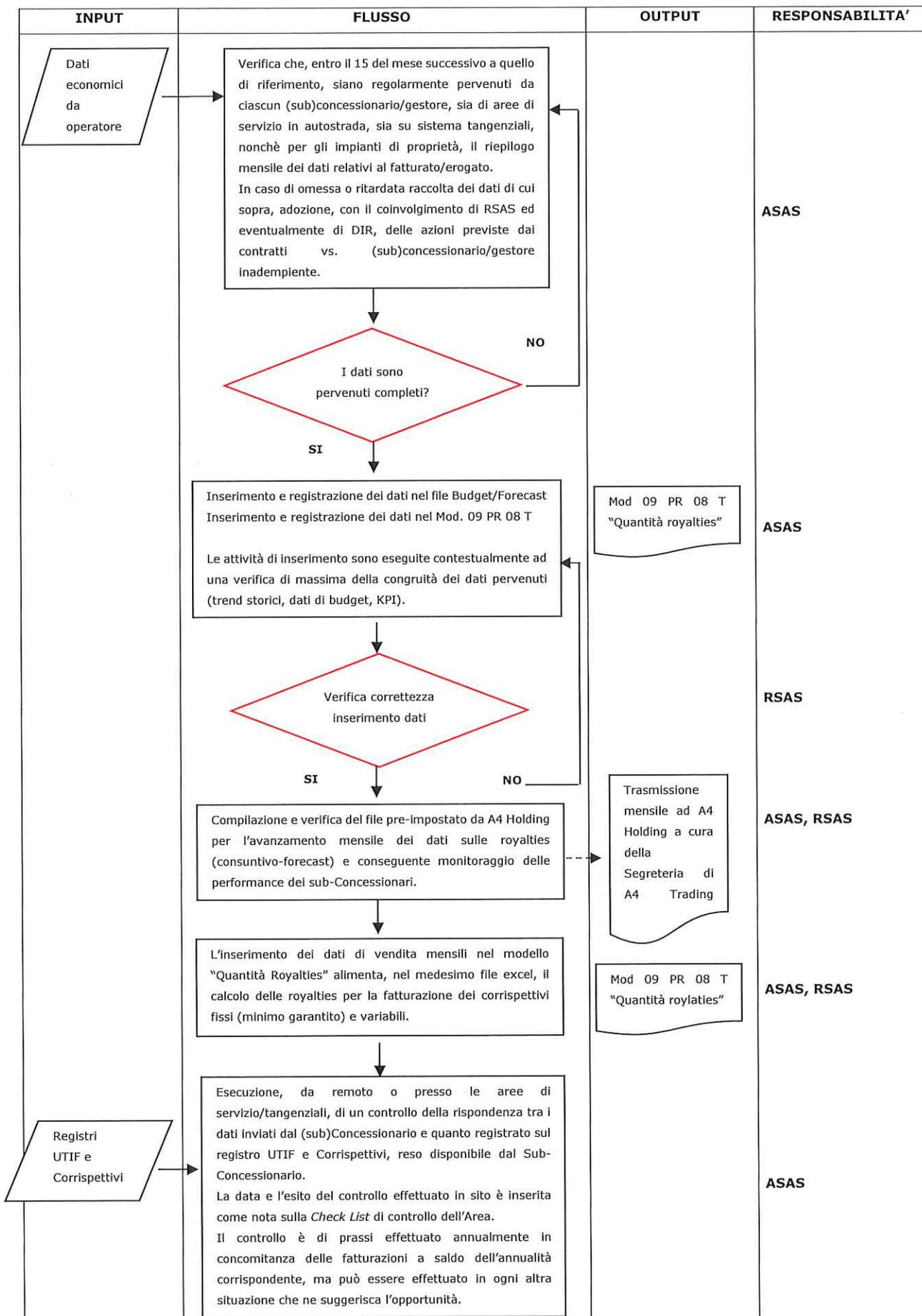
**Monitoraggio Ispezioni**  
Il monitoraggio delle segnalazioni/non conformità viene eseguito attraverso la settimanale consultazione della relativa scheda.  
In caso di approvazione di proroga, si procede come nello step precedente per la formalizzazione della proroga e il monitoraggio della stessa.

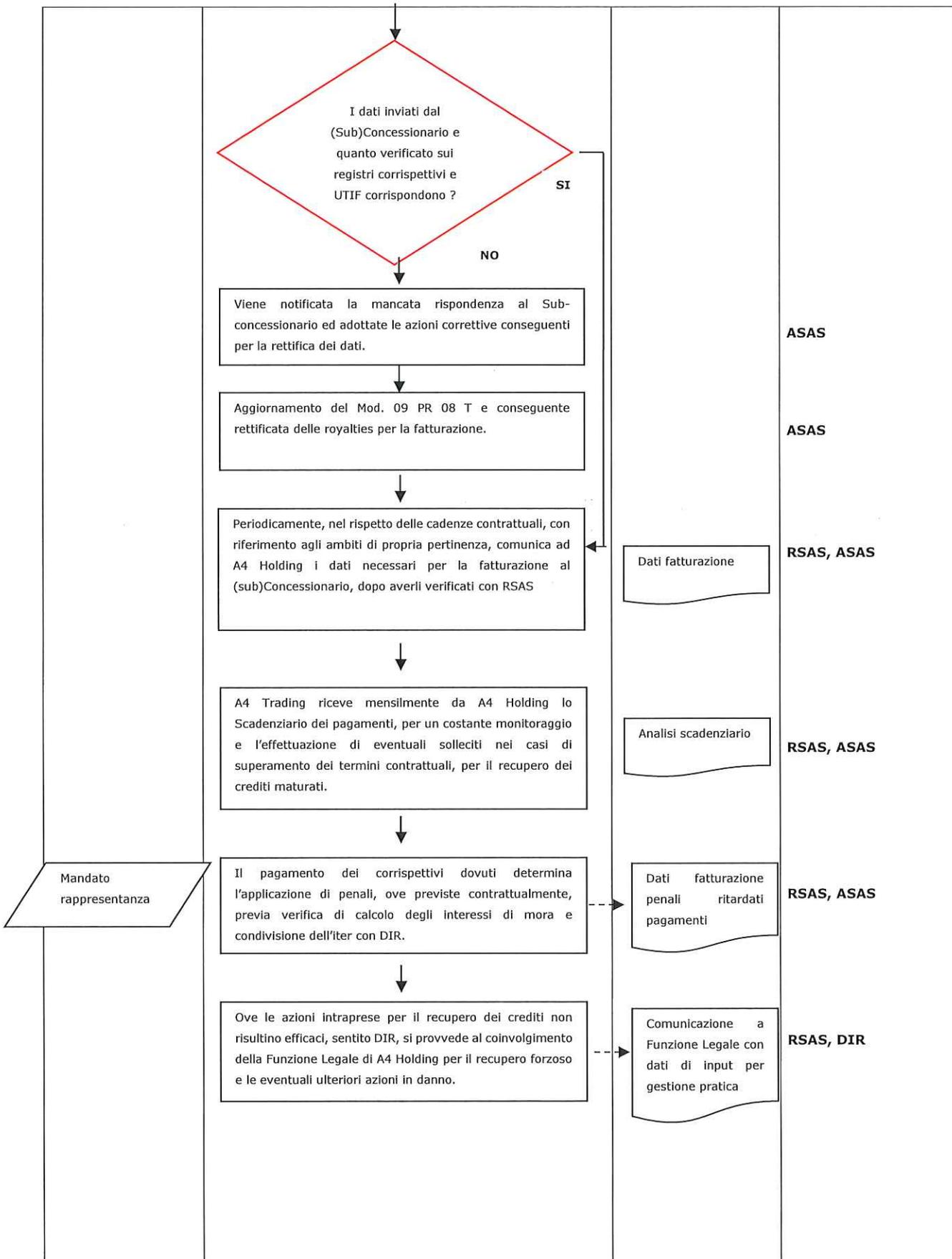
**Verbale Non Conformità**  
Si trasmette tramite mail al (sub)concessionario e/o Concessionario copia del "Verbale di Non Conformità" con le evidenze del caso e con i termini fissati per la risoluzione.  
La non conformità viene registrata nel file di monitoraggio, per la conseguente verifica dei tempi di ripristino assegnati.  
In caso di superamento dei termini assegnati, si provvede ad inviare diffida secondo le modalità contrattuali previste.  
Allo scadere della diffida si valuta l'opportunità di prorogare la data di ripristino, o effettuare ulteriori solleciti, o di procedere direttamente in danno al (sub)Concessionario, secondo le modalità contrattualmente previste.

**RSAS, IAS**

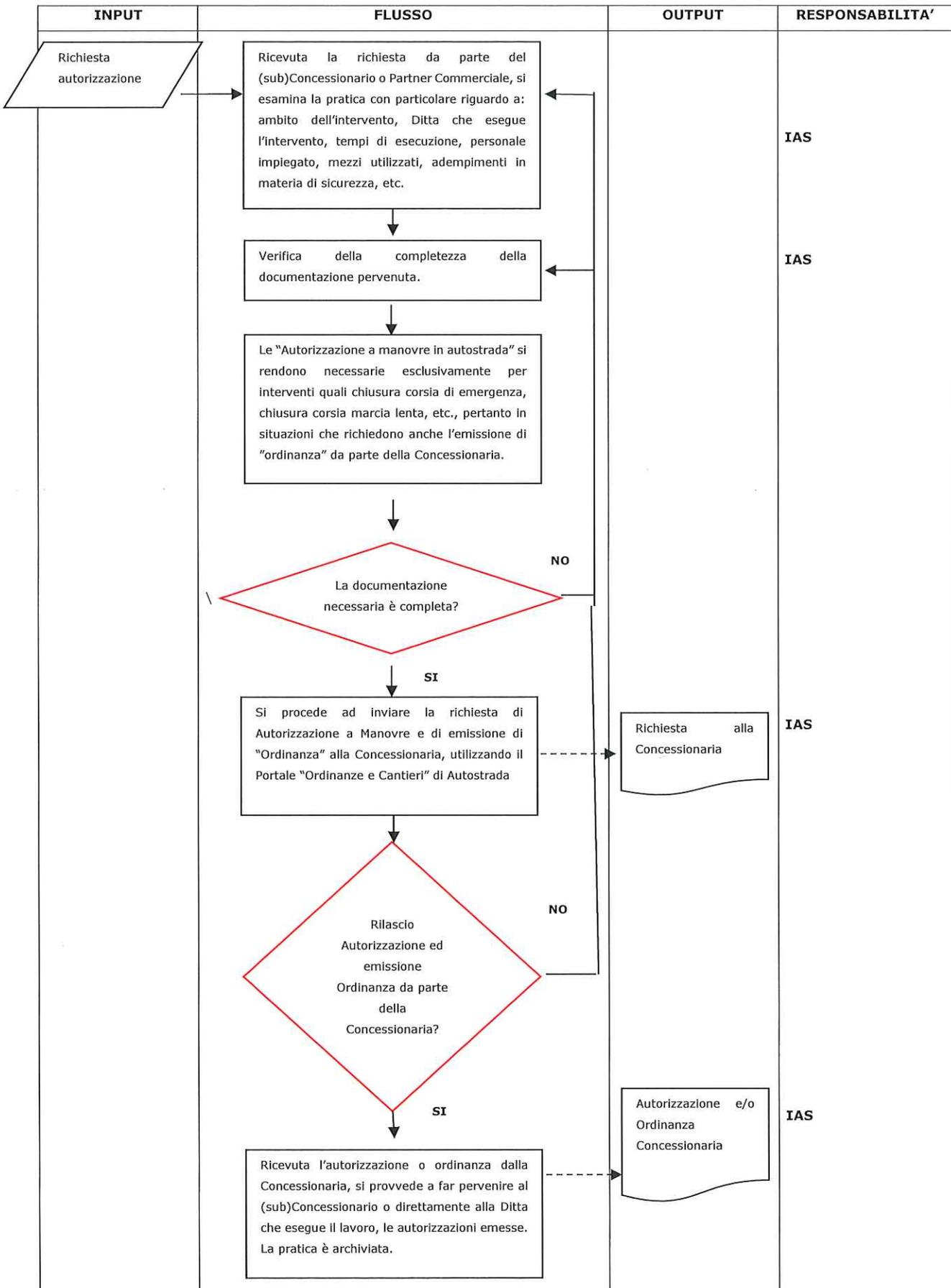


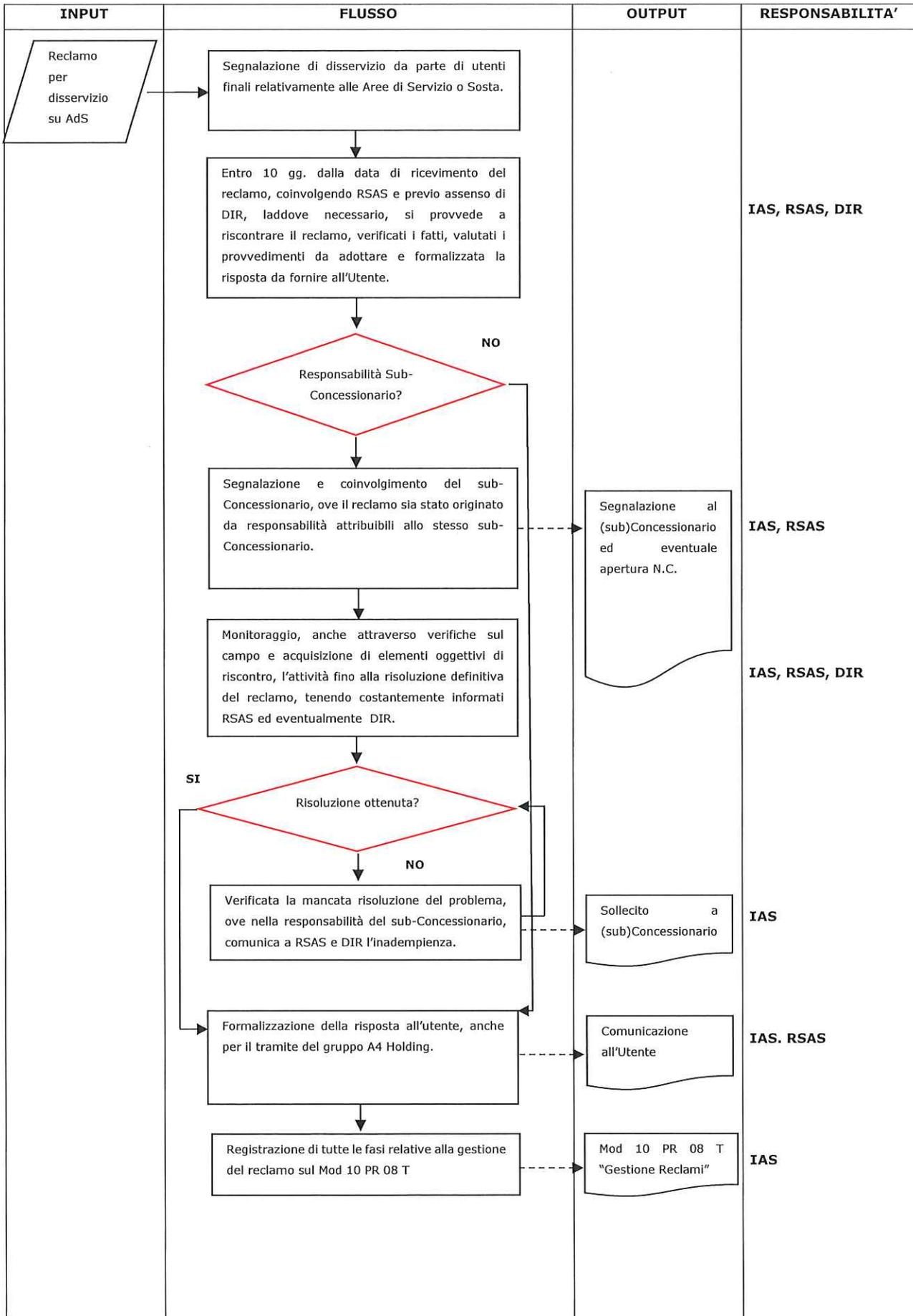
6.2 Ispezioni amministrative





**6.3 Autorizzazioni manovre in autostrada e Ordinanze**



**6.4 Gestione reclami utenti**


## 7 ALLEGATI ED ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI

La documentazione prevista dalla presente procedura è conservata su supporto informatico da parte del Servizio Tecnico in accordo alla tabella sottoriportata.

MODULISTICA	ARCHIVIAZIONE	RESPONSABILE	TEMPO
Mod 01 PR 08 T "Pianificazione Ispezioni"	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 02 PR 08 T "Check-list" (DOCUMENTO VIRTUALE SW ZUCCHETTI)	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 03 PR 08 T "Verbale di Ispezione" (DOCUMENTO VIRTUALE SW ZUCCHETTI)	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 04 PR 08 T "Verbale di non conformità" (DOCUMENTO VIRTUALE SW ZUCCHETTI)	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 05 PR 08 T "Monitoraggio Anomalie"	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 06 PR 08 T "Rilevazione punteggi AdS"	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 07 PR 08 T "N° ispezioni mensili"	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 08 PR 08 T "Report mensile controlli"	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 09 PR 08 T "Quantità royalties"	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
Mod 10 PR 08 T "Gestione Reclami"	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	5 ANNI
MO 01 ADS_PR 08 T ADS Manuale Operativo Ispettorato Aree di Servizio	Archivio Servizio Aree di Servizio (informatico)	IAS	

## 8 DISTRIBUZIONE

La presente procedura è disponibile agli addetti al Servizio Aree di Servizio di A4 Trading.

## 9 SISTEMI DI CONTROLLO

Il processo viene controllato nella sua globalità attraverso gli audit interni nei quali viene controllato, a campione, il rispetto delle regole previste in procedura.

## 10 INDICATORI

- N. medio di ispezioni mensile per AdS
- Livello qualitativo AdS mediante punteggi attribuiti a seguito delle ispezioni condotte
- Livello rispondenza fra ispezioni eseguite e pianificat