

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.4.2 - Recepimento a SGI Manuale Operativo Ispettorato Aree Servizio
03	01.12.2021	Par. 6.1-6.2-6.3-6.4 Flussi operativi
04	29.07.2022	Par. 6.1 Report periodico anomalie
05	07.09.2022	Eliminato Mod. 04 (agg. piattaforma Zucchetti)
Rev.	data	Pagine / Paragrafi revisionati

Rev.	data	Redazione	Verifica	Approvazione	Pagina 1 di 10
05	07.09.2022	RSAS	RSAS	DIR	




Public - R4

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

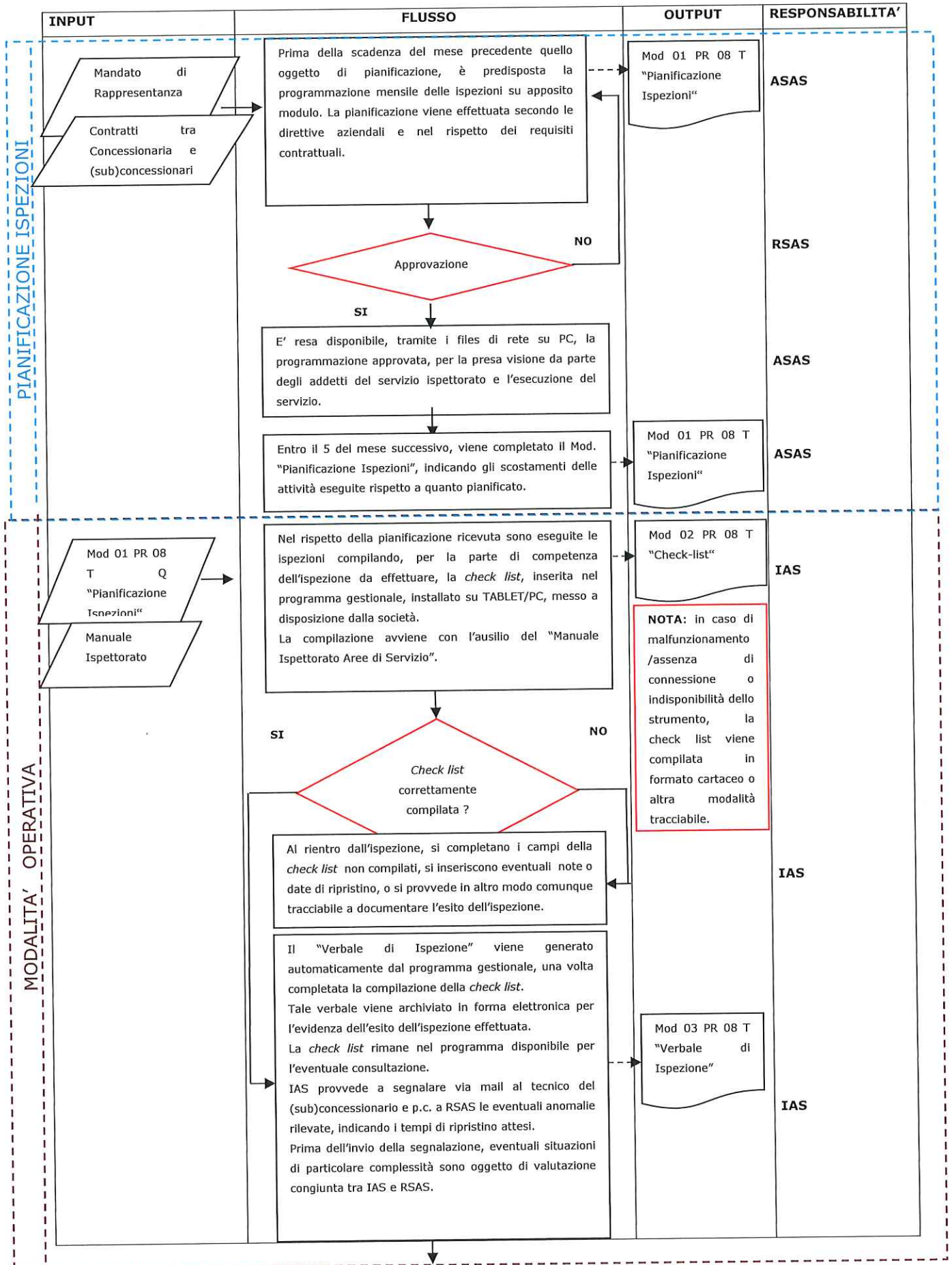
- 'Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo' di A4T conforme al D.Lgs. 231/2001
- MO 01 ADS_PR 08 T ADS 'Manuale Operativo Ispettorato Aree di Servizio'

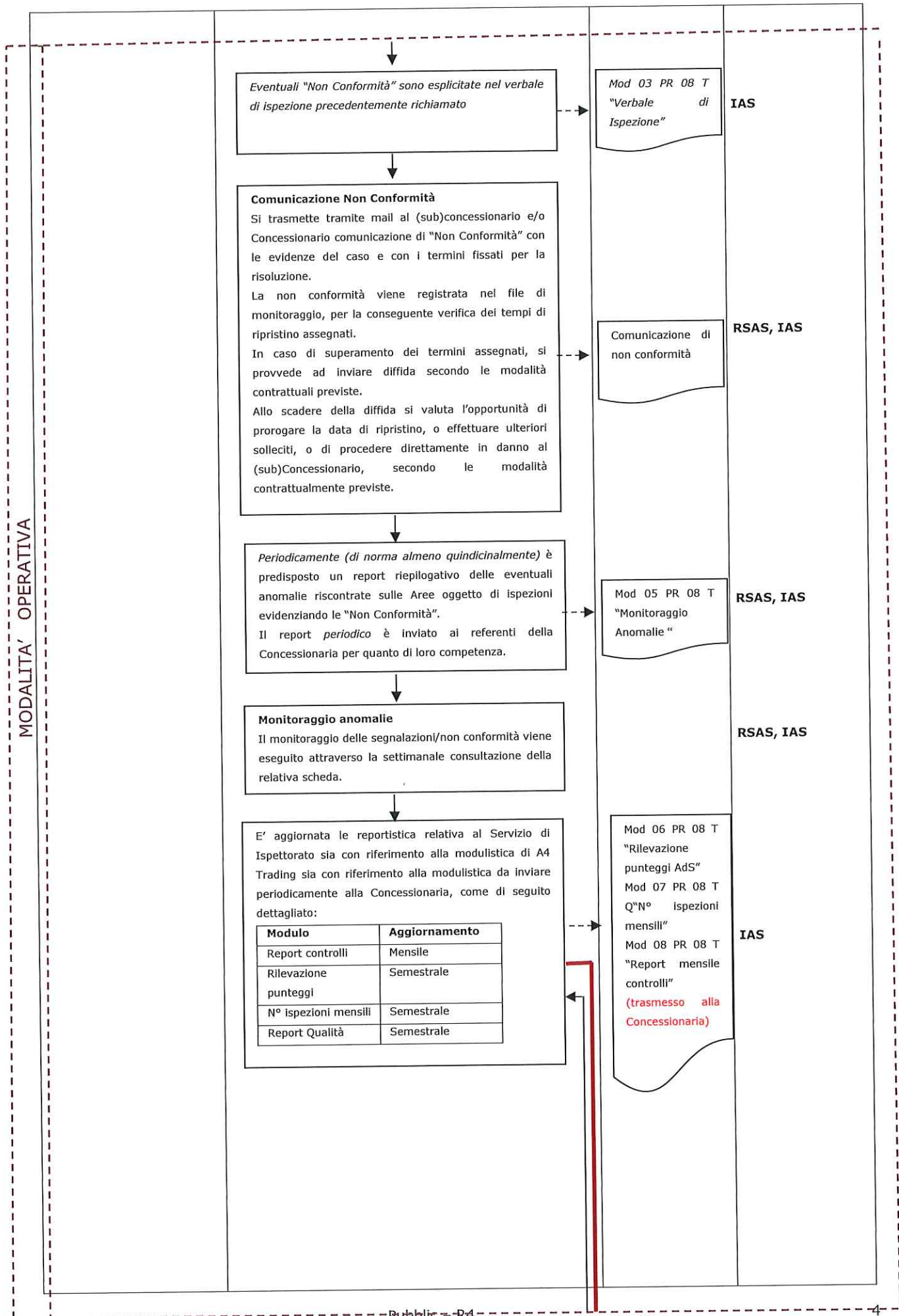
5. RESPONSABILITÀ

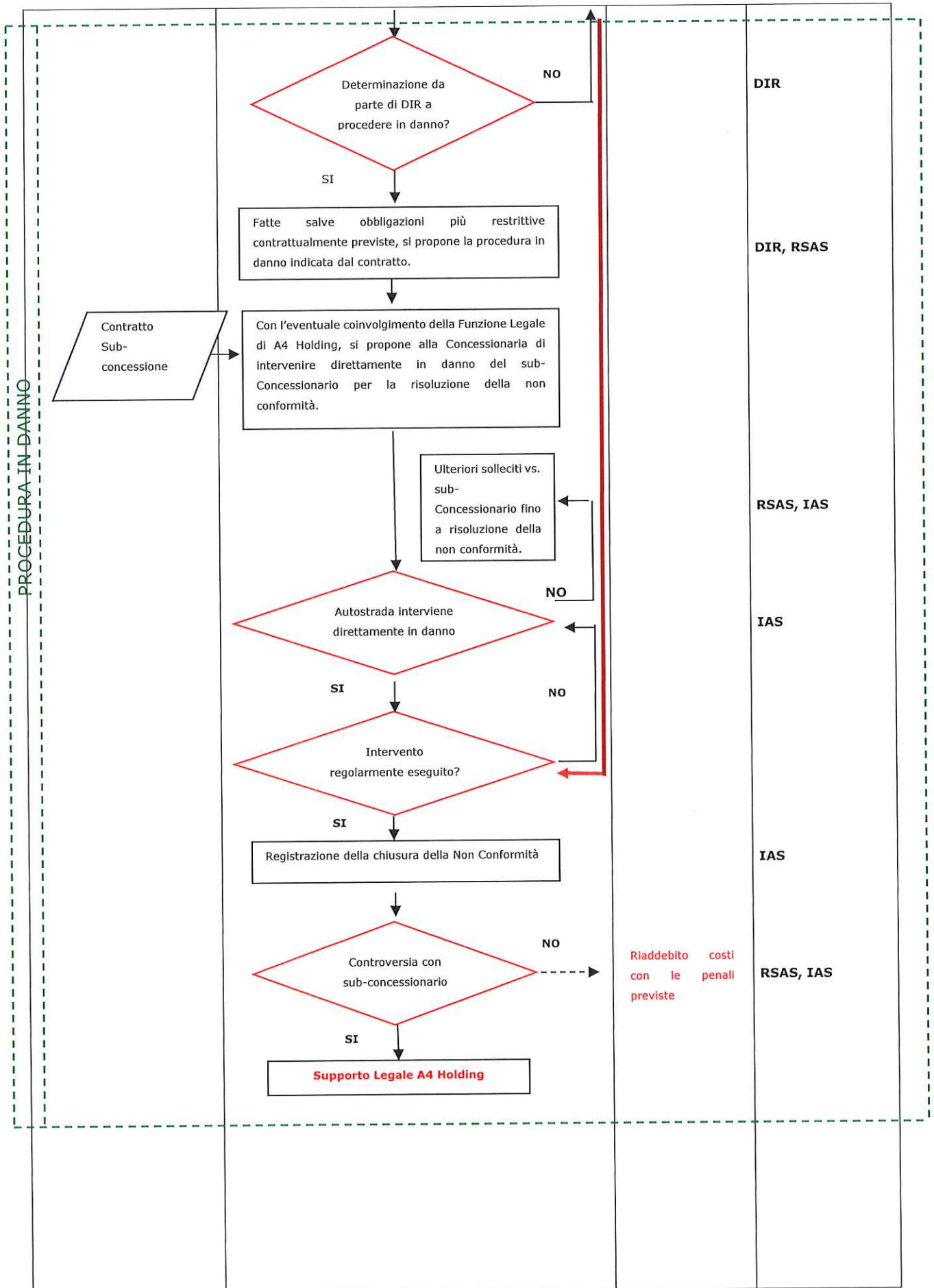
Le responsabilità sono definite nelle fasi della presente procedura.

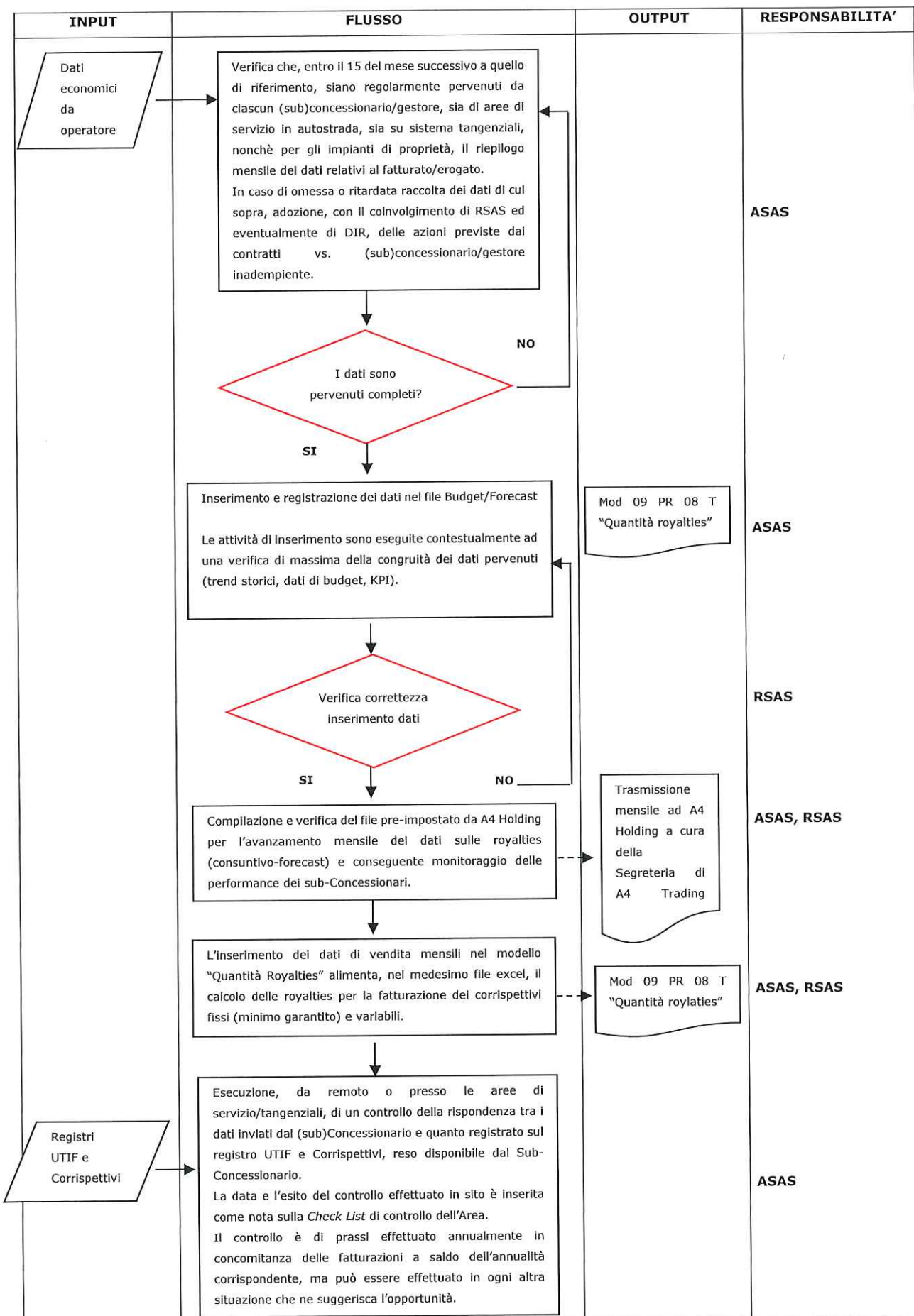
6. MODALITÀ OPERATIVE

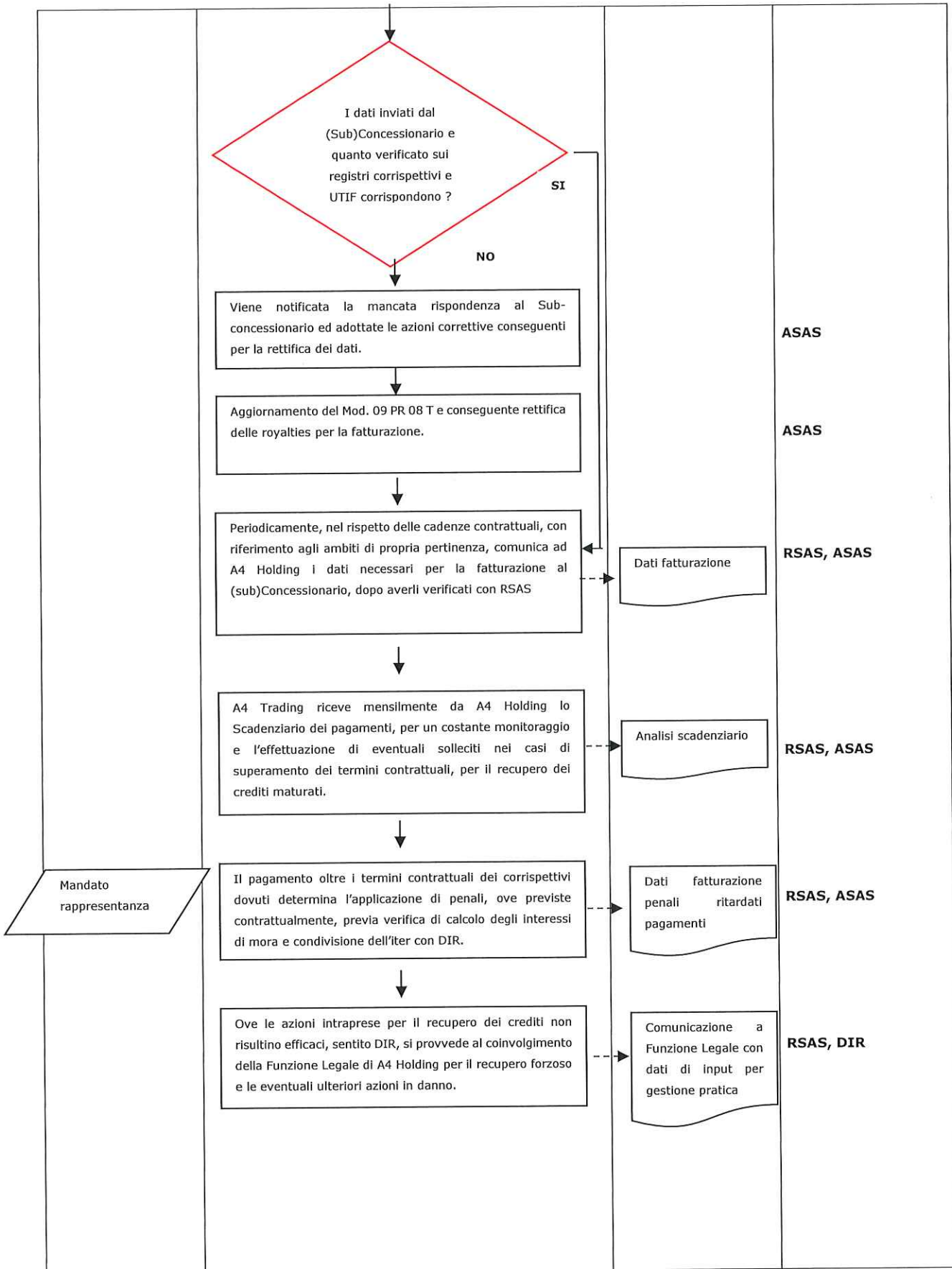
6.1 Ispezioni tecnico-commerciali



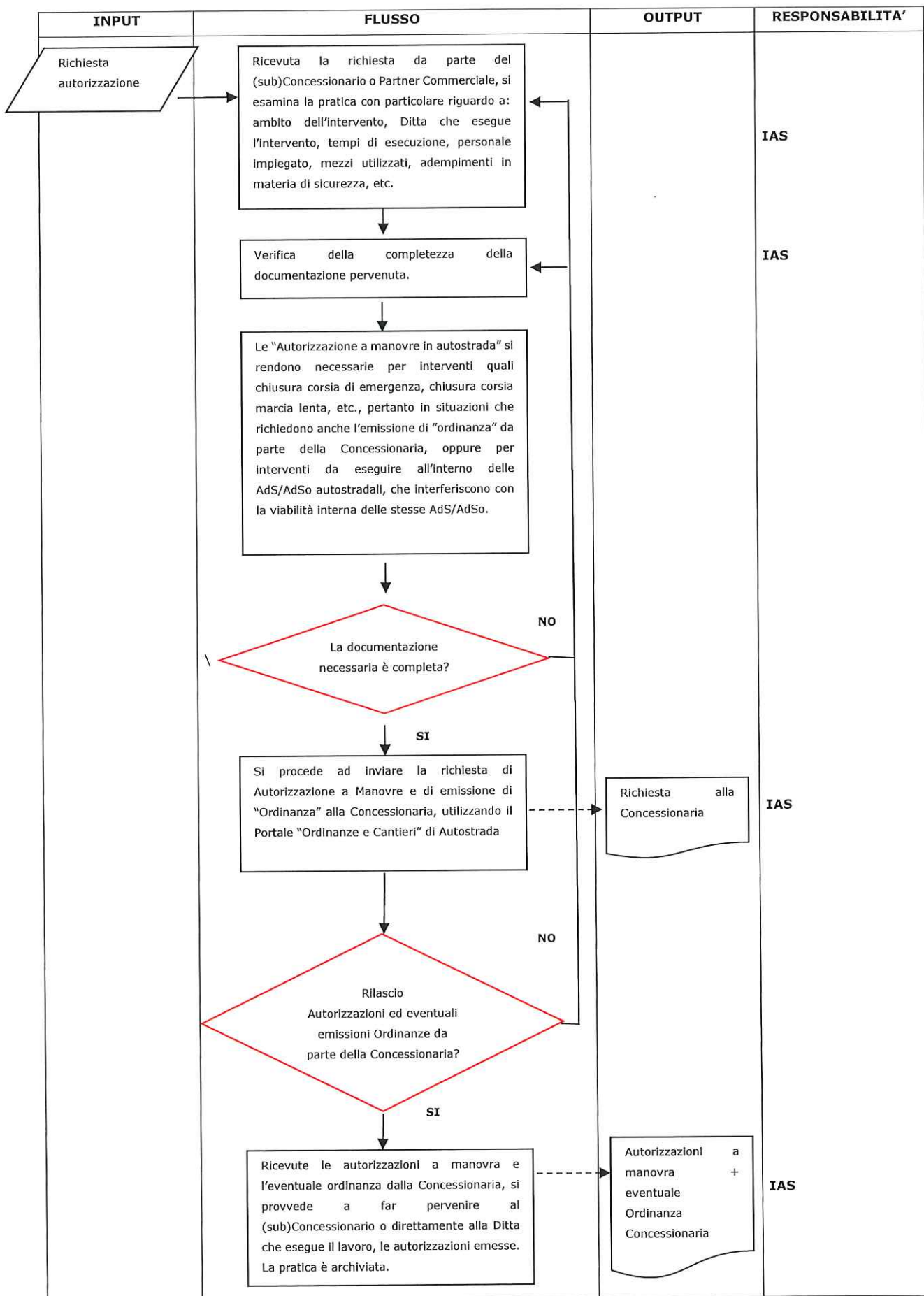


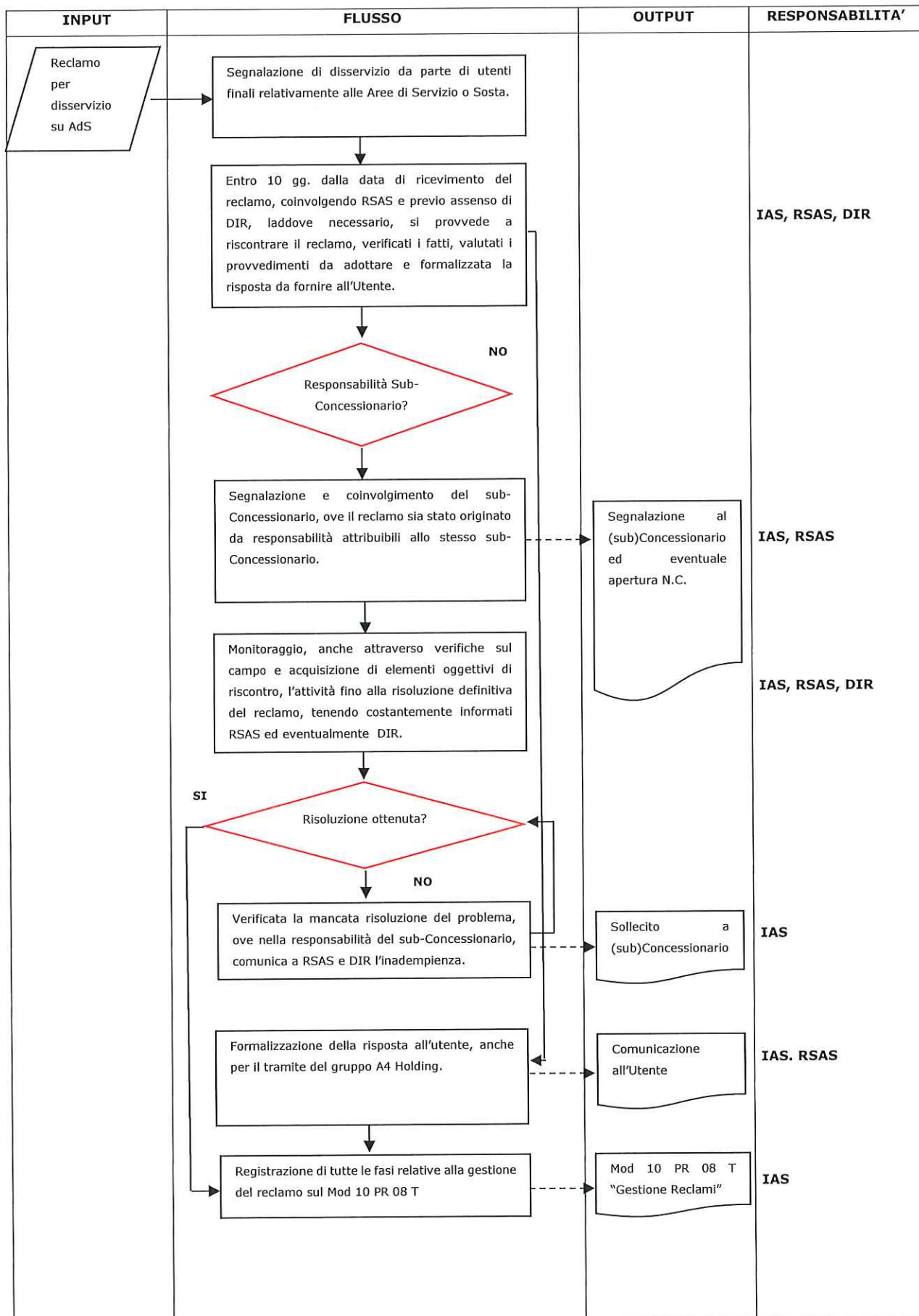


6.2 Ispezioni amministrative




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 pianificate