**SCHEDA SEGNALAZIONE TOP DRIVER ADICONSUM**

Autostrada………………….. giorno…………...…... ora………………...

***Percorso:***

Casello Entrata:…………………… Casello Uscita ……………………..

***SERVIZIO INFORMAZIONE RADIO***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Coerenza notizia di traffico/realtà | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Frequenza aggiornamenti notizia in caso di turbativa (percorsi alternativi/tempi di percorrenza) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Informazione cantieri di lavoro (presenza/previsioni) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Ricezione/ascolto (buona qualità ricezione/segnale) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***SERVIZIO INFORMAZIONE SU PMV - PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pannello funzionante | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Coerenza informazione/realtà | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Informazione cantieri di lavoro (presenza/previsioni) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Frequenza aggiornamenti notizia in caso di turbativa (percorsi alternativi/tempi di percorrenza) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***SERVIZIO INFORMAZIONE DA CALL CENTER INFOVIABILITA’ 840 04 21 21***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Coerenza informazione/realtà | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Capacità di risoluzione del problema da parte dell’ operatore telefonico | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Cortesia operatore telefonico | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| ALTRO | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***SERVIZIO INFORMAZIONE SU SITO WEB***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Coerenza informazione/realtà | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Navigazione (reperibilità notizia) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***SERVIZIO AL CASELLO DI ENTRATA***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Presenza semafori rossi | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Funzionamento pista (regolare erogazione biglietto) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Intervento/assistenza operatore (tempi di attesa > 1 minuto) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Cortesia operatore assistenza | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia pista (materiale pubblicitario abusivo, presenza rifiuti) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***SERVIZIO TELEPASS***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Presenza semafori rossi | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Funzionamento sbarra | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Funzionamento colonna richiesta assistenza Telepass | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Intervento/assistenza operatore (tempi di attesa > 1 minuto) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Cortesia operatore assistenza | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia pista Telepass (presenza rifiuti) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***SERVIZIO PAGAMENTI AUTOMATIZZATI***

***(PISTE CON CARTE DI CREDITO, BANCOMAT, VIACARD)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Presenza semafori rossi | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Funzionamento pista (carte accettate/rifiutate) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Intervento/assistenza operatore (tempi di attesa > 1 minuto) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Cortesia operatore assistenza | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Illuminazione feritoia inserimento biglietto/carta di credito/tessera | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Adesivi (indicazioni/guida all’ operazione di pagamento) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia pista (materiale pubblicitario abusivo, presenza rifiuti) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

**SERVIZIO PAGAMENTO CON CASELLANTE**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Presenza semafori rossi | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Cortesia casellante | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Capacità di risoluzione del problema del casellante | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Abbigliamento del casellante | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia cabina casellante (presenza adesivi/materiale pubblicitario abusivo) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia pista (presenza rifiuti) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

**SERVIZIO PAGAMENTO CON CASSA AUTOMATICA (CONTANTI/CARTE)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Presenza semafori rossi | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Funzionamento pista (carte accettate/rifiutate,  mancanza/errato resto) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Intervento/assistenza operatore (tempi di attesa >1 minuto) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Cortesia operatore assistenza | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Illuminazione feritoia inserimento biglietto/carta/tessera | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Adesivi (indicazioni/guida all’ operazione di pagamento) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia pista (materiale pubblicitario abusivo, rifiuti) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***AREA DI SERVIZIO..…………………………………………….. (indicare il nome e la direzione)***

***AREE DI SOSTA***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pulizia | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Posti auto liberi | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Illuminazione | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***CARBURANTE***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Trasparenza prezzi (informazione, offerte promozionali) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Tempi di attesa al rifornimento > 5 minuti | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Personale (cortesia, capacità di risoluzione del problema, assistenza) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Fruibilità del servizio (velocità, disponibilità) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***PUNTI DI RISTORO***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Trasparenza prezzi bar/market/ristorante (informazione, offerte promozionali) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Disponibilità e varietà prodotti ( bar, market, ristorante) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Tempi di attesa > 5 minuti | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Personale (cortesia, assistenza) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Fruibilità del servizio (velocità, disponibilità) | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia dei locali | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***SERVIZI IGIENICI***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pulizia | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Funzionamento | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Richiesta mancia | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***PARCHEGGI***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Posti auto liberi | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Sicurezza | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Confort | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia parcheggi | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***SPAZI ESTERNI***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Cartelli di segnaletica | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |
| Pulizia spazi esterni | Del tutto | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente |

***ALTRO DA SEGNALARE……………………………………………………………...***