



## ALLEGATO E

### CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (settore merci)

(la carta è redatta in italiano e in inglese in formato accessibile)

#### INDICE:

<b>STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (SETTORE MERCI) .....</b>	<b>2</b>
<b>SEZIONE I: PECULIARITA' DELL'AZIENDA .....</b>	<b>2</b>
<b>SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI .....</b>	<b>4</b>
<b>SEZIONE III: GUIDA AI SERVIZI.....</b>	<b>7</b>
<b>APPENDICE I SCHEDE METODOLOGICHE INDICATORI GESTORI AEROPORTUALI (SETTORE MERCI) .....</b>	<b>8</b>

## STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (settore merci)

### SEZIONE I: PECULIARITA' DELL'AZIENDA

Breve descrizione delle finalità della Carta dei Servizi.

Presentazione della società di gestione, informazioni sintetiche sul processo interno di gestione della qualità, sulle strutture e sui servizi forniti, evidenziando in particolar modo:

1. orario di apertura per consegna delle merci in arrivo ed in partenza;
2. presenza e orario degli Enti di Controllo (Guardia di Finanza, Dogana, Veterinario, Fitopatologo, Sanità Aerea, CITES);
3. le seguenti caratteristiche dello scalo:
  - a. Presenza di apparecchiature per il controllo radiogeno delle merci presso l'aerostazione merci, precisare numero dimensioni e peso massimo di colli ispezionabili;
  - b. Presenza di un servizio di vigilanza, specificando le aree dell'area merci in cui il servizio è disponibile (ingresso dei magazzini, area viabilità, ecc.);
  - c. Presenza di un sistema meccanizzato di carico-scarico autocarri, specificando le caratteristiche essenziali, il numero di linee e le posizioni per linea;
  - d. Indicazione di eventuale disponibilità, numero e tipologia di:
    - sistema meccanizzato di stoccaggio ULD
    - stazioni di pallettizzazione e spallettizzazione
    - bilance per la pesatura e per la verifica dimensioni ULD

- e. Servizi di ristoro, igiene e *facilities* per gli operatori nell’area Cargo o nelle immediate vicinanze, specificando quali;
- f. Presenza di infrastrutture, precisando le caratteristiche essenziali, per:
  - per animali vivi
  - acquari e rettilari
  - P.O.A.N.D.A.U. (prodotti di originale animale non destinati all’alimentazione umana)
  - celle a temperatura controllata
  - camera di decompressione
  - merce deperibile
  - merce appetibile
  - camera blindata
  - salme
  - posta da trattare separatamente
- g. Disponibilità e superficie dell’area dedicata agli uffici per operatori;
- h. Disponibilità e superficie dell’area dedicata ai magazzini per operatori, specificando le caratteristiche essenziali;
- i. Esistenza di zona stoccaggio ULD vuote;
- j. Disponibilità del servizio di comunicazione per via telematica delle informazioni relative alle merci in arrivo e in partenza;
- k. Disponibilità, numero e superficie di parcheggi per auto e autocarri;
- l. Servizi aggiuntivi, specificando quali.

## SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI

Definizione dei livelli di qualità dei servizi che il gestore intende offrire con le relative modalità di verifica e aggiornamento.

I gestori possono far precedere ogni fattore da una breve parte descrittiva del contenuto del fattore stesso.

**Gli indicatori che hanno come unità di misura la percentuale di utenti soddisfatti sono misurati mediante sondaggio**

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
SICUREZZA NELL'AREA MERCI	1	Percezione degli operatori sul livello di sicurezza delle persone (safety) nell'area cargo	% operatori soddisfatti
	2	Percezione degli operatori sull'efficacia delle misure di sicurezza applicate ai voli cargo (es. controlli sulle merci, confezionamento dei carichi, gestione dei materiali pericolosi) nell'area cargo	% operatori soddisfatti
SICUREZZA PATRIMONIALE	3	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
	4	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale nelle aree esterne e nelle aree comuni landside da parte degli operatori	% operatori soddisfatti

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
REGOLARITA' DEL SERVIZIO	5	Merci disguidate nello scalo	% disguidi sul totale annuo
	6	Ritardi dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci	% ritardi sul totale annuo
	7	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativamente alle spedizioni in partenza e in arrivo	tempo di attesa nel 90% dei casi
	8	Tempo massimo di attesa del camion per l'inizio dello scarico	tempo di attesa nel 90% dei casi
	9	Tempo limite per la consegna della merce rispetto all'orario schedulato di partenza del volo, in caso di:  - unità di carico intere già confezionate - unità di carico da confezionare - merce urgente (animali vivi, farmaci sala vita, organi per trapianto, culture biologiche, merce espressa)	tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi
	10	Rispetto della tempistica per l'appontamento dei carichi in partenza	% sul totale dei voli e per tipologia di volo
	11	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo	% sul totale delle consegne
	12	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import	Tempo di attesa nel 90% dei casi
	13	Tempo minimo di messa a disposizione della merce in arrivo, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, della prima e dell'ultima spedizione	ATA + mn nel 90% dei casi
	14	Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori	% operatori soddisfatti

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	15	Pulizia e condizioni igieniche	% operatori soddisfatti
INFRASTRUTTURE, IMPIANTI E ATTRAZZATURE	16	Percezione complessiva sulle infrastrutture dell'area cargo da parte degli operatori (porte per carico/scarico, parcheggi autocarri, parcheggi auto, ecc.)	% operatori soddisfatti
	17	Percezione degli operatori sull'efficienza e adeguatezza di impianti e attrezzature	% operatori soddisfatti
INFORMAZIONI AGLI OPERATORI	18	Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna nell'area cargo	% operatori soddisfatti
	19	Percezione degli operatori sull'efficacia dei servizi informativi (regole, procedure, tracking delle spedizioni, disponibilità ritiro, ecc.)	% operatori soddisfatti
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	20	Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia degli addetti all' <i>handling</i> delle merci	% operatori soddisfatti

## SEZIONE III: GUIDA AI SERVIZI

La Guida ai Servizi aeroportuali è elaborata in collaborazione con il Comitato, ove presente. All'interno della Guida compaiono:

- a) la planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con evidenziate le vie di accesso;
- b) la planimetria dell'area dedicata al settore merci;
- c) gli orari dei servizi;
- d) le modalità di inoltro per i suggerimenti, le segnalazioni, i reclami o gli apprezzamenti.

## APPENDICE I

### Schede metodologiche indicatori gestori aeroportuali (settore merci)

### Schede metodologiche degli indicatori di qualità erogata/percepita – Settore merci

Scheda n. 1	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Sicurezza nell'area merci
<b>Indicatore</b>	Percezione degli operatori sul livello di sicurezza delle persone (safety) nell'area cargo
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza delle persone percepito nell'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 2	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Sicurezza nell'area merci
<b>Indicatore</b>	Percezione degli operatori sull'efficacia delle misure di sicurezza applicate ai voli cargo (es. controlli sulle merci, confezionamento dei carichi, gestione dei materiali pericolosi) nell'area cargo
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza dei voli percepito nell'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 3	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Sicurezza patrimoniale
<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale all'interno dei magazzini da parte degli operatori
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza patrimoniale percepito all'interno dei magazzini dell'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 4	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Sicurezza patrimoniale
<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale nelle aree esterne e nelle aree comuni landside da parte degli operatori
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza patrimoniale percepito nelle aree esterne e comuni landside dell'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 5	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Merci disguidate nello scalo
<b>Unità di misura</b>	% disguidi sul totale annuo
<b>Modalità di rilevazione</b>	Dati acquisiti dai sistemi aziendali dei prestatori di servizi merci
<b>Definizione</b>	Numero delle spedizioni in partenza che risultano disguidate (avvio ad errato destino, mancato imbarco, ecc.) in rapporto al numero complessivo delle spedizioni effettuate
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Rapporto fra il numero delle spedizioni disguidate in partenza dall'area merci dello scalo ed il numero complessivo delle spedizioni in partenza

Scheda n. 6	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Ritardo dei voli in partenza dovuto alla gestione delle merci
<b>Unità di misura</b>	% dei voli in ritardo sul totale annuo
<b>Modalità di rilevazione</b>	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico del Gestore
<b>Definizione</b>	L'indicatore mostra il numero dei voli in partenza che hanno subito un ritardo attribuito a uno dei codici di pertinenza dell'area merci, in rapporto al numero totale dei voli in partenza. I voli da considerare sono relativi a Belly e Freight (General Cargo), escludendo i Courier
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Estrazione dei movimenti in partenza con causali di ritardo 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 38 dal Giornale di Scalo. Le causali 31 e 32 devono essere riferite solo ai Freight. Si considerano in ritardo i voli con partenza oltre i 15 minuti dallo STD. La percentuale è calcolata rapportando i voli in ritardo al totale dei voli che trasportano merce (Belly e Freight) effettivamente operati

- Per i codici di ritardo fare riferimento a tabelle IATA
- Belly = voli passeggeri Freight = voli cargo Courier = corrieri espressi (es. DHL Express, FedEx, Amazon, UPS)
- General Cargo = Belly + Freight

Scheda n. 7	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativamente alle spedizioni in partenza e in arrivo
<b>Unità di misura</b>	tempo di attesa nel 90% dei casi
<b>Modalità di rilevazione</b>	Dati acquisiti dai sistemi aziendali dei prestatori di servizi merci. Per le specificità del processo import, è possibile prevedere una rilevazione a campione, garantendo che il campione sia rappresentativo, fermo restando la modalità di rilevazione che prevede l'acquisizione dei dati dai sistemi dei prestatori di servizi merci.
<b>Definizione</b>	L'indicatore segnala il tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un operatore e l'arrivo al banco di accettazione documentale.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si registra il tempo in ore e minuti che intercorre tra il posizionamento in coda di un operatore e l'orario di arrivo al banco di accettazione documentale. Esempio: - orario di arrivo dell'operatore: ore 12,00 - orario di arrivo al banco accettazione: ore 12,40 - tempo di attesa = 40 minuti I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi

Scheda n. 8	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Tempo massimo di attesa del camion per l'inizio dello scarico
<b>Unità di misura</b>	tempo di attesa nel 90% dei casi
<b>Modalità di rilevazione</b>	Dati acquisiti dai sistemi aziendali dei prestatori di servizi merci
<b>Definizione</b>	L'indicatore misura il tempo trascorso tra la presentazione del borderò/distinta in magazzino e l'inizio delle operazioni di scarico del prestatore di servizi merci, coincidente con lo scarico del primo collo.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	<p>Differenza tra inizio operazioni di scarico e presentazione della distinta, espressa in minuti.  L'indicatore deve prevedere una distinzione sia per periodo (standard o di picco), sia per tipologia di confezionamento (BUP, loose, mista):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo standard, merce BUP</li> <li>- Periodo standard, merce loose</li> <li>- Periodo standard, merce mista</li> <li>- Periodo picco, merce BUP</li> <li>- Periodo picco, merce loose</li> <li>- Periodo picco, merce mista</li> </ul> <p>Se il momento di presentazione della distinta non è tracciato dai sistemi, il tempo verrà calcolato a partire dal termine delle operazioni di accettazione documentale.</p> <p>In presenza di un sistema operativo di prenotazione del servizio il tempo di attesa deve essere calcolato con riferimento all'orario prenotato.</p>

- Merce BUP = Build Up Pallet (merce su pallet aerei o in container)
- Merce mista = BUP + loose

- Merce loose = merce sfusa
- Periodo di picco = giorni / fasce orarie di traffico intenso eventualmente individuati da ogni aeroporto

Scheda n. 9	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Tempo limite per la consegna della merce rispetto all'orario schedulato di partenza del volo, in caso di: - unità di carico intere già confezionate - unità di carico da confezionare - merce urgente (animali vivi, farmaci sala vita, organi per trapianto, culture biologiche, merce espressa)
<b>Unità di misura</b>	tempo limite nel 90% dei casi
<b>Modalità di rilevazione</b>	Dati acquisiti dai sistemi aziendali dei prestatori di servizi merci
<b>Definizione</b>	L'indicatore mostra il tempo in minuti dal momento di presentazione in accettazione documentale del borderò/distinta da parte dello spedizioniere all'orario schedulato di partenza del volo

<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Differenza in ore e minuti tra STD e momento di presentazione del borderò/distinta da parte dello spedizioniere. L'indicatore deve prevedere (se applicabile) una distinzione per tipologia di merce (General Cargo o merce urgente), per tipologia di confezionamento (BUP, loose) e per tipologia di volo (Freighter, Belly Wide Body, Belly Narrow Body): <ul style="list-style-type: none"> <li>- General Cargo loose, voli Freighter</li> <li>- General Cargo loose, voli Belly WB</li> <li>- General Cargo loose, voli Belly NB</li> <li>- Merce urgente, tutti i voli</li> <li>- BUP, tutti i voli</li> </ul>
---	--

- Borderò = distinta di consegna con l'elenco delle AWB
- AWB = Air Way Bill – raggruppamento di spedizioni (HAWB)
- HAWB = House Air Way Bill - singola spedizione
- Belly = voli passeggeri
- Freighter = voli cargo
- Courier = corrieri espressi (es. DHL Express, FedEx, Amazon, UPS)
- General Cargo = Belly + Freighter
- Merce BUP = Build Up Pallet (merce su pallet aerei o in container)
- Merce Loose = merce sfusa
- Merce mista = BUP + loose
- Merce urgente = merce che richiede tempi rapidi di gestione

<b>Scheda n. 10</b>	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio

<b>Indicatore</b>	Rispetto della tempistica per l'appontamento dei carichi in partenza
<b>Unità di misura</b>	% sul totale dei voli e per tipologia di volo
<b>Modalità di rilevazione</b>	Dati acquisiti dai sistemi aziendali dei prestatori di servizi merci e rampa
<b>Definizione</b>	L'indicatore mostra la percentuale dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di messa in linea, definite nelle specifiche procedure di interfaccia, dell'intero carico da imbarcare, rispetto all'orario schedulato/rischedulato di partenza del volo.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	<p>Conteggio dei voli complessivi e divisi per tipologia per cui è rispettata la tempistica per la messa in linea della merce in partenza definita nelle specifiche procedure di interfaccia.</p> <p>L'indicatore deve prevedere (se applicabile) una distinzione sia per tipologia di merce (General Cargo e merce urgente), sia per tipologia di volo (Freighter, Belly):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- General Cargo, voli Freighter</li> <li>- General Cargo, voli Belly</li> <li>- Merce urgente, tutti i voli</li> </ul> <p>La percentuale viene calcolata rapportando i voli senza anomalie al totale dei voli assistiti da uno specifico prestatore di servizi.</p>

- Belly = voli passeggeri
- Freighter = voli cargo
- General Cargo = Belly + Freightner
- Merce urgente = merce che richiede tempi rapidi di gestione

Scheda n. 11	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo
<b>Unità di misura</b>	% sul totale delle consegne
<b>Modalità di rilevazione</b>	Dati acquisiti dai sistemi aziendali dei prestatori di servizi merci e rampa, o del Gestore Aeroportuale, qualora sia disponibile un'applicazione per la rilevazione dei tempi di interfaccia rampa-magazzino
<b>Definizione</b>	Rispetto delle tempistiche per la consegna al magazzino della merce in arrivo definite nelle specifiche procedure di interfaccia
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	<p>Conteggio delle consegne complessive per cui è rispettata la tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo.</p> <p>L'indicatore deve prevedere (se applicabile) una distinzione sia per tipologia di merce (General Cargo e merce urgente), sia per tipologia di volo (Freighter, Belly):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- General Cargo, voli Freighter</li> <li>- General Cargo, voli Belly</li> <li>- Merce urgente, tutti i voli</li> </ul> <p>La percentuale viene calcolata rapportando il numero dei voli conformi alle tempistiche di consegna della merce in import al numero totale dei voli Freighter e Belly in arrivo</p>

- Belly = voli passeggeri

- Freighter = voli cargo
- General Cargo = Belly + Freightner
- Merce urgente = merce che richiede tempi rapidi di gestione

Scheda n. 12	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import
<b>Unità di misura</b>	Tempo di attesa nel 90% dei casi
<b>Modalità di rilevazione</b>	Dati acquisiti dai sistemi aziendali dei prestatori di servizi merci
<b>Definizione</b>	L'indicatore misura il tempo che intercorre tra la presentazione del borderò/distinta in magazzino e la messa a disposizione dell'ultima spedizione da parte del prestatore di servizi merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Tempo che intercorre tra la presentazione della distinta in magazzino e la messa a disposizione dell'ultima spedizione da parte del prestatore di servizi merci. Il tempo deve far riferimento alla singola AWB. Se il momento di presentazione della distinta non è tracciato dai sistemi, il tempo verrà calcolato a partire dal termine

delle operazioni di accettazione documentale

In presenza di un sistema operativo di prenotazione del servizio il tempo di attesa deve essere calcolato con riferimento all'orario prenotato.

- Borderò = distinta di consegna con l'elenco delle AWB
- AWB = Air Way Bill – raggruppamento di spedizioni (HAWB)
- HAWB = House Air Way Bill - singola spedizione

Scheda n. 13	<b>Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci</b>
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Tempo minimo di messa a disposizione della merce in arrivo, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, della prima e dell'ultima spedizione
<b>Unità di misura</b>	ATA + minuti nel 90% dei casi
<b>Modalità di rilevazione</b>	Dati acquisiti dai sistemi aziendali dei prestatori di servizi merci
<b>Definizione</b>	L'indicatore segnala l'intervallo di tempo minimo, rispetto all'orario effettivo del volo (ATA), entro cui si garantisce la messa a disposizione della prima e dell'ultima spedizione
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si misura il tempo in minuti in cui è effettuata la riconsegna della prima e dell'ultima spedizione in arrivo. L'orario di disponibilità della merce per il destinatario coincide con il messaggio FSU/RCF. L'indicatore deve prevedere una distinzione per tipologia di merce (General Cargo o merce urgente), per tipologia di confezionamento e per tipologia di volo (Freighter, Belly): - General Cargo, voli Freighter - General Cargo, voli Belly - Merce urgente, tutti i voli - BUP, tutti i voli

- FSU = Freight Status Update (notifica dello stato di avanzamento della spedizione)
- RCF = Received from Flight (tipo di FSU che notifica che la spedizione è stata scaricata nello scalo di arrivo)
- Belly = voli passeggeri
- Freighter = voli cargo

- General Cargo = Belly + Freighter
- Merce BUP = Build Up Pallet (merce su pallet aerei o in container)
- Merce urgente = merce che richiede tempi rapidi di gestione

Scheda n. 14	Proposta
<b>Fattore Qualità</b>	Regolarità del servizio
<b>Indicatore</b>	Percezione degli operatori sulla regolarità del servizio nell'area merci
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente regolarità del servizio nell'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 15	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Pulizia e condizioni igieniche
<b>Indicatore</b>	Percezione degli operatori sul livello di pulizia dell'area cargo
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di pulizia all'interno dell'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 16	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Infrastrutture
<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sulle infrastrutture dell'area cargo da parte degli operatori (porte per carico/scarico, parcheggi autocarri, parcheggi auto, ecc.)
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente alle infrastrutture dell'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 17	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Impianti e attrezzature
<b>Indicatore</b>	Percezione degli operatori sull'efficienza e adeguatezza di impianti e attrezzature
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente agli impianti e alle attrezzature dell'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 18	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Informazioni agli operatori
<b>Indicatore</b>	Percezione degli operatori sull'efficacia della segnaletica esterna nell'area cargo
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sull'efficacia della segnaletica esterna all'area cargo
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 19	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
<b>Fattore Qualità</b>	Informazioni agli operatori
<b>Indicatore</b>	Percezione degli operatori sull'efficacia dei servizi informativi (regole, procedure, tracking delle spedizioni, disponibilità ritiro, ecc.)
<b>Unità di misura</b>	% operatori soddisfatti
<b>Modalità di rilevazione</b>	Sondaggio sugli operatori
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sui servizi di informazione offerti
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia
<b>Tecnica di rilevazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
<b>Valore da indicare nella carta</b>	X, preceduto dall'unità di misura

Scheda n. 20	Carta dei servizi dei gestori aeroportuali – Settore merci
Fattore Qualità	Aspetti relazionali e comportamentali
Indicatore	Percezione degli operatori sulla professionalità e cortesia degli addetti all'handling delle merci
Unità di misura	% operatori soddisfatti
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente regolarità del servizio nell'area cargo
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sulla professionalità e cortesia dell'addetto all'handling merci
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L' operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura