



HERMES S.r.l.

***BAR  
AREA DI SERVIZIO  
NOGAREDO EST  
CARTA DEI SERVIZI***

Redatto da: Alberto Velasco, Concetta Caiafa

Approvato da: CdA

## **1. PRESENTAZIONE**

Hermes srl –Bar Area Servizio Nogaredo Est  
Via Del Ponte - 38060 – Nogaredo (TN)  
Accessibile da Autostrada A22 – direzione Nord – km 159+71  
Tel. 0464/462919 - Fax 0464/462919  
[nogaredoest@hermessnack.it](mailto:nogaredoest@hermessnack.it)

### **1.1. I NOSTRI OBIETTIVI**

Nostro obiettivo primario è fornire un servizio che incontri la soddisfazione dell'utente finale, attraverso un'offerta di prodotti il più possibile eterogenei, e la cortesia, la rapidità e la disponibilità del personale.

A questo fine teniamo monitorata la soddisfazione del cliente registrando e gestendo eventuali reclami, lamentele o apprezzamenti, sia scritti che verbali, e verificando attraverso il web le opinioni che gli automobilisti hanno di noi. I clienti, oltre che direttamente al nostro personale (a voce o per iscritto alla mail [nogaredoest@hermessnack.it](mailto:nogaredoest@hermessnack.it) o [info@hermessnack.it](mailto:info@hermessnack.it)), possono esprimere eventuali lamentele o apprezzamenti anche alla A22 o sul sito [www.hermessnack.it](http://www.hermessnack.it). Gli utenti possono anche mettere le recensioni anche mediante Google (Hermes ADS Nogaredo Est).

Al tempo stesso garantiamo elevati standard di sicurezza alimentare, grazie alla continua formazione del personale, al completo rinnovamento di locali ed attrezzature fatto all'inizio della gestione e anche successivamente a questa, alla gestione delle attività di manutenzione, alla pianificazione, realizzazione e registrazione delle pulizie e sanificazioni; il tutto gestito con la collaborazione di consulenti esterni esperti nella sicurezza alimentare.

### **1.2. LA GESTIONE**

La gestione del bar presso l'area di servizio è stata iniziata dalla Hermes srl, società inizialmente con sede in Campania, nell'anno 2007, con un radicale rinnovamento degli ambienti e delle attrezzature presenti.

Nel luglio 2020 il locale è stato riaperto nella sua sede originaria, completamente rinnovato anche a livello strutturale, dopo circa tre anni di lavori a carico dell'Autostrada A22.

La Hermes srl ha attualmente sede a Rovereto, è a socio unico e guidata da un Consiglio di Amministrazione con il supporto di consulenti esterni.

La Direzione centrale, tramite gli uffici siti in Rovereto, si occupa della scelta dei fornitori e dei relativi prodotti, L'effettuazione degli ordini è invece in capo al Responsabile del Punto Vendita, Sig.ra Concetta Caiafa, sempre con la supervisione della Direzione centrale, cercando di mantenere un assortimento di prodotti che tenga conto dell'eterogeneità della clientela di passaggio.

Il servizio è svolto con l'ausilio di personale sia fisso che stagionale, distribuito su tre turni giornalieri.

### **1.3. GLI UTENTI DEL SERVIZIO**

La nostra clientela è composta da utenti dell'Autostrada A22, in prevalenza turisti, molti dei quali stranieri, e persone che viaggiano per lavoro.

## 2. IL SERVIZIO

### 2.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il locale effettua:

- servizio banco bar (panini, brioche, snack, caffè, bevande)
- stagionalmente piccola ristorazione (insalatone, primi e secondi piatti sia già pronti che da assemblare)

La possibilità di consumazione all'interno del punto vendita è tutta con posti in piedi:

- al bancone
- 2 tavoli alti
- 2 tavoli piccoli

All'esterno troviamo una pergola coperta con 9 tavoli e 2 panche ognuno (circa 27 posti a sedere). È presente anche un'area market dove acquistare prodotti alimentari già confezionati all'origine dal produttore, e prodotti non alimentari.

### 2.2. ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA

Il locale effettua servizio continuato, 24 ore su 24, 7 giorni su 7

### 2.3. FESTIVITÀ E PERIODI DI CHIUSURA

Non sono previsti periodi di chiusura; il locale è aperto anche durante tutte le festività.

### 2.4. CAPIENZA

Non è possibile fare servizio su prenotazione, ad eccezione di casi in cui le agenzie di viaggio avvisano del passaggio di pullman turistici a determinate date ed orari, con indicazione del numero di utenti.

### 2.5. TEMPI DI ATTESA E RIASSETTO TAVOLINI

Il tempo di attesa medio alle casse e al banco è di circa 2 minuti. Nei momenti di picco di afflusso, che avvengono solitamente fra le 7.00 e le 9.00, e tra le 12:00 e le 14:00 può arrivare al massimo ai 5 minuti.

La pulizia dei tavolini e delle sedie avviene mediante utilizzo di prodotti detergenti e sanificanti per uso professionale, ad opera di un addetto dedicato. Lo sgombero e la pulizia dei tavoli liberati dagli utenti avvengono mediamente ogni 10 minuti, con frequenza leggermente minore durante i momenti di massimo afflusso.

### 2.5. I PREZZI E LE MODALITÀ DI PAGAMENTO

I prezzi dei prodotti alimentari e di tutti gli altri prodotti in vendita sono chiaramente indicati attraverso appositi cartelli, etichette e monitor.

Possono essere occasionalmente proposti menù promozionali, per i quali sono resi visibili agli utenti, mediante cartelli di avviso e monitor, la composizione ed il prezzo.

Il pagamento può essere fatto mediante:

- Contanti
- carte di credito (no American Express, DKV, buoni pasto)
- Bancomat
- Satispay
- App MyHermes: oltre che per la raccolta punti e per permettere agli autisti truck e bus di usufruire delle agevolazioni per loro previste, può essere ricaricata ed essere utilizzata per il pagamento

## **2.6. SEPARAZIONE ZONE FUMATORI E NON FUMATORI**

A causa delle ridotte dimensioni, il locale non dispone di sale per fumatori.

## **2.7. PARCHEGGIO**

Il locale usufruisce del parcheggio disponibile per l'Area di Servizio e curato dal gestore dell'Autostrada A22; il parcheggio ha posti sia per auto che per mezzi pesanti, che per bus.

## **2.8. ATTREZZATURE PER DISABILI E ALTRE AGEVOLAZIONI PER I VIAGGIATORI**

Il locale è di facile accessibilità per i disabili, essendo al piano terra e senza gradini; i servizi igienici sono disponibili all'esterno del locale, e comprendono quelli per disabili.

Sono disponibili per i viaggiatori agevolazioni quali:

- Seggioloni per i bambini
- Fasciatoi nei bagni

## **2.9. ACCETTAZIONE ANIMALI**

E' consentito introdurre animali.

## **2.10. CONTROLLO QUALITÀ E AMBIENTE**

La gestione è molto attenta alle problematiche ambientali e gestisce in modo scrupoloso la raccolta differenziata dei rifiuti, cartoni e vetri che vengono sistemati negli appositi contenitori identificati a disposizione degli utenti e del personale; sono inoltre utilizzati bicchieri, palette, piatti, coppette, posate riciclabili e compostabili, rispettando dunque il divieto di utilizzo di plastica monouso.

Per quanto riguarda la gestione degli alimenti è stato predisposto un piano di autocontrollo interno basato sui principi del sistema H.A.C.C.P. ("Piano di autocontrollo alimentare sistema HACCP"). Detto Piano contiene anche i controlli attuati per garantire l'igienicità delle lavorazioni, la loro frequenza, la responsabilità, i documenti di registrazione utilizzati. Di seguito si riporta comunque un elenco dei principali controlli effettuati:

- Controllo della temperatura del mezzo di trasporto del fornitore (per prodotti refrigerati o surgelati)
- Controllo in accettazione dei prodotti
- Controllo temperature attrezzature frigorifere
- Controllo funzionamento display attrezzature frigorifere con termometro tarato
- Controllo giornaliero delle condizioni di ambienti e attrezzature da parte del responsabile punto vendita
- Controllo delle date di scadenza dei prodotti in esposizione
- Monitoraggio presenza infestanti

Sono effettuati periodicamente audit ispettivi interni ed esterni che verificano la corretta gestione, oltre che di quanto sopra citato, anche di altri aspetti relativi alla qualità del servizio:

- Aggiornamento dell'elenco dei piatti proposti
- Aggiornamento dell'elenco degli ingredienti e degli allergeni
- Aggiornamento dei cartellini descrittivi e dei prezzi dei prodotti
- Valutazione dei fornitori e aggiornamento dei documenti da essi ottenuti (schede tecniche prodotti, analisi sui materiali a contatto con gli alimenti ecc...)

### 3. I PRODOTTI E I FORNITORI

La nostra azienda seleziona accuratamente i fornitori di prodotti alimentari finiti e materie prime alimentari, nonché di prodotti a contatto con gli alimenti. Gli stessi fornitori sono elencati in un documento del Sistema Qualità (“Elenco fornitori Qualificati”), dove sono riportati anche i criteri utilizzati per la loro valutazione e i risultati di detta valutazione.

Ai fornitori vengono inoltre richieste le schede tecniche organolettiche dei prodotti e le dichiarazioni di alimentarietà per i materiali e oggetti a contatto con gli alimenti.

Vista la tipologia di clientela verso cui è rivolto il nostro servizio, dobbiamo curare la eterogeneità dei prodotti e dare la preferenza a marchi conosciuti, per cui abbiamo intenzionalmente lasciato poco spazio ai prodotti locali.

I prodotti del Trentino Alto Adige da noi acquistati, ed i relativi produttori, sono comunque:

PRODOTTO	FORNITORE
Mela in camicia, Strudel di mele	Mosna
Speck	Torresani
Mele disidratate e vari succhi di mela	Maso della Mela
Birre	Ploteger
Vini	Cavit, Spagnolli
Acqua	Pejo

### 4. OFFERTA DI PIATTI

Per quanto riguarda la somministrazione, l’offerta comprende:

1. Panini, piadine e focacce imbottiti con prodotti freschi
2. Croissanteria acquistata surgelata e cotta in forno sul posto prima del consumo, con eventuale successiva farcitura
3. Dolci acquistati surgelati e scongelati prima del consumo
4. Focacce farcite precotte
5. Focacce/pizze e lingue fatte sul posto
6. Prodotti vari di caffetteria e bevande da servire sia caldi che freddi
7. Insalatone sia già pronte che preparate sul posto (stagionalmente)
8. Primi piatti confezionati sia surgelati che freschi, da riscaldare in microonde
9. Secondi piatti confezionati freschi, sia monoporzione che da porzionare (stagionalmente)

Per tutti i prodotti suelencati, gli allergeni contenuti e in generale gli ingredienti sono riportati in una raccolta di documenti denominati “Cartelli Unici degli Ingredienti”, a disposizione degli utenti. La presenza di prodotti surgelati all’origine è indicata sui “Cartelli Unici degli Ingredienti” e sui cartelli espositivi.

In caso di dubbi su possibili allergeni presenti nei piatti, gli utenti possono chiedere al personale in servizio.

Per qualsiasi esigenza nutrizionale (allergie/intolleranze/vegetariani) su richiesta è possibile modificare gli ingredienti.

Per diete ipocaloriche sono disponibili il panino “Fresco” e il panino “Demetra”.

Per la dieta vegana sono presenti nel menù specifici croissant e il cous cous (stagionalmente).

Per i motivi illustrati nel par. 3, non sono presenti piatti tipici.

Nel market sono presenti prodotti per esigenze nutrizionali particolari (celiaci/diabetici/vegani), nonché frutta fresca confezionata.

Peculiarità del nostro servizio, molto apprezzate, sono:

- la disponibilità di brioches appena sfornate per tutta la giornata
- la diponibilità di pane sfornato giornalmente destinato all’asporto (a partire da pane surgelato precotto).

