

## **APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **CHECK LIST DI CONTROLLO SERVIZIO DI PULIZIA**



La misurazione della qualità delle prestazioni (attraverso la determinazione dell'Indicatore di prestazione definito al paragrafo 11.1.1 del Capitolato Tecnico) avverrà mediante un sistema di campionamento di tipo statistico, conformemente a quanto indicato nella Norma UNI EN 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità".

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà misurato a seguito di controlli a campione formalizzati attraverso la Check-List (vedi Figura n. 1 – Fac simile Check List).

La check List è lo strumento utilizzato dal Supervisore per il Calcolo dell'Indicatore di prestazione del Servizio di Pulizia.

Ad ogni ispezione viene compilata una Check List, a valle della quale è calcolato il relativo Indicatore di Prestazione.

L'Indicatore di Prestazione complessivo è dato dalla media aritmetica degli Indicatori di Prestazione calcolati ad ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

La Check List è articolata in colonne e righe.

Le colonne rappresentano, per ogni Tipologia di Area, le Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione (rappresentate dal numero identificativo del locale/stanza).

Le righe riportano la descrizione delle attività da controllare. Si specifica che le attività riportate nelle Check List comprendono, in maniera semplificata e ridotta, quelle indicate nel Capitolato Tecnico.

Sarà cura quindi del Fornitore predisporre una Check List ad hoc per ogni ispezione da effettuare.

Per ogni tipologia di Area Omogenea, per ciascuna delle Unità di Controllo valutabile, il Supervisore verifica l'adeguatezza dell'attività svolta e, nel caso in cui l'attività non risulti effettuata in modo soddisfacente, la segnala all'interno della Check List.



## 1.1 CHECK LIST

Il Supervisore, decisa la data dell'ispezione, ne darà comunicazione al Fornitore che predisporrà la Check List da utilizzare durante i controlli.

La Check List sarà compilata dal Fornitore nelle parti relative al numero di Unità di Controllo e Dimensione del Campione con le informazioni riportate nel Piano Dettagliato delle Attività nella Sezione "Gestionale" del Par. 4.2.4 del Capitolato.

Il Fornitore di volta in volta riporterà, all'interno della Check List, il numero di attività complessive da controllare durante l'ispezione (Atot) dato dal numero di attività previste nel Programma Operativo delle Attività per il giorno dell'ispezione, ed individuerà le Unità di Controllo Valutabili (UdCval) per ciascuna attività. Infine, il Fornitore compilerà la colonna relativa al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi utilizzando la Tabella 7 - Criteri per l'accettazione dell'attività del Capitolato Tecnico (vedi par. 11.1.1).

Il Supervisore, ricevuta la Check List precompilata dal Fornitore, provvederà ad individuare fisicamente le Unità di Controllo da verificare ed inserirà il codice identificativo delle stesse all'interno della stessa (cella "n. id. locale").

Infine, il Supervisore verificherà, sulle Unità di Controllo identificate, la sussistenza di eventuali non conformità nell'esecuzione delle attività rispetto alle anomalie di seguito riportate a titolo esemplificativo:

- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- etc..



<b>Check-list N.1</b>		data ispezione: giorno/mese/anno																				
Amministrazione Contraente		N. totale UdC: n.																				
Immobile in via...		Mese di riferimento																				
		Area Tipo 1 Uffici dirigenziali	Area tipo 2 Uffici non dirigenziali	Area tipo 3 Spazi connettivi	Area tipo 4 Servizi Igienici	Area tipo 5 Camere	Area tipo 6 Mense	Area tipo 7 Cucine	Area tipo 8 XXXXX													
N. UdC per Area Omogenea		n.	n.	n.	n.	n.	n.	n.	n.													
N. UdC Campione per Area Omogenea		n.	n.	n.	n.	n.	n.	n.	n.													
Attività oggetto di verifica (*)		h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	h. id. locale	N. UdC valutabili (UdC <sub>val</sub> )	N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC <sub>nc,max</sub> )	Attività non accettabile (A <sub>na</sub> ) (UdC <sub>nc</sub> > UdC <sub>nc,max</sub> )		
1	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura																					
2	Detersione pavimenti																					
3	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																					
4	Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetti																					
5	Disincrostazione dai sanitari																					
6	Pulizia dei servizi igienici																					
7	Decoratura e ceratura pavimentazione																					
8	Lavaggio pavimentazione area esterne e pulizia griglie e caditoie																					
9	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																					
10	Spolveratura umido arredi ad altezza operatore																					
11	Detersione verticali lavabili (rivestimenti pareti)																					
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		n.																N. attività non accettabili (A <sub>na</sub> )				n.

(\*) Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere, di impronte, creme, macchie, rogne, marcature, mancanza di pulizia, ecc.

Numero totale unità di controllo previste nell'Area Omogenea

Numero di UdC Ispezionati per Area Omogenea

Attività previste nel POA per il giorno dell'ispezione

Area omogenee previste da capitolato

Numero totale unità di controllo previste nell'unità di gestione

Identificazione, tramite spunta, dell'attività non accettabile

Codice Identificativo del locale

Numero delle UdC in cui l'attività di verifica può essere eseguita

Numero delle UdC in cui viene rilevata una non conformità dell'attività

Numero ricavato da tabella «criteri per l'accettazione dell'attività»

Somma Attività previste nel POA per il giorno dell'ispezione

Anomalie Indicative per la valutazione della conformità

Figura 1 – Fac-simile Check List

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di pulizia ed igiene ambientale nonché degli altri servizi aggiuntivi da eseguirsi in tutti gli immobili adibiti ad uso caserma per le Pubbliche Amministrazioni

Appendice 5 al Capitolato Tecnico - Check List di controllo del Servizio di Pulizia





Nell'esempio la Check List riporta una Non Conformità sull'UdC n.89, presso cui il valutatore riscontra che l'attività di "Spolveratura umido arredi ad altezza operatore" non è stata eseguita correttamente

ossia ad esempio che è presente della polvere sugli arredi;

si appone quindi un segno di spunta nella colonna corrispondente all'UdC controllata.

Check-list N.1		Dicembre 2013										data ispezione: 13/12/2015		N. totale UdC: 50		N. UdC valutabili (UdC <sub>val</sub> )		N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )		N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC <sub>nc,max</sub> )		Attività non accettabili (A <sub>na</sub> )		UdC > UdC <sub>nc,max</sub>	
Amministrazione Contraente		Area tipo 2 Uffici non dirigenziali										Area tipo 3 Spazi Connettivi		Area tipo 4 Servizi Igienici		Area tipo 7 Aree esterne		Area tipo 8 Aree tecniche							
Immobile in via...		N. UdC per Area Omogenea N. UdC Complessive per Area Omogenea										10		8		2		n							
Attività oggetto di verifica <sup>(*)</sup>		2	13	4	11	12	89	72	33	29	83	44	48	1	51	69	51	24	29	33					
1 Spazzatura con raccolta grande spazzatura				X														X			14	2	4		
2 Deterazione pavimenti		X			X			X	X									X			14	5	4		✓
3 Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																					11	0	2		
4 Degrignatura																					11	0	2		
5 Disinfezione dei sanitari																					3	0	0		
6 Pulizia dei servizi igienici													X								3	1	0		✓
7 Deceratura e ceratura pavimentazione						X	X				X										11	3	2		✓
8 Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizie griglie e caditoie																					3	0	0		
9 Pulizie grate, inferiate, cancelli esterni, ecc.																					3	0	0		
10 Spolveratura umido arredi ad altezza operatore			X	X			X				X	X									11	5	2		✓
11 Deterazione verticali lavabili (rivestimenti pareti)													X								3	1	0		✓
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		11																				N. attività non accettabili (A <sub>na</sub> )		6	

(\*) Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere di imponente, orme, macchie, ragnatele, mosceri, uccelli, ecc.

UdC 89 non conforme in ordine all'attività n° 10

Figura 3 – Fac-simile Check List

#### Passo 4. Il Supervisore determina la accettabilità e la non accettabilità per singola attività.

In base alla somma delle "x" si determina il n° di Unità di Controllo non conformi per singola attività. Una attività viene considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo non conformi è maggiore o uguale al numero massimo

accettabile di Unità di Controllo non conformi

(rif. par. 11.1.1 del Capitolato Tecnico Tabella 7 - Criteri per l'accettazione dell'Attività). In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella colonna "attività non accettabile".

Check-list N.1		Dicembre 2013										data ispezione: 13/12/2015		N. totale UdC: 50		N. UdC valutabili (UdC <sub>val</sub> )		N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )		N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC <sub>nc,max</sub> )		Attività non accettabili (A <sub>na</sub> )		UdC > UdC <sub>nc,max</sub>	
Amministrazione Contraente		Area Tipo 2 Uffici non dirigenziali										Area tipo 3 Spazi Connettivi		Area tipo 4 Servizi Igienici		Area tipo 7 Aree esterne		Area tipo 8 Aree tecniche							
Immobile in via...		N. UdC per Area Omogenea N. UdC Complessive per Area Omogenea										10		8		2		n							
Attività oggetto di verifica <sup>(*)</sup>		2	13	4	11	12	89	72	33	29	83	44	48	1	51	69	51	24	29	33					
1 Spazzatura con raccolta grande spazzatura				X														X			14	2	4		
2 Deterazione pavimenti		X			X			X	X									X			14	5	4		✓
3 Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																					11	0	2		
4 Degrignatura																					11	0	2		
5 Disinfezione dei sanitari																					3	0	0		
6 Pulizia dei servizi igienici													X								3	1	0		✓
7 Deceratura e ceratura pavimentazione						X	X				X										11	3	2		✓
8 Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizie griglie e caditoie																					3	0	0		
9 Pulizie grate, inferiate, cancelli esterni, ecc.																					3	0	0		
10 Spolveratura umido arredi ad altezza operatore			X	X			X				X	X									11	5	2		✓
11 Deterazione verticali lavabili (rivestimenti pareti)													X								3	1	0		✓
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		11																				N. attività non accettabili (A <sub>na</sub> )		6	

(\*) Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere di imponente, orme, macchie, ragnatele, mosceri, uccelli, ecc.

Somma Attività non Accettabili A<sub>na</sub>

Figura 4 – Fac-simile Check List

Ad esempio nella Figura 4 – Identificazione delle attività non accettabili, l'attività n.7 "Deceratura e ceratura pavimentazione" risulta non accettabile in quanto il numero di "x" (ossia di UdC non conformi) è pari a 3 e, quindi, maggiore del numero massimo accettabile di non conformità, pari a 3.

La somma delle attività non accettabili (nell'esempio vedi casella in rosso) determina il valore di Ana.

Nell'esempio il numero di attività non accettabili è pari a 6 per cui Ana = 6.

A<sub>tot</sub> invece è dato dal numero di attività complessive sottoposte a verifica.; nell'esempio A<sub>tot</sub> = 11.



Passo 5. Calcolo dell'indicatore prestazionale  $IP_p$

Si procede al calcolo dell'indicatore di Prestazione attraverso la seguente formula

$$IP_p = 1 - \frac{A_{na}}{A_{tot}}$$

Dove:

$A_{na}$  = numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione

$A_{tot}$  = numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Programma Operativo delle Attività per il giorno della i-esima ispezione.

Nell'esempio specifico sapendo che:

$$A_{tot} = 11$$

$$A_{na} = 6$$

$$IP_p = 1 - \frac{6}{11} = 0,45$$

Infine, una volta compilate tutte le Check List relative alle ispezioni effettuate nel mese di riferimento e calcolati i rispettivi Indicatori di Prestazione, si procede all'aggregazione dei risultati ed al calcolo dell'Indicatore di Prestazione complessivo del mese di riferimento:

$$IP_p = \frac{\sum_{i=1}^m IP_{pi}}{m}$$

Dove:

$IP_{pi}$  = Indicatore di Prestazione calcolato all'i-esima ispezione nel mese di riferimento;

$m$  = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

Nell'esempio specifico, ipotizzando che siano state effettuate 3 ispezioni nel mese di riferimento e che i valori dei relativi indicatori sono:

$$IP_p = \frac{0,45 + 0,78 + 0,82}{3} = 0,68$$

Nella seguente tabella viene riportata integralmente la Check List di esempio precompilata.



Check-list N.1		Dicembre 2013												data ispezione: 13/12/2015		N. UdC valutabili (UdC <sub>val</sub> )	N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC <sub>nc_max</sub> )	Attività non accettabile (A <sub>na</sub> ) (UdC <sub>nc</sub> > UdC <sub>nc_max</sub> )					
Amministrazione Contraente														N. totale UdC: 50										
Immobile in via...		Area Tipo 2 Uffici non dirigenziali								Area tipo 3 Spazi Connettivi		Area tipo 4 Servizi Igienici		Area tipo 7 Aree esterne						Area tipo 8 Aree Tecniche				
N. UdC per Area Omogenea		30								10		8		3						n.				
N. UdC Campione per Area Omogenea		n.								n.		n.		n.						n.				
Attività oggetto di verifica (*)		2	10	44	13	52	89	70	33	29	83	44	68	1	54	63	69	50	21	28	30			
1	Spazzatura con raccolta grande pezzatura			X															X					
2	Detersione pavimenti	X			X			X	X											X				
3	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																							
4	Deragnatura																							
5	Disincrostazione dei sanitari																							
6	Pulizia dei servizi igienici												X											
7	Deceratura e ceratura pavimentazione					X	X				X													
8	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie																							
9	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																							
10	Spolveratura umido arredi ad altezza operatore		X	X			X				X	X												
11	Detersione verticali lavabili (rivestimenti pareti)												X											
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		11												N. attività non accettabili (A <sub>na</sub> )										6