APPENDICE 2 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 9.1.10.1 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 una Check List (vedi Figura n. 1).

La Check List è lo strumento utilizzato dal Supervisore per il calcolo dell'Indicatore di Prestazione.

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 Omogenea, 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 nella Check List nella Figura n. 1 sono esemplificative di 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 ATTIVITÀ

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 "Livelli di servizio" del par. 5.5.3.1 del Capitolato.

Il Fornitore di volta in volta riporterà, all'interno della Check List, il numero di attività complessive da controllare durante l'ispezione (A_{tot}), dato dal numero di attività previste nel Programma Operativo delle Attività per il giorno dell'ispezione, ed individuerà le Unità di Controllo Valutabili (UdC_{val}) per ciascuna attività. Infine, il Fornitore compilerà la colonna relativa al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi utilizzando la Tabella 2 -Criteri per l'accettazione dell'attività- presente al paragrafo 9.1.10.1 del Capitolato Tecnico.

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 sporco diffuso sulle superfici;
- 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.

Check-list N.1		data ispezione: giorno/mese/anno N. totale UdC: n.																												
Amministrazione Contraente		**Mese di riferimento**																												
Immobile in via…		Area Tipo 1 **Uffici**			Area tipo 2 **Corridoi, scale, atri - non aperti al pubblico**			Area tipo 3 **Bagni ed antibagni non aperti al pubblico**			Area tipo 4 **Archivi e biblioteche - conservazione**			Area tipo 5 **Aree Tecniche**			Area tipo 6 **Spazi coperti accessibili ai visitatori**			Area tipo 7 **Archivi e biblioteche sale lettrura**			Area tipo 8 **Bagni ed antibagni aperti al pubblico**			Area tipo 9 **Aree esterne non a verde**			N. UdC valutabili (UdC_{val})	N. UdC non conformi (UdC_{nc})	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC_{nc_max})	**Attività non accettabile (A_{na}) (UdC_{nc}>UdC_{nc_max})**
N. UdC per Area Omogenea		n.			n.			n.			n.			n.			n.			n.			n.			n.						
N. UdC Campione per Area Omogenea		n.			n.			n.			n.			n.			n.			n.			n.			n.						
Attività oggetto di verifica(*)		n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale				
1	Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto…																																
2	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																																
3	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura																																
4	Detersione pavimenti																																
5	Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi…																																
6	Rimozione macchie e impronte																																
7	Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, …																																
8	Spazzatura a umido pavimenti																																
9	Detersione e disinfezione sanitari, pareti circostanti e arredi																																
10	Pulizia di specchi e mensole																																
11	Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici																																
12	Pulitura distributori igienici																																
13	Disincrostazione dei sanitari																																
…	…																																
N. attività complessive sottoposte a verifica (A_{tot})	***13***																													***N. attività non accettabili (A_{na})***	***n.***			

Figura 1

1.2 PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE CHECK LIST

Passo 1. Il Fornitore, sulla base del numero di Unità di Controllo (UdC) presenti nell'Unità di Gestione, determina il campione di riferimento ossia, per ciascuna Area Omogenea, il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione (rif. Par. 9.1.10.1. del Capitolato Tecnico Tabella 2 – Dimensione del campione).

Successivamente il Supervisore individuerà fisicamente le Unità di Controllo da verificare.

Nella Check List n.1 pre-compilata sotto illustrata sono state campionate:

- 5 UdC appartenenti ad Aree tipo 1 – Uffici
- 2 UdC appartenenti ad Aree tipo 2 – Corridoi, scale ed atri non aperte ai visitatori
- 3 UdC appartenenti ad Aree tipo 3 – Bagni e antibagni non aperti ai visitatori
- 1 UdC appartenenti ad Aree tipo 4 – Archivi e biblioteche - spazi di conservazione
- 3 UdC appartenenti ad Aree tipo 5 – Aree tecniche
- 2 UdC appartenenti ad Aree tipo 6 – Spazi coperti accessibili ai visitatori
- 3 UdC appartenenti ad Aree tipo 7 – Archivi e biblioteche – sale di lettura
- 5 UdC appartenenti ad Aree tipo 8 – Bagni ed antibagni aperti ai visitatori
- 3 UdC appartenenti ad Aree di tipo 9 - Aree esterne non a verde.

Per semplicità di rappresentazione e per una migliore leggibilità, nelle tabelle esemplificative che seguono, sono state individuate comunque 3 UdC per ogni Area Omogenea.

Passo 2. Il Fornitore individua le attività da sottoporre a verifica, sulla base del Piano Operativo delle Attività, e le Unità di Controllo valutabili per ciascuna attività oggetto di verifica.

Ad esempio, come illustrato nella successiva Figura 2, nell'ambito delle differenti tipologie di Aree vengono definite le Unità di Controllo valutabili considerando le attività di pulizia previste dal Programma Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione.

Nell'esempio le Udc n.2, 10 e 44 (stanza/locale appartenente all'Area tipo 1 – Uffici) non saranno valutabili in ordine alle attività n.9 -10 -11- 12 e 13 mentre sarà valutabile in ordine alle attività n.1,2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8.

Check-list N.1	data ispezione: giorno/mese/anno N. totale UdC: n.																																
Amministrazione Contraente	**Mese di riferimento**																																
Immobile in via...	Area Tipo 1 **Uffici**			Area tipo 2 **Corridoi, scale, atri - non aperti al pubblico**			Area tipo 3 **Bagni ed antibagni non aperti al pubblico**			Area tipo 4 **Archivi e biblioteche - conservazione**			Area tipo 5 **Aree Tecniche**			Area tipo 6 **Spazi coperti accessibili ai visitatori**			Area tipo 7 **Archivi e biblioteche - sale lettrura**			Area tipo 8 **Bagni ed antibagni aperti al pubblico**			Area tipo 9 **Aree esterne non a verde**			N. UdC valutabili (UdC_{val})	N. UdC non conformi (UdC_{nc})	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC_{nc_max})	**Attività non accettabile (A_{na}) (UdC_{nc}>UdC_{nc_max})**
N. UdC per Area Omogenea	25			5			9			3			9			4			9			20			10							
N. UdC Campione per Area Omogenea	5			2			3			1			3			2			3			5			3							
Attività oggetto di verifica(*)	2	10	44	13	52	89	70	33	29	83	44	68	1	54	63	69	50	21	28	30	12	23	45	19	35	41	53						
1 Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto...																												24					
2 Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																												24					
3 Spazzatura con raccolta grossa pezzatura																												24					
4 Detersione pavimenti																												24					
5 Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi...																												21					
6 Rimozione macchie e impronte																												21					
7 Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, ...																												24					
8 Spazzatura a umido pavimenti																												12					
9 Detersione e disinfezione sanitari, pareti circostanti e arredi																												4					
10 Pulizia di specchi e mensole																												4					
11 Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici																												4					
12 Pulitura distributori igienici																												4					
13 Disincrostazione dei sanitari																												4					
... ...																																	
N. attività complessive sottoposte a verifica (A_{tot})	***13***																											***N. attività non accettabili (A_{na}***				***n.***	

Figura 2

Passo 3. Il Supervisore verifica a vista, per ciascuna Unità di Controllo valutabile, l'eventuale presenza di Non Conformità, ossia verifica che l'attività svolta nello specifico locale abbia determinato l'assenza di macchie, impronte, orme, polvere, residui, etc., e la riporta, in caso negativo, tramite "x" nella casella corrispondente all'Unità di Controllo.

Nell'esempio della successiva Figura 3 la Check List riporta una Non Conformità sull'Unità di Controllo n. 68, presso cui il Supervisore riscontra che l'attività di "Detersione verticali lavabili (rivestimenti pareti)" non è stata eseguita correttamente ossia, ad esempio, che siano presenti macchie ed orme sulle superfici; si appone quindi una "x" nella colonna corrispondente all'UdC controllata. In base alla somma delle "x" si determina il n° di Unità di Controllo non conformi per singola attività.

Check-list N.1	data ispezione: giorno/mese/anno N. totale UdC: n.																													
Amministrazione Contraente	**Mese di riferimento**																													
Immobile in via…	Area Tipo 1 **Uffici**			Area tipo 2 **Corridoi, scale, atri - non aperti al pubblico**			Area tipo 3 **Bagni ed antibagni non aperti al pubblico**			Area tipo 4 **Archivi e biblioteche - conservazione**			Area tipo 5 **Aree Tecniche**			Area tipo 6 **Spazi coperti accessibili ai visitatori**			Area tipo 7 **Archivi e biblioteche - sale lettrura**			Area tipo 8 **Bagni ed antibagni aperti al pubblico**			Area tipo 9 **Aree esterne non a verde**			N. UdC valutabili (UdC_{val})	N. UdC non conformi (UdC_{nc})	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC_{nc_max})	**Attività non accettabile (A_{na}) (UdC_{nc}>UdC_{nc_max})**
N. UdC per Area Omogenea	25			5			9			3			9			4			9			20			10					
N. UdC Campione per Area Omogenea	5			2			3			1			3			2			3			5			3					
Attività oggetto di verifica(*)	2	10	44	13	52	89	70	33	29	83	44	68	1	54	63	69	50	21	28	30	12	23	45	19	35	41	53			
1 Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto…		x					x															x						24	3		
2 Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta				x					x			x							x			x			x			24	6		
3 Spazzatura con raccolta grossa pezzatura	x					x					x					x					x			x			x	24	7		
4 Detersione pavimenti				x			x			x		x																24	4		
5 Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi…										x	x	x							x	x	x							21	6		
6 Rimozione macchie e impronte	x																x											21	3		
7 Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, …			x																							x		24	2		
8 Spazzatura a umido pavimenti				x	x	x													x	x	x							12	6		
9 Detersione e disinfezione sanitari, pareti circostanti e arredi								x															x					4	1		
10 Pulizia di specchi e mensole																												4	0		
11 Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici																								x				4	0		
12 Pulitura distributori igienici																												4	0		
13 Disincrostazione dei sanitari																												4	0		
… …																															
N. attività complessive sottoposte a verifica (A_{tot})	***13***																													***N. attività non accettabili (A_{na})***

Figura 3

Passo 4. Il Supervisore determina l'accettabilità e la non accettabilità 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. 9.1.10.1 del Capitolato Tecnico Tabella 2 Criteri per l'accettazione dell'Attività). In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella colonna "attività non accettabile".

Ad esempio nella successiva Figura 4 – Identificazione delle attività non accettabili l'attività n.8 "Spazzatura a umido pavimenti" risulta non accettabile in quanto il numero di "x" (ossia di UdC non conformi) è pari a 6 e, quindi, maggiore del numero massimo accettabile di non conformità, pari a 4.

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.

Atot invece è dato dal numero di attività complessive sottoposte a verifica. Nell'esempio Atot = 13

Check-list N.1		data ispezione: giorno/mese/anno N. totale UdC: n.																										
Amministrazione Contraente		Mese di riferimento																										
Immobile in via...		Area Tipo 1 **Uffici**			Area tipo 2 **Corridoi, scale, atri - non aperti al pubblico**			Area tipo 3 **Bagni ed antibagni non aperti al pubblico**			Area tipo 4 **Archivi e biblioteche - conservazione**			Area tipo 5 **Aree Tecniche**			Area tipo 6 **Spazi coperti accessibili ai visitatori**			Area tipo 7 **Archivi e biblioteche - sale lettrura**			Area tipo 8 **Bagni ed antibagni aperti al pubblico**			Area tipo 9 **Aree esterne non a verde**			N. UdC valutabili (UdC_{val})	N. UdC non conformi (UdC_{nc})	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC_{nc_max})	**Attività non accettabile (A_{na}) (UdC_{nc}>UdC_{nc_max})**
N. UdC per Area Omogenea		25			5			9			3			9			4			9			20			10						
N. UdC Campione per Area Omogenea		5			2			3			1			3			2			3			5			3						
Attività oggetto di verifica(*)		2	10	44	13	52	89	70	33	29	83	44	68	1	54	63	69	50	21	28	30	12	23	45	19	35	41	53				
1	Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto...		x					x															x						24	3	5	
2	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta				x					x			x							x			x			x			24	6	5	√
3	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura	x					x					x					x					x			x			x	24	7	5	√
4	Detersione pavimenti				x			x			x		x																24	4	5	
5	Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi...										x	x	x							x	x	x							21	6	5	√
6	Rimozione macchie e impronte	x																x											21	3	5	
7	Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, ...			x																							x		24	2	5	
8	Spazzatura a umido pavimenti				x	x	x													x	x	x							12	6	4	√
9	Detersione e disinfezione sanitari, pareti circostanti e arredi								x															x					4	2	0	√
10	Pulizia di specchi e mensole																												4	0	0	
11	Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici																								x				4	1	0	√
12	Pulitura distributori igienici																												4	0	0	
13	Disincrostazione dei sanitari																												4	0	0	
...	...																															
N. attività complessive sottoposte a verifica (A_{tot})		**13**																											***N. attività non accettabili (A_{na}***			**6**

Figura 4

Passo 5. Calcolo dell'Indicatore di Prestazione IP_p.

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

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{na_i}}{A_{tot_i}}$$

dove:

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

A_{toti}= 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 dell'i-esima ispezione.

Nell'esempio specifico sapendo che:

A_{tot} =13

A_{na} = 5

$$IP_p = 1 - 5/13 = 0{,}62$$

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:

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

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 siano:

IPp1=0,62

IPp2=0,78

IPp3=0,82

$$IP_p = \frac{0{,}62 + 0{,}78 + 0{,}82}{3} = 0{,}74$$