
INDICE

SISTEMA ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO	2
Sistema Organizzativo	2
Funzioni centralizzate di governo e controllo generale	3
Funzioni di coordinamento e supporto centralizzato	4
Organizzazione operativa di commessa	5
Gruppi di lavoro (risorse operative).....	6
Numero addetti impiegati	9
Il piano di lavoro.....	9
Riepilogo generale	10
Calendario delle attività periodiche	12
Sistema adottato per l'immediata sostituzione del personale assente.....	12
Reperibilità Responsabile del coordinamento del servizio e gestione delle emergenze	13
Tempi di intervento in caso di chiamata per attività imprevedibili ed urgenti	14
PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO	14
Livello di Qualità attesa (LQA)	16
Struttura del Sistema di controllo e piano di campionamento	16
Elementi, indicatori e soglie di accettabilità.....	17
Strumenti di controllo	22
Controllo delle presenze	23
Controllo delle attività	23
Portale dei servizi.....	24
Posizioni organizzative coinvolte nei controlli.....	24
STRUMENTI ED ATTREZZATURE UTILIZZATI PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	28
Prodotti chimici.....	28
Prodotti di consumo	34
Macchinari	34
Distribuzione dei macchinari e attrezzature.....	38
Attrezzature.....	39
Materiale di consumo.....	42
METODOLOGIE OPERATIVE E SISTEMI ADOTTATI.....	46
Metodologie d'intervento.....	48
FORMAZIONE DEL PERSONALE	50
SICUREZZA	53
Misure Preventive	53
Formazione sulla sicurezza	53
MIGLIORIE	57

esse forniranno anche i contenuti metodologici, tecnici, normativi necessari all'erogazione dei servizi previsti dal Contratto.

- **Funzioni operative di commessa**, e quindi con compiti di programmazione, coordinamento e controllo nell'ambito della Commessa, e quindi dei singoli Contratti Attuativi. La responsabilità del Contratto è affidata ad un Responsabile della Commessa che ha il compito di programmare, coordinare e controllare attività svolte dagli "esecutori del servizio". Il Responsabile della Commessa ha anche compiti di raccordo tra le Funzioni centralizzate e l'organizzazione operativa di commessa.

Funzioni centralizzate di governo e controllo generale

Le funzioni di governo hanno la responsabilità della gestione della commessa in termini di risultati economici e qualitativi generali per tutto il Contratto. Hanno il compito di implementare e governare l'intera struttura, assicurando la disponibilità di uomini e strumenti a tutti gli uffici comunali distribuiti nel territorio e la successiva gestione. Nella **tabella 2** si descrive il ruolo delle due funzioni di governo e controllo generale.

Tabella 2

Funzione/Ruolo - Compiti e composizione	
Direzione	La Direzione è composta dai membri del Consiglio di Amministrazione della Scrivente . Definisce le competenze del Responsabile della Commessa con il Committente nello svolgimento dell'attività di gestione del Contratto. Verifica l'andamento generale del Contratto mediante riunioni mensili con il Responsabile della Commessa e ne presidia l'operato ai fini del rispetto delle prescrizioni di Capitolato e di Progetto. Assume le decisioni di carattere straordinario sottoposte dal Responsabile della Commessa nell'ambito delle competenze definite.

RESPONSABILE DI COMMESSA

Reperibilità: Lunedì → Domenica dalle 00.00 alle 24.00 tramite telefono cellulare e mail.

Tempi di intervento: immediati.

Presenza sul cantiere: inizio appalto, trisettimanale ed al bisogno.

Profilo e formazione: laurea in discipline tecniche o diploma tecnico con esperienza professionale pluriennale. Specifica esperienza nella gestione di attività di *Facility Management* da almeno tre anni.

Dipendenza: la funzione è soggetta a verifica da parte del Direttore Operativo (DO) rispetto agli scostamenti dagli "obiettivi economico-gestionali" del "progetto".

Mansioni	
Resp. di Commessa	E' la persona che la Direzione nominerà come <u>interfaccia unico</u> verso il Committente (Stazione Appaltante) e/o le strutture dello stesso dedicate alla gestione del Contratto. Presiede l'avvio delle attività secondo le modalità previste da Capitolato e da Progetto. E' un componente della funzione di Governo cui riferisce periodicamente alla Direzione sull'andamento tecnico ed economico del Contratto. Nell'ambito della gestione del Contratto è dotato di ampi poteri decisionali anche per operazioni straordinarie entro i limiti definiti dalla Direzione. Ha compiti di <u>Direzione Centrale</u> su tutta l'organizzazione e controlla l'operato delle Funzioni centralizzate e di supporto e del <u>Responsabile di Cantiere</u> . Ha il compito di assicurare la disponibilità delle risorse necessarie per il presidio territoriale e la corretta erogazione dei servizi nel rispetto degli standard qualitativi e procedurali stabiliti. Sottopone ad approvazione e a ratifica le eventuali decisioni di competenza della Direzione. Controlla periodicamente (almeno settimanalmente) l'andamento generale del Contratto in termini economici e qualitativi (verifica indicatori economici e di soddisfazione del Committente) e ne riferisce alla Direzione. Sulla base delle risultanze dei controlli svolti, promuove le azioni migliorative della Commessa.

ISPETTORE QUALITA' (IQ)

Reperibilità: Lunedì → Domenica dalle 00.00 alle 24.00 tramite cellulare e mail.

Tempi di intervento: immediati.

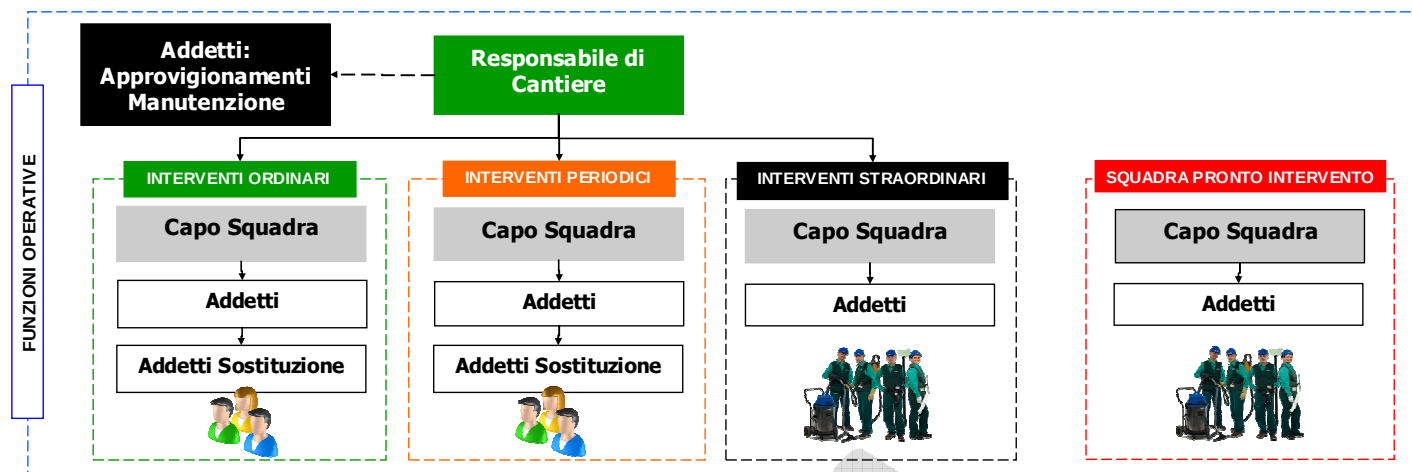
Presenza sul cantiere: una volta al mese a campione

Dipendenza: la funzione è soggetta a verifica da parte della *Direzione* rispetto agli scostamenti dagli "obiettivi economici, gestionali e operativi" del "progetto".

Amministrazione e finanza - Controllo di Gestione	Ha il compito principale di gestire la contabilità e la documentazione amministrativa per la fatturazione delle attività svolte, in funzione di quanto stipulato con l'Amministrazione Committente attraverso i singoli ordinativi di fornitura, atti aggiuntivi e ordini di intervento. Per tale attività si interfaccia con il Responsabile della Commessa verificando la congruità dei dati forniti con quanto fatturato. Predispone i piani finanziari necessari a concordare con i Responsabile di Commessa i criteri di pagamento dei fornitori. La funzione <u>Amministrazione e finanza</u> è composta da un <u>Responsabile</u> che coordina uno staff di addetti variabile in funzione delle necessità. Struttura e gestisce le modalità di reporting economico/finanziario di sintesi relativo al Contratto e documenti ad esso correlati. Predispone i report che riguardano l'andamento della redditività del Contratto. Predispone i calendari di budget, pre-chiusure e consuntivazioni. La funzione <u>Controllo di gestione</u> è composta da un <u>Responsabile</u> che coordina uno staff di addetti.
Acquisti e Magazzino	Provvede all'approvvigionamento dei materiali e delle attrezzature necessarie allo svolgimento dei servizi da parte del personale diretto. Provvede alla manutenzione dei mezzi d'opera impiegati per l'esecuzione del servizio. Provvede se previsto dal Contratto alla fornitura e messa in opera in cantiere dei materiali di consumo (carta igienica, sapone, salviette, distributori ecc.) E' composta da un <u>Responsabile</u> che coordinerà uno staff di addetti che potrà variare in relazione alle necessità operative..
Ufficio Tecnico	Ha il compito di progettare il servizio, fornire il supporto tecnico al <u>Responsabile di Commessa</u> per lo svolgimento dei sopralluoghi e per la raccolta dei dati tecnici quali la consistenza degli edifici oggetto del servizio. Provvede all'aggiornamento a sistema dell'anagrafica tecnica; ottimizza i piani di erogazione dei servizi; supporta il <u>Responsabile di Cantiere</u> nella soluzione di eventuali particolari problematiche tecniche e di Servizio che, per natura e/o specificità, dovessero necessitare di consulto specialistico. Provvede alla preventivazione degli interventi extra canone fornendo il supporto necessario al Responsabile di Commessa. Si occupa della normalizzazione degli standard di servizio in funzione degli LQA (Livello Qualità Atteso) definiti con il Committente. E' la funzione cui è demandata inoltre l'attività di <u>pianificazione e controllo delle risorse destinate alla gestione della commessa ed all'esecuzione delle attività connesse all'erogazione dei servizi</u>. In particolare ha il compito di elaborare i piani di impegno delle risorse, provvedendo al corretto bilanciamento e saturazione, in funzione del Contratto e del programma operativo trasmesso mensilmente dal <u>Responsabile di Cantiere</u>. In funzione della saturazione e del bilanciamento delle risorse ha il compito di segnalare al Responsabile di Commessa la predisposizione di risorse, e/o strumenti e/o sedi aggiuntive. La funzione <u>Ufficio Tecnico</u> è composta da un <u>Responsabile</u> che coordinerà uno staff di addetti, specializzati nelle diverse tematiche.
Centrale Operativa	Ha un ruolo fondamentale per il funzionamento dell'intera struttura, in particolare nella gestione del front-end con i vari Referenti delle strutture comunali e il Referente Unico della Committente e come supporto per le attività di coordinamento e controllo delle attività. Riceve il Contratto, ne verifica la correttezza ai fini della loro validazione, fornisce le informazioni tecnico-amministrative eventualmente necessarie alla compilazione della documentazione, attiva le varie funzioni coinvolte nella gestione delle richieste e sollecita il rispetto delle tempistiche di risposta all'Amministrazione Comunale. E' la funzione cui vengono affidati i compiti principali di condivisione e gestione di tutte le informazioni connesse alla gestione tecnica della commessa. In particolare: a) verifica la regolare utilizzazione del sistema informativo anche da parte degli utenti esterni, ai fini della corretta registrazione dei dati; b) inserisce, aggiorna e gestisce all'interno del Sistema Informativo i dati tecnici relativi agli addetti, alle attività operative e alle risorse, al Contratto, ai Piani dettagliati delle Attività, agli standard di prestazione, agli Ordini di Intervento; c) produce ed elabora la reportistica gestionale e tecnica; supporta il Responsabile di Commessa/Cantiere nella fase di preventivazione e consuntivazione degli interventi. La <u>Centrale Operativa</u> è composta da un <u>Responsabile</u> che coordinerà uno staff di addetti da definire in relazione al carico di lavoro previsto.

Organizzazione operativa di commessa

Il Contratto acquisito sarà affidato in loco al Responsabile di Cantiere che coordinerà le Risorse Operative chiamate **squadre (Capi Squadra e Addetti)** assegnate all'appalto, avvalendosi del supporto delle Funzioni Centralizzate. Le **squadre** saranno assegnati all'appalto in pianta stabile, o secondo necessità. Una volta assegnati, le **squadre** saranno alle dipendenze gerarchiche del Capo Squadra. L'assegnazione delle risorse agli edifici comunali sarà effettuata dal Responsabile della Commessa – di concerto con l'Ufficio Tecnico e il Responsabile di Cantiere - sulla base di valutazioni dipendenti dalla consistenza degli immobili, dalla loro distribuzione geografica, dalla disponibilità, dalla



Compiti, funzioni e responsabilità delle figure operative:

Risorse Operative	
Capo Squadra	Rappresenta il punto di riferimento all'interno dei gruppi di lavoro deputati all'espletamento delle attività a frequenza giornaliera e periodica, degli interventi straordinari e urgenti. E' la figura professionale responsabile in primis del rispetto degli standard qualitativi e organizzativi del servizio da parte del gruppo da egli coordinato.
Addetti al servizio	Rappresentano le risorse umane produttive che in prima persona applicano le metodologie che consentono l'esecuzione completa del servizio da espletare.

CAPO SQUADRA

Reperibilità: Lunedì → Domenica dalle 00.00 alle 24.00 secondo turnazione tramite cellulare.

Tempi di intervento: immediati.

Presenza sul cantiere: quotidiana.

Profilo e formazione: Diploma tecnico o Scuola dell'obbligo con esperienza professionale. Specifica esperienza nella conduzione operativa di servizi relativi al settore di responsabilità da almeno due anni.

Dipendenza: la funzione è soggetta a verifica da parte del Responsabile di Cantiere rispetto agli scostamenti dagli "obiettivi operativi" del "progetto".

Mansioni	
Capo Squadra	- Supervisione sul corretto impiego di: attrezzature, macchinari, mezzi e prodotti chimici impiegati per l'erogazione dei servizi di riferimento; - Supervisione sulla corretta applicazione delle tecniche e delle istruzioni operative; - Supervisione sulla corretta manutenzione ordinaria di macchine, attrezzature e mezzi; - Supervisione del personale ad esso assegnato; - Segnalazione di eventuali malfunzionamenti di macchine, attrezzature, mezzi ed in generale di quanto impiegato nell'erogazione delle attività di competenza.

OPERATORE ADDETTO

Reperibilità: Lunedì → Domenica dalle 00.00 alle 24.00 secondo turnazione tramite cellulare.

Tempi di intervento: immediati.

Presenza sul cantiere: quotidiana.

Dipendenza: la funzione è soggetta a verifica da parte del Coordinatore di Cantiere e/o Capo Squadra rispetto agli scostamenti dagli "obiettivi operativi" del "progetto".

Numero addetti impiegati

La Scrivente, nel rispetto di quanto previsto dagli accordi Nazionali e locali di categoria, è altresì obbligata, ai sensi dell'Art. 4 del C.C.N.L. per il "personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi in vigore", ad assumere il personale addetto in forza all'impresa ad esclusione del personale con funzioni direttive.

Nella tabella di seguito, esponiamo la "forza lavoro" che la Scrivente offre per l'esecuzione del servizio:

N. MATR.	LIVELLO (ccnl)	QUALIFICA (ccnl)	MANSIONE (Organizzazione)	PART-TIME SETT, (ccnl)	% PART-TIME (ccnl)	ORE ANNO RETRIBUITE (ccnl)	ORE MESE RETRIBUITE (ccnl)
001	4°	Operaio specializzato	Resp. Cantiere (*)	24	60 %	1.252,80	104,40
002	3°	Operaio specializzato	Caposquadra (*)	24	60 %	1.252,80	104,40
003	2°	Operaio qualificato	add. pulizie	24	60 %	1.252,80	104,40
004	2°	Operaio qualificato	add. pulizie	24	60 %	1.252,80	104,40
005	2°	Operaio qualificato	add. pulizie	24	60 %	1.252,80	104,40
006	2°	Operaio qualificato	add. pulizie	24	60 %	1.252,80	104,40
007	2°	Operaio qualificato	add. pulizie	24	60 %	1.252,80	104,40
008	2°	Operaio qualificato	add. pulizie	24	60 %	1.252,80	104,40
009	2°	Operaio qualificato	add. pulizie	24	60 %	1.252,80	104,40
010	2°	Operaio qualificato	add. pulizie	24	60 %	1.252,80	104,40
N. 10	TOTALE ADDETTI / ORE						

Note:

(*) Figure professionali con mansioni direttive e operative

Il piano di lavoro

Per garantire la massima tutela della qualità della vita di chi lavora nelle strutture, occorre che la programmazione delle attività di pulizia sia il più compatibile possibile con le attività svolte nelle Sedi ove operare. Le operazioni di pulizia verranno svolte preferibilmente nelle ore di minor utilizzo dei locali, in modo da:

- limitare il rischio interferenze;
- non intralciare le attività all'interno delle aree interessate;
- poter operare con più libertà d'azione.

Inoltre:

- Si dà la disponibilità a modificare (spostare, aumentare o diminuire), anche temporaneamente e senza preavviso nei casi ritenuti più urgenti, gli orari di espletamento del servizio in funzione dell'andamento dell'attività nelle strutture.
- A prescindere dalle cadenze di intervento previste per le diverse attività, esse potranno venire intensificate/ ripetute nella misura suggerita da azioni contingenti o da altri fatti accidentali e/o eccezionali.
- Disponibilità ad effettuare gli interventi più impegnativi nelle giornate non lavorative o durante le chiusure per ferie per non recare intralcio al normale svolgimento delle attività nelle Strutture ed al contempo per consentire una conclusione più rapida delle attività e poter operare, ove possibile, in assenza di personale dell'Ente ed utenti.
- Si garantisce il completamento del servizio nelle prime ore mattutine (entro le 08.00) presso quelle aree che per motivi dipendenti dall'attività ivi eseguita, come ad esempio sale riunioni e rappresentanza, non vengano liberate entro la fascia oraria serale (18.00 – 21.30) eventualmente prevista.



Alcune operazioni di pulizia periodica prevedono la rimozione dai locali trattati di tutti i mobili, le attrezzature e le suppellettili varie presenti in essi. A questo proposito, gli addetti al servizio sono dotati di macchina fotografica digitale, con la quale effettuano una fotografia del locale oggetto dell'intervento. La fotografia consente di ricollocare nelle loro precise sedi e posizioni gli arredi precedentemente rimossi, al termine delle operazioni di pulizia.

Gli interventi di pulizia periodica per i quali non è previsto l'impiego di particolari macchine, potranno venire svolti nei giorni della settimana previsti per quelli ordinari, eventualmente ampliandone la fascia oraria, salvo diversa

In relazione alle richieste del Capitolato, proponiamo il seguente piano operativo di lavoro, sottolineando la massima disponibilità ad accogliere eventuali correzioni da parte della Vostra Amministrazione. Dopo l'aggiudicazione, tali piani verranno aggiornati con le proposte migliorative che riterrete opportuno accettare.

Gli interventi giornalieri sono dettagliatamente programmati nell'Ordine di Servizio che riporta orari e attività di lavoro nei singoli locali e aree. Il calendario degli interventi periodici viene elaborato in funzione delle prescrizioni di Capitolato, delle peculiarità delle singole operazioni, delle tipologie e destinazione d'uso delle strutture e delle indicazioni del Committente.

Una volta approvati i calendari degli interventi periodici dalla Vs. Amministrazione, essi saranno inseriti nel Sistema Informativo Aziendale che gestisce la pianificazione degli interventi consentendo:

- la completa definizione delle "regole" relative alle attività periodiche da svolgere (orari, frequenze, metodologie)
- la programmazione automatica delle attività, con possibilità di intervenire sui piani di lavoro per adattarli alle richieste della Committente in fase di esecuzione
- l'identificazione degli operatori incaricati dello svolgimento del servizio
- l'identificazione delle risorse materiali da impiegare nello svolgimento del servizio

Questo consentirà al Referente di disporre di un articolato piano di lavoro nel lungo termine con la possibilità di organizzare gli interventi più complicati con largo anticipo curandone ogni aspetto, dalle procedure di sicurezza all'utilizzo dei macchinari e metodologie più adatte.

Il servizio verrà eseguito da squadre autonome di addetti. Ogni squadra sarà responsabile del servizio in aree ben definite, al fine di aumentare la responsabilità e la rintracciabilità del lavoro fatto. Questa scelta, assieme ad un cospicuo numero di addetti alle sostituzioni, garantirà la copertura del servizio anche in caso di assenza di 1 o più operatori. Sono indicati in maniera dettagliata per ogni Struttura:

- Giorni di intervento per le operazioni a frequenza maggiore e loro distribuzione sulle giornate lavorative. Ogni intervento viene indicato con: ◆
- Giorni di intervento che potranno venire impiegati, previa autorizzazione per l'espletamento della attività periodiche più impegnative e disturbanti. Ogni intervento viene indicato con: ◆
- Fasce orarie di intervento
- Addetti impiegati - colonna **Add.**
- Monte ore annuo offerto per attività ordinarie e periodiche

Lo schema operativo proposto è stato studiato per offrire un servizio completo ed allo stesso tempo rispettoso delle Vs. esigenze; si sottolinea quindi la massima disponibilità ad accogliere eventuali Vs. correzioni.

STRUTTURE												TOTALE ORE ORDINARIE	TOTALE ORE PERIODICHE
N.	EDIFICIO	Freq. max	L	M	M	G	V	S	D	Fascia oraria	N. Add.		
1		5/7	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	(*)	4		
2		5/7	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	(*)	1		
3		5/7	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	(*)	2		
4		5/7	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	(*)	1		
5		5/7	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	(*)	1		
6		5/7	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	(*)	7		
7		5/7	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	(*)	1		
8		5/7	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	(*)	2		
TOTALE													
TOTALE ORE (ordinario + periodico)													
SUDDIVISIONE IN PERCENTUALE												%	%
Note: (*) Gli orari degli interventi verranno concordati con il Referente di ogni struttura oggetto del servizio.													

TABELLA CALCOLO % ASSENTEISMO	ORE	%
festività (12 giorni)	12	22,14%
festività soppresse (4 giorni)	4	7,38%
riduzione orario contrattuale	5	9,22%
assemblee, permessi sindacali (0,5%)	1	2,31%
diritto allo studio (0,45%)	1	2,08%
malattia, infort., maternità (3%)	8	14,45%
formazione, permessi D.L.vo 81/2008	1	1,84%
Totale giorni non lavorati:	54	
Giorni mediamente lavorati:	206	

DERMINAZIONE DEL PERSONALE AGGIUNTIVO	
Calcolo coefficiente maggiorativo:	$260 \div (260 - 54) = 1,26$ coeff.
Operatori previsti dalla Scrivente:	n. addetti 5
Coefficiente:	1,26
n. addetti $\times$ coefficiente =	6,30 < (7)
Personale aggiuntivo per le sostituzioni:	$7 - 5 = 2$ addetti di sostituzione

2) formare alcuni operai presenti in altri cantieri limitrofi per le sostituzioni imprevedibili. Questi operai vengono formati dal Responsabile di Cantiere presente presso i locali d'appalto. La formazione consiste nella conoscenza delle aree soggette al servizio, delle modalità di esecuzione del servizio stesso e della sua frequenza. Questi operai, dunque, costituiscono un **BACINO DI EMERGENZA** per effettuare le sostituzioni causate da motivi non prevedibili e non quantificabili in modo preciso nel corso dell'anno. Questo tipo di scelta permetterà di erogare con "flusso continuo e a regime" il servizio e sempre da parte di personale che conosce la tipologia del lavoro, evitando così disservizi che possono nascere inserendo persone prive di formazione adeguata e della conoscenza dei locali, della loro destinazione d'uso e delle attività primarie svolte nella struttura.

Personale dimesso: nelle situazioni di personale dimesso sarà risolta attraverso l'immissione di altro personale di nuova assunzione nell'ambito della organizzazione. Va chiarito che, fermo restando l'impegno a intervenire con la più assoluta tempestività onde evitare che qualche incarico rimanga scoperto, sarà necessario avviare al lavoro il "personale neoassunto" solo quando questo sarà stato opportunamente addestrato secondo le procedure di formazione previste.

Esecuzione dei servizi in caso di scioperi prevedibili: al fine di garantire costantemente un servizio in linea con gli standard qualitativi previsti, sarà definito un programma minimo di intervento in caso di sciopero del personale, individuando quelle aree che necessitano di una più puntuale attenzione. Prevediamo di far intervenire personale facente parte delle nostre squadre di emergenza operative nella zona, arrivando alla copertura del 85 % delle pulizie quotidiane.

Reperibilità Responsabile del coordinamento del servizio e gestione delle emergenze

La Scrivente garantisce la presenza di un Responsabile di Commessa che sarà reperibile 24h su 24h, 365 gg all'anno mediante telefono cellulare sempre operativo con la garanzia di intervento entro **60 minuti** dalla chiamata per controlli / sopralluoghi congiunti per interventi straordinari e/o prestazioni non espressamente previste nel Capitolato. Inoltre la Scrivente assicura la presenza giornaliera di in Responsabile di Cantiere reperibile anch'esso 24h su 24h, 365 gg all'anno quale sostituto in caso di assenza del Responsabile della Commessa.

n.	Funzioni	Orari di reperibilità	Presenza in appalto
1	Responsabile di Commessa	Continua 24h su 24h	Settimanale
1	Responsabile di Cantiere		Giornaliera
1	Capi Squadra		
1	Responsabile Qualità /Ambiente	Lunedì - Venerdì dalle 08.00 alle 18.00	Periodica (mensile)
1	Responsabile Sicurezza		Periodica (mensile)
1	Responsabile Formazione	Lunedì - Venerdì dalle 08.00 alle 18.00	Periodica (trimestrale)

per il Committente e costruito con l'Ente stesso stabilendo le soglie di N.C. e definendo le griglie dei controllo. Pertanto lo scopo del sistema proposto è di **monitorare il livello qualitativo del servizio erogato** in modo tale da apportare le successive correzioni prima di oltrepassare i limiti qualitativi prefissati. Per far questo la Scrivente si avvale di due tipi di controllo: **1) il controllo di risultato; 2) il controllo di processo.**

CONTROLLO DI RISULTATO

Il controllo di risultato consente di identificare i punti critici su cui occorre intervenire rispetto ai livelli qualitativi del servizio atteso dal Committente. Le verifiche di qualità prevedono delle ispezioni **continuative/giornaliere** a campione durante i processi di erogazione del servizio, svolte dal Responsabile di Cantiere nominato dalla **Scrivente** e vengono espletati con una periodicità giornaliera. L'esito dei controlli viene documentato e registrato su apposita modulistica, quindi trasmesso dal Responsabile della Commessa dell'appalto ed agli organi interessati dell'Ente attraverso il portale dei servizi. La copia del riepilogo mensile dei controlli quotidiani viene consegnata mensilmente all'Ufficio Qualità della Scrivente che elaborati al computer forniscono un quadro chiaro ed esauriente sull'andamento della Commessa. Le verifiche sono mirate ad assicurare la conformità del servizio erogato ai requisiti di qualità espressi in fase progettuale. L'obiettivo viene perseguito tramite l'esercizio delle funzioni affidate ai vari livelli di responsabilità espressi dalla struttura gestionale e operativa impegnata sull'Appalto in due fasi complementari di controllo, secondo lo specifico programma di monitoraggio. Il Responsabile Cantiere/Capo Squadra alla fine del turno di lavoro, verifica che nelle aree di sua competenza siano state eseguite e registrate sulla scheda specifica le prestazioni previste sul piano operativo. Secondo la norma **UNI 13549** ad ogni macro-area, si assegnano i **livelli di soglia** che saranno poi utilizzati per la valutazione del livello di conformità complessivo dell'area interessata. Le macro-aree, oggetto del servizio di pulizia, sono classificate in relazione alla destinazione d'uso: **a)** aree ufficio; **b)** aree servizi igienici; **c)** aree spogliatoi; **d)** aree comuni; **e)** percorsi ad elevata intensità di traffico; **f)** aree esterne. A ogni macro-area viene assegnato un livello di soglia che sarà utilizzato per la valutazione del livello di conformità complessivo dell'area interessata. Per ogni macro-area, gli elementi oggetto del servizio che saranno ispezionati saranno: **1)** pavimenti; **2)** pareti; **3)** porte; **4)** infissi; **5)** davanzali; **6)** scrivanie; **7)** arredi in genere; **8)** sanitari.

Gli **indicatori** che influiscono sui livelli soglia da considerare nella definizione degli stessi, per ogni macroarea, sono: **1) Polvere:** si intende l'insieme delle particelle aventi una granulometria tale da non poter essere raccolte manualmente ma facilmente asportabili attraverso la scopatura, l'aspirazione o la spolveratura. La determinazione del livello di impolveramento delle superfici viene effettuata per mezzo del Bassometro sui pavimenti duri e resilienti; tramite strofinamento di un panno-carta bianco e comparazione del risultato con la scala di Bacharach sulle superfici orizzontali (ad esclusione dei pavimenti), sulle superfici verticali o sugli arredi. **2) Rifiuti:** si intende tutti gli oggetti solidi, deformabili o non, di ogni natura sparsi sul pavimento o sugli equipaggiamenti. Sono considerati rifiuti: carte, residui tessili, pezzi metallici o plastici, vetri, rifiuti alimentari, adesivi ecc. **3) Macchie:** si intende lo sporco aderente di qualsiasi natura (magro o grasso) ad eccezione del degradamento irreversibile (bruciature di sigarette, graffi, decolorazioni di superfici causati da prodotti diversi da quelli utilizzati per la pulizia). Sono considerate macchie anche le tracce di colla e gli aloni rimasti sulle superfici a seguito dell'asportazione di gomme da masticare. **4) Colature e macchie secche:** si intende le tracce di liquido o di sporco, di qualsiasi natura, che si siano seccate colando o ristagnando su un supporto. **5) Sporco aderente:** si intende il livello di sporco ancorato alle superfici e rilevabile tramite strofinamento di un panno-carta bianco impregnato con una soluzione detergente e comparazione del risultato con la scala di Bacharach sulle superfici orizzontali (ad esclusione dei pavimenti), sulle superfici verticali o sugli arredi. **6) Residui di lavaggio:** si intende tutte le tracce risultanti da un'operazione di detersione o di spolveratura ad umido, osservabili dopo l'asciugatura della superficie. **7) Tracce di calcare:** si intende ogni residuo o velo di origine calcarea formatosi per lo scorrimento od il deposito dell'acqua. **8) Carica batterica:** Si intende la presenza di residui organici e/o alimentari che producono la proliferazione incontrollata di batteri.

Per il controllo dei punti da **1** a **7** ci si avvale del Controllo Visivo. Per il punto **8** ci si avvale di strumenti di misura: bioluminometro.

STRUMENTI DI CONTROLLO



Marca: PBI Internatinal – **Nome commerciale:** Lumicontrol II. Bioluminometro portatile per il monitoraggio dell'igiene delle superfici - risultati in soli 10 secondi - leggero e facile da usare - mantiene in memoria fino a 2000 risultati - funzionamento a batteria (durata 20.000 letture) - interfaccia USB - incluso software per trasferimento dati in excel - dim.: 65x175x32 mm - peso 235 g - completo di sostegno per posizionamento verticale sul banco di lavoro. I reattivi pronti all'uso sono

L'elemento non risponde ai criteri di accettabilità predefiniti

1 = elemento accettato

L'elemento risponde ai criteri di accettabilità predefiniti

La registrazione dei risultati dei controlli viene effettuata su dei moduli, sul quale vengono riportati tutti i punteggi attribuiti agli elementi di ogni griglia di controllo. Al termine delle operazioni di verifica, i controllori effettuano il trasferimento dei risultati al Responsabile della Qualità per la successiva registrazione ed elaborazione.

Elementi, indicatori e soglie di accettabilità

Nelle **tabelle** di seguito riportiamo di seguito uno schema esemplificativo degli elementi, degli indicatori e le soglie di accettabilità di una determinata macro-area:

ZONE	ELEMENTI	INDICATORI	SOGLIE	(LQA)	NOTE / STRUMENTI
Aree Utilizzo Comune Atrii, scale, corridoi, sale d'attesa, ascensori, pianerottoli, ecc...	Pavimentazione m ² 20	Rifiuti > 5 cm ²	2	0,60	Visivo
		Rifiuti < 5 cm ²	5		Visivo
		Macchie > 5 cm ²	2		Visivo
		Macchie < 5 cm ²	4		Visivo
		Impolveramento	4		Bassometro
		Residui di lavaggio	0		Visivo
		Brillantezza	> 40		Glossmetro
	Superfici orizzontali > = 180 cm	Rifiuti > 5 cm ²	2		Visivo
		Rifiuti < 5 cm ²	4		Visivo
		Macchie > 5 cm ²	1		Visivo
		Macchie < 5 cm ²	3		Visivo
		Impolveramento	3		Scala Bacharach
	Superfici verticali > = a 180 cm	Macchie > 5 cm ²	1		Visivo
		Macchie < 5 cm ²	3		Visivo
		Impolveramento	3		Scala di Bacharach
		Sporco aderente	4		Scala di Bacharach
	Superfici orizzontali < 180 cm	Macchie > 5 cm ²	3		Visivo
		Macchie < 5 cm ²	4		Visivo
		Impolveramento	3		Scala Bacharach
	Superfici verticali < 180 cm	Macchie > 5 cm ²	2		Visivo
		Macchie < 5 cm ²	3		Visivo
		Impolveramento	2		Scala di Bacharach

MACROAREE	ELEMENTI	INDICATORI	SOGLIE	(LQA)	NOTE / STRUMENTI
Servizi Igienici al pubblico/uffici	Pavimentazione Max 10 m ²	Rifiuti	1	0,90	Sensoriale
		Macchie	1		Sensoriale
		Impolveramento	3		Sensoriale
		Residui di lavaggio	2		Sensoriale
	Distributori (sapone, salviette, sapone) Intera superficie	Macchie	1		Sensoriale
		Impolveramento	2		Sensoriale
		Sporco aderente	2		Sensoriale
		Efficienza – presenza materiale	3.		Sensoriale
	Sanitari	Residui organici	3		Sensoriale
		Residui di lavaggio	0		Sensoriale
		Tracce di calcare	0		Sensoriale
		Carica batterica	3		Bioluminometro
	Superfici Orizzontali Fino a 180 cm	Rifiuti	1		Sensoriale
		Macchie	1		Sensoriale
		Impolveramento	2		Sensoriale
	Superfici verticali Fino a 180 cm.	Macchie	1		Sensoriale
		Impolveramento	2		Sensoriale
		Rifiuti	3		Sensoriale

Griglia / Scheda di controllo

Nelle **tabelle di seguito** si propone un esempio di scheda di controllo secondo la Norma UNI EN 13549 utilizzato dai controllori della **Scrivente**.

SCHEMA CONTROLLO QUALITA'						
Norma UNI EN 13549						
LOTTO	CATEGORIA LOCALI	LQA	DATA	ORA	MESE	ANNO
ELEMENTI SOGGETTI A CONTROLLO	INDICATORI	COEFF. PONDERALE	NOTE 0=conforme 1= non conforme	RISULTATO	METODO DI CONTROLLO	
Pavimento (20 mq)	Rifiuti	1	0	0		
	Impolveramento	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		
	Brillantezza	1	0	0		visivo
Piano di lavoro (tavolo)	Rifiuti	1	0	0		
	Impolveramento	2	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Cestino rifiuti	Rifiuti	1	0	0		
	Impolveramento	1	0	0		
	Riempimento oltre 60%	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Vetri/infilssi	Impolveramento	2	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Sporco aderente/impronte	2	0	0		visivo
Armadio (sotto 1,70 m)	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Armadio (sopra 1,70 m)	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Lampada da tavolo	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Lampade soffitto	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Termosifone/Termoconvettore	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Telefono	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	3	0	0		visivo
Griglie Areazione	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Computer (tastiera/monitor/town/stampante)	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	2	0	0		visivo
Fax	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	3	0	0		visivo
Sedia	Impolveramento	1	0	0		
	Residui di lavaggio	1	0	0		
	Macchie/sporco aderente	3	0	0		visivo
Soffitto	Ragnatele	3	0	0	visivo	
Bordi pavimento (battiscopa)	Impolveramento	2	0	0	visivo	
		TOTALE	69		0	
			A		B	
		VALORE 1- [B/A]		1,00		
NOTE		ESITO LOTTO	☐ accettato ☐ rifiutato		FIRMA VERIFICATORE	

Posizioni organizzative coinvolte nei controlli di risultato

I controlli saranno effettuati dal personale preposto di norma nei giorni e nelle fasce orarie in cui il servizio è in corso d'opera. La struttura dedicata alla gestione dell'autocontrollo dei servizi è costituita da differenti figure professionali caratterizzate da diversi compiti e funzioni, di cui si riporta a seguito una schematizzazione illustrativa:

Figure addette al controllo	Frequenza di verifica minima	Tipo di Controllo	
			Risultato
Responsabile di Commessa	Quindicinale a campione		✓
Responsabile di Cantiere	Settimanale a campione		✓
Capi Squadra	Quotidiana a campione		✓
Responsabile della Qualità	Mensile		✓

Audit di risultato

L'obiettivo delle audit di risultato è di verificare che il livello di qualità del servizio erogato corrisponda agli standard qualitativi prefissati. Il sistema di controllo, attraverso gli strumenti e gli elementi necessari per la determinazione del risultato, garantisce un monitoraggio completo in grado di integrare al controllo visivo, metodi di misurazione oggettivi. Il sistema prevede una fase di condivisione degli input quali livelli soglia, criteri di valutazione, coefficienti ponderali, livelli di qualità accettabili LQA del risultato.

CONTROLLO DI PROCESSO

Il **controllo organizzativo (di processo)** consiste nella verifica degli elementi caratteristici e fondamentali del processo di erogazione dei servizi: **a)** monitoraggio dell'applicazione di tutte le specifiche tecniche riguardanti i mezzi e le procedure ritenute determinanti per la garanzia del livello igienico; **b)** rispetto delle *fasce orarie* e della *programmazione prevista* per l'erogazione del servizio; **c)** corretta esecuzione delle metodologie di lavoro, delle istruzioni operative ed il corretto utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici; **d)** corretto utilizzo dei DPI e rispetto delle norme sulla sicurezza; **e)** adeguato comportamento degli operatori; **f)** corretta pratica di disinfezione delle superfici.

Elementi, indicatori e soglie di accettabilità del controllo organizzativo

ZONE	ELEMENTI	INDICATORI	SOGLIE	(LQA)	NOTE / STRUMENTI
Area tipo	Programmazione	Rispetto degli orari programmati	+ / - 10 min	0,80	Piano di lavoro
		Corretta identificazione dell'area e del numero operatori addetti	Obl		Visivo
		Corretta trasmissione della programmazione	Obl		Visivo
	Norme di sicurezza	Rispetto delle procedure	Obl		Visivo
		Rispetto norme di sicurezza	Obl		Visivo
		Corretto utilizzo DPI	Obl		Visivo
		Corretta delimitazione delle aree di intervento	Obl		Visivo
	Operazioni di manutenzione macchine/attrez.	Corretta procedura	Obl		Piano Qualità
		Dotazioni meccaniche idonee	Obl		Piano Qualità
	Attività	Corretta procedura ed esecuzione degli interventi	Obl		Piano Qualità
		Tempestività nelle risposte rispetto alla necessità di interventi urgenti	Obl		Piano Qualità
	Documentazione	Corretta compilazione della documentazione di esecuzione	Obl		Visivo

STRUMENTI DI CONTROLLO E DI GESTIONE



Marca: Trexom – **Nome commerciale:** **GEO**. Caratteristiche tecniche: Display LCD grafico 122x32 pixel bianco/blu retroilluminato. Tastiera 16 tasti con feedback tattile ed acustico per selezione verso di timbratura e giustificativi Modem GSM/GPRS quadriband integrato, lettore SIM Card standard (versione gprs) N.2 Interfacce di comunicazione (trasmissione dati): USB + RS-232. Lettore di prossimità RFID (transponder). Distanza max lettura: mm. 50. N. 1 input e n. 1 output digitali optoisolati. Alimentazione 12 Vdc con alimentatore (AL 1 - compreso) ed a batteria (ioni di litio) ricaricabile. Cassa in ABS autoestinguente ad alta resistenza senza parti metalliche a contatto. Dimensioni: 155 x 96 x 20 mm. (+ staffa di fissaggio). Trasmissione dati in tempo reale in modalità GPRS. Memoria di massimo 2.000 transazioni. Possibilità di inviare richieste per attività/materiali con menu a scorrimento. Tasto ON/OFF per utilizzo in modalità palmare.



Marca: Trexom – **Nome commerciale:** **MIO**. Caratteristiche tecniche: Display LCD grafico 128x32 pixel bianco/blu OLED ad alta luminosità. Tastiera 4 tasti con sensazione tattile ed acustica per selezione verso di timbratura e giustificativi. Interfaccia di comunicazione (trasmissione dati) infrarossi. Lettore di prossimità RFID (trasponder/TAG). Distanza Max di lettura: 30mm. Buzzer per segnalazioni acustiche. Alimentazione con n. 2 batterie alcaline formato AAA con grande autonomia: oltre 2 anni di normale attività. Cassa in materiale plastico ad alta resistenza (resiste alla caduta da oltre un metro), con forme arrotondate e completamente stagna. Memoria di oltre 3000 transazioni. Possibilità di “causalizzare”/“giustificare” la timbratura (tipo d’attività iniziata/finita) con menu a scorrimento. Auto-spegnimento per risparmio energia. Visualizzazione di: data, ora, livello batteria, giustificativi, verso di timbratura, timbrature in memoria. Dimensioni: 94 x 65 x 19mm. – Peso: 80gr.



Marca: HP Compaq – **Nome commerciale:** **nx7400**. Computer portatile. Ampio display LCD TFT a matrice attiva 15.4 pollici, wid-escreen, che supporta una risoluzione massima di 1280 x 800 (WXGA) ad oltre 16,2 milioni di colori, dotato di tecnologia antiriflesso. Scheda grafica Intel GMA 950 128 M.. Il processore è un Intel Core Solo t1300 da 1.66 Ghz, che può contare su 1 Gb di RAM DDR2, mentre il disco fisso è di 160 Gb. La connettività (internet) è garantita da una chiavetta USB di un gestore telefonico Nostro fornitore; dalla presenza della tecnologia bluetooth e dal supporto wireless LAN 802.11b/g.. Sistema operativo Windows Seven. Software: pacchetto *Microsoft Office*; software per la gestione dei dati del terminale **GEO** e **MIO**; software per la gestione dei dati del **Lumicontrol II**.



Marca: BlackBerry – **Nome commerciale:** Curve 8520. SmartPhone. Gestisce fino a 10 indirizzi email. Garantire ai dipendenti mobili l'accesso ai dati aziendali anche da fuori sede. Elenchiamo alcune caratteristiche: **1)** Riceve gli aggiornamenti relativi ai clienti tramite i database di Customer Relationship Management (CRM) quando si è fuori sede. **2)** Accede ad importanti applicazioni, siti intranet o Internet durante il giorno. **3)** Consulta gli aggiornamenti dell'inventario e le informazioni o le modifiche del calendario degli impegni. **4)** Riceve comunicazioni aziendali importanti nel momento in cui vengono inviate grazie alla tecnologia di trasmissione push. **5)** Consenti agli addetti di risolvere le richieste di assistenza da qualsiasi punto dell'azienda.

Controllo delle presenze

Per il controllo/monitoraggio della presenza del personale a tutti gli addetti verrà dato fornito un BADGE. Presso **ogni edificio**, viene posizionato un terminale marcatempo della Trexom chiamato **GEO**. Il lavoratore all'inizio e alla fine del lavoro avvicina il BADGE al terminale **GEO**. In tempo reale i dati vengono inviati con la trasmissione GPRS direttamente: **a)** al server della Scrivente che a loro volta saranno visibili sottoforma di report nel Portale dei Servizi (sito web) **b)** al SmartPhone dato in dotazione al Resp. di Cantiere/Capi Squadra che in tempo reale controllano la presenza o la non presenza del personale e provvedono alla sostituzione immediata.

Controllo delle attività

Per il controllo della attività del personale, a tutti gli addetti verrà dato fornito un terminale chiamato **MIO** (della Trexom). In alcune aree degli edifici (uffici, servizi igienici, sale riunione, ecc. viene posizionato a muro un piccolo componente elettronico chiamato **TAG**. Il lavoratore all'inizio e alla fine delle attività svolte in queste aree, avvicina il terminale **MIO** al **TAG** e premendo un pulsante, registra nel terminale **MIO** il numero del **TAG** assieme alla data e l'ora della registrazione. Ogni settimana il Responsabile del Cantiere scarica i dati contenuti nella memoria del terminale **MIO** di ogni addetto in un computer portatile dato in dotazione. Con questi dati, elaborati da un apposito programma (software) è possibile controllare le attività dei singoli lavoratori (tempi di lavoro, di trasferimento tra un edificio e l'altro, tra un ufficio e all'altro e/o tra un piano e l'altro, sequenza dei luoghi, etc.). I dati verranno trasferiti nel server della Scrivente che saranno a loro volta visibili sottoforma di report nel Portale dei Servizi (sito web).

Emergenza, dotate di capacità tecniche e attrezzature atte a garantire la perfetta esecuzione di qualsivoglia intervento in tempi brevi, essendo presenti ed operative nell'area oggetto dell'Appalto, le azioni correttive e le relative registrazioni sono caricate sul portale dei servizi realizzato per l'appalto ed a disposizione dell'Amministrazione appaltante.

<i>Fase</i>	<i>Modalità operative</i>	<i>Funzioni Interessate</i>
Apertura NC	Dopo il riscontro della NC si provvede alla compilazione di un apposito modulo aziendale (approvato dal Responsabile della Qualità e denominato "Rapporto di Non Conformità") riportando tutti gli elementi possibili riguardanti riferimenti, persone, dati e possibili cause della NC stessa.	Responsabile di Commessa, Responsabile di Cantiere, Direttore Operativo, Responsabile della Qualità, Responsabile del Cliente
Analisi approfondita della NC finalizzata all'individuazione del suo trattamento risolutivo	Analisi della NC con individuazione del trattamento risolutivo con riferimento a: modalità, tempi, responsabilità (personale incaricato) e controlli. Si tenga presente che: - Se la NC è da ricondursi al Fornitore, si provvede a comunicare a questo le relative problematiche generate che, d'altra parte, saranno considerate in sede di sorveglianza/riesame del fornitore stesso. In tal caso i materiali forniti verranno raccolti in aree ben definite e chiaramente identificati, in modo da evitarne l'utilizzo. - Se la NC è da ricondursi al Cliente il relativo trattamento consisterà nella opportuna formalizzazione dei problemi emersi al Cliente al fine di concordare le relative azioni e pervenire ad un accordo che ne eviti il ripetersi. - Se la NC è da ricondursi a documenti aziendali, il trattamento potrà includere oltre all'eventuale revisione/emissione di nuovi documenti di sistema anche eventuali attività di formazione del personale interessato. - Se il trattamento risolutivo comporta la riesecuzione (totale o parziale) di una o più attività, le opzioni possibili sono le seguenti: rilavorazione e/o ripristino da parte del personale normalmente impiegato; impiego di una squadra esterna specializzata; introduzione di nuove macchine, attrezzature o prodotti; introduzione di nuove metodologie operative; formazione/aggiornamento specifico per il personale interessato; rotazione del personale; eventuale sostituzione del personale.	Responsabile di Commessa, Coordinatore di Cantiere, Direttore Operativo, Responsabile della Qualità, Responsabile del Cliente
Esecuzione trattamento	Il personale incaricato del trattamento, si assicura della corretta esecuzione ed applicazione del trattamento, nei tempi e nei modi stabiliti.	Personale incaricato del trattamento
Verifica del corretto ripristino	A conclusione del trattamento previsto ne verrà accertata la relativa efficacia. Se l'esito della verifica è negativo: sarà riavviato un nuovo iter di NC, valutando l'adozione di un'Azione Correttiva (AC) strutturale. Se invece l'esito è positivo , verrà registrata la chiusura della NC, valutando l'eventuale opportunità di avvio di un'Azione Preventiva (AP) al fine di agire sistematicamente sulle cause della NC ed evitarne il ripetersi. Viene inoltre valutata la possibilità di agire in maniera preventiva su altre attività affini a quella appena ripristinata che potenzialmente potrebbe dare luogo ad una NC.	Responsabile di Commessa, Coordinatore di Cantiere, Responsabile del Cliente
Chiusura dell'iter di NC	L'esito della verifica viene riportata sul modulo "Rapporto di Non Conformità", che viene inviato in sede per venire analizzato ed elaborato statisticamente (i risultati risultano	Responsabile di Commessa, Coordinatore di Cantiere,

Azioni preventive

Le Azioni Preventive (AP) vengono invece adottate per rimuovere le cause che possono potenzialmente dare luogo a delle NC attraverso la messa in atto di accorgimenti migliorativi e/o preventivi. Essi derivano da:

- analisi di attività simili che hanno già dato luogo a delle NC;	- punti potenzialmente critici messi in luce durante la visite ispettive ed i controlli di qualità;
- suggerimenti e proposte di miglioramento da parte dei nostri addetti al servizio;	- suggerimenti e proposte di miglioramento da parte del personale del Cliente;
- analisi dei questionari di <u>Customer Satisfaction</u> ;	- analisi degli indicatori statistici riguardanti processo, obiettivi e traguardi.

Audit interni di miglioramento

La Qualità rappresenta un obiettivo di eccellenza dell'organizzazione, oltre che una metodologia ed una via per promuovere la partecipazione attiva degli individui, basata sul coinvolgimento e sulla responsabilità di ciascuno. La politica della Qualità, ed il suo effettivo sviluppo, può essere valutata realmente solo in base ai risultati complessivi di un'attività di audit. Le verifiche di audit intraprese dalla Scrivente hanno lo scopo di ottenere elementi sufficienti, pertinenti ed affidabili che permettano di trarre conclusioni sugli obiettivi dell'audit. Le verifiche di audit vengono svolte da *gruppi di controllo* appositamente definiti. Nelle verifiche vengono spesso utilizzate tecniche di "campionamento statistico" che consentono di ottenere in maniera efficiente un quadro rappresentativo di una popolazione di operazioni. Al termine dell'audit, verrà redatta una "relazione" in cui vengono dettagliatamente illustrati i risultati delle verifiche. L'obiettivo della relazione di audit è comunicare i risultati del lavoro di verifica all'entità controllata. La pubblicazione e condivisione della relazione di audit è un elemento importante per garantire la trasparenza nel *"processo di sorveglianza"*. Il progetto di relazione viene condiviso con l'entità controllata nel quadro di una procedura di discussione bilaterale, nel corso del quale l'entità stessa verifica i fatti esposti e risponde ufficialmente alle osservazioni del *"gruppo di controllo"*. In base alle risposte, in *"gruppo di controllo"* mantiene le sue osservazioni iniziali oppure le modifica per correggere gli eventuali errori o incomprensioni.

Modalità di verifica della soddisfazione del cliente/ utente

Ai fini della valutazione del livello qualitativo vengono utilizzati specifici questionari appositamente predisposti per la rilevazione della percezione del servizio da parte del Cliente, degli utenti e dei lavoratori stessi.

Gli elementi presi in esame sono i seguenti:

• Regolarità e puntualità del servizio.	• Competenza e professionalità del personale.
• Cortesia e gentilezza degli operatori.	• Facilità di comunicazione con gli operatori.
• Capacità del servizio di rispondere ad esigenze particolari del Cliente.	

L'analisi incrociata delle percezioni dichiarate dai soggetti coinvolti è determinante per la definizione stessa del concetto di qualità del servizio e per consentire di trarre utili indicazioni operative e linee di sviluppo per la formulazione di un eventuale intervento correttivo mirato. In particolare, il controllo sull'efficacia e sulla qualità del servizio potrà essere rilevato ed analizzato anche mediante l'elaborazione statistica di questionari in merito al livello di soddisfazione sul servizio ricevuto. I questionari di valutazione dei servizi saranno disponibili nei seguenti formati:

- formato file,
- formato cartaceo, compilabile a penna, da inserire nelle apposite cassette fornite dalla proponente che verranno posizionate, previa autorizzazione, in prossimità degli accessi degli edifici.



Dal giudizio espresso, tenendo in considerazione la tipologia d'utenza identificata dal questionario stesso, sarà possibile trarre indicazioni utili ai fini della predisposizione di eventuali interventi correttivi o preventivi. Le modalità di intervento spaziano da un'attenta e sollecita verifica del caso alla ricerca ed attuazione della soluzione più idonea. In caso di problemi relativi al personale, la direzione adotta soluzioni che, a seconda del caso, possono interessare l'ambito dell'aggiornamento tecnico-professionale o dei provvedimenti disciplinari. Nell'ambito delle azioni predisposte al fine del miglioramento qualitativo continuo dei nostri servizi, e a conferma del peso riconosciuto anche all'operatore come variabile della qualità, vengono inoltre condotte ricerche sulla percezione dell'organizzazione e di

CARATTERISTICHE PRODOTTI CHIMICI: PULIZIE AMBIENTI – TIPO I°

	Marca: Tana Professional; Nome Commerciale: Alkatar; Caratteristiche: detergente per sanitari alcalino delicato. Composizione: contiene: <5% tensioattivi anionici, profumi. Altri ingredienti: acqua, agenti complessanti (citrate, MGDA), alcool. Versione rossa: coloranti di origine alimentare (E122) Versione blu: coloranti cosmetici; pH: ca. 11; Proprietà: è un detergente alcalino delicato per la pulizia giornaliera dei sanitari. È un prodotto di alta qualità, privo di acidi e cloro, appositamente studiato per la pulizia di materiali e superfici sensibili. Questo prodotto ha ottime proprietà detergenti, particolarmente efficace su sporchi grassi ed oleosi tipici degli ambienti sanitari. Protezione dell'ambiente: Questo prodotto rispetta le normative di legge attualmente vigenti relative all'impatto ambientale e alla biodegradabilità delle materie prime contenute. La formulazione è altamente ecologica e soddisfa gli alti requisiti del Marchio Comunitario di Qualità Ecologica (European Ecolabel).
	Marca: Tana Professional; Nome Commerciale: Floor Cleaner S Caratteristiche: contiene: <5% sapone, tensioattivi non-ionici, profumi. Proprietà: è un detergente manutentore per pavimenti ecologico, che può essere utilizzato sia manualmente che con macchina lavasciuga. Anche impostando un'elevata velocità della macchina, è in grado di eliminare lo sporco ostinato senza causare danni. Grazie ai suoi particolari componenti può essere impiegato in concentrazioni molto ridotte nel rispetto dell'ambiente. Il sapone naturale a base di grasso di cocco che vi è contenuto protegge i pavimenti dagli effetti della lisciviazione, ha un'azione antimacchia e facilita quindi la successiva pulizia di manutenzione. Inoltre, il residuo trattante che rimane sulla superficie ha un effetto antistatico e favorisce l'effetto antisdrucchiolo del pavimento. I componenti ecologici e facilmente bio-degradabili garantiscono efficacia ottimale e rispetto dell'ambiente in un unico prodotto. Protezione dell'ambiente: Questo prodotto rispetta le normative di legge attualmente vigenti relative all'impatto ambientale e alla biodegradabilità delle materie prime contenute. La formulazione è altamente ecologica e soddisfa gli alti requisiti del Marchio Comunitario di Qualità Ecologica (European Ecolabel).
	Marca: Tana Professional; Nome Commerciale: Zitrotan Caratteristiche: <5% tensioattivi anionici (laurilsolfato sodico), profumi. Altri ingredienti: acqua, alcol, acidocitrico, addensanti naturali (xanthan), coloranti alimentari (E104). pH: ca. 2,5. Proprietà: Detergente ecologico per la pulizia giornaliera dei sanitari a base di acido citrico naturale; Scioglie facilmente e rapidamente calcare, ruggine e residui di sapone; Non lascia tracce né aloni; Profumato al limone. Protezione dell'ambiente: Grazie alla sua speciale formula, soddisfa gli alti requisiti del Marchio Comunitario di Qualità Ecologica (European Ecolabel-Reg.No.DE/020/030). Viene prodotto con ampio utilizzo di materie prime rinnovabili, che consentono di non ricorrere all'utilizzo di oli di origine petrol chimica ed ha quindi un effetto positivo sull'equilibrio climatico. Il carbone organico utilizzato originato per il 98% da risorse rinnovabili derivanti dalle piante.
	Marca: Tana Professional; Nome Commerciale: Cream Cleaner Caratteristiche: contiene: <5% tensioattivi non ionici, poliacarbossilati, profumi. pH: ca. 10. Proprietà: è una crema detergente ideale per la pulizia di tutte le superfici dure presenti in ambienti sanitari e nelle cucine. Grazie all'estrema finezza della farina di marmo in esso contenuta, elimina efficacemente e senza graffiare anche le macchie più resistenti. Questo prodotto è inoltre molto delicato sulla pelle ed ha un gradevole profumo di limone. Protezione dell'ambiente: rispetta le normative di legge attualmente vigenti relative all'impatto ambientale e alla biodegradabilità delle materie prime contenute. La formulazione è altamente ecologica e soddisfa gli alti requisiti del Marchio Comunitario di Qualità Ecologica (European Ecolabel).
	Marca: Tana Professional; Nome Commerciale: Cream Cleaner Lemon Caratteristiche: contiene: <5% tensioattivi non ionici, poliacarbossilati, profumi, limonene. pH: ca. 10. Proprietà: è una crema detergente ideale per la pulizia di tutte le superfici dure presenti in ambienti sanitari e nelle cucine. Grazie all'estrema finezza della farina di marmo in esso contenuta, elimina efficacemente e senza graffiare anche le macchie più resistenti. È in oltre molto delicato sulla pelle ed ha un gradevole profumo di limone. Protezione dell'ambiente: Questo prodotto rispetta le normative di legge attualmente vigenti relative all'impatto ambientale e alla biodegradabilità delle materie prime contenute. La formulazione di questo prodotto è altamente ecologica e soddisfa gli alti requisiti del Marchio Comunitario di Qualità Ecologica (European Ecolabel).
	Marca: Tana Professional; Nome Commerciale: Floor & Surface Cleaner Caratteristiche: contiene: <5 tensioattivi anionici, tensioattivi non ionici, sapone, conservanti (phenoxyethanol), profumi (limonene, citrale). pH: ca. 8,5 Proprietà: è un detergente ecologico universale per la pulizia di pavimenti e superfici. E' profumato all'arancio e lascia nell'ambiente una piacevole e persistente profumazione. Ha una buona

CARATTERISTICHE PRODOTTI CHIMICI: PULIZIE AMBIENTI – TIPO I°

Immagine	Descrizione	Dati tecnici
 	Nome Commerciale: Plural. Casa Produttrice: Sutter. Caratteristiche: pulitore pronto all'uso per la pulizia giornaliera e la spolveratura di tutte le superfici lavabili come vetri, specchi, cristalli, arredi moderni. Evapora rapidamente accelerando il processo di pulizia. Per la particolare formulazione non necessita di risciacquo. Facilmente dosabile: 1 pompata (pompa dosatore) di 25 ml di prodotto concentrato da versare nel secchio o nello spruzzino. Riduce il rischio di sovradosaggio, gli spazi di stoccaggio ed i costi di trasporto, ogni spreco viene evitato. Marchio ecologico Ecolabel n. IT/20/09.	Aspetto: liquido Colore: azzurro Profumo: floreale pH: 10,7 Sostanza attiva: 8,5% Diluizione: pronto all'uso
 	Nome Commerciale: Edelweiss Casa Produttrice: Sutter. Caratteristiche: <u>detergente acido</u> ad uso giornaliero che consente una rapida, efficace e sicura pulizia di tutte le superfici della stanza da bagno a contatto con l'acqua come lavandini, vasche da bagno box doccia tazza wc, rivestimenti murali in ceramica. Elevato effetto brillante sulle rubinetterie senza intaccarne la superficie. Marchio ecologico Ecolabel n. IT/20/09.	Aspetto: liquido Colore: rosa Profumo: fruttato/mela pH: 2,5 Sostanza attiva: 9,5% Diluizione: pronto all'uso

Utilizzo di bustine monodose idrosolubili



Le **ecocaps/bustine** monodose contengono detergenti concentrati per la pulizia degli ambienti. Le Ecocaps per esempio sono delle capsule in materiale plastico idrosolubile che contengono una quantità prestabilita di detergente concentrato. Si dissolvono in acqua ed il prodotto è pronto con grande risparmio di packaging e trasporti.

Vantaggi: Le ecocaps/bustine monodose sono state studiate per contribuire alla riduzione degli imballi (e conseguenti rifiuti) e del loro trasporto: il beneficio maggiore sta proprio nel trasporto e nell'immagazzinamento. Esempio di confronto per la stessa quantità di prodotto con prodotti normali: 25 flaconi spray da 500 ml pesano oltre 12 kg. Con ecocaps : una busta di ecocaps che pesa 420 grammi circa serve a creare 25 flaconi spray ma evitandone il trasporto (basta avere un flacone da riutilizzare). Si ha dunque un risparmio di oltre il 90% di spazio di stoccaggio e di peso trasportato (su camion, furgoncini etc etc). Una **ecocaps** corrisponde ad una dose corretta per cui si evita di immettere nell'ambiente più prodotto chimico rispetto al necessario.

Semplice nell'utilizzo perché è facilmente dosabile e ogni **ecocaps/bustina** corrisponde esattamente alla quantità di prodotto che serve.

Economico in quanto si riducono gli spazi di stoccaggio ed i costi di trasporto; si riducono i tempi di addestramento del personale, grazie al suo semplice impiego; totale controllo dei costi in quanto ogni spreco viene evitato.

Ecologico in quanto è più rispettoso dell'ambiente; nessun resto da smaltire, l'involucro delle **ecocaps** si dissolve completamente nell'acqua; il contenitore spray può essere utilizzato molte volte, riducendo il consumo di plastica e lo smaltimento nell'ambiente; la busta che contiene le caps non entra in contatto con il liquido detergente ed è facilmente smaltibile in raccolta differenziata.

Pratico perché la caps si dissolve in breve tempo sia nel flacone, secchio o lavasciuga inoltre la soluzione è pronta per essere direttamente usata sulla superficie da pulire.

Sicuro in quanto si elimina il rischio di sovradosaggio evitando di danneggiare pavimenti o superfici; l'etichetta evidenzia l'uso corretto del prodotto e per l'utilizzatore nessun rischio di contatto diretto con il prodotto concentrato.

Veloce in quanto non si deve più trasportare il peso dell'acqua e la concentrazione del prodotto riduce drasticamente il peso del trasporto.

I vantaggi ambientali se tutto il mercato Professionale fosse ECOCAPS®.



	e il rispetto per l'ambiente. Non è un prodotto etichettato come pericoloso e non contiene sostanze pericolose secondo la normativa sui detergenti attualmente in vigore. Caratteristiche: <5% sapone, tensioattivi anionici (alchilsolfato), tensioattivi anfoteri. Altri componenti: acqua, glicoleteri, agenti complessanti (iminodisuccinato). pH: ca.10. decerante universale ad alte performance per tutti i tipi di pavimenti, Elimina i vecchi strati di cera e le pellicole protettive ormai rovinate, adatto per tutte le pavimentazioni, comprese quelle sensibili alle sostanze alcaline, non rilascia odori sgradevoli durante e dopo l'applicazione, non etichettato come pericoloso senza simbolo di pericolo e senza frasi di rischio in etichetta, senza fosfati, NTA, EDTA e senza conservanti, ideale per essere utilizzato in combinazione con green care FLOOR POLISH per l'inceratura e green care FLOOR CLEANERS per la pulizia di manutenzione.
--	---

CARATTERISTICHE PRODOTTI CHIMICI: PULIZIE AMBIENTI – TIPO II°		
 	Nome Commerciale: Spolvero Liquido Casa Produttrice: Sutter. Caratteristiche prodotto: è un preparato ad elevato potere antistatico indicato per la spolveratura e la pulizia di tutte le superfici dure. Ottimo potere antistatico con effetto a lunga durata. Ottimo per la spolveratura dei mobili con panno asciutto. Ottimo effetto profumante/deodorante.	Aspetto: liquido Colore: incolore Sostanza attiva: 3,5 – 4,5% Diluizione: pronto all'uso
 	Nome Commerciale: Unisplend Casa Produttrice: Sutter. Caratteristiche: <u>emulsione metallizzata</u> ad alto contenuto in polimeri cere e resine ideale per pavimenti in pvc, linoleum, gomma, marmo graniglia e marmittone, facile manutenzione, antiscivolo ad alta concentrazione.	Aspetto: liquido Colore: bianco latte pH: 8,5 Viscosità: 50 Cps max Diluizione: pronto all'uso
 	Nome Commerciale: Rapid Uhs UL Casa Produttrice: Sutter. Caratteristiche: pulitore – rinnovatore di lucido per la <u>manutenzione spray</u> con macchine uhs. Antiscivolo. Ha un elevato potere riparatore dai segni causati dal traffico sulle protezioni acrilico-metallizzante.	Aspetto: liquido Colore: bianco pH: 9 Sostanza attiva: 11% Diluizione: pronto all'uso vaporizzato sul pavimento
 	Nome Commerciale: Stripp 83 Casa Produttrice: Sutter. Caratteristiche: <u>decerante concentrato</u> per la rimozione di vecchi strati di cera metallizzata, indicato per rimuovere rapidamente vecchi strati di cera metallizzata da pavimenti in pvc, linoleum, pietra, gomma ecc. permette di arrivare in punti non raggiungibili con le macchine quali angoli, scale ecc agisce in pochi minuti.	Aspetto: liquido Colore: giallo pH: 11,5 Sostanza attiva: 30% Diluizione per deceratura: 300 grammi di prodotto in 8-10 litri acqua
 	Nome Commerciale: Ini Mok Casa Produttrice: Sutter. Caratteristiche: <u>detergente smacchiatore</u> senza schiuma per la pulizia dei rivestimenti tessili in fibra sintetica e lana, si può utilizzare sia con la macchina ad iniziazione/estrazione che manualmente con il metodo a risciacquo	Aspetto: liquido Colore: incolore pH: 7,5 Diluizione: con macchina ad estrazione 500 ml in 10 litri d'acqua
 	Nome Commerciale: Meteor Parquet UL Casa Produttrice: Sutter. Caratteristiche: Emulsione auto lucidante antiscivolo per parquet trattati e non trattati, formulati con una miscela di polimeri e cere specifici per la porosità tipica dei pavimenti in legno profumato alla cera d'api. Con protettivo anti UV. Aiuta a definire il parquet dagli attacchi dei raggi solari, garantisce una protezione efficace dei parquet siano essi trattati a vernice o a cera, adatto per il ripristino di vecchi pavimenti verniciati e non, protegge da macchie e abrasioni, facile manutenzione.	Aspetto: liquido Colore: giallo Profumo: miele pH: 8,5 Viscosità: max 15 Cp Diluizione: pronto all'uso

livello di potenza sonora LWA su etichetta leggibile.

Le priorità adottate dalla Scrivente nella scelta delle attrezzature e macchinari sono le seguenti:

• adeguatezza al tipo di intervento da eseguire; • facile utilizzo per gli operatori; • affidabilità;	• valori di silenziosità eccellenti; • idoneità a garantire rendimenti elevati; • dotazione di servizio assistenza e ricambi efficiente;
• dotazione di materiale illustrativo e documentale adeguato alla facile consultazione.	

I criteri di selezione dei macchinari, effettuati in funzione delle specifiche caratteristiche di ogni singolo modello, possono garantire la perfetta compatibilità delle apparecchiature con l'attività delle strutture. L'utilizzo delle macchine si rende necessario nelle operazioni come la spazzatura e il lavaggio con frequenze elevate di grandi superfici, la pulizia di aree con presenza consistente di acqua superficiale, operazioni di lucidatura, ceratura, lavaggi specializzati di rivestimenti come moquette, parquet, etc. Di seguito descriviamo le macchine e le caratteristiche tecniche di ogni singola macchina utilizzata nell'appalto:

IMMAGINE – SCHEDA TECNICA - DESCRIZIONE



1) Monospazzola Ergodisc DUO: Marca Johnson Diversey - Larghezza di lavoro 43 cm (17 pollici) - Velocità 165 - 330 giri/minuto - Peso 38.5 Kg - Alimentazione 220 V - 50 Hz - Consumo W 800 - Assorbimento di energia Ah - Classe di efficienza energetica A++ - Livello sonoro 57 dB (A) - Codice protezione Classe 2 - Certificazioni CE - TUV - CSA. Monospazzola multiuso potente, è dotata di selettore di velocità che consente di lavorare a due velocità (330 giri/min. per interventi di lucidatura - 165 giri/min. per cristallizzazione, deceratura e lavaggio a fondo). La robustezza dei materiali di costruzione la rendono idonea a svolgere qualsiasi operazione, anche nelle condizioni più severe.



2) Lucidatrice Ergodisc Omnia: Marca Johnson Diversey - Larghezza di lavoro 43 cm (17 pollici) Velocità 900 giri/minuto - Peso 42 Kg - Alimentazione 220 V - 50 Hz - Consumo 1400 W - Assorbimento di energia Ah - Classe di efficienza energetica Livello sonoro 60 dB (A) - Codice di sicurezza Classe 2 - Certificazione CE - TUV. L'Ergodisc Omnisystem, con il sistema di pulizia a secco, è uno strumento indispensabile nelle operazioni di manutenzione giornaliera e periodica dei pavimenti resistenti, in particolar modo negli ambienti dove risulta problematico interrompere il traffico per pavimento bagnato. Il trattamento a secco salvaguarda l'integrità delle superfici, assicurandone una lunga durata, non avendo residui di lavorazione e a basso impatto ambientale.



3) Aspiratore dorsale: Marca Johnson Diversey - Capienza del sacchetto 4,7 litri - Peso 5,4 Kg - Livello sonoro 75 dB (A) - Alimentazione 220 V - 50 Hz - Consumo 900 W - Assorbimento di energia Ah - Classe di efficienza energetica A+ - Volume d'aria 47 litri / secondo - Dimensioni 30 x 32 x 52 cm - Codice di protezione Classe 2 - Certificazioni CE - TUV. Aspiratore dorsale potente e leggero, realizzato per lavorare con minimo sforzo da parte dell'operatore. Estremamente versatile, alla potente forza aspirante, unisce una grande facilità di trasporto, consentita dalla notevole leggerezza, dalle dimensioni contenute e dal design realizzato appositamente per rendere il lavoro più rapido e meno faticoso.



4) Aspiraliquidi Vacumat 22: Marca Johnson Diversey. Capienza 22 litri - Peso 10,5 Kg Livello sonoro 64 dB (A) - Alimentazione 220 V - 50 Hz - Consumo 1000 W - Assorbimento energetico Ah - Classe di efficienza energetica A - Volume d'aria 60 litri / secondo - Dimensioni 39 x 63 x 44 cm - Codice di protezione Classe 2 - Certificazioni CE - TUV. Aspiratore potente e silenzioso. Peso e dimensioni contenute. Con e senza carrello e succhiatore. La potenza aspirante e il capiente serbatoio consentono di ottimizzare i tempi di lavoro. Il minimo peso ne agevola il trasporto e lo rende particolarmente adatto per la pulizia delle superfici vetrate e pareti lavabili, collegato a Taski Vertica.



5) Battitappeto Tapiset 45: Marca Johnson Diversey - Capienza 4 litri - Peso 7,8 Kg - Livello sonoro 67 dB (A) - Alimentazione 220 V - 50 Hz - Consumo 900 W - Assorbimento di energia Ah - Classe di efficienza energetica A+ - Volume d'aria 42 litri / secondo - Dimensioni 120 x 45 cm - Codice di protezione Classe 2 - Certificazioni CE - TUV. Realizzati nel pieno rispetto delle più recenti norme ecologiche, i battitappeti Tapiset adattano innovative soluzioni tecniche atte ad assicurare il mantenimento di un ottimale livello di qualità dell'aria: 1. Serie a cinque stadi di filtri carta a doppio strato 2. Filtri lavabili 3. Filtraggio dell'emissione dell'aria 4. Filtro a carbone. Affidabilità ed alte performance sono assicurate dal doppio

IMMAGINE – SCHEDA TECNICA - DESCRIZIONE


12) Lavasciuga Vispa: Marca Comac – Alimentazione Cavo 220 V - Potenza watt 250 – Assorbimento di energia Ah – Classe energetica A+ - Capacita' recupero 10 LT - Capacita' soluzione 10 LT - Velocita' rotazione giri/min 120 - Velocita' km/h 5 - Larghezza piste pulizie 35-50 - Rumorosita' dBA 70 - Altezza cm 101,8 - Larghezza cm 44 – Peso Kg 67. Comac Vispa 35 E, la più piccola lavasciuga pavimenti a cavo ideale per la pulizia di manutenzione di ambienti piccoli e ingombrati. E' libera di passare sotto i tavoli, di pulire con cura gli angoli di una stanza, di inserirsi in spazi ingombrati, grazie alla estrema flessibilità data dal movimento del manubrio che si può flettere fino a 180°. Vispa 35 occupa spazi molto ridotti e può essere parcheggiata anche in posizione verticale. Grazie al connubio tra motore di aspirazione e tergi pavimento che ruota intorno alla macchina l'asciugatura è totale e lo sporco viene raccolto completamente e non spalmato sul pavimento come potrebbe succedere con le tradizionali pulizie manuali. Marchio CE



13) Lavapanni: Marca LG: Classe di efficienza energetica A - 30% - Classe di efficacia di lavaggio A - Classe di efficacia di centrifuga B - Centrifuga 1200-400 - Consumo di energia 0.91 - Consumo di acqua (litri) 49 - Rumorosità (dBA): Lavaggio: 54 dBA Centrifuga: 67 dBA. Dimensioni: LxPxH (mm) 600x590x850 - Peso (kg) - Capacità di carico (Kg) 7 – Motore: Inverter Direct Drive - Volume del Cesto (litri) 62. Campo di applicazione: lavatrice a vapore utilizzata per il ricondizionamento dei panni utilizzati per la scopatura/lavaggio pavimenti e spolveratura arredi. Marchio CE



14) Cestello elettrico: Marca HINOWA – Modello Orchidea lift 21.11 - Installata su autotelaio PTT 35 q.li - Tipo NISSAN CABSTAR - Cilindrata 2500 cc – Potenza 110 CV - Altezza max di lavoro 20,90 m - Altezza piano di calpestio 18,90 m - Sbraccio max 10,30 m - Portata 200 kg - Dimensioni del cesto 1400x700xh.1130 mm - Rotazione sovrastruttura 360° - Jib articolato 0°/90° - Motore elettrico 220 Volt – Comandi di tipo idraulico - Stabilizzazione automatica pendenza fino a 7,5% - Destabilizzazione automatica. Destinazione d'uso: pulizia in altezza di vetri, grondaie, ecc. Marchio CE



15) Idropulitrice: Marca Krazle – Modello: 11/140 Quadro TST – Caratteristiche tecniche: ad acqua fredda, motore 230 V 4 poli = 1400 g/min. potenza allacc. 3,3 kw. Pressione regolabile 10 - 140 bar, portata 660 l/h. Stop totale, vaschetta 7 lt. Accessori in dotazione = avvolgitubo + tubo 15 m AP, pistola, lancia con ugello AP, lancia con ugello rotante "ammazzasporco". Campo di applicazione: lavaggio a pressione dei pavimenti aree esterne (marciapiedi, piazzali ecc.) Marchio CE



16) Spazzatrice: Marca: Nilfish – Modello: SW 750 - Spazzatrice manuale a batteria, estremamente versatile, può essere utilizzata in qualsiasi ambiente, dalle aree di deposito alle stazioni di servizio. Con un livello di rumorosità di soli 59 dbA, la SW 750 è ideale per tutte le attività di pulizia giornaliera senza disturbare. Studiata in modo tale da renderla pratica ed efficiente, assicura un'elevata produttività anche da parte dell'operatore più inesperto, a costi molto bassi. Con il Kit moquette (opzionale) la SW 750 è idonea anche per la pulizia di superfici di moquette. Produttività teorica di 2.900 m²/h Silenziosa. La SW750 può essere utilizzata anche nelle aree più sensibili. Batteria (46Ah) e caricabatteria a bordo di serie. Spazzola principale e laterale regolabili. Grazie al filtro in poliestere di serie, la SW 750 può essere utilizzata in tutte le condizioni Marchio CE



17) Soffiatore d'aria: Marca: Viper – Modello: WT 3 SPD - Soffiatore a tre velocità per l'asciugatura rapida di tutti i pavimenti. Il soffiatore è indispensabile per accelerare i tempi di asciugatura di pavimenti trattati a cera o dopo il lavaggio di pavimentazioni tessili. Facile da trasportare grazie alle pratiche ruote ed al manico, regolabile a 4 altezze, 3 velocità della ventola e motore silenzioso. Specifiche Tecniche: Voltaggio/frequenza: V/~/Hz 220-240/50-60 - Potenza massima W 750 - Diametro ventola cm 24 - Lunghezza cavo mt 6 - Portata d'aria: Velocità bassa l/min 79,288 - Velocità media l/min 90,614 - Velocità alta l/min 99,109 - Peso kg 11,8 - Dimensioni Lu x La x A cm. 53,3 x 50,8 x 43,2 Marchio CE



18) Soffiatore: Marca: Einhell – Modello: BG PL 31 – aspira/soffia foglie a scoppio grazie alle sue funzioni aspirare e sminuzzare e soffiare. Le funzioni si impostano con un selettore, senza smontare o modificare l'utensile. Il tubo estraibile garantisce un montaggio semplice e veloce. L'aspiratore sminuzza anche di 1/10 del loro volume piccole ramaglie, foglie ed erba. Con la funzione di soffiatore potrete accumulare foglie e sporcizia in un angolo, per poi aspirarle. La tracolla e l'impugnatura supplementare vi permetteranno di lavorare senza stancarvi. Ottima maneggevolezza deriva anche dal grande tubo aspiratore e dal sacco di raccolta. Dati tecnici: Tensione 0,75 kW/1 PS - Carburante 1:40 - Velocità aria 250 km/h - Aspirazione max: 720 m³/h - Nr. giri motore: 7800 min-1 - Capacità serbatoio: 0,42 l - Cilindrata: 31 ccm - Sacco di raccolta 35 lt.. Emissione sonora (DIN45635) dB(A) 90 Marchio CE

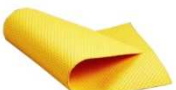
Attrezzature

La scelta delle attrezzature da adibire al servizio viene fatta in funzione subordinatamente della tipologia dei locali ed alla natura degli interventi. Di norma nelle aree ampie e libere verranno impiegate attrezzature che ci consentono di velocizzare gli interventi, mentre nelle superfici piccole e/o ingombre utilizzeremo attrezzi più piccoli e maneggevoli.

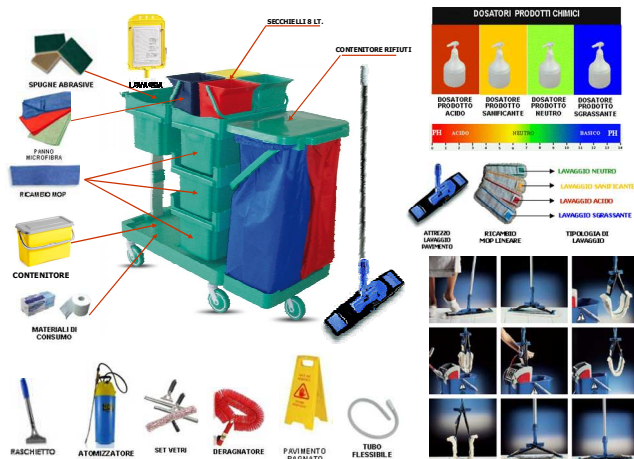
IMMAGINE	DESCRIZIONE
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Carrello "ALPHA 5108". Caratteristiche: carrello robusto, compatto, ergonomico, modulare, facile da pulire; prodotto in polipropilene copolimero e quindi riciclabile. Applicazioni: carrello utilizzato per le "pulizie ordinarie" per ambienti a basso e medio ingombro per la raccolta dei rifiuti e per il lavaggio dei pavimenti e delle superfici tutto in un carrello.; Dati tecnici: dimensioni LxWxH (cm) 133 x 68 x 111; peso netto (Kg) 22,590.
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Carrello "ALPHA 1105". Caratteristiche: carrello robusto, compatto, ergonomico, modulare, facile da pulire; prodotto in polipropilene copolimero e quindi riciclabile. Applicazioni: carrello utilizzato per le "pulizie ordinarie" ad alto ingombro per il trasporto di prodotti e attrezzature per la pulizia e per la raccolta dei rifiuti. Dati tecnici: Dimensioni LxWxH (cm) 97 x 58 x 111. Peso lordo (Kg) 22,022.
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Carrello "ALPHA 2103-14". Caratteristiche: carrello robusto, compatto, ergonomico, modulare, facile da pulire; prodotto in polipropilene copolimero e quindi riciclabile. Applicazioni: carrello utilizzato per le "pulizie periodiche" per il trasporto di prodotti e attrezzature per la pulizia di fondo. Dati tecnici: dimensioni LxWxH (cm) 81 x 55 x 101; peso netto (Kg) 17,400.
	Marca: Filmop. Nome commerciale: PICK-UP Caratteristiche: contenitore in plastica da lt.45, senza ruote, completo di coperchio e targhetta serigrafata con disegno carta/plastica/alluminio. Applicazioni: indicato per ambienti quali: ospedali, uffici, alberghi, mense. Utilizzabile come contenitore per la raccolta differenziata dei rifiuti.

IMMAGINE	DESCRIZIONE
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Top Clean telaio. Descrizione: telaio cm.30 con impugnatura manuale con profili in velcro 2,5 cm. Colore grigio scuro. Applicazioni: telaio che viene utilizzato con il sistema Top Clean per la pulizia dei tavoli nelle mense, nei bar, nelle cucine, nelle scuole (consigliato anche per la pulizia delle lavagne) ecc. e nel sistema Brilliant per la pulizia di vetri interni, specchi, superfici in acciaio inox e tutte le superfici lisce verticali. Caratteristiche: profili larghi 2,5 cm che garantiscono un'aderenza totale del telaio al ricambio/panno per una pulizia ottimale della superficie trattata, facilmente sostituibili; bordi assottigliati che fungono da raschietto per eliminare facilmente eventuali incrostazioni presenti sulla superficie; leggero, pratico, con impugnatura sagomata che assicura la massima ergonomia e praticità di utilizzo; disponibile nella versione da 40 cm. Dati tecnici: peso netto (Kg) 0,176
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Scraber. Descrizione: porta tampone con attacco snodato per manico. Applicazioni: utilizzato con i relativi tamponi è consigliato, prima del lavaggio, per esercitare forza meccanica sullo sporco difficile da eliminare. Caratteristiche: gli uncini presenti sul fondo dell'attrezzo servono per vincolare il tampone; la ghiera universale permette l'utilizzo di qualsiasi manico con diametro che può variare da 20 a 24 mm. Dati tecnici: dimensioni LxWxH (cm) 23,5 x 10; peso netto (Kg) 0,180
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Secchio. Descrizione: secchio in plastica blu lt. 8 con manico in plastica e coperchio ermetico con griglia per la distribuzione uniforme del prodotto detergente. Applicazioni: secchio multiuso utilizzabile singolarmente o come accessorio dei carrelli che permette di effettuare la pre- impregnazione, ovvero la preparazione a "monte" dei panni in microfibra utilizzati per la pulizia delle superfici e arredi. Caratteristiche: completamente in materiale plastico antiurto e riciclabile; completo di coperchio ermetico; manico in plastica ergonomico; scala graduata da 0 a 8 lt; disponibile nei colori rosso , blu , giallo e verde ...
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Secchio. Descrizione: secchio in plastica blu lt.20 con manico in plastica e coperchio ermetico con griglia per la distribuzione uniforme del prodotto

IMMAGINE	DESCRIZIONE
	Marca: Prodotto: Baggy . Caratteristiche: kit pattumiera blu con profilo in gomma, completa di manico in alluminio, gancio ferma sacco, manopola ergonomica con gancio reggi manico, + tergi pavimento + nr 10 sacchetti cm.50x60. Applicazioni: ideale alle esigenze di "pronto intervento" in ambienti alimentari quali supermercati, macellerie, in ambienti di ristorazione, in comunità, uffici, ospedali e case di riposo. Ideale sia per la raccolta di rifiuti solidi che liquidi. Caratteristiche: leggera in quanto realizzata in materiale plastico; pattumiera con profilo in gomma che aderisce perfettamente al pavimento permettendo la raccolta anche di sostanze liquide; dotata di pratica manopola ergonomica; fornita di gancio reggi sacco in plastica, con chiusura a scatto, regolabile in altezza per adattarsi a sacchi di diversa misura; facile da pulire e al tempo stesso igienica, grazie al sistema di raccolta dei rifiuti direttamente nel sacco "usa e getta"; tergi pavimento igienico grazie alla singola lama in gomma che aderisce perfettamente ai vari tipi di pavimento ed è resistente agli acidi di bassa concentrazione.
	Marca: Filmop. Nome commerciale: TWICE. Descrizione: secchio 30 lt. giallo c/2 rubinetti di scarico. Applicazioni: utilizzato per il lavaggio professionale dei pavimenti di medio-grandi ambienti. Caratteristiche: realizzato in polipropilene copolimero, resistente agli urti e riciclabile; costituito da due scomparti (16+14 lt) per una netta separazione dell'acqua di risciacquo dalla soluzione detergente garantendo così un lavaggio professionale dei pavimenti, ottenendo migliori risultati di lavaggio, maggiore igiene, risparmio di prodotto, minor tempo di lavoro e minor sforzo dell'operatore; dotato di doppio rubinetto di scarico, che permette la fuoriuscita dell'acqua da entrambi gli scomparti senza dover sollevare il secchio; doppio manico che garantisce la massima stabilità del secchio anche in fase di trasporto; maggiore altezza rispetto ai monovasca tradizionali che consente all'operatore di lavorare sempre in posizione eretta; serigrafia su entrambi i lati del secchio con disegno indicante "attenzione pavimento bagnato". Dati tecnici: capacità 16+14 lt. ; dimensioni LxWxH (cm) 38 x 58 x 90; peso netto (Kg) 5.
	Nome commerciale: Spruzzino. Descrizione: Spruzzatore manuale in plastica completo di contenitore da 500 ml a 750 ml . Disponibile in vari colori. Completo di etichetta da personalizzare
	Nome commerciale: Ionator EXP. Caratteristiche: apparecchio elettronico ad applicazione manuale che ionizza l'acqua del rubinetto, attraverso l'elettrolisi del getto miscelato dell'acqua. Superfici dove utilizzarlo: Ionator pulisce e sanifica in modo eccellente su superfici lisce come: Vetro, acciaio inossidabile, granito, marmo, tappeti, tessuti, lavagne, specchi. La sanificazione: Ionator elimina più del 99,9% dei batteri patogeni e dei virus inclusa l'influenza A H1N1 manifestatasi nel 2009. L'azione germicida avviene spruzzando l'acqua attivata da IONATOR EXP su superfici non porose e dure per 6 secondi da una distanza di 7-10 centimetri Non è richiesto alcun tempo di contatto supplementare. Ionator EXP è dotato di un serbatoio di 0,5 litri. L'alimentazione avviene a batteria, ricaricabile con carica-batteria. La carica ha una durata di circa 5 giorni considerando un medio utilizzo. Passare a Ionator porta molteplici benefici all'ambiente quali 99% di buco dell'ozono, di consumo di energia e di riscaldamento globale, 97% in meno di pioggia acida, 98% in meno di inquinamento atmosferico e 100% in meno di inquinamento dell'acqua e vi farà risparmiare detersivi per ogni angolo della casa e vi libererà di tanti flaconcini in plastica.
	Marca: Kroll; Nome commerciale: Dosatore Fluidal. Descrizione: Pompetta manuale in plastica per taniche da lt. 5 e lt. 10. Portata pompa ml. 15/30. Comodo e pratico permette di ridurre al massimo gli sprechi e i rischi di contaminazione.
	Marca: Filmop; Nome commerciale: Segnale pericolo. Descrizione: segnale in plastica di avviso pavimento bagnato a due ante in italiano (h cm.57). Applicazioni: utilizzato dagli operatori del cleaning nell'ambito della pulizia o del trattamento di pavimenti. Caratteristiche: realizzato interamente in materiale plastico leggero e resistente agli urti; serigrafia di pericolo pavimento bagnato ben visibile anche a distanza; dotato di appositi agganci per applicare la catena in plastica, utile per delimitare le aree di lavoro; studiato per ridurre al minimo lo spazio di ingombro; facilmente ripiegabile e trasportabile a mano; Agganciabile a qualsiasi carrello di servizio; disponibile con scritte in diverse lingue.

IMMAGINE	DESCRIZIONE
	appropriato, a seconda del tipo di macchina che viene utilizzata. disponibile nei colori bianco, verde, marrone e nero; i colori determinano la durezza del tampone: il bianco è il meno abrasivo, l'abrasività aumenta con il verde , il marrone ed infine il nero.
	Marca: Vileda Nome commerciale: Super Pad. Caratteristiche: progettati per durare più a lungo, per lavorare più velocemente, per permettere di estendere la durata dei rivestimenti dei pavimenti e per proteggere il proprio investimento relativo all'acquisto di macchinari. La serie di dischi SuperPad è disponibile in diverse grammature e dimensioni per adattarsi a qualsiasi velocità del motore e attività richiesta. Il segreto delle eccellenti prestazioni dei dischi Superpad dipende dalla speciale struttura cross-lay. Ideale per la lucidatura, anche a spruzzo (1000-3000 giri del motore al minuto). Materiale: i Superpad sono realizzati unicamente con fibre, resina e abrasivi di primissima qualità per garantire una maggiore resistenza ai prodotti chimici, per evitare perdite di colore e garantire al tempo un'usura maggiormente uniforme della superficie del disco. Sono realizzati sulla base di severi controlli di qualità in termini di tolleranza, per garantire prestazioni uniformi nel tempo.
	Marca: 3M Nome commerciale: disco lana d'acciaio. Caratteristiche: disco fibre d'acciaio inox disponibile nel formato da 17" (non arrugginisce). Principali utilizzi: cristallizzazione di marmo, granito, terrazzo e l'abrasione profonda di pavimenti da trattare.
	Marca: Taski Nome commerciale: Filtri EPA . Caratteristiche: filtro carboni attivi/microfiltri S-Class Hepa Filtro. I filtri HEPA fanno parte della categoria dei cosiddetti "filtri assoluti", Il termine "filtro assoluto" è giustificato dal fatto che i filtri HEPA hanno una elevata efficienza di filtrazione. In particolare, i filtri HEPA presentano un'efficienza di filtrazione compresa tra l'85% (H10) e il 99,995% (H14). Vengono classificati in base all'efficienza di filtrazione delle particelle di 0.3 µm, in accordo alle norme UNI EN 1822.
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Panno in microfibra. Caratteristiche: Grande capacità di assorbimento. Resistente ai detersivi. Non lascia aloni. Ideale per l'utilizzo a secco o a umido e con il sistema di pre impregnazione "a monte" per la spolveratura ad umido degli arredi ecc.. lunga durata con oltre 500 lavaggi. Lavaggio fino a 95 C Disponibile nei seguenti colori: rosso, giallo, verde, blu. Dimensioni: 40x40 cm. Disponibile nei seguenti colori: rosso , giallo , verde , blu .
	Marca: Filmop. Nome commerciale: Rapido. Descrizione: ricambio frangia in microfibra blu con supporto velcro blu per attrezzi con velcro. Applicazioni: indicato per il lavaggio/disinfezione di pavimenti con grado di sporco medio; indicato per la pulizia di pavimenti interni (hotel, case, uffici, ospedali, ecc.). Caratteristiche: grazie alla sua struttura la microfibra assicura una grande assorbenza dovuta alla capillarità delle fibre e una maggiore superficie pulente; grazie a un particolare processo di torcitura, questo filato ritorto mantiene la forma anche dopo ripetuti lavaggi con ridotta perdita di pilucchi; l'innovativo tessuto velcro definito "irrestringibile" non restringe, non perde pelo e non scolorisce, mantenendo inalterate le sue caratteristiche; disponibile nelle misure cm.41, 61, 87, 107; disponibile anche nei colori rosso , giallo e verde . Dati tecnici: dimensioni LxWxH (cm) 41 x 10; peso netto (Kg) 0,085.
	Prodotto: Panno forato. Caratteristiche: Panno vetri forato. Ottimo nella pulizia di superfici riflettenti. Utilizzabile con qualsiasi detergente. Non lascia striature. Morbido e flessibile per facilitare il lavoro. Temperatura di lavaggio: 60 C Dimensioni 38x40 cm.
	Marca: Vileda. Prodotto: spugna. Caratteristiche: spugna con fibra abrasiva bianca. Elimina lo sporco senza graffiare. Adatto alle superfici più delicate. Resistente nel tempo. Disponibile nei seguenti colori: rosso , giallo , verde , blu . Dimensioni: 15x7x4,5 cm
	Marca: Filmop. Nome Commerciale: Puli-Scrub. Descrizione: panno in microfibra cm.40 con supporto in velcro bianco. Applicazioni: utilizzato con tutti gli attrezzi con profilo velcro per il lavaggio di qualsiasi tipo di pavimento interno (hotel, case, uffici, ospedali, ecc) con grado di sporco medio-alto Indicato soprattutto per superfici antiscivolo Utilizzabile anche per spolvero o disinfezione. Caratteristiche: stabilità del filato anche dopo ripetuti lavaggi grazie

CARRELLO DI SERVIZIO



Tutti i carrelli di servizio utilizzati sono scelti sulla base della necessità riscontrate nella struttura e hanno a disposizione adeguati spazi per posizionare tutti gli strumenti necessari al servizio. Permettono all'operatore di operare in completa mobilità, rispettando le superfici di contatto grazie a paracolpi in gomma e nessun spigolo vivo. Sono realizzati con materiali che rispettano le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, sono leggeri, ergonomici e dotati di tutti i **DPI** (guanti, guanti monouso, mascherine, occhiali, ecc.) , nonché tutti i **DPC** , quali cartelli pavimento bagnato. Tali carrelli permettono inoltre la corretta applicazione del Codice Colore, utilizzando panni e mop in microfibra o monouso certificati **ECOLABEL**. Su ogni carrello verrà apposta una lavagna di plastica con morsetti di fissaggio, in cui verranno inserite, in pagine distinte e plastificate, le principali indicazioni del **Capitolato Speciale ELENCO OPERAZIONI E FREQUENZE** ed in particolare: il percorso operativo definito sulla planimetria dell'area destinata allo specifico operatore, con indicato il percorso e la sequenza che deve seguire e la sequenza dei locali da trattare, la sequenza delle operazioni, le metodologie specifiche per ambienti (uffici, servizi igienici, ecc.), il contenuto del carrello, la corretta diluizione del prodotto e le indicazioni di Sicurezza e Numeri Utili

Attrezzature per lavori in altezza

Si riporta nella tabella seguente le attrezzature selezionate e la loro destinazione d'uso. Si precisa che tutte le attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio sono conformi alla nuova Direttiva Macchine (D.Lgs. 17/2010) e Comunitarie (UE).

IMMAGINE	DESCRIZIONE
	Marca: Svelt. Nome commerciale: Regina. Descrizione: Scala doppia a gradini ad un tronco di salita. Per utilizzo professionale è costruita in alluminio estruso nervato. I gradini sono saldati ai montanti per creare un monolito ultrasensibile. Provvista di piattaforma e guarda-corpo. Dotata di cinghie antiapertura accidentale è ideale per utilizzo professionale. Prodotta secondo la normativa italiana vigente D.lgs. 81/08 e la normativa europea UNI EN 131.
	Marca: Svelt. Nome commerciale: scala a sfilo. Descrizione: Da appoggio o scala doppia. Capacità max 150 kg. Tirante a corda antiapertura. Ganci di regolazione in altezza. Piedini antisdrucciolevoli. Barra stabilizzatrice. Norme UNI-EN 131 Gradini 3x7. Altezza minima 2 mt. - Altezza massima 4 mt.
	Marca: Svelt. Nome commerciale: Serie PID. Descrizione: piattaforma manuale aerea verticale pneumatica con stabilizzatori. Con alimentazione oleopneumatica è indicato per ambienti dove è vietato l'uso di macchine elettriche o con motore a scoppio. Comandabile dal cestello mediante pulsantiera con comandi facilmente gestibili. Le ridotte dimensioni di ingombro consentono di passare attraverso spazi molto ridotti. La colonna portante è montata su rulli in nylon autolubrificante per consentire un minor gioco e quindi una maggiore stabilità. Ciò anche in condizioni di temperature estreme (caldo e freddo). Dotazioni standard: omologazione per uso interno ed esterno con stabilizzatori standard; comandi di azionamento e pulsante di emergenza sul cestello e sul telaio; 2 catene indipendenti ad alto coefficiente di sicurezza; robusta slitta di elevazione in alluminio a flessione controllata; valvola di discesa d'emergenza; punti di presa per muletto e gru; pneumatici anti impronta; ruote posteriori fisse con dispositivo di bloccaggio; ruote anteriori pivotanti; alimentazione ad aria compressa a 4 bar; stabilizzatori in acciaio con martinetti a vite comodi ed ergonomici; portata per 1 persona; etichette e manuale d'uso e manutenzione; certificato di collaudo secondo le normative italiane ed europee (CE)

ripetutamente risciacquati nella soluzione sanificante.

Istruzioni operative

L'operatore, per l'erogazione del servizio, deve rispettare le seguenti modalità operative:

- indossare gli indumenti di lavoro aziendali e apporre la tessera di riconoscimento;
- indossare “sempre” il giubbotto “alta visibilità” quando si opera in zone a rischio
- indossare “sempre” i dispositivi di protezione individuale (DPI) necessari forniti: i guanti in nitrile oppure in monouso in conformità alle procedure aziendali: i lavori di pulizie di fondo, di pulizia con macchinari, di lavori sulle scale portatili richiedono di indossare la scarpe antinfortunistiche;
- controllare lo stato delle attrezzature e materiale di lavoro da utilizzare durante lo svolgimento delle operazioni del servizio;
- controllare l'idoneità dei materiali di consumo da utilizzare durante il servizio;
- creare tutte le condizioni per “operare in sicurezza” attenendosi alle istruzioni acquisite durante i corsi di formazione e/o del Committente;
- eseguire il servizio con le modalità descritte dalle “Schede Operative” presenti in cantiere e in conformità al programma di lavoro “P.E.S -Piano Operativo di Servizio”
- chiudere il locale e consegnare le chiavi, se previsto.

Metodologie applicate

Lavaggio meccanico dei corridoi delle parti comuni verrà effettuato in maniera meccanizzata con lavasciuga uomo a terra. La razionalizzazione dell'uso dell'acqua avviene utilizzando sistemi di pulizia in cui l'acqua viene utilizzata in modo intelligente eliminando sprechi inutili. La “lavasciuga” con la tecnologia **EC-H2O** che utilizziamo per il lavaggio meccanico dei pavimenti ha le seguenti caratteristiche: usa il 70% di acqua in meno dei metodi di lavaggio tradizionali; elimina l'impatto ambientale negativo dei detergenti chimici tradizionali; ottimizza la produttività aumentando i tempi di pulizia diminuendo i tempi di utilizzo con conseguente risparmio di energia elettrica.

Pulizia con il vapore. L'efficacia del generatore di vapore nella pulizia delle superfici è dovuta alle caratteristiche dell'emissione che riesce a produrre: un getto di vapore secco ad alta temperatura che contiene un'umidità residua con proprietà solventi e capace di esercitare una forte pressione. Grazie a queste qualità, riesce a svolgere egregiamente diverse funzioni: **Detergente:** elimina lo sporco in profondità, riuscendo anche a penetrare negli angoli più angusti e difficili, anche grazie alla possibilità di utilizzare diverse spazzole e beccucci di varia grandezza. **Igienizzante:** il calore che sviluppa permette di uccidere i microrganismi che si annidano su ogni superficie. Sgrassante: “scioglie” lo sporco praticamente dappertutto, e lo rende facilmente asportabile. **Disinfestante:** il getto di vapore riesce a eliminare oltre il 95% della popolazione di acari della polvere. Da un altro punto di vista, il generatore di vapore offre anche un impatto ambientale inferiore a quello di altri sistemi di pulizia: infatti, può escludere l'utilizzo di detergenti, dal momento che svolge egregiamente anche la funzione detergente. Quando integra anche la funzione di aspirazione, poi, il generatore di vapore offre un'efficienza e un risparmio di tempo davvero notevoli.

Utilizzo di materiale riutilizzabile. Sistema di lavaggio e sterilizzazione del materiale non monouso (ricondizionamento dei panni): al termine delle operazioni, uno degli operatori, scelto in base ad un sistema a turni, procederà alla raccolta dei materiali non monouso da tutti i locali, tenendo sempre separato il materiale utilizzato per la pulizia dei servizi igienici. Eseguirà una verifica del materiale usurato per re-integrarlo e ne effettuerà il lavaggio in lavatrice ad alta temperatura e utilizzando specifici disinfettanti. La lavapanni utilizzata per il “ricondizionamento dei panni”: Classe A -30% per un minor consumo energetico e più rispetto per l'ambiente. Con il programma Refresh si possono rinfrescare/igienizzare i panni in **soli 20 minuti** risparmiando energia e acqua.

Utilizzo di sistemi di dosaggio. L'impiego di “sistemi di dosaggio automatico” e di pompe dosatrici per l'esatta concentrazione delle soluzioni detergenti e/o disinfettanti nel rispetto delle indicazioni di dosaggio prescritte dalle schede tecniche di ogni singolo prodotto in uso.

Il sistema “pre-impregnato” per il lavaggio delle pavimentazioni: il sistema impregnato utilizza un panno in microfibra nuovo derivato da una disinfezione effettuata in lavapanni. Una volta inseriti i panni dentro lo speciale

ed attrezzi deve essere tempestivamente segnalata al responsabile che si farà carico di contattare il servizio assistenza.

UFFICI



1. Se previsto, aprire le finestre;
2. Svuotare i cestini e sostituire, il sacco a perdere;
3. Raccogliere da terra lo sporco di grossa pezzatura;
4. Spolverare ad umido ed eventualmente smacchiare gli arredi e le suppellettili presenti (scrivanie e oggetti, PC escluso video, sedie, cassetiere, telefoni, davanzali interni);
5. Eliminare le impronte e le macchie dagli arredi e superfici verticali (armadi, porte, superfici vetrate);
6. Scopatura a umido dei pavimenti duri; 6a) Aspirazione/battitura superfici tessili;
7. Riposizionare arredi e cestini spostati;
8. Deragnatura a vista;
9. Chiudere le finestre, spegnere la luce.

★ Per pulire la parte alta dei mobili, salire sulla scala e non su sedie, ecc, per evitare il rischio caduta.

★ Nella pulizia delle scrivanie, non allungarsi sulla superficie, per evitare l'insorgenza di mal di schiena.

SERVIZI IGIENICI



1. Posizionare il cartello indicatore di pavimento bagnato;
2. Se previsto, aprire le finestre;
3. Svuotare i cestini portarifiuti, lavarli accuratamente e sostituire il sacco a perdere;
4. Vaporizzare il prodotto detergente/ disinfettante sulla tazza del WC, bidet, lavabo, orinatoio e relative zone adiacenti;
5. Mettere lo scopino dentro la tazza WC;
6. Ripristinare i materiali di consumo;
7. Aspirare e/o scopare il pavimento, soprattutto nelle parti meno accessibili e nascoste e nelle pilette di scarico;
8. Pulire l'interno della tazza WC con lo scopino;
9. Pulire l'esterno della tazza del WC e zone adiacenti e posteriori;
10. Pulire i lavandini, zone adiacenti e accessori;
11. Pulire gli specchi;
12. Chiudere le finestre eventualmente aperte;
13. Lavare il pavimento.

★ Il carrello va lasciato fuori dal locale per evitare l'attecchirsi di germi e batteri sulle ruote e creare promiscuità di carica batterica fra le varie aree.

★ Procedere secondo un percorso circolare, per evitare di percorrere più volte lo stesso tragitto.

★ Nella pulizia delle superfici verticali, procedere dall'alto verso il basso.



1. Deragnatura a vista;
2. Lavaggio esterno punti luce;
3. Lavaggio, disincrostazione e asciugatura pareti piastrellate;
4. Lavaggio termosifoni;
5. Aspirazione bocchette di aerazione;
6. Disincrostazione degli idrosanitari e/o punti di stillicidio;
7. Lavaggio vetri e specchi;
8. Lavaggio porte e arredi.

★ Sostituire periodicamente il disinfettante utilizzato per effettuare la "disinfezione crociata".

3) Istruzione sull'applicazione delle corrette procedure per la prevenzione dei rischi nell'ambiente di lavoro, in relazione all'attività prestata in zone a rischio radiologico, biologico, ecc.	4) Procedure e sistemi di autocontrollo.
5) Procedure e normativa ambientale.	

Formazione tecnica

Il corso di formazione tecnica per il servizio di pulizia si articola in **lezioni** teoriche/pratiche, un test di verifica e lezioni addestramento pratico.

Gli argomenti sviluppati durante il corso saranno:

- 1) la pulizia e sanificazione ambientale – base:** tecniche operative ed organizzative, corretto uso delle risorse tecniche e strumentali, uso dei prodotti chimici.
- 2) pulizia e sanificazione ambientale nelle strutture pubbliche:** identificazione degli ambienti (basso, medio rischio) e tipologia di interventi in base al rischio biologico, le metodologie e le attrezzature, il codice colore, il sistema ad umido, la pulizia-sanificazione degli arredi e dei pavimenti.
- 3) lavori in altezza con l'utilizzo di scale/tra battelli/autoscala:** a seguito del sopralluogo effettuato e considerata la presenza di vetri e telai in altezza. La squadra addetta a compiere tali attività periodiche, frequenterà un corso ad *hoc* sulle procedure da seguire per scongiurare i rischi di cadute dall'alto sull'utilizzo di scale e trabattelli e una specifica formazione se necessaria se si utilizzano piattaforme aeree.
- 4) formazione del personale sui trattamenti speciali (deceratura/inceratura pvc, cristallizzazione marmo, lucidatura a secco, manutenzione dei pavimenti in legno, moquette, ecc)** conoscenza delle tipologie di pavimenti e loro caratteristiche, tecniche e istruzione operative per la loro manutenzione ordinaria/periodica e straordinaria.
- 5) il Sistema di Qualità/Ambiente aziendale (ISO 9001:2008 – ISO 14001):** procedure e istruzioni operative, autocontrollo del servizio e gestione delle non conformità, norme comportamentali da tenere negli edifici giudiziari. Istruzioni operative per l'esecuzione del servizio, inerente gli aspetti ambientali, connessi alla salute ed alla sicurezza, con particolare riguardo al dosaggio dei prodotti chimici, alle tecniche di pulizia, ai rischi per la salute e ai criteri della raccolta differenziata dei rifiuti. La formazione dovrà essere effettuata prima dell'inizio del servizio e dovrà essere integrata in caso di rilevante progresso della tecnica o cambiamento della normativa.

Per i **lavoratori meno esperti e di prima assunzione** sarà previsto un programma di addestramento pratico in cantiere con le seguenti modalità:

- 1) Preparazione:** a) inserimento del lavoratore in un ambiente idoneo ai fini dell'addestramento, e nel quale possa sentirsi a suo agio; b) illustrazione dei benefici dei metodi che gli saranno esposti; c) discussione sui possibili pericoli connessi all'attività lavorativa; d) illustrazione delle norme di sicurezza; e) descrizione delle macchine, attrezzi, prodotti da impiegare.
- 2) Dimostrazione:** esecuzione opportunamente reiterata delle operazioni – prova pratica.
- 3) Applicazione:** esecuzione diretta, da parte del singolo lavoratore, delle operazioni.
- 4) Ispezione:** avviene attraverso il controllo dell'esperto (*Responsabile di Cantiere*).
- 5) Prova pratica.**

PROGRAMMA DEI CORSI

Corso	Argomenti corso	Durata Corso	Nr. sessioni	Periodo/Frequenza
Formazione tecnica	Pulizia e sanificazione ambientale – (Corso base)	8 ore*	2	Entro il 1° mese inizio appalto
	Pulizia e sanificazione ambientale nelle strutture pubbliche e private – (Corso Avanzato)	16 ore*	4	
	Corso sulle tecniche di lavori in altezza con l'utilizzo di prolunghe, scale, scale a filo.	4 ore*	1	Entro il 2° mese inizio appalto
	Corso di formazione del personale sui trattamenti speciali (deceratura/inceratura pvc, cristallizzazione marmo, lucidatura a secco, manutenzione dei	24 ore*	6	

Corso	Argomenti corso	Durata Corso	Nr. lezioni	Periodo/Frequenza
Totale per operatori italiani 1° anno		40 ore	10	2014
Totale per operatori stranieri 1° anno		62 ore	16	2015

* Una lezione di un Corso dura al massimo 4 ore

SICUREZZA

In ottemperanza al D.Lgs 81/2008, in materia di “misure per la tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro”, la **Scrivente** ha istituito un servizio di prevenzione e protezione interno nominando il *Responsabile della Sicurezza Prevenzione Protezione (R.S.P.P.)*, il *Medico Competente (M.C.)* e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (**R.L.S.**). I Referenti di Zona aziendali (*Responsabile della Gestione della Commessa*), sono nominati dal RSPP, quali *Preposti Delegati* alla sicurezza presso l'appalto assegnato loro in gestione al termine del percorso formativo, con il compito di attuare le procedure previste dal “*Piano Generale di Sicurezza*”, nonché di interfacciare i Responsabili dell'Ente Committente per il necessario coordinamento delle attività in relazione ai rischi e ai pericoli specifici dell'ambiente oggetto del servizio

Adempimenti legislativi

Di fondamentale importanza sarà in caso di aggiudicazione dell'appalto, integrare al *Documento di Valutazione dei Rischi Aziendale (DVR)*, il *Piano Operativo Sicurezza (POS)* relativo all'appalto per valutare i rischi e i pericoli specifici dell'ambiente in cui si andrà ad operare. La Scrivente nominerà per la Commessa il “*Preposto*” alla Sicurezza entro 8 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione e ne darà comunicazione alla Stazione Appaltante attraverso i canali istituzionali.

La scrivente nominerà degli addetti antincendio e addetti al pronto soccorso entro il 1° mese alla data di inizio lavori e ne darà comunicazione alla Stazione Appaltante attraverso i canali istituzionali.

Entro il 1° mese dalla data di inizio lavori verrà comunicato alla Stazione Appaltante il programma dei corsi sulla Sicurezza che la Scrivente farà agli addetti al servizio.

Misure Preventive

La Scrivente in quanto *datore di lavoro*, si è adeguato alla normativa vigente in materia di Sicurezza e i provvedimenti adottati circa la sicurezza riguardano: **1)** provvedimenti preventivi; **2)** disposizioni operative; **3)** norme comportamentali e misure di prevenzione; **4)** verifiche di applicazione e funzionalità; **5)** informazione e formazione sui rischi connessi alle mansioni svolte.

Sulla base della Normativa in vigore, la Scrivente si impegna a mettere a disposizione degli operatori tutta la *Dotazione di Sicurezza Personale (DPI)* necessaria per l'espletamento delle mansioni assegnate, in modo da evitare al minimo diversi rischi in cui può incorrere il personale durante l'erogazione del servizio. Inoltre la Scrivente si impegna a mettere a disposizione tutti i *Dispositivi di Protezione Collettiva (DPC)* in modo da evitare al minimo i diversi rischi in cui il personale della Casa di Riposo e Ospiti possono incorrere durante l'erogazione del servizio da parte della Scrivente.

Gli interventi volti alla prevenzione dei rischi e infortuni di ogni genere, che saranno attivati all'inizio dell'appalto ed ogni qual volta risulterà necessario, prevedono *accertamenti sanitari* periodici (Sorveglianza Sanitaria), creazione di un presidio sanitario antinfortunistico (cassetta pronto soccorso, stazione lavaocchi) nei locali a noi assegnati (magazzini, spogliatoi, ecc), fornitura di dpi specifici per le mansioni da svolgere, in numero e caratteristiche adatte a svolgere la loro funzione; formazione ed informazione del personale sulla sicurezza e tutela della salute sui luoghi di lavoro; una costante verifica da parte del *Responsabile della Commessa* della **Scrivente** sulla corretta applicazione delle procedure, sull'uso dei dpi, ecc.

Formazione sulla sicurezza

La **Scrivente** è in possesso della **Certificazione Sicurezza OHSAS 18001** per la gestione della Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro e della **Certificazione Etica SA8000** per la gestione della Responsabilità Sociale per cui provvede obbligatoriamente alla formazione del proprio personale sulla sicurezza, ottemperando alle indicazioni del D.Lgs. 81/2008, assicurando a tutti i lavoratori una formazione conforme con riferimento al posto di lavoro e alle mansioni svolte. I Corsi per la sicurezza che la **Scrivente** fa frequentare al proprio personale operativo hanno l'obiettivo di

ATTIVITA’	RISCHIO	PREVENZIONE
		verificare che questo sia stato assicurato contro spostamenti intempestivi (motore spento, marcia e freno a mano inserito)
Attività lavorativa	Urti Cadute dall’alto Inciampo Scivolamento	Corso di informazione sul rischio specifico e norme di comportamento da seguire: delimitare le zone di lavoro con l’utilizzo di transenne , nastro, ecc. nel caso in cui le lavorazioni mettano in pericolo l’incolumità di chi transita quando sono previsti l’utilizzo di scale, tra battelli, macchine e/o utensili per pulizie a fondo di pavimenti. Uso del cartello “pavimento bagnato” quando sono previsti gli interventi di lavaggio dei pavimenti. Uso del lampeggiatore e/o segnalatore quando è previsto l’utilizzo di macchina lavasciuga con uomo a terra e/o bordo.

Rischi interferenziali

La Scrivente ha optato per alcune misure di prevenzione per abbattere i rischi interferenziali durante le operazioni di pulizia che di seguito elenchiamo:

1) Utilizzo della lavasciuga nel lavaggio pavimenti: minimizza il rischio di infortuni da caduta. Dopo il lavaggio con la lavasciuga, i pavimenti sono subito puliti, asciutti e sicuri per il pubblico. **2) Utilizzo di prodotti chimici:** non saranno in alcun modo lasciati prodotti chimici e loro contenitori, anche se vuoti, incustoditi. I contenitori, esaurite le quantità contenute, saranno smaltiti secondo le norme vigenti. Al termine del servizio non saranno mai essere abbandonati rifiuti sul luogo di lavoro. **3) Utilizzo di attrezzature in genere:** la collocazione di attrezzature e di materiali non deve costituire inciampo, così come il deposito temporaneo non deve avvenire presso accessi, passaggi, vie di fuga. **4) Prolunghe elettriche e/o cavi avvolgibili:** la disposizione dei cavi deve essere tale che questi non possano intralciare i posti di lavoro e i passaggi e non possano diventare oggetto di danneggiamento. Proteggere adeguatamente eventuali tratti di cavo stesi lungo le vie di passaggio; la protezione deve essere sufficientemente robusta e adeguata al transito di /persone / materiali / veicoli. **5) Pericoli di scivolamento:** segnalazione con “cartello a cavalletto” indicante il pericolo, posizionato a pavimento nelle zone “a monte ed a valle” del punto interessato. Il cartello non deve essere rimosso fino al ripristino della situazione normale. **6) Pericolo di intossicazione/inalazione:** per quanto possibile, gli interventi che necessitano di prodotti chimici, se non per lavori di urgenza, saranno programmati in modo tale da non esporre persone terze al pericolo derivante dal loro utilizzo. Se ci fosse il pericolo di inalazione si procede alla chiusura del locale, con aerazione naturale (apertura finestra). **7) Barriere architettoniche e presenza ostacoli:** l’attuazione delle attività oggetto di servizio non devono creare barriere architettoniche o ostacoli alla percorrenza dei luoghi. In caso si venissero a creare ostacoli, il percorso alternativo deve essere adeguatamente segnalato e sicuro per gli utenti. La collocazione di attrezzature e di materiali non deve costituire inciampo, così come il deposito non deve avvenire presso accessi, passaggi, vie di fuga. **8) Vie di fuga e uscite di sicurezza:** I dipendenti della Scrivente svolgono il proprio servizio in locali di proprietà dell’amministrazione comunale o comunque in uso alla stessa, quindi dovranno preventivamente prendere visione della planimetria dei suddetti locali, affisse all’interno del luogo di lavoro, con l’indicazione delle vie di fuga e della localizzazione dei presidi di emergenza e della posizione degli interruttori atti a disattivare le alimentazioni idriche, elettriche e del gas. In caso d’incongruenze o modifiche rilevate in loco, la Scrivente darà tempestiva comunicazione al responsabile o agli addetti all’emergenza. La collocazione di attrezzature e di materiali non deve costituire inciampo, così come il deposito non deve avvenire presso accessi, passaggi, vie di fuga.

Scelta/Utilizzo dei DPI

Ai fini di una corretta individuazione e valutazione dei DPI essenziali a svolgere i sicurezza il servizio di pulizia, è necessario: **a)** identificare i DPI basandosi sui risultati della valutazione dei rischi; **b)** identificare requisiti e caratteristiche (durata, entità del rischio, frequenza dell’esposizione al rischio, caratteristiche del posto di lavoro di ciascun lavoratore, prestazioni generali) che i DPI devono possedere per essere ritenuti idonei e adeguati ai rischi da contenere; **c)** ricercare sul mercato i DPI più adatti; reperire nei documenti di accompagnamento dei DPI (nota informativa) i riferimenti precisi ai rischi e alle eventuali condizioni operative per le quali si è ritenuto necessario ricorrere all’uso; **d)** verificare che le note informative che accompagnano tutti i dispositivi siano in lingua italiana; **e)**

DESCRIZIONE	IMMAGINE
<u>Cordino Posizionamento</u> Cordino con anello redanciato impiombato ad ogni estremità. Cavo di poliammide diametro mm 12 e tre trefoli con fili colorati di individuazione usura. Resistenza statica: > Dan 2.200 Se adottato come ancoraggio con dispositivi anticaduta questi devono essere dotati di un sistema di ammortizzamento	

MIGLIORIE

Le soluzioni migliorative proposte nascono dall'analisi della documentazione di gara, dei dati di sopralluogo nonché dall'esperienza maturata in molti anni di attività. Questo modo di operare garantisce un'offerta progettuale efficace e, attraverso le proposte migliorative, attenta alle esigenze specifiche dei singoli edifici.

Motivazioni:

- Aumento degli standard qualitativi del servizio reso;
- Attenzione all'immagine delle strutture, costantemente valutabile dal personale e dall'utenza esterna;
- Minor possibilità di propagazione dello sporco e dei batteri nelle aree circostanti;
- Gli ambienti risulteranno più salubri, senza odori e sensibilmente meno sporchi;
- Impatto visivo ottimale anche in aree a bassa frequentazione o a raro accesso.

Vantaggi attesi:

- Maggior soddisfazione di Cliente ed utenti;
- Migliore qualità ed efficacia del servizio reso.

AUMENTO DI FREQUENZA

Schema di esempio:

DESCRIZIONE PRESTAZIONI	PREVISTE DAL CAPITOLATO	FREQUENZE PROPOSTE
spolveratura a umido di contatto comune (telefoni, interruttori, maniglie)	1 volta al mese	Ogni 15 giorni
spolveratura ad umido termosifoni e davanzali interni	2 volte al mese	1 volta al mese
spolverature porte	2 volte al mese	Ogni settimana
spolveratura a umido di sedie, tende e/o veneziane, tapparelle e/o persiane	2 volte all'anno	3 volte l'anno
deragnatura	1 volta al mese	Ogni 15 giorni
deceratura e inceratura pavimenti MQ. 100 circa con macchinari appositi	2 volte all'anno	3 volte l'anno
detersione porte in materiale lavabile	ogni tre mesi	Ogni due mesi
detersione superfici vetrose delle finestre parte interna ed esterna ed infissi	ogni tre mesi	Ogni due mesi
detersioni davanzali esterni	ogni tre mesi	Ogni due mesi
detersione punti luce e lampadari non artistici	2 volte all'anno	Tre volte l'anno
detersione a fondo degli arredi	ogni sei mesi	Ogni 4 mesi
spolveratura ad umido serramenti esterni	ogni sei mesi	Ogni 4 mesi
spolveratura ad umido parti alte arredi, scaffalature segnaletiche interne	ogni sei mesi	Ogni 4 mesi

IMM.	DESCRIZIONE	AREE/EDIFICI	QUANTITA'	TEMPI
	Fornitura tappeti antisporco e antipolvere cm (100 x 70)	Tutti gli edifici	20 pz.	Entro 3 mesi dall'inizio dell'appalto
	Fornitura contenitori raccolta differenziata	Tutti gli edifici	50pz.	Entro 3 mesi dall'inizio dell'appalto
	Sostituzione in caso di rottura dei cestini porta rifiuti aree interne	Tutti gli edifici	20 pz.	Quando necessario
	Sostituzione componenti WC (tavolette e scopini),	Tutti gli edifici	30 tavolette 50 scopini	Quando necessario
	Fornitura di posacenere da esterno	Aree esterne di tutti gli edifici	40 pz.	Entro 3 mesi dall'inizio dell'appalto

SOLUZIONI MIGLIORATIVE PER LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

- Oltre alla formazione specifica del personale si prevede di predisporre dei test finali a risposta multipla per verificare l'efficacia dei corsi. Il tutto viene documentato in forma cartacea.
- Entro la prima settimana dall'inizio dell'Appalto verranno effettuate delle simulazioni di evacuazione sul posto di lavoro dopo averne studiato il Piano con i propri responsabili. Le presenze verranno registrate e ne verrà data notifica alla Vostra Amministrazione.
- In ogni struttura saranno previste le schede di sicurezza dei prodotti utilizzati, posizionate vicino alle cassette di pronto soccorso previste per legge.
- Per il controllo, la revisione e la manutenzione delle macchine e attrezzature verrà impiegato un software specifico che gestisce i tempi e il tipo di intervento necessario per evitare inconvenienti.
- Vengono utilizzati prodotti certificati **Ecolabel** che fanno rientrare il rischio chimico nella fascia di "rischio moderato".
- Per quanto riguarda il rispetto dell'inquinamento sonoro e dell'udito delle persone la nostra azienda ha optato per l'utilizzo di macchinari che presentano una rumorosità inferiore agli 80 dB (A).
- Posizionamento delle strisce giallo - nere sull'alzata degli scalini nel caso di ambienti con scarsa visibilità.
- Tutte le cere e le protezioni polimeriche utilizzate saranno del tipo "antiscivolo".
- Per evitare l'utilizzo improprio dei prodotti da parte di persone non autorizzate, si provvederà a fornire degli armadietti con chiusura a chiave da posizionarsi nei locali adibiti a ripostiglio/magazzino; inoltre, se la Vostra Amministrazione lo consentirà, verranno chiusi a chiave anche gli stessi magazzini.
- I carrelli e le attrezzature che verranno custodite nei locali che la Vostra Amministrazione ci metterà a disposizione verranno coperti da appositi teli di sicurezza.
- I prodotti saranno dotati di appositi cappucci ermetici al fine di evitarne la manipolazione da parte di personale non autorizzato.
- I locali che la Vostra Amministrazione ci metterà a disposizione verranno chiusi a chiave quando lasciati incustoditi.