

## APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO

### CHECK LIST DI CONTROLLO SERVIZIO DI PULIZIA



La misurazione della qualità delle prestazioni (attraverso la determinazione dell'Indicatore di prestazione definito al paragrafo 10.1.1 del Capitolato Tecnico) avverrà mediante un sistema di campionamento di tipo statistico, conformemente a quanto indicato nella Norma UNI EN 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità".

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

La Check List è lo strumento utilizzato dal Supervisore per il calcolo dell'Indicatore di Prestazione. Ad ogni ispezione viene compilata una Check List, a valle della quale è calcolato il relativo Indicatore di Prestazione. L'Indicatore di Prestazione complessivo è dato dalla media aritmetica degli Indicatori di Prestazione calcolati ad ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

La Check List è articolata in colonne e righe.

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

Le righe riportano la descrizione delle attività da controllare. Si specifica che le attività riportate nella Check List nella Figura n. 1 sono esemplificative di quelle indicate nel Capitolato Tecnico.

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

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



## 1.1 CHECK LIST

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

La Check List sarà compilata dal Fornitore nelle parti relative al numero di Unità di Controllo e Dimensione del Campione con le informazioni riportate nel Piano Dettagliato delle Attività nella Sezione "Gestione Indicatori" del par. 3.2.4 del Capitolato.

Il Fornitore di volta in volta riporterà, all'interno della Check List, il numero di attività complessive da controllare durante l'ispezione ( $A_{tot}$ ), dato dal numero di attività previste nel Programma Operativo delle Attività per il giorno dell'ispezione, ed individuerà le Unità di Controllo Valutabili ( $UdC_{val}$ ) per ciascuna attività. Infine, il Fornitore compilerà la colonna relativa al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi utilizzando la Tabella 23 - Criteri per l'accettazione dell'attività del Capitolato Tecnico (vedi par. 10.1.1).

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

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

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



Check-list N.1		data ispezione: giorno/mese/anno N. totale UdC: n.																				
Amministrazione Contraente		Mese di riferimento																				
Immobile in via...		Area Tipo 1 Aule e Laboratori	Area tipo 2 Uffici	Area tipo 3 Corridoi, scale, atri	Area tipo 4 Bagni ed accessori	Area tipo 5 Refettori e mense	Area tipo 6 Palestre	Area tipo 7 Aree esterne	Area tipo 8 Aree Tecniche													
N. UdC per Area Omogenea		n.	n.	n.	n.	n.	n.	n.	n.													
N. UdC Campione per Area Omogenea		n.	n.	n.	n.	n.	n.	n.	n.													
Attività oggetto di verifica(*)		n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	n. i.d. locale	N. UdC valutabili (UdC <sub>val</sub> )	N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC <sub>nc,max</sub> )	Attività non accettabile (A <sub>na</sub> ) (UdC <sub>nc</sub> > UdC <sub>nc,max</sub> )	
1. Spazzatura con raccolta grande pezzatura, spolveratura arredi, etc.																						
2. Detersione pavimenti																						
3. Detersione banchi, piani di lavoro e lavagne																						
4. Deragnatura																						
5. Pulizia ba cheche																						
6. Disincrostazione dei sanitari																						
7. Pulizia dei servizi igienici																						
8. Deceratura e cera tura pavimentazione																						
9. Lavaggio o pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie																						
10. Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																						
11. Spolveratura umido arredi ad altezza operatore																						
12. Detersione controsoffitti																						
13. Pulizia pavimentazione ascensori e monta carichi																						
...																						
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		n.																N. attività non accettabili (A <sub>na</sub> )				n.

(\*) Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere, di impronte, orme, macchie, ragnatele, mancata vuotatura di i cestini, ecc.

Anomalie indicative per la valutazione della conformità delle attività

Somma attività previste nel POA per il giorno dell'ispezione

Somma delle attività non accettabili

Identificazione, tramite spunta, dell'attività non accettabile

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

UdC in cui viene rilevata una non conformità dell'attività

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

Figura 1 - Fac-simile Check List

## 1.2 PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLA CHECK LIST

corrispondente all'Unità di Controllo.

Nell'esempio della Figura 3 la Checklist riporta una Non Conformità sull'Unità di Controllo n. 68, presso cui il Supervisore riscontra che l'attività di

Check-list N.1		Dicembre 2013																Data ispezione: N. totale UIC:		13/12/2013 74		N. UIC verificati (UIC su)		N. UIC non conformi (UIC su)		N. UIC non conformi relative accettate (UIC su)		N. UIC non accettate (UIC su)	
Amministrazione Contraente		Area Tipo 1 Aule e Laboratori		Area tipo 2 Uffici		Area tipo 3 Corridoi, scale, altri		Area tipo 4 Bagni ed accessori		Area tipo 5 Refettorio e mense		Area tipo 6 Palestre		Area tipo 7 Aree esterne		Area tipo 8 Aree Tecniche													
Immobile in via...		75		76		77		78		79		80		81		82													
N. UIC per Area Omogenea		75		76		77		78		79		80		81		82													
N. UIC Compilate per Area Omogenea		75		76		77		78		79		80		81		82													
Attività oggetto di verifica <sup>(*)</sup>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22						
1) Spazzatura con raccolta grande spazzatura, sπο versura errata, etc.			X															X	18	2	4								
2) Defecazione nei punti morti		X		X										X				X	18	5	4		X						
3) Detrazione banchi, piani di lavoro elevare																			8	0	2								
4) Derragatura													X						15	1	4								
5) Pulvischi bacchette			X				X	X					X		X				15	5	4		X						
6) Diti non lavati dopo l'uscita									X										3	0	0								
7) Pulvischi dei servizi igienici																			3	1	0		X						
8) Decoratura e scartatura savi mentazione		X	X		X						X								15	5	4								
9) Lavaggio pavimenti nelle aree esterne e pulvischi e griglie e cattedre																			3	0	0								
10) Pulvischi arredo, inferriate, cancelli esterni, ecc.																			3	0	0								
11) Spolveratura umida negli arredi ad altezza operatore			X	X	X			X										X	13	3	4		X						
12) Pulvischi scale esterne di sicurezza																			3	0	0								
13) Detrazione verscoli lavasili (rivedimento perze)									X				X						6	2	1		X						
N. attività complessive sottoposte a verifica (A su)		73																						6					

(\*) Le attività da verificare sono a titolo esemplificativo ed possono essere di diverso tipo e numero, come, ad esempio, la pulizia dei pavimenti, delle pareti, delle scale, delle porte, delle finestre, ecc.

X UIC non conformi in ordine all'attività n. 13

*Figura 3 - Identificazione della non conformità*

“Detersione verticali lavabili (rivestimenti pareti)” non è stata eseguita correttamente ossia, ad esempio, che siano presenti macchie ed orme sulle superfici; si appone quindi una “x” nella colonna corrispondente all’UdC controllata.

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

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

Se il % di UIC non conformi è > del numero  
trasmissioni accertabili di UIC non conformi,  
l'attività non è esercitabile (giurista in rosso)

Check-list N.1		data ispezione: 13/12/2013 N. ordine UIC: 74		Dicembre 2013																								N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )	
Amministrazione Contrante		Area Tipo 1 Aule e Laboratori		Area Tipo 2 Uffici		Area Tipo 3 Corridoi, scale, atri		Area Tipo 4 Bagni ed accessori		Area Tipo 5 Ilezione e mensa		Area Tipo 6 Palestre		Area Tipo 7 Aree esterne		Area Tipo 8 Aree Tecniche		UIC conformi (UIC <sub>c</sub> )	UIC non conformi (UIC <sub>nc</sub> )	UIC non conformi ma a sicurezza e (L. 74/04) non soggette a verifiche (UIC <sub>nc</sub> -UIC <sub>nc</sub> )									
Immobilie in via...		N. UIC per Area Omogenea: 74		N. UIC Compilare per Area Omogenea: 74																									
Attività oggetto di verifica <sup>(1)</sup>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								
1. Spazzatura con raccolta grande pezzatura, spolverature, arredi, ecc.				X														X	18	2	4								
2. Detersione pavimenti		X		X			X					X						X	18	5	4								
3. Detersione sanitari, piani di lavoro e lavagne		X										X						X	8	0	2								
4. Detergiatura											X	X	X						15	1	4								
5. Pulizie bocheche			X				X	X											15	5	4								
6. Disinfezione dei sanitari																			3	0	0								
7. Pulizie dei servizi igienici									X										3	1	0								
8. Detergere e curare pavimentazione		X	X			X		X		X									15	6	4								
9. Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizie griglia e caditoie																			3	0	0								
10. Pulizie grate, inferri, cancelli esterni, ecc.																			3	0	0								
11. Spolveratura, lucido arredi ed altalena o carotore			X	X	X			X									X		13	5	4								
12. Pulizie scale esterne di sicurezza																			3	0	0								
13. Detergiatura dei tavoli (trapezoidali e rettangoli)								X			X								5	2	1								
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		13																		N. attività non esercitabili (A <sub>nc</sub> )		6							

(1) Le attività da verificare sono quelle che, in base al presente regolamento, possono essere svolte in loco.

Somma attività non esercitabili (A<sub>nc</sub>)

*Figura 4 - Identificazione delle attività non accettabili*

Controllo non conformi (rif. par. 10.1.1 del Capitolato Tecnico Tabella 23 Criteri per l'accettazione dell'Attività). In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella colonna "attività non accettabile".



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

La somma delle attività non accettabili (nell'esempio vedi casella in rosso) determina il valore di  $A_{na}$ .

Nell'esempio il numero di attività non accettabili è pari a 6 per cui  $A_{na} = 6$ .

$A_{tot}$  invece è dato dal numero di attività complessive sottoposte a verifica. Nell'esempio  $A_{tot} = 13$

Passo 5. Calcolo dell'Indicatore di Prestazione  $IP_p$ .

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

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

Dove:

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

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

Nell'esempio specifico sapendo che:

$A_{tot} = 13$

$A_{na} = 6$

$$IP_p = 1 - \frac{6}{13} = 0,54$$

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

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

Dove:

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

m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.



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

$$IP_{p1}=0,54$$

$$IP_{p2}=0,78$$

$$IP_{p3}=0,82$$

$$IP_p = \frac{0,54 + 0,78 + 0,82}{3} = 0,71$$

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





Check-list N.1		Dicembre 2013																data ispezione: 13/12/2013 N. totale UdC: 74		N. UdC valutabili (UdC <sub>val</sub> )	N. UdC non conformi (UdC <sub>nd</sub> )	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC <sub>nc_max</sub> )	Attività non accettabile (A <sub>na</sub> ) (UdC <sub>nc</sub> > UdC <sub>nc_max</sub> )						
Amministrazione Contraente																													
Immobile in via...		Area Tipo 1 Aule e Laboratori				Area tipo 2 Uffici		Area tipo 3 Corridoi, scale, atri			Area tipo 4 Bagni ed accessori			Area tipo 5 Refettori e mense			Area tipo 6 Palestre		Area tipo 7 Aree esterne					Area tipo 8 Aree Tecniche					
N. UdC per Area Omogenea		25				5		9			3			9			4		9					10					
N. UdC Campione per Area Omogenea		5				2		3			3			3			2		3					3					
Attività oggetto di verifica(*)		2	10	44	13	89	35	20	29	4	83	68	1	54	11	90	34	87	65	63	69	50	21	28	30				
1	Spazzatura con raccolta grande pezzatura, spolveratura arredi , etc.			X																			X			18	2	4	
2	Detersione pavimenti	X			X			X								X								X		18	5	4	✓
3	Detersione banchi, piani di lavoro e lavagne																									8	0	2	
4	Deragnatura														X											15	1	4	
5	Pulizia bacheche		X						X		X					X		X								15	5	4	✓
6	Disincrostazione dei sanitari																									3	0	0	
7	Pulizia dei servizi igienici											X														3	1	0	✓
8	Deceratura e ceratura pavimentazione	X	X			X					X				X				X							15	6	4	✓
9	Lavaggio pavi mentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie																									3	0	0	
10	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																									3	0	0	
11	Spolveratura umido arredi ad altezza operatore		X	X		X					X														X	13	5	4	✓
12	Pulizia scale esterne di sicurezza																									3	0	0	
13	Detersione verticali lavabili (rivestimenti pareti)											X					X									6	2	1	✓
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		13																							N. attività non accettabili (A <sub>na</sub> )		6		

(\*) Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere, di impronte, orme, macchie, ragnatele, mancata vuotatura di cestini, ecc.

$$IP_p = 1 - A_{na}/A_{tot} = 0,54$$

#### Legenda:

UdC non valutabile per la specifica attività

UdC valutabile per la specifica attività

Attività non conforme sulla specifica UdC

Attività non accettabile (n. UdC non conformi > n. massimo accettabile UdC non conformi)