

## **APPENDICE 1 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 la Check-List (vedi Figura n. 1 – Fac simile Check List).

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

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

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

La Check List è articolata in colonne e righe.

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

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

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

Per ogni tipologia di Area Omogenea, per ciascuna delle Unità di Controllo valutabile, il Responsabile del Servizio 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 Responsabile del Servizio, 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 Operativo delle Attività nella Sezione "Gestionale" del Par. 7.1.4 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 Piano 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 14 - Criteri per l'accettazione dell'attività del Capitolato Tecnico (vedi par. 10.1.1).

Il Responsabile del Servizio, 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 Responsabile del Servizio 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

Immobile in via...

N. UdC per Area Omogenea n.

N. UdC Campione per Area Omogenea n.

Attività oggetto di verifica<sup>(\*)</sup>

	Area Tipo 1 Uffici		Area tipo 2 Spazi connettivi		Area tipo 3 Servizi Igienici		Area tipo 4 Aree tecniche		Area tipo 7 Aree esterne non a verde		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>nc</sub> ) (UdC <sub>nc</sub> > UdC <sub>nc,max</sub> )
	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale					
1 Spazzatura con raccolta grande pezzatura														
2 Detersione pavimenti														
3 Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta														
4 Deragnatura														
5 Disincrostazione dei sanitari														
6 Detersione e disinfezione sanitari														
7 Spazzatura a umido pavimenti														
8 Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie														
9 Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.														
10 Spolveratura umido arredi ad altezza operatore														
11 Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile														
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )	n.													n.

<sup>(\*)</sup> Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere, di immondizia, orme, macchie, rognature, mancata vuotatura di cestini, ecc.

Somma Attività previste nel POA per il giorno dell'ispezione

Anomalie Indicative per la valutazione della conformità

Numero totale unità di controllo previste nell'Area Omogenea

Numero di UdC Ispezionati per Area Omogenea

Attività previste nel POA per il giorno dell'Ispezione

Area omogenee previste da capitolato

Codice Identificativo del locale

Numero totale unità di controllo previste nell'unità di gestione

Identificazione, tramite spunta, dell'attività non accettabile

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

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

Numero derivato da tabella «criteri per l'accettazione delle attività»

Figura 1 – Fac-simile Check List

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura ristretta per l'istituzione del sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione ai sensi dell'art. 55 del d.lgs.

n. 50/2016 per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Appendice 1 al Capitolato Tecnico - Check List di controllo del Servizio di Pulizia





Nell'esempio la Check List riporta una Non Conformità sull'UdC n.89, presso cui il valutatore riscontra che l'attività di "Spolveratura umido arredi ad altezza operatore" non è stata eseguita correttamente ossia ad esempio che è presenti della polvere sugli arredi; si appone quindi un segno di spunta nella colonna corrispondente all'UdC controllata.

Check-list N.1		Dicembre 2015										Data ispezione: 13/12/2015		N. totale UdC: 54		N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )		N. UdC non conformi su area controllata (UdC <sub>nc</sub> /UdC <sub>cont</sub> )	
Amministrazione Contraente		Area Tipo 1 Uffici										Area tipo 2 Spazi Connettivi		Area tipo 3 Servizi igienici		Area tipo 4 Aree tecniche		Area tipo 7 Aree esterne non a verde	
Immobile in via...		N. UdC per Area Omogenea										N. UdC Campione per Area Omogenea		N. UdC per Area Omogenea		N. UdC per Area Omogenea		N. UdC per Area Omogenea	
Attività oggetto di verifica <sup>(*)</sup>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1) Spazzatura con raccolta grande spazzatura																			
2) Determinazione pavimenti																			
3) Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																			
4) Determinazione																			
5) Determinazione dei materiali																			
6) Determinazione e classificazione materiali																			
7) Spazzatura a umido pavimenti																			
8) Lavaggio e disinfezione aree comuni e pulizia arredi e soffitti																			
9) Pulizia grondaie, inferri, cancelli esterni, ecc.																			
10) Spolveratura umida arredi ad altezza operatore																			
11) Determinazione e classificazione rifiuti riciclabili e non riciclabili con altre caratteristiche																			
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		11										11		11		11		11	
N. attività non accettabili (A <sub>nc</sub> )		4										4		4		4		4	

Figura 3 – Fac-simile Check List

**Passo 4.** Il Responsabile del Servizio 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. Un'attività viene considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo non conformi è maggiore o uguale al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (rif. par. 10.1.1 del Capitolato Tecnico Tabella 14 - 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.7 "Spazzatura a

Check-list N.1		Dicembre 2015										Data ispezione: 13/12/2015		N. totale UdC: 54		N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )		N. UdC non conformi su area controllata (UdC <sub>nc</sub> /UdC <sub>cont</sub> )	
Amministrazione Contraente		Area Tipo 1 Uffici										Area tipo 2 Spazi Connettivi		Area tipo 3 Servizi igienici		Area tipo 4 Aree tecniche		Area tipo 7 Aree esterne non a verde	
Immobile in via...		N. UdC per Area Omogenea										N. UdC Campione per Area Omogenea		N. UdC per Area Omogenea		N. UdC per Area Omogenea		N. UdC per Area Omogenea	
Attività oggetto di verifica <sup>(*)</sup>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1) Spazzatura con raccolta grande spazzatura																			
2) Determinazione pavimenti																			
3) Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																			
4) Determinazione																			
5) Determinazione dei materiali																			
6) Determinazione e classificazione materiali																			
7) Spazzatura a umido pavimenti																			
8) Lavaggio e disinfezione aree comuni e pulizia arredi e soffitti																			
9) Pulizia grondaie, inferri, cancelli esterni, ecc.																			
10) Spolveratura umida arredi ad altezza operatore																			
11) Determinazione e classificazione rifiuti riciclabili e non riciclabili con altre caratteristiche																			
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		11										11		11		11		11	
N. attività non accettabili (A <sub>nc</sub> )		4										4		4		4		4	

Figura 4 – Fac-simile Check List

umido pavimenti" risulta non accettabile in quanto il numero di "x" (ossia di UdC non conformi) è pari a 3 e, quindi, maggiore del numero massimo accettabile di non conformità, pari a 2.

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

Nell'esempio il numero di attività non accettabili è pari a 4 per cui Ana = 4.

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



Passo 5. Calcolo dell'indicatore prestazionale  $IP_p$

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

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

Dove:

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

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

Nell'esempio specifico sapendo che:

$$A_{tot} = 11$$

$$A_{na} = 4$$

$$IP_p = 1 - \frac{4}{11} = 0,64$$

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

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

Dove:

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

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

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



$$IP_p = \frac{0,64 + 0,78 + 0,82}{3} = 0,75$$

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





Check-list N.1		Dicembre 2015												data ispezione: 13/12/2015		N. UdC valutabili (UdC <sub>val</sub> )	N. UdC non conformi (UdC <sub>nc</sub> )	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC <sub>nc max</sub> )	Attività non accettabile (A <sub>nc</sub> ) (UdC <sub>nc</sub> > UdC <sub>nc max</sub> )								
Amministrazione Contraente														N. totale UdC: 54													
Immobile in via...		Area Tipo 1 Uffici								Area tipo 2 Spazi Connettivi		Area tipo 3 Servizi Igienici		Area tipo 4 Aree tecniche						Area tipo 7 Aree esterne non a verde							
N. UdC per Area Omogenea		30								10		8		3						3							
N. UdC Campione per Area Omogenea		8								3		8		1						1							
Attività oggetto di verifica(*)		2	10	14	13	52	89	70	33	29	83	14	68	1	54					63	89	10	21	28	30		
1	Spezzatura con raccolta grande pezzatura			X		X																20	2	4			
2	Detersione pavimenti	X			X			X	X													12	4	2	✓		
3	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta																					9	0	2			
4	Deragatura																					20	0	4			
5	Disincrostazione dei sanitari																					8	0	2			
6	Detersione e disinfezione sanitari												X									8	1	2			
7	Spezzatura umido pavimenti					X	X				X											12	3	2	✓		
8	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie																					1	0	0			
9	Pulizie grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.															X						1	0	0	✓		
10	Spolveratura umido arredi di altezza operatore		X	X			X				X	X										20	5	4	✓		
11	Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie levabile												X									8	1	2			
N. attività complessive sottoposte a verifica (A <sub>tot</sub> )		11																				N. attività non accettabili (A <sub>nc</sub> )				4	

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

$$IP_s = 1 - A_{nc} / A_{tot} = \frac{###}{###}$$

LEGENDA	
	UdC non valutabile per la specifica attività
	UdC valutabile per la specifica attività
	Attività non conforme sulla specifica UdC
	N° Attività non accettabili (n. UdC non Conformi > n. massimo accettabile UdC non conformi)

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura ristretta per l'istituzione del sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione ai sensi dell'art. 55 del d.lgs.

n. 50/2016 per la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Appendice 1 al Capitolato Tecnico - Check List di controllo del Servizio di Pulizia