

Codice GARA: SERVIZIO PULIZIA MATERIALE ROTABILE ED IMMOBILI  
Codice CIG: 5863334049

## **SISTEMA DI VERIFICA E MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI PULIZIA**

### **1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA**

La misura della qualità/igiene del servizio di pulizia affidato da SASA avverrà sulla base degli esiti dei sopralluoghi sugli autobus di linea, sui locali "autisti", uffici, officine, magazzini, depositi al termine dello svolgimento delle prestazioni.

Il sistema di monitoraggio previsto per verificare il livello di qualità potrà, oltre che avvalersi di tecniche sensoriali, basarsi anche su valutazioni tecniche strumentali.

Il sistema per la verifica ed il monitoraggio del livello di qualità sarà applicato da SASA in maniera tale da garantire:

1. continuità nell'esecuzione delle verifiche da effettuare per quantificare la qualità complessiva del servizio di pulizia;
2. massima trasparenza nelle modalità di effettuazione delle operazioni di verifica;
3. massima celerità nel comunicare gli esiti dei sopralluoghi.

All'esecuzione dei sopralluoghi potrà assistere un rappresentante dell'impresa esecutrice.

### **2. TECNICHE DI MISURA**

Le tecniche di misura sono il mezzo per definire il livello di qualità/igiene delle pulizie.

Le tecniche di misura sono adottate prendendo in considerazione i vari aspetti particolari che contribuiscono a definire l'intero servizio dato in affidamento e si fondano essenzialmente su giudizi sensoriali quali quelli espressi da un qualunque ipotetico cliente allorquando viene a contatto con l'autobus o con gli ambienti, sia su valutazioni tecniche strumentali, che permettono di rilevare la presenza di polvere su determinate superfici, anche con l'ausilio di strumenti e l'intervento di istituti esterni.

### **3. SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITÀ E RELATIVI ESITI**

Il sistema adottato per verificare il livello di qualità consiste nell'attribuire un giudizio avvalendosi dei tre sensi coinvolti (vista, tatto, olfatto), al grado di igiene raggiunto nelle varie fasi del ciclo di pulizia. Il seguente schema riporta i giudizi utilizzati per determinare il livello di qualità raggiunto a carico di ogni singolo "particolare", che andrà ad incidere percentualmente sul valore massimo di riduzione del compenso contrattualmente stabilito.

<b>L.S.</b>	<b>= LIVELLO SODDISFACENTE</b>	<b>( 0%)</b>	<b>VALUTAZIONE NEUTRA</b>
<b>L.I.</b>	<b>= LIVELLO INSODDISFACENTE</b>	<b>( 50%)</b>	<b>VALUTAZIONE NEGATIVA</b>
<b>L.P.</b>	<b>= LIVELLO PESSIMO</b>	<b>(100%)</b>	<b>VALUTAZIONE NEGATIVA</b>

Di seguito sono riportate le schede relative al controllo qualità pulizia giornaliera: autobus, locali deposito Bolzano/ Merano, uffici sede Bolzano, locale autisti Bolzano/ Merano, biglietteria Merano.

E' inoltre riportata la scheda che indica il valore massimo di deduzione applicabile ad ogni singolo particolare, definito nella fase di sopralluogo dal personale intervenuto.

**MODULO**

PROTOCOLLO

**SCHEDA CONTROLLO QUALITA'  
PULIZIA GIORNALIERA AUTOBUS**M-PQ07-04  
rev.05\_2014

DATA ..... BUS N. .... DEPOSITO DI .....

**LIVELLO DI QUALITA' PERCEPITA DALL'UTENTE****GIUDIZIO TOTALE**

	SCARSO	INSUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO		SCARSO	
ESTERNO						INSUFFICIENTE	
INTERNO						BUONO	
						OTTIMO	

**SERVIZIO DI PULIZIA**

LEGENDA DELLA PERCENTUALE DEL SINGOLO GIUDIZIO DA ATTRIBUIRE AL VALORE MASSIMO DI RIDUZIONE DEL COMPENSO PREVISTO PER OGNI PARTICOLARE

(L.S.)= LIVELLO SODDISFACENTE (0%), (L.I.)= LIVELLO INSODDISFACENTE (50%), (L.P.)= LIVELLO PESSIMO (100%)

L.S.	L.I.	L.P.
(0%)	(50%)	(100%)

<b>ESTERNO VETTURA</b>			
1. PARABREZZA			
2. LUNOTTO POSTERIORE			
<b>INTERNO VETTURA</b>			
3. VANO SALITA ANTERIORE (compresi eventuali gradini)			
4. VETRI PORTA ANTERIORE (compresi quelli ai lati)			
5. SPECCHI INTERNI			
6. PAVIMENTO			
7. PASSARUOTA			
8. AEROTERMI			
9. CORRIMANI			
10. SEDILI PASSEGGERI			
11. FIANCATE INTERNE (compresi sportelli centraline elettriche)			
12. CAPPELLIERE			
13. FINESTRINI LATERALI E LUNOTTO POSTERIORE (compresi profili)			
14. VANI DISCESA CENTRALI (compresi eventuali gradini)			
15. VETRI PORTE CENTRALI (compresi quelli ai lati)			
16. VANO SALITA POSTERIORE (compresi eventuali gradini)			
17. VETRI PORTA POSTERIORE (compresi quelli ai lati)			
18. RIPIANO SOPRA AL MOTORE E/O PANNELLO COPERTURA			
<b>POSTO DI GUIDA</b>			
19. PARABREZZA			
20. VETRO LATO GUIDA			
21. VETRI ABITACOLO AUTISTA			
22. CRUSCOTTO			
23. SEDILE			
24. AEROTERMO O RELATIVO VANO			
25. ESTINTORE			
26. CESTINO			

**NOTE:**

RESPONSABILE DEL CONTROLLO

**MODULO**

PROTOCOLLO

**SCHEDA CONTROLLO QUALITA'  
PULIZIA GIORNALIERA AUTOBUS**M-PQ07-04  
rev.05\_2014

DATA ..... BUS N. .... DEPOSITO DI .....

**LIVELLO DI QUALITA' PERCEPITA DALL'UTENTE****GIUDIZIO TOTALE**

	SCARSO	INSUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO		SCARSO	
ESTERNO						INSUFFICIENTE	
INTERNO						BUONO	
						OTTIMO	

**ATTRIBUZIONE VALORE EURO**

		ATTRIBUZIONE VALORE EURO
<b>ESTERNO VETTURA (A)</b>		
1.	PARABREZZA	5,00
2.	LUNOTTO POSTERIORE	2,00
<b>INTERNO VETTURA (B)</b>		<b>TOTALE (A) 7,00</b>
3.	VANO SALITA ANTERIORE (compresi eventuali gradini)	3,00
4.	VETRI PORTA ANTERIORE (compresi quelli ai lati)	2,00
5.	SPECCHI INTERNI	2,00
6.	PAVIMENTO	5,00
7.	PASSARUOTA	2,00
8.	AEROTERMI	2,00
9.	CORRIMANI	3,00
10.	SEDILI PASSEGGERI	5,00
11.	FIANCATE INTERNE (compresi sportelli centraline elettriche)	1,00
12.	CAPPELLIERE	1,00
13.	FINESTRINI LATERALI E LUNOTTO POSTERIORE (compresi profili)	3,00
14.	VANI DISCESA CENTRALI (compresi eventuali gradini)	3,00
15.	VETRI PORTE CENTRALI (compresi quelli ai lati)	2,00
16.	VANO SALITA POSTERIORE (compresi eventuali gradini)	3,00
17.	VETRI PORTA POSTERIORE (compresi quelli ai lati)	2,00
18.	RIPIANO SOPRA AL MOTORE E/O PANNELLO COPERTURA	2,00
<b>POSTO DI GUIDA (C)</b>		<b>TOTALE (B) 41,00</b>
19.	PARABREZZA	10,00
20.	VETRO LATO GUIDA	3,00
21.	VETRI ABITACOLO AUTISTA	3,00
22.	CRUSCOTTO	3,00
23.	SEDILE	3,00
24.	AEROTERMO O RELATIVO VANO	2,00
25.	ESTINTORE	1,00
26.	CESTINO	1,00
<b>TOTALE (C)</b>		<b>26,00</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>74,00</b>

### 3. MODALITÀ E PROCEDURE

Nelle schede utilizzate per i rilievi sulla qualità delle pulizie sono evidenziati gli importi di penalizzazione che verranno applicati per ogni singola voce controllata, e che, come precedentemente citato, andranno ad incidere sul compenso.

Qualora la somma degli importi da detrarre dei gruppi (A) + (B) non superi il 20% della somma dei valori attribuiti agli stessi, questa non verrà detratta (se  $\leq \text{€ } 9,60$ ), mentre verrà applicata totalmente la detrazione relativa alla somma del gruppo (C), qualunque ne sia l'importo. Dal totale complessivo verrà detratta una percentuale pari al 5% per situazioni che esulano dalla pianificazione del sistema dovute a cause imprevedibili.

<b>LEGENDA DELLA PERCENTUALE DEL SINGOLO GIUDIZIO DA ATTRIBUIRE AL VALORE MASSIMO DI RIDUZIONE DEL COMPENSO PREVISTO PER OGNI PARTICOLARE</b>	<b>L.S. (0%)</b>	<b>L.I. (50%)</b>	<b>L.P. (100%)</b>
(L.S.)= LIVELLO SODDISFACENTE (0%), (L.I.)= LIVELLO INSODDISFACENTE (50%) (L.P.)= LIVELLO PESSIMO (100%)			
<b>ESTERNO VETTURA (A)</b>			
1. PARABREZZA			
2. LUNOTTO POSTERIORE			
<b>INTERNO VETTURA (B)</b>			
3. VANO SALITA ANTERIORE (compresi eventuali gradini)			
4. VETRI PORTA ANTERIORE (compresi quelli ai lati)			
5. SPECCHI INTERNI			
6. PAVIMENTO			
7. PASSARUOTA			
8. AEROTERMI			
9. CORRIMANI			
10. SEDILI PASSEGGERI			
11. FIANCATE INTERNE (compresi sportelli centraline elettriche)			
12. CAPPELLIERE			
13. FINESTRINI LATERALI E LUNOTTO POSTERIORE (compresi i profili)			
14. VANO DISCESA CENTRALE (compresi eventuali gradini)			
15. VETRI PORTA CENTRALE (compresi quelli ai lati)			
16. VANO SALITA POSTERIORE (compresi eventuali gradini)			
17. VETRI PORTA POSTERIORE (compresi quelli ai lati)			
18. RIPIANO INTERNO SOPRA AL MOTORE E/O PANNELLO COPERTURA			
<b>POSTO DI GUIDA (C)</b>			
19. PARABREZZA			
20. VETRO LATO GUIDA			
21. VETRI ABITACOLO AUTISTA			
22. CRUSCOTTO			
23. SEDILE			
24. AEROTERMO O RELATIVO VANO			
25. ESTINTORE			
26. CESTINO			
	0	37,00	74,00
	0	-5%	-5%
<b>TOTALE APPLICATO (Euro)</b>	<b>0</b>	<b>35,15</b>	<b>70,30</b>

Il seguente schema riporta la simulazione del controllo di un autobus dopo la pulizia giornaliera, con i relativi giudizi applicati e la conseguente detrazione dal compenso dovuto.

Se la somma dei gruppi (A) + (B) fosse  $\leq$  a € 9,60 la detrazione non verrebbe applicata, in caso contrario verrebbe applicata come precedentemente descritto.

<b>LEGENDA DELLA PERCENTUALE DEL SINGOLO GIUDIZIO DA ATTRIBUIRE AL VALORE MASSIMO DI RIDUZIONE DEL COMPENSO PREVISTO PER OGNI PARTICOLARE</b> (L.S.)= LIVELLO SODDISFACENTE (0%), (L.I.)= LIVELLO INSODDISFACENTE (50%) (L.P.)= LIVELLO PESSIMO (100%)	<b>L.S. (0%)</b>	<b>L.I. (50%)</b>	<b>L.P. (100%)</b>	<b>ATTRIBUZIONE VALORI (Euro)</b>	<b>IMPORTO DETRATTO (Euro)</b>
<b>ESTERNO VETTURA (A)</b>					
1. PARABREZZA	X			5,00	
2. LUNOTTO POSTERIORE		X		2,00	1,00
<b>INTERNO VETTURA (B)</b>					
3. VANO SALITA ANTERIORE (compresi eventuali gradini)			X	3,00	3,00
4. VETRI PORTA ANTERIORE (compresi quelli ai lati)		X		2,00	1,00
5. SPECCHI INTERNI	X			2,00	
6. PAVIMENTO	X			5,00	
7. PASSARUOTA		X		2,00	1,00
8. AEROTERMI		X		2,00	1,00
9. CORRIMANI	X			3,00	
10. SEDILI PASSEGGERI	X			5,00	
11. FIANCATE INTERNE (compresi sportelli centraline elettriche)		X		1,00	0,50
12. CAPPELLIERE		X		1,00	0,50
13. FINESTRINI LATERALI E LUNOTTO POSTERIORE(compresi profili)			X	3,00	3,00
14. VANI DISCESA CENTRALI (compresi eventuali gradini)	X			3,00	
15. VETRI PORTE CENTRALI (compresi quelli ai lati)	X			2,00	
16. VANO SALITA POSTERIORE (compresi eventuali gradini)	X			3,00	
17. VETRI PORTA POSTERIORE (compresi quelli ai lati)	X			2,00	
18. RIPIANO INTERNO SOPRA AL MOTORE E/O PANNELLO COPERTURA		X		2,00	1,00
<b>POSTO DI GUIDA (C)</b>				<b>Totale (A) + (B)</b>	<b>12,00</b>
19. PARABREZZA		X		10,00	5,00
20. VETRO LATO GUIDA			X	3,00	1,50
21. VETRI ABITACOLO AUTISTA	X			3,00	
22. CRUSCOTTO		X		3,00	1,50
23. SEDILE	X			3,00	
24. AEROTERMO		X		2,00	1,00
25. ESTINTORE	X			1,00	
26. CESTINO		X		1,00	0,50
				<b>Totale (C)</b>	<b>9,50</b>
				<b>TOTALE (Euro)</b>	<b>21,50</b>
					<b>-5%</b>
				<b>TOTALE DA DETRARRE (Euro)</b>	<b>20,42</b>

**MODULO**

PROTOCOLLO

**SCHEDA CONTROLLO QUALITA'  
PULIZIA RADICALE AUTOBUS**M-PQ07-03  
rev.05\_2014

DATA

NR. AZ.  
AUTOBUS

DEPOSITO DI

LEGENDA DELLA PERCENTUALE DEL SINGOLO GIUDIZIO DA  
ATTRIBUIRE AL VALORE MASSIMO DI RIDUZIONE DEL  
COMPENSO PREVISTO PER OGNI PARTICOLARE

L.S.= LIVELLO SODDISFACENTE (0%)

L.I. = LIVELLO INSODDISFACENTE (100%)

L.S.	L.I.
(0%)	(100%)

1. PAVIMENTO, RIMOZIONE CHEWINGUM		
2. MANTICE RALLA		
3. SOFFITTO INTERNO		
4. SCRITTE E GRAFITI		
5. MECCANISMI PORTE A VISTA (braccetti e supporti)		
6. SEDILI PASSEGGERI (tra scocca in plastica e tessuto)		
7. VANO AUTISTA		
8. FIANCATE LATERALI		

**NOTE:****RESPONSABILE DEL CONTROLLO**

VALORE MASSIMO DI RIDUZIONE DEL COMPENSO, APPLICATO AD OGNI SINGOLO PARTICOLARE  
DAL PERSONALE INTERVENUTO IN FASE DI SOPRALLUOGO.

	ATTRIBUZIONE VALORE (Euro)
1. PAVIMENTO, RIMOZIONE CHEWINGUM	5,00
2. MANTICE RALLA	10,00
3. SOFFITTO INTERNO	5,00
4. SCRITTE E GRAFITI	10,00
5. MECCANISMI PORTE A VISTA (braccetti e supporti)	5,00
6. SEDILI PASSEGGERI (tra scocca in plastica e tessuto)	10,00
7. VANO AUTISTA	10,00
8. FIANCATE LATERALI	5,00
<b>TOTALE</b>	<b>60,00</b>