

1. SCOPO

Fornire ai Capo Area/Capo Cantiere ed in loro impossibilità a RDO, direttive ed informazioni riguardanti lo svolgimento delle mansioni di controllo affidate, come dai documenti dei **Sistemi di Gestione** aziendali.

2. ARGOMENTI

- 2.1 - Controllo effettuazione del servizio ordinario e continuativo;
- 2.2 - Controllo qualità, ambiente, sicurezza e Responsabilità Sociale durante l'erogazione del servizio;
- 2.3 - Criteri di rotazione Aree/Operatori oggetto dei Controlli del servizio pulizia e sanificazione;
- 2.4 - Schemi riepilogativi:
 - Controllo del Servizio pulizia e sanificazione;
 - Controllo del prodotto fornito dal Cliente.
- 2.5 - Controllo effettuazione del servizio e controllo qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale per attività ordinarie una tantum;
- 2.6 - Mansioni del Capo Area, del Capo Cantiere e degli Operatori.

2.1 CONTROLLO EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

- **Verificare** che le prestazioni richieste dal capitolato siano state eseguite nel rispetto delle frequenze stabilite, sulla base della presenza ed il controllo dell'operatività degli addetti previsti in organico;
- **Compilare** il modulo "scheda ore per l'esecuzione del servizio" (MR 35) e/o specifica area caricamento ore su Piattaforme informatica DOMINO quale registrazione delle prestazioni giornaliere e/o settimanali e/o quindicinali eventualmente previste dal capitolato;
- **Inviare** il modulo compilato e debitamente sottoscritto in azienda o convalidare per approvazione su Piattaforma DOMINO, ultimato il suo impiego mensile per verifica preliminare da parte di RDO e verifica ed archiviazione da parte dell'Ufficio Paghe.
- **Compilare** il modulo "registrazione interventi periodici richiesti" (MR 36) con apposizione della sigla del verificatore in corrispondenza delle singole frequenze di effettuazione delle prestazioni, rispettivamente a cura del Capo Cantiere o del Capo Area;
- **Inviare** il modulo compilato e debitamente sottoscritto in azienda, ultimato il suo impiego annuale per verifica preliminare da parte di UT e verifica ed archiviazione da parte del RDO.

2.2 CONTROLLO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA e RESPONSABILITA' SOCIALE DURANTE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Verificare**, mediante il controllo qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale (Lista di controllo attività LCGS001) che le prestazioni richieste dal capitolato siano eseguite, dai vari operatori nell'ambito degli ambienti loro affidati, in conformità ai "Criteri di accettabilità", alle Istruzioni Operative e di sicurezza ed alle Procedure ambientali adottate ed alle direttive impartite nella informativa SA8000.
- **Eseguire** il "controllo qualità ed ambiente, sicurezza e Responsabilità sociale" secondo il programma dei controlli, stabilito in PQGS ed in Programma per il controllo del servizio (all. 3 di PQGS), che definisce:
 - il numero dei controlli anno da eseguire, stabiliti per l'attività di pulizie in base al numero addetti assegnato al cantiere, mentre per le altre attività è stabilito come un controllo a semestre;
 - le "aree" in cui viene suddiviso il cantiere per la programmazione mensile dei controlli qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale per l'attività di pulizie;

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
7	20.09.2017	Rev. Integrazione SA8000	Scilla D'Alessandro

- Il controllo qualità, ambiente e sicurezza si esegue utilizzando la lista di controllo LCGS001 "Lista di controllo attività" specifico per l'attività da verificare - come di seguito indicato:
 - compilare i dati identificativi della scheda (anagrafica cantiere);
 - selezionare i controlli applicabili per ogni singolo cantiere come indicato il PQGS;
 - eseguire il controllo contrassegnando l'esito per ciascuna voce della lista.

In caso di controllo con esito negativo (riscontri di non conformità) si compila la parte della Lista di controllo riguardante le non conformità riscontrate nel seguente modo:

- ➡ identificazione della/e NC rilevata/e;
- ➡ tipo di intervento risolutivo applicato (*ripristino parziale operazione/riesecuzione totale operazione, altro...*);
- ➡ verifica del trattamento applicato.

A cadenza semestrale la "Lista di controllo attività" viene visionata da RDQ che lo sigla ed in fase di Riesame lo analizza e lo archivia. In presenza di NC grave e/o ripetitive RDQ darà seguito ad Azioni Correttive. Le NC rilevate vengono riepilogate da RDQ, cantiere per cantiere, su MR38 per le loro valutazioni statistiche.

2.3 CRITERI DI ROTAZIONE Aree/Operatori oggetto dei Controlli del servizio pulizia e sanificazione e CAMPIONAMENTO AREE

(Sez. 8.2.4.2 MAQA)

CRITERIO A ➤ FINO A 5 OPERATORI SUL CANTIERE : - 2 CONTROLLO ANNO

VERIFICARE TUTTO IL CANTIERE

CRITERIO B ➤ FINO A 10 OPERATORI SUL CANTIERE: - 6 CONTROLLI ANNO

- Il cantiere viene suddiviso in 2 Aree : A1, A2 che rappresentano ciascuna il 50% dell'area totale;
- ogni controllo interessa quindi metà del personale e metà della superficie dell'intero cantiere.

3 controlli AREA 1

3 controlli AREA 2

CRITERIO C ➤ OLTRE 10 OPERATORI SUL CANTIERE: - 12 CONTROLLI ANNO

- Il cantiere viene suddiviso in 4 Aree: A1, A2, A3, A4 che rappresentano ciascuna il 25% dell'area totale;
- ogni controllo interessa quindi 1/4 del personale e 1/4 della superficie dell'intero cantiere.

3 controlli AREA 1

3 controlli AREA 2

3 controlli AREA 3

3 controlli AREA 4

I criteri sopra esposti sono da intendersi **minimi**, infatti i controlli possono essere intensificati a discrezione del CC/CA/CZ/UT/RDQ sulla base di criticità riscontrate attraverso rapporti di NC.

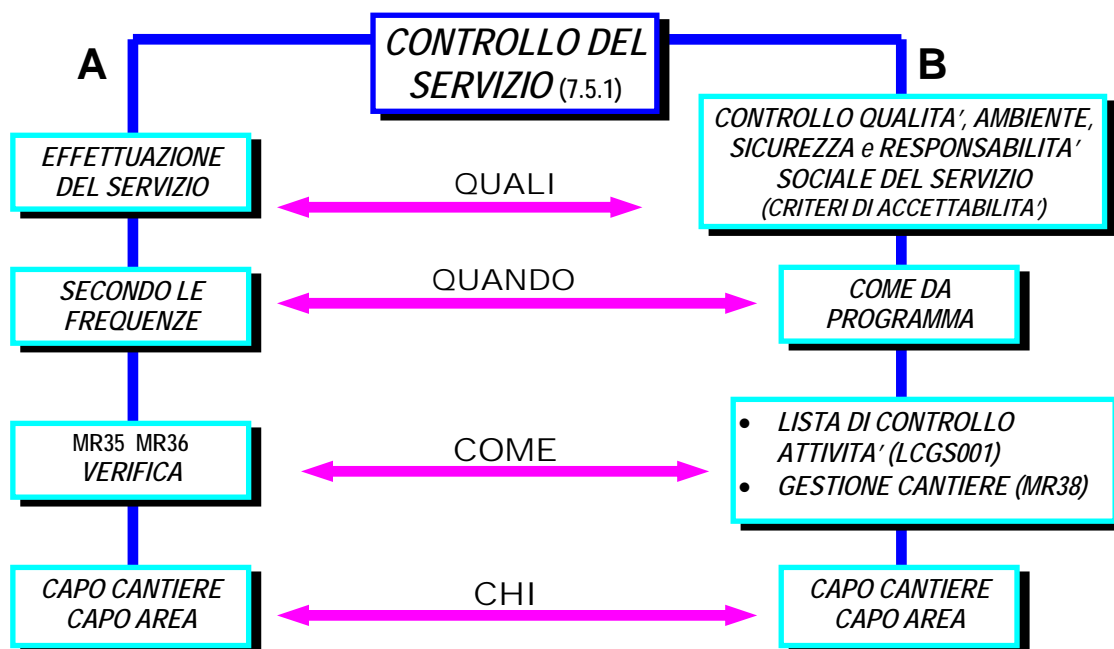
Con riferimento alle aree verificabili definite, i controlli qualità, ambiente e sicurezza vengono effettuati a campione secondo le modalità esemplificative definite nella tabella sottostante che indica le varie possibili tipologie di ambiente e le percentuali di campionamento da sottoporre a ciascun controllo qualità ed ambiente.

Tipologia locali soggetti a controllo qualità	% applicabilità del controllo su numero totale dei locali dell'area (dati esemplificativi)
Corridoi/aree comuni/scale/ascensori	70
Uffici/biblioteche/sale di rappresentanza/auditorium	50
Servizi igienici/spogliatoi/docce	100
Camere di degenza	100
Sala operatoria	100
Laboratori	30
Reparti di produzione	30
Locali tecnologici/archivi/magazzini	20
Aule didattiche	50
Alloggi/camerate/foresterie	30

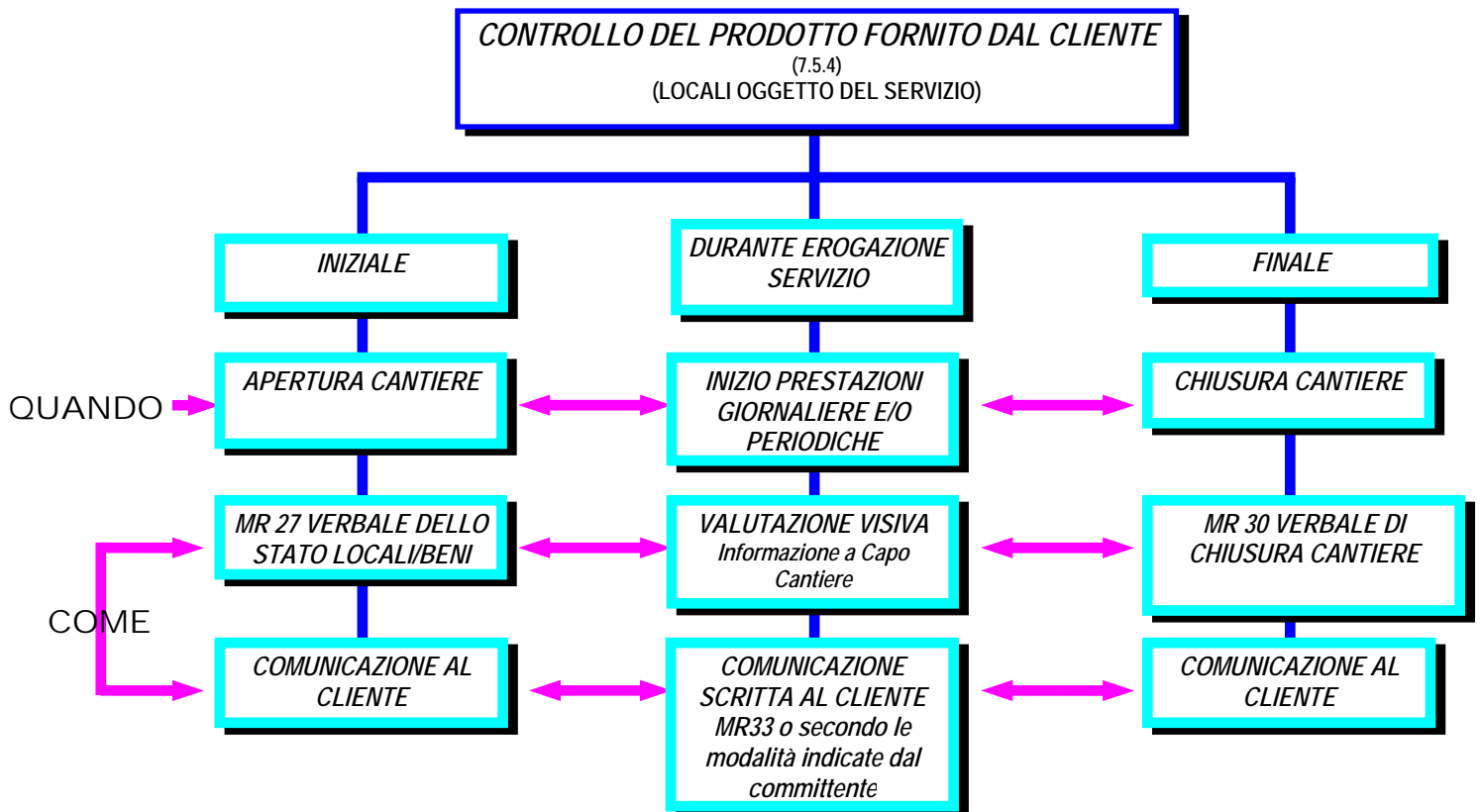
N.B. Per quanto riguarda il campionamento della tipologia di locali soggetti a controllo qualità ed ambiente, questi verranno definiti di volta in volta da UT/CA ed RDO nel Programma per il controllo del servizio (all. 3 di PQGS) in base alle caratteristiche del cantiere.

2.4 SCHEMI RIEPILOGATIVI

- Controllo del servizio



- Controllo del prodotto fornito dal cliente



2.5 CONTROLLO EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO E CONTROLLO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA PER ATTIVITA' ORDINARIE UNA TANTUM

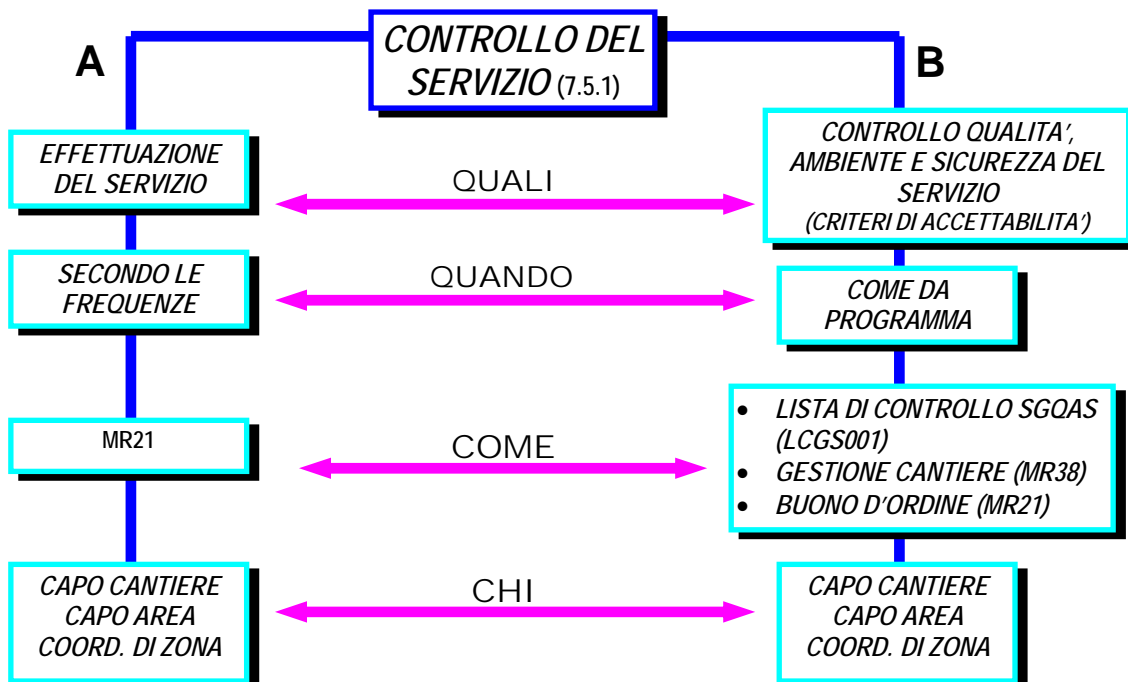
- ☞ **Controllo effettuazione del servizio per attività ordinarie una tantum:**
 - Verificare che le prestazioni richieste dal capitolato siano state eseguite nel rispetto delle frequenze stabilite, sulla base della presenza ed il controllo dell'operatività degli addetti previsti in organico;
 - **Compilare** il modulo "Ordine di lavoro" (MR 21) e farlo controfirmare dal committente, per le attività ordinarie una tantum e per le attività straordinarie, quale registrazione delle prestazioni effettuate previste da capitolato o richieste ad hoc.
 - **Inviare** il modulo compilato e debitamente sottoscritto in azienda per verifica preliminare di RDQ e per verifica ed archiviazione da parte dell'Ufficio Contabilità Clienti.
- ☞ **Controllo qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale per le attività ordinarie una tantum:**
 - **Verificare**, mediante il controllo qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale che le prestazioni richieste dal capitolato o richieste ad hoc dalla committenza siano eseguite, dai vari operatori nell'ambito degli ambienti loro affidati, in conformità ai "Criteri di accettabilità", alle Istruzioni Operative e di sicurezza ed alle Procedure ambientali adottate ed alle direttive impartite nella informativa SA8000.

- Eseguire il "controllo qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale" secondo il programma, stabilito in PQGS ed in Programma per il controllo del servizio (all. 3 di PQGS), che definisce venga effettuato un controllo per ciascun semestre dell'anno .
- Il controllo qualità, ambiente e sicurezza si esegue utilizzando la lista di controllo LCGS001 "Lista di controllo attività" specifico per l'attività da verificare - come di seguito indicato:
 - compilare i dati identificativi della scheda (anagrafica cantiere);
 - selezionare i controlli applicabili per ogni singolo cantiere come indicato il PQGS;
 - eseguire il controllo contrassegnando l'esito per ciascuna voce della lista.

In caso di controllo con esito negativo (riscontri di non conformità) si compila la parte della Lista riguardante le non conformità riscontrate nel seguente modo:

- ➡ identificazione della/e NC rilevata/e;
- ➡ tipo di intervento risolutivo applicato (*ripristino parziale operazione/riesecuzione totale operazione, altro...*);
- ➡ verifica del trattamento applicato.

A cadenza semestrale la "Lista di controllo Attività" viene visionato da RDO che lo sigla ed in fase di Riesame lo analizza e lo archivia. In presenza di NC grave e/o ripetitive RDO darà seguito ad Azioni Correttive. Le NC rilevate vengono riepilogate da RDO, cantiere per cantiere, su MR38 per le loro valutazioni statistiche.



2.6 MANSIONI DEL CAPO AREA - CAPO CANTIERE - OPERATORI

2.5.1 Capo Area (Rif.to Sez. 5.5 MAQA- Sez. 4.4 MAS)

Funzione: Assicurare la corretta gestione operativa dei contratti acquisiti garantendo il raggiungimento degli obiettivi di redditività e di ottimizzazione tecnico gestionale, il rispetto delle condizioni contrattuali, la qualità del servizio, partecipando al SGQAS nell'ambito delle sue mansioni.

Mansioni:

- ⇒ assicurare l'ottimale gestione dei cantieri garantendo il rispetto delle condizioni contrattuali, l'efficienza della gestione per la Salute e la sicurezza, la qualità del servizio e la redditività per l'Azienda;
- ⇒ organizza al meglio il cantiere in fase di allestimento al fine di rispettare le prassi di sicurezza, antincendio e di salvaguardia ambientale;
- ⇒ Effettua l'Analisi Ambientale del Cantiere;
- ⇒ controlla l'osservanza delle procedure di gestione ambientale durante l'erogazione del servizio e garantisce la corretta gestione dei rifiuti in cantiere in accordo alle prescrizioni aziendali e alle normative cogenti;
- ⇒ assicurare la raccolta delle ore lavorate dal personale;
- ⇒ garantire assistenza alle altre posizioni aziendali nelle attività di acquisizione e rinnovo dei contratti (offerte, preventivi, sopralluoghi, valutazioni e proposte tecnico economiche, consuntivi, etc.);
- ⇒ gestire l'interfaccia con il cliente per quanto riguarda le problematiche correnti inerenti all'erogazione del servizio e al coordinamento in merito alla salute e sicurezza;
- ⇒ addestra le funzioni "Capo Cantiere" dell'area di competenza;
- ⇒ segnalare all'UT eventuali necessità di interventi di addestramento del personale;
- ⇒ eseguire i controlli del servizio in assenza o in sostituzione del Capo Cantiere.

2.5.2 Capo Cantiere (Rif.to Sez. 5.5 MAQA- Sez. 4.4 MAS)

Funzione: assicurare l'esecuzione delle prestazioni inerenti il servizio richiesto dal capitolato/offerta. Per quanto riguarda in particolare il SGAS, controlla l'osservanza delle istruzioni aziendali e delle procedure di gestione ambientale e di sicurezza durante l'erogazione del servizio e garantisce la corretta gestione dei rifiuti in cantiere in accordo alle prescrizioni aziendali e alle normative cogenti.

Mansioni:

- ⇒ gestire l'interfaccia col cliente per quanto riguarda l'esecuzione ordinaria del servizio;
- ⇒ garantire l'esecuzione da parte degli operatori di tutte le mansioni a loro affidate;
- ⇒ assicurare il rispetto degli orari di lavoro;
- ⇒ controllare l'osservanza delle istruzioni operative;
- ⇒ controlla l'osservanza delle procedure di gestione ambientale durante l'erogazione del servizio e garantisce la corretta gestione dei rifiuti in cantiere in accordo alle prescrizioni aziendali e alle normative cogenti;
- ⇒ emettere le richieste per la fornitura periodica dei materiali;
- ⇒ assicura il ricevimento dei materiali;
- ⇒ organizzare la tenuta e la movimentazione delle merci all'interno del magazzino di cantiere secondo le modalità stabilite e nel rispetto delle norme di SSL;
- ⇒ gestire i rapporti di non conformità in accettazione anche nel caso in cui i prodotti arrivino senza le schede tecniche e di sicurezza;
- ⇒ registrare gli incidenti, near misses, comunicazioni della committenza in materia di SSL;
- ⇒ predisporre la scheda per la trasmissione delle ore lavorate;
- ⇒ organizzare le sostituzioni;
- ⇒ curare l'addestramento in affiancamento agli operatori;
- ⇒ eseguire i controlli del servizio.

2.5.3 Operatori (Rif.to Sez. 5.5 MAQA- Sez. 4.4 MAS)

Funzione: assicurare le prestazioni di servizio previste dal capitolato/offerta. Operare nel rispetto delle prescrizioni definite dal SGAS.

In particolare, per quanto riguarda il SGOAS aziendale i doveri degli operatori sono i seguenti:

- ⇒ osservare le istruzioni e le disposizioni impartite dal DG attraverso le IO di sistema;

- ⇒ utilizzare macchine e attrezzature conformemente alla propria mansione;
- ⇒ utilizzare i DPI;
- ⇒ non rimuovere o modificare i dispositivi di segnalazione e di controllo;
- ⇒ non compiere di propria iniziativa azioni che possano mettere a repentaglio la sicurezza propria ed altrui;
- ⇒ segnalare immediatamente le situazioni di pericolo;
- ⇒ partecipare alle simulazioni di emergenza;
- ⇒ rispettare gli orari di lavoro;
- ⇒ prendere parte alle sessioni di addestramento, formazione e sensibilizzazione programmate.

I profili specifici dell'operatore sono quelli definiti nel C.C.N.L. di categoria e coincidono con i livelli di inquadramento sotto elencati:

5° livello – Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali, in condizioni di autonomia esecutiva nei limiti delle procedure valide nel campo di attività in cui operano e con possesso di capacità professionali e gestionali nonché di preparazione teorica e tecnico-pratica specialistica.

Appartengono a questo livello anche coloro che, pur lavorando essi stessi manualmente, svolgono con autonomia operativa, nell'ambito delle direttive ricevute, e con apporto di capacità tecniche che comportano la conoscenza delle tecnologie del lavoro e del funzionamento degli apparati, funzioni di coordinamento e di controllo dell'attività di squadre o gruppi, se operanti in complessi diversi.

PROFILI:

1. *Lavoratori che oltre a possedere tutte le caratteristiche proprie del 4° livello, compiono, con autonomia esecutiva e con l'apporto di significative competenze, operazioni su impianti o attrezzature complesse.*
2. *Impiegati che svolgono attività tecniche e amministrative caratterizzate da elevata autonomia operativa.*

4° livello - Appartengono a questo livello i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche; i lavoratori adibiti ad operazioni e compiti (esecutivi) per la cui attuazione sono richieste specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico-pratiche comunque acquisite, anche coordinando e sorvegliando attività svolte da altri lavoratori.

PROFILI:

1. *Lavoratori che, in autonomia ed avendo pratica dei processi, eseguono attività di natura complessa nella pulizia e manutenzione degli ambienti.*
2. *Lavoratori che eseguono attività di trasporto e movimentazione di materiali con mezzi complessi e pesanti.*

3° livello - Appartengono a questo livello i lavoratori qualificati, adibiti ad operazioni di media complessità (amministrative, commerciali, tecniche) per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche comunque acquisite, anche coordinando lavoratori inquadrati in livelli inferiori od uguali.

PROFILI:

1. *Lavoratori che eseguono attività di pulizia e manutenzione degli ambienti con l'utilizzo di attrezzature e macchine operatrici complesse.*
2. *Lavoratori che eseguono attività di trasporto e movimentazione di materiali con mezzi complessi.*
3. *Lavoratori che sulla base di indicazioni o documenti equivalenti svolgono attività di conduzione impianti, effettuando manovre di normale difficoltà.*

- 4. Lavoratori che, sulla base di dettagliate indicazioni e/o disegni, eseguono anche con l'individuazione di semplici guasti attività di manutenzione e di riparazione con normale difficoltà di esecuzione.*

2° livello - Appartengono a questo livello i lavoratori che, con un breve periodo di pratica/addestramento, sono adibiti ad operazioni per la cui esecuzione si richiede il possesso di (semplici) conoscenze pratiche, anche con macchine e mezzi meccanici senza autorizzazione.

Appartengono a questo livello anche i lavoratori che svolgono mansioni esecutive che richiedono una generica preparazione professionale e conoscenze elementari di prodotti chimici.

Appartengono altresì a questo livello, per i primi 18 mesi di effettivo servizio, gli impiegati esecutivi che svolgono semplici attività amministrative o tecniche che non richiedono particolare preparazione.

PROFILI:

- 1. Lavoratori che eseguono attività di pulizia e manutenzione degli ambienti con l'utilizzo di attrezzature e macchine operatrici automatiche o semiautomatiche attrezzate.*
- 2. Lavoratori che eseguono anche con mezzi a semplice conduzione il trasporto e la movimentazione e la distribuzione di materiali.*
- 3. Lavoratori che effettuano attività di controllo di locali, accessi, aree delimitate, apparecchiature con strumenti preregolati e/o predisposti.*

1° livello - Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività semplici, a contenuto manuale, anche con attrezzature per le quali non occorrono conoscenze professionali ma è sufficiente un periodo minimo di pratica e che non necessitano di autorizzazioni.

Appartengono altresì a questo livello i lavoratori del 2° livello di prima assunzione nel settore, per i primi 9 mesi di svolgimento di effettivo servizio.