

RA 1: Elaborare il preventivo della commessa e il piano di controllo dei rischi, realizzando preventivamente un'analisi accurata e precisa della commessa e del luogo di lavoro, al fine di individuare le modalità di intervento più indicate e le risorse da utilizzare

1 – Presentazione offerta

2 – Analisi dei rischi

2 – Redazione piano di attività

1.4 – Quantificazione costi

Quantificare i costi variabili, fissi e dell'utile atteso in funzione del sopralluogo, dell'analisi fattoriale, delle richieste della committenza (livello igienico richiesto);

1.3 – Analisi circolo fattoriale (pulizie, sanificazione)

Analizzare l'azione chimica, la temperatura della soluzione di lavaggio, l'azione meccanica (manuale, attrezzature specifiche, tipi abrasivi), tempi di contatto dei prodotti utilizzati sulle superfici di contatto e altri fattori di contesto importanti per la quantificazione dei costi

1.1 – Sopralluogo – analisi del contesto

Valutare le superfici, i tipi di pavimento (resiliente, duro, cementizio, microporoso, legno, tessile), tipi di sporco (grasso, magro, chimico,...), disponibilità di acqua ed energia elettrica, aspetti critici per la sicurezza del personale

1.2 – Redazione Preventivi e presentazione offerta

Redazione del preventivo di presentazione al cliente nelle modalità consentite dalla legge (appalto) oppure direttamente e di persona al committente privato

2.1 – Elaborazione piano controllo rischi

Richiedere dal committente, informazioni specifiche sui rischi presenti nell'ambiente di lavoro su cui insiste l'operatività e sulle misure di prevenzione e la procedura di emergenza da adottare, la gestione dei rischi interferenziali. Compilare, mediante sopralluogo congiunto, apposita e strutturata check list di verifica idoneità dei luoghi di lavoro. Definire le caratteristiche del personale sotto il profilo della sicurezza, le misure di prevenzione e protezione.

3.2 – Attività di valutazione

Definire in funzione del contratto d'appalto o dei contenuti della commessa, delle procedure di qualità o dai manuali di autocontrollo (impresa non certificata) le modalità di valutazione del lavoro effettuato

3.1 – Redazione piano di lavoro

Caratterizzare l'ambiente, le attività previste x tipo di intervento e frequenza, i lavoratori coinvolti, le attrezzature e i materiali, la sequenza delle operazioni, controlli di processo (prima e durante l'attività) e di risultato. I rendimenti attesi, modalità e tempistiche di approvvigionamento, la reportistica definita dal piano di autocontrollo e/o dal sistema qualità

RA 2: Organizzare e coordinare il servizio di erogazione di un intervento di pulizia, pianificando e monitorando le attività, la sequenza dei compiti, le forniture del cantiere, infine valutando e revisionando quanto programmato

1 – Organizzazione e coordinamento

2 – Monitoraggio delle attività

3 - Forniture

4 – Gestione variazioni

1.3 – Coordinamento attività multicantiere

Organizzare il lavoro di più squadre operanti contemporaneamente su più cantieri di lavoro con piani di intervento diversificati.

1.2 – Coordinamento attività singolo operatore o squadra

Organizzare il lavoro di un cantiere formato da un singolo addetto (es. pulizie condominiali) o la turnazione di più addetti operanti su di un medesimo cantiere di lavoro, garantendo il rifornimento di prodotti, le attrezzature richieste dal piano di lavoro e la continuità nelle informazioni e nelle procedure operative

1.1 – Organizzazione della commessa

Creare le condizioni per l'avvio delle attività (risorse umane, materiali, attrezzature, direttive,...) verificando anche gli aspetti di sicurezza e idoneità dal punto di vista delle competenze e della salute del personale che verrà impiegato.

2.1 – Monitoraggio esecutivo

Verificare la rispondenza di quanto prescritto in commessa con i tempi e le modalità di realizzazione delle attività svolte, compilare il rapporto di commessa o un suo aggiornamento considerando la modalità prevista dalla qualità.

3.2 – Forniture straordinarie

Considerare nei dispositivi organizzativi anche la fornitura di prodotti o attrezzature particolari, generate da situazioni di emergenza, da integrazioni richieste dal committente oppure solamente da miglioramenti programmati in corso d'opera.

3.1 – Fornitura ordinaria

Garantire per la durata della commessa i prodotti e le attrezzature specifiche necessarie assicurandosi che le schede di sicurezza dei prodotti chimici pericolosi siano state consegnate all'RSPP dell'impresa committente e che il personale sia formato al loro uso corretto.

4.2 – Relazioni con il committente

Gestire le non conformità segnalate dal committente quali lamentele sulla quantità / qualità del lavoro prodotto, inidoneità del personale utilizzato o da problemi connessi con la gestione amministrativa ed economica della commessa.

4.1 – Gestione imprevisti

Gestire gli imprevisti relativi a fattori correlati con la gestione delle risorse umane (sostituzioni, aggiunte), tecniche o generate dall'ambiente di lavoro, ricercando velocemente le soluzioni che coinvolgono aspetti organizzativi o forniture straordinarie.

RA 3: *Curare la gestione economica della commessa di lavoro, tenendo sotto controllo i costi ed effettuando analisi di redditività*

1. Gestione economica

1.3 – Pluricommissa

Analizzare la redditività di più commesse collegate tra loro (es. per cliente, per territorio, per squadra interna) o di una commessa articolata che presenta ulteriori parametri di analisi rispetto a quelli standard della commessa singola

1.2 – Commessa singola

Analizzare la redditività di una singola commessa con un focus particolare sul costo del personale utilizzando appositi strumenti (sw gestionale, timesheet ore lavorate e i dati del monitoraggio dell'attività, audit), l'incidenza di altri costi sul fatturato della commessa (costo noleggio attrezzature, materiali,...), il valore aggiunto lordo per addetto, il margine per addetto non dipendente, il ricavo / costo medio orario, l'incidenza dei costi residuali.

1.1 – Analisi economica della commessa

Confrontare i costi preventivati con quelli effettivamente sostenuti analizzando le cause del possibile scostamento e definendo delle soluzioni migliorative anche con la produzione della specifica reportistica

RA 4: *Gestire il sistema della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborando all'implementazione dei manuali di qualità.*

1. Gestione del sistema qualità

1.3 – Gestione delle non conformità

Raccogliere le segnalazioni, le non conformità che impattano sugli aspetti tecnici, organizzativo gestionali e di riflesso anche su quelli economici e mettere a punto gli obiettivi puntuali di miglioramento, controllare gli esiti delle azioni correttive.

1.2 – Audit

Accompagnare l'audit dell'impresa appaltante riferita a verifiche visive dell'attività quali la presenza /assenza di polvere, rifiuti, macchie, tracce di calcare, ragnatele o ad organismi bersaglio nelle attività di disinfestazione. Effettuare audit interni secondo il sistema qualità (imprese certificate) o al piano di autocontrollo.

1.1 – Gestione della qualità

Gestire il sistema qualità o il piano di autocontrollo per migliorare sia gli aspetti tecnici (attrezzature, metodologie di lavoro), sia le impostazioni organizzativo – gestionali, integrare la gestione della qualità con la gestione della sicurezza del proprio personale e le interferenze con il personale dell'impresa committente e degli aspetti ambientali (prodotti chimici, gestione dei rifiuti)

FONTI:

- D.M. 7 luglio 1997, n. 274 (Regolamento di attuazione degli articoli 1 e 4 della L. 25 gennaio 1994, n. 82 , per la disciplina delle attività di pulizia, di disinfezione, di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione)
- Norme tecniche UNI EN 16636:2015 “Servizi di gestione e controllo delle infestazioni (pest management) - Requisiti e competenze”
- Norme UNI EN 13549 e UNI ISO 2859 su piani di campionamento
- D. Lgs 81/08, sulla gestione dell'igiene e della sicurezza sui luoghi di lavoro
- Regolamento Reach e CLP
- Protocolli HACCP
- Linee guida
- Manuale per la gestione delle operazioni di pulizia e sanificazione nelle strutture ospedaliere (Perugia)
- Repertorio regionale FVG Qualificazioni: SST –PUL-01, SST –PUL-02, SST –PUL-03
- Mansionari addetti alle pulizie
- Guidapulizie.it