

## Misurare il Pulito - Il Quadro Normativo

Il quadro normativo di supporto alla misurazione dei livelli di Qualità del servizio di pulizie, è decisamente più ampio rispetto al passato.

Oggi ci sono Norme specifiche, facilmente accessibili, per il settore del pulito e dei servizi, e Norme generali che modificano molto la situazione di alcuni anni fa.

Partiamo da queste ultime.

- Numerosi riferimenti al pulito e all'igiene contenuti nel **d. Lgs 81/2008** "Sicurezza nei Luoghi di Lavoro"; il legame pulito/sicurezza, come pulito/alimenti, è sicuramente molto stretto.

- La norma che più delle altre viene in aiuto per determinare i criteri di misurazione del livello qualitativo, è sicuramente la **ISO 9001-2008**

- La **EN 13549-2001** Cleaning Services – Basic Requirements and Recommendations for Quality Measuring System ("Servizi di Pulizia – Richieste base e Raccomandazioni per Sistemi di Misura della Qualità") è un sistema internazionale, purtroppo, non diffuso in Italia.

- Il D.lgs 81/2008, che ha ereditato i principi del d.lgs 626/94, ha introdotto il concetto di base relativo all'obbligo per le imprese di adottare un "modello organizzativo".

Il modello organizzativo deve essere delineato in modo tale da assicurare un sistema aziendale per l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici relativi; quindi deve garantire:

- il rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi ad attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici;

- le attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;

- le attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

Molti contenuti di questo decreto, facilmente collegabili ai principi della ISO, pongono di fatto le basi per far sì che ogni impresa possa adempiere al proprio oggetto sociale, secondo un principio di Qualità.

- La ISO contiene norme generali, valide in tutto il mondo, per tutte le aziende di qualsiasi settore, che hanno come primario obiettivo la soddisfazione del Cliente; un Cliente soddisfatto paga le fatture, è un Cliente fedele nel tempo e porta altri Clienti.

La norma indica cosa deve fare un'azienda, relativamente a quelli che chiama "requisiti" del prodotto, che sono: la quantità, il tipo, il prezzo, il pagamento.

Colui che vende, prima di considerare concluso un accordo di fornitura (contratto), deve determinare:

- ... *i requisiti specificati dal Cliente*.... (nel settore del pulito il Cliente specifica dove fare le pulizie e a volte specifica con quale frequenza).

- ... *i requisiti non precisati dal Cliente, ma necessari* ... (nel settore del pulito il Cliente non specifica quanto pulire, con quali strumenti)

In altre parole, se un'azienda fornitrice non è in grado di precisare questi "requisiti" corre il forte rischio di non soddisfare il proprio Cliente.

Poco cambia se la fornitura riguarda un bene materiale o un servizio.

Perché la Norma chiede questo?

Molto semplice: se non si osserva questa prescrizione e non si definiscono tutti i requisiti, e nel caso del servizio di pulizia questo succede spesso, al momento di pagare la fattura il Cliente potrebbe considerare di aver corrisposto un valore esagerato per un servizio banale; diversamente, l'impresa di pulizie ritiene di aver prestato un servizio gravoso e di essere pagata appena il giusto .... così nascono le contestazioni.

La ISO 9001 2008 è chiarissima: i requisiti devono essere precisati prima della fornitura.

Come? Attraverso un buon capitolato ed un buon contratto di servizi che descriva le reali operazioni da eseguire, con tutti i dettagli utili ad informare il Cliente e che regoli le modalità di erogazione del servizio.

La ISO 9001, inoltre, prescrive che le aziende fornitrici, per soddisfare i propri Clienti, devono attuare quanto segue.

- ... *misurare le caratteristiche dei prodotti/servizi per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti* ....

In altre parole la Norma dice che un'azienda fornitrice deve "misurare" le caratteristiche del prodotto fornito, onde evitare di deludere le aspettative del Cliente.

Nel settore dei servizi, questo rischio diventa una frequente realtà e molto spesso il Cliente non ha l'esatta percezione della quantità di pulito che riceve. Ne consegue il basso valore attribuito, etc, etc.

La ISO 9001 2008 impone le prescrizioni riguardo i "requisiti" e le "misurazioni", ma non dice come devono essere eseguiti, non dà indicazioni di parametri di riferimento e/o strumenti.

Da qui, purtroppo, può avvenire che un'azienda ottenga la certificazione concentrandosi semplicemente sulla parte documentale e tralasciando il fattore più importante, la Qualità.

- La EN 13549 – 2001 è una norma disponibile da oltre 14 anni nella versione originale in lingua inglese.

Evidentemente le richieste pervenute alla UNI sono talmente poche che l'Ente ha ritenuto non urgente, o addirittura inutile, la sua traduzione.

Questo a conferma delle valutazioni sul contesto culturale con cui il settore deve confrontarsi.

La EN 13549 2001 è una norma europea ed è stata elaborata proprio per soddisfare le esigenze del settore del pulito.

Per chi costruisce viti esistono Norme specifiche che definiscono con precisione le caratteristiche di ogni tipo di vite: dimensioni, passo, tolleranze, materiale, resistenza alla corrosione ecc.

Potremmo dire che la norma di riferimento dice esattamente come si deve costruire una vite.

Nella EN 13549, tuttavia, non troviamo indicazioni su come e quanto deve essere pulita una superficie però, la norma ci dice chiaramente che una superficie o un ambiente deve essere pulito "quanto vuole il Cliente". E infatti, così dev'essere!

Il maggiore o minore livello di pulito di un ambiente genera costi diversi, più alti o più bassi, e solo il Cliente può definire Qualità e quantità del pulito che è disposto a pagare e che soddisfa il suo bisogno.

Solo il Cliente posso definire se il grado di pulito della propria scrivania coincide con il suo concetto di pulito ideale, quindi sarà soddisfatto solo quando avrà ottenuto il pulito che si aspetta. Ovviamente nel caso dei condomini la cosa è più complicata, quindi, con i Clienti condominiali la scelta giusta è quella di applicare degli standard oggettivi atti a garantire, sempre, il miglior livello di pulizia in ogni condizione.

Non avendo parametri di misura il Cliente si trova disorientato, ma se potessimo aiutarlo a capire la sua esigenza di pulito ed a misurarlo, il Cliente ce ne sarebbe grato.

Un Cliente gratificato, paga, manda altri Clienti, e sceglie prodotti di livello medio alto.

In altri settori le notizie disponibili sono ampie e chiare: se il Cliente è informato ed in grado di valutare il rapporto Qualità-prezzo delle automobili ad esempio, in genere preferisce auto di Qualità ed è disposto a pagare un prezzo elevato.

Lo dimostra il fatto che il mercato automobilistico in crisi è quello relativo alla categoria medio-bassa e non a quella medio-alta.

Il settore auto è un esempio di come si può fare molto per informare i propri Clienti.

Ecco altri spunti interessanti testualmente tratti dalla Norma EN 13549:

- la definizione "*Prestazione di pulito*" significa: *risultato del servizio di pulizia conforme ai requisiti concordati con il Cliente.*

- sono accettati criteri di giudizio "visivi", e suggerisce di specificarne il limite di accettabilità.

- stabilisce che deve essere precisato il momento del controllo (è ovvio che un bagno o una zona di forte passaggio possono restare pulito solo per pochi minuti);

- accetta il principio del controllo a campione e definisce il numero accettabile di controlli.

Quanto sinora esposto può essere un valido contributo per far chiarezza nel settore del pulito e un'utile indicazione per inquadrare la strada da seguire.

Fabio Furlanetto