

BAR.S.A. S.P.A.

CARTA DEI SERVIZI

PER IL SERVIZI DI MANUTENZIONE
IMMOBILI 2016-2018



PREMESSA

Bar.S.A S.p.A è una Società multiservizi a totale capitale pubblico, costituita il 31 luglio 2000.

Dal 31 luglio 2014 il capitale sociale di Bar.S.A. S.p.A. risulta interamente posseduto dal Comune di Barletta.

Bar.S.A. S.p.A. gestisce fin dalla sua costituzione gran parte dei servizi affidati dall'Amministrazione del Comune di Barletta, assicurandone l'esecuzione e lo sviluppo in relazione alle evoluzioni normative, tecnologiche e di ricerca, perseguendo in tal senso soluzioni che assicurino servizi con standards qualitativamente elevati ed economicamente congrui.

Dal 2006 Bar.S.A. S.p.A. è certificata UNI EN ISO 9001, dal 2012 è certificata UNI EN ISO 14001. Attualmente è in corso l'acquisizione della certificazione del sistema di gestione della sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001.

Dal 2011 Bar.S.A. S.p.A. ha adottato un sistema di gestione per la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300 ai sensi del D.Lgs. n° 231 del 2001.

INTRODUZIONE

Con il presente documento si introduce il concetto di “LIVELLO MINIMO DI QUALITA’ DEL SERVIZIO” cui il cittadino ha diritto.

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dall’utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi.

In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all’interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura. Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento.

Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell’individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adequamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio.

Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

1. -SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI-

La presente Carta dei Servizi, che integra il contratto generale di servizio, intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione della manutenzione degli immobili comunali (global service).

Attraverso la presente Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di Manutenzione degli immobili comunali (global service), gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

Barsa S.p.A, ha l'obiettivo di curare e mantenere in efficienza il patrimonio immobiliare comunale mediante interventi manutentivi di vario genere, al fine di garantirne un livello di fruibilità congruo con le destinazioni d'uso.

La "Carta dei Servizi" fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere gli Utenti in condizione di utilizzare al meglio il servizio.

La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio offerto.

I suggerimenti ed eventuali reclami saranno fondamentali per migliorare ancora di più la qualità dei servizi e superare le criticità che si incontreranno.

Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile.

2. -PRINCIPI ISPIRATORI-

I principi a cui si ispira la Carta dei servizi e in base ai quali Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. Uguaglianza e imparzialità;
2. Continuità e regolarità;
3. Partecipazione e trasparenza;
4. Efficacia ed efficienza;
5. Cortesia e disponibilità

2.1 -UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ-

Il servizio di Bar.S.A. S.p.A. sarà erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

2.2 -CONTINUITÀ E REGOLARITÀ-

Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare il proprio servizio con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, Bar.S.A. S.p.A. provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

2.3 -PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA-

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a garantire all'utente la più completa informazione sulle attività dell'azienda e sulle modalità di erogazione dei servizi. L'utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull'erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l'Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente.

2.4 -EFFICACIA E EFFICIENZA-

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come definiti nel seguito della presente Carta dei Servizi. Nel rispetto della normativa vigente Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro idonei al raggiungimento degli obiettivi.

2.5 -CORTESIA E DISPONIBILITA’-

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l’atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. Gli operatori saranno soggetti ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme.

3 –PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO-

3.1 -Affidamento del servizio e classificazione delle attività-

La gestione del servizio di manutenzione immobili comunali (global service) è affidata con apposito contratto di servizio allo scopo di tutelare il patrimonio immobiliare comunale.

Nell'ambito della gestione del servizio vengono individuati i seguenti servizi:

- a) Manutenzione ordinaria e straordinaria edile;
- b) Manutenzione ordinaria e straordinaria impianti elettrici;
- c) Manutenzione impianti di sicurezza e controllo accessi;
- d) Reti telefoniche;
- e) Reti trasmissione dati;
- f) Impianti di videosorveglianza;
- g) Impianti idrici-sanitari;
- h) Reti di distribuzione del gas;
- i) Impianti di riscaldamento e condizionamento;
- j) Impianti antincendio;

3.1.1 GESTIONE DEL SERVIZIO

La Bar. S.A. metterà a disposizione della Amministrazione Comunale di Barletta un "Call Center" che fungerà da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

Telefono	Servizio
0883 304215	Centro Operativo di via Callano
0883 304300	Fax via Callano Capo Servizio
320 3657214	Reperibilità Servizio

Avranno accesso al “Call Center”:

- ✓ relativamente agli immobili comunali: il RUP, il REC e i referenti dei vari immobili;

Gli orari di ricezione chiamate saranno tutti i giorni dell’anno – esclusi sabato, domenica e festivi – dalle ore 8,00 alle ore 16,00.

Nei periodi non coperti dal “Call Center” sarà operativo il numero telefonico per le segnalazioni di urgenza (**Reperibilità**).

Il “Call Center” avrà numeri telefonici e di fax dedicati in modo tale da poter gestire le seguenti attività:

- a. richieste di chiarimento sulle modalità di invio e di formalizzazione della richiesta di intervento;
- b. segnalazioni e richieste d’intervento (qualora non sia possibile utilizzare il sistema informatizzato IGS), esclusivamente per il personale autorizzato;
- c. gestione dei reclami;

Ad ogni chiamata ricevuta, l’operatore del “Call Center” dovrà assegnare un numero progressivo alla chiamata e classificare la chiamata tra le attività di cui sopra (a, b, c) per poi smistare le segnalazioni e/o richieste di intervento al Responsabile del Servizio che provvederà ad inserirle nel sistema informatizzato

Al “Call Center” sarà inoltre demandata la registrazione di eventuali segnalazioni effettuate tramite FAX.

3.1.2 GESTIONE DEGLI ORDINI DI SERVIZIO

L’Ordine di servizio conterrà tutte le informazioni necessarie all’identificazione dell’intervento. Tutti gli ordini di servizio, ed in particolar modo quelli afferenti **le attività di Pronto Intervento su “GUASTO”**, pervenute dal REC o suo delegato, ed eventualmente anche dai referenti dei vari immobili, saranno gestiti mediante il sistema informatizzato messo a disposizione dalla ns. società.

3..1.3 PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DI PRONTO INTERVENTO SU GUASTO

Sono previste tre tipologie di intervento rapportati ai livelli di priorità:

- a) **Emergenza** – Tipico degli **interventi in cui sia oggettivamente riscontrabile un IMMEDIATO pericolo per la pubblica e/o privata incolumità**. Tali interventi dovranno essere effettuati con una tolleranza inferiore a **2 ore** rispetto alla richiesta che, solo in questi casi, potrà essere anche di tipo verbale.
- b) **Urgenza** – Tipico degli **interventi in cui sia oggettivamente riscontrabile un pericolo per la pubblica e/o privata incolumità**. Tali interventi dovranno avere riscontro entro 48 ore dalla richiesta.
- c) **Ordinario** – Tipico degli interventi in cui non sia oggettivamente riscontrabile un pericolo per la pubblica incolumità. Tali interventi dovranno avere riscontro entro 5 gg. dalla richiesta.

4. CATALOGAZIONE DEI SERVIZI

4.1 OPERE EDILI

Nell'ambito delle parti edili dovranno essere garantiti alcuni interventi di manutenzione programmata, così come meglio specificato nelle seguenti tabelle.

Tutte le attività, saranno effettuate in conformità alle norme di legge applicabili e nel rispetto delle norme vigenti.

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
MANTI DI COPERTURA CON GUAINE A VISTA	Rifacimento della impermeabilizzazione escluso la rimozione della vecchia	500 mq/anno	Muratore specializzato
MANTI DI COPERTURA DI OGNI TIPOLOGIA	Pulizia coperture piane ed inclinate	1 anno	generico
PLUVIALI E GRONDAIE	Pulizia canali di gronda	1 anno	generico
POZZETTI DI RACCOLTA	Verifica e spurgo pozzetti di raccolta	1 anno	generico
TRAMEZZATURE INTERNE	Tinteggiature delle pareti interne e dei soffitti, previa stuccatura parziale delle parti da tinteggiare	1000 mq/anno	Muratore specializzato

4.2 IMPIANTO ELETTRICO

Nell'ambito degli impianti elettrici sarà prevista l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria programmata la cui esecuzione è, in parte prevista dalle normative vigenti per il corretto mantenimento in efficienza degli immobili, e la restante parte è indirizzata a prevenire disservizi. Tali attività sono meglio specificate nelle seguenti tabelle.

Tutte le attività saranno effettuate in conformità alle norme di legge applicabili e nel rispetto delle norme vigenti.

<u>Attività</u>	<u>Indicatori</u>	<u>Standard minimi</u>	<u>Tipo</u>
CABINA DI TRASFORMAZIONE	Ispezione specialistica	1 anno	tecnico
	Verifica interblocchi elettrici con prova delle manovre di apertura e chiusura	1 anno	elettricista
	Lubrificazione ingranaggi e pulizia con vaselina dei contatti delle pinze e delle lame dei sezionatori e degli interruttori di manovra	1 anno	elettricista
	Pulizia generale e serraggio di tutte le connessioni e morsetti	1 anno	elettricista
	Controllo delle lame dei sezionatori e degli interruttori	1 anno	elettricista
	Verifica bobine di sgancio	1 anno	elettricista
	Verifica integrità fusibili	1 anno	elettricista
	Pulizia e verifica isolatori	1 anno	elettricista
TRASFORMATORI A SECCO	Verifica spinterometri	1 anno	elettricista
	Verifica connessioni	1 anno	elettricista
	Verifica spinterometri	1 anno	elettricista
AUSILIARI	Verifica rifasamento fisso	1 anno	elettricista
	Verifica dell'efficienza ed integrità dei servizi ausiliari di cabina	1 anno	elettricista
QUADRI GENERALI DI B.T.	Verifica efficienza interruttori differenziali	Annuale	tecnico abilitato
	Verifica serraggio morsetti e bulloni	1 anno	elettricista
	Verifica applicazione targhette identificativi del circuito e del servizio	1 anno	elettricista
	Controllo della rispondenza dello schema alla reale situazione impiantistica con eventuale aggiornamento dello schema	1 anno	tecnico
<u>Attività</u>	<u>Indicatori</u>	<u>Standard</u>	<u>Tipo</u>

		<i>minimi</i>	
RETE ELETTRICA DI DISTRIBUZIONE QUADRI LOCALI	Controllo eventuali surriscaldamenti localizzati ed eventuale serraggio dei morsetti	1 anno	elettricista
	Verifica dell'efficienza degli interruttori, sezionatori ed automatici, dei teleruttori e degli altri dispositivi presenti	1 anno	elettricista
	Verifica efficienza dispositivi di chiusura delle carpenterie di contenimento e della conservazione del grado di protezione previsto ed eventuale ripristino	1 anno	elettricista
	Verifica con idonea strumentazione dell'intervento differenziali	1 anno	tecnico
	Verifica di terra	1 anno	tecnico
	Verifica fusibili	1 anno	elettricista
	UTILIZZAZIONI ELETTRICHE PRESE	Verifica che gli alveoli ed i frutti non presentino deterioramenti e/o danneggiamenti meccanici e/o elettrici	1 anno
IMPIANTO DI TERRA		Ispezione e verifica dello stato dei conduttori di protezione o equipotenziali sia principali che secondari	1 anno
	Verifica a campione del collegamento tra conduttore e morsetto di terra	1 anno	elettricista
	Controllo stato collegamento della rete con dispersori; eventuale smontaggio ed ingrassaggio dei morsetti	1 anno	elettricista
	Misura strumentale e registrazione del valore della resistenza di terra	2 anni	tecnico
IMPIANTO DI CAPTAZIONE SCARICHE ATMOSFERICHE	Ispezione a vista	2 anni	elettricista
	Verifica captatori e dispersori	2 anni	elettricista
	Verifica ancoraggi e giunzioni della calate e del serraggio dei bulloni	2 anni	elettricista
	Verifica protezione meccanica dei tratti terminali delle calate ed eventuale ripristino	2 anni	elettricista
	Verifica dello stato di conservazione degli accorgimenti atti a limitare la	2 anni	elettricista

ILLUMINAZIONE INTERNA ED ESTERNA	tensione di passo	1 anno	elettricista
	sostituzione di tutte le lampade a prescindere dalle caratteristiche, accessori (reattori accenditori etc)		

4.3 IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI (IMPIANTI ANTINTRUSIONE)

Nell'ambito di tali impianti dovranno essere garantiti alcuni interventi di manutenzione programmata, così come meglio specificato nelle seguenti tabelle.

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
RETE E SISTEMA DI TRASMISSIONE	Controllo delle morsettiere e serraggio delle connessioni	Annuale	Elettricista
	Sostituzione gruppo batterie (sirene autoalimentate e centrali)	Annuale	Elettricista

4.4 RETI

Nell'ambito di tali impianti dovranno essere garantiti alcuni interventi di manutenzione programmata, così come meglio specificato nelle seguenti tabelle.

4.4.1 RETE TELEFONICA

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
Apparecchi telefonici	Sostituzione di apparecchi guasti	A richiesta	specialista
Cablaggi ed attacchi utente	<i>Intervento</i>	<i>Periodicità</i>	<i>Addetti</i>
	Sostituzione di cavi, connessioni, prese e schede elettroniche	A richiesta	elettricista

4.4.2 RETE TRASMISSIONE DATI

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
<i>Concentratori</i>	Aggiornamento degli schemi degli attacchi di utente e controllo di funzionamento delle apparecchiature	A richiesta	elettricista
	Pulizia generale mediante aspiratore delle apparecchiatura concentratori di zona e permutatori di centrale	Annuale	elettricista

4.5 IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLINZA

Per impianti di videosorveglianza si intendono sia quelli dedicati alla sicurezza interna degli edifici laddove esistenti, che a quelli di controllo del territorio.

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
Telecamere	Verifica e pulizia di tutte le telecamere di ogni impianto	Semestrale	elettricista

4.6 IMPIANTO IDRICO/SANITARIO

Nell'ambito di tali impianti dovranno essere garantiti alcuni interventi di manutenzione programmata, così come meglio specificato nelle seguenti tabelle.

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
POMPE	Controllo di eventuali perdite e rumorosità anomale dei cuscinetti e dell'intero gruppo	1 anno	idraulico
	Controllo della prevalenza mediante lettura dei manometri all'aspirazione ed alla mandata	1 anno	idraulico
SERBATOI PRESSURIZZATI	Controllo dello stato generale e dell'integrità con eliminazione di eventuali perdite e revisione della guarnizione del passo d'uomo		
	igienizzazione con amuchina	6 mesi	idraulico

SERBATOI DI ACCUMULO	Controllo dello stato generale e dell'integrità con eliminazione di eventuali perdite	6 mesi	idraulico
	Pulizia interna con asportazione di residui e disinfezione con amuchina	6 mesi	idraulico
	Controllo gruppo di riempimento e scarico di troppo pieno	6 mesi	idraulico
RETE DI DISTRIBUZIONE	Controllo integrità della rete, tenuta delle giunzioni a flangia e filettate.		
	Controllo coibentazione tubazioni esterne con eventuale ripristino		
	Controllo e pulizia filtri		
	Manovra degli organi di intercettazione e regolazione		
	Regolazione del serraggio dei premistoppa sugli steli ed eventuale sostituzione degli organi di tenuta		
VASO DI ESPANSIONE CHIUSO	Verifica integrità ed eliminazione di eventuali perdite	6 mesi	
	Controllo funzionamento del gruppo di riempimento	6 mesi	
	Verifica della pressione di precarica ed eventuale ripristino	6 mesi	
LOCALI CENTRALE IDRICA	Pulizia del pavimento	6 mesi	
RUBINETTERIA	Controllo generale di tutta la rubinetteria con manovre di apertura e chiusura dei rubinetti associati agli apparecchi sanitari comprese le eventuali chiavi di arresto	6 mesi	
APPARECCHI SANITARI	Verifica dell'ancoraggio dei sanitari e delle cassette esterne ed eventuale sigillatura con silicone	6 mesi	
	Verifica della funzionalità degli scarichi dei vasi, lavabi, bidet	6 mesi	

4.7 RETI DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
TUBAZIONI	Verifica della stabilità meccanica delle colonne esterne.	1 anno	
	Controllo della tenuta della rete di distribuzione del gas con idonee soluzioni e redazione dell'avvenuto verbale di verifica	1 anno	
	Pitturazione della rete gas metallica a vista	4 anni	
	Verifica tubi flessibili al fine di controllare che per i tubi non metallici non sia superato il termine di scadenza	1 anno	
ATTRAVERSAMENTI	Verifica dello stato della guaina e dei sigillanti ed eventuale ripristino della sigillatura dell'intercapedine	1 anno	

4.8 IMPIANTO DI RISCALDAMENTO E PRODUZIONE ACQUA CALDA

Nello svolgimento di tale attività la Bar.S.A. S.p.A. si atterrà a quanto contenuto nella normativa vigente (legge 615 del 13/7/66, legge 10 del 9/1/91, DPR 412 del 26/8/93, del DPR 551 del 21/12/1999, del D.M. 37/08 e del DPR 74/13); in tal senso, a titolo esemplificativo, svolgerà il ruolo di conduttore degli impianti di potenza uguale o maggiore ai 232KW e gestirà il libretto di impianto di CLIMATIZZAZIONE

Gli impianti di riscaldamento dovranno essere eserciti secondo quanto previsto dalla normativa vigente: 137 gg. (dal 15 novembre al 31 marzo) ed in particolare dovrà essere garantito, a condizione che l'impianto lo consenta, che la temperatura negli ambienti interni degli edifici sia di 20° C +/-1° C.

Negli immobili dotati di impianto di produzione di acqua calda sanitaria con caldaia specifica per tale servizio, l'impianto sarà esercito per tutti i giorni di esercizio

Sarà, quindi, garantita la conduzione degli impianti termici e del generatore di calore e la manutenzione/controlli degli impianti relativi.

Il presente servizio prevede quindi, oltre ai servizi di manutenzione, l'assunzione del ruolo di conduttore ove previsto dalla normativa vigente. Rimane in carico al committente il ruolo di Responsabile degli impianti. L'eventuale assunzione della nomina di Terzo Responsabile degli impianti termici, potrà avvenire nel rispetto delle condizioni previste dalla normativa vigente di cui all'art. 6 del DPR 74/2013

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
CALDAIA	Compilazione libretto di impianto di climatizzazione	1 anno	tecnico
	Avviamento stagionale	Inizio stagione	Termo-idraulico
	Verifica della temperatura ambiente in locali campione al fine di verificare il rispetto delle norme di legge ed individuare eventuali squilibri dell'impianto	1 anno	tecnico
	Pulizia stagionale e messa a riposo	Fine stagione	Termo-idraulico
CAMERA DI COMBUSTIONE	Controllo di tenuta delle guarnizioni della camera di combustione	6 mesi	bruciatorista
	Pulizia con mezzi meccanici e chimici delle caldaie a combustibile gassoso	6 mesi	bruciatorista
ORGANI DI SICUREZZA	Verifica della taratura ed efficienza del termostato di massima e di sicurezza	6 mesi	bruciatorista
	Verifica della taratura ed efficienza del pressostato di blocco (impianti a vaso chiuso)	6 mesi	bruciatorista
	Verifica della valvola di sicurezza ad impianto inattivo	6 mesi	bruciatorista
	Controllo dello sbocco dei tubi di sicurezza per accertarsi che non siano ostruiti (impianti a vaso aperto)	6 mesi	idraulico
	Verifica delle valvole di intercettazione combustibile	6 mesi	bruciatorista
	Verifica delle valvole di scarico termico	6 mesi	bruciatorista
STRUMENTI INDICATORI	Controllo termometri, manometri mediante apparecchi di controllo	2 anni	
TERMOREGOLAZIONE	Taratura degli apparati di regolazione automatica	inizio stagione	

<u>Attività</u>	<u>Indicatori</u>	<u>Standard minimi</u>	<u>Tipo</u>
BRUCIATORE	Controllo preliminare preaccensione	inizio stagione	Bruciatorista
	Pulizia degli ugelli, pulizia e disincrostazione della testata, pulizia elettrodo d'accensione, pulizia della fotocellula o della fotoresistenza	inizio stagione	bruciatorista
	Controllo tenuta delle elettrovalvole durante il prelavaggio	inizio stagione	bruciatorista
	Controllo pompa bruciatore	inizio stagione	bruciatorista
	Controllo centratura dell'ugello, boccaglio, diaframma di turbolenza	inizio stagione	bruciatorista
POMPE	Controllo di eventuali perdite e rumorosità anomale dei cuscinetti e dell'intero gruppo	1 anno	idraulico
	Controllo della prevalenza mediante lettura dei manometri all'aspirazione ed alla mandate	1 anno	idraulico
CANNE FUMARIE	Controllo della tenuta, durante il funzionamento	1 anno	bruciatorista
RADIATORI E VENTILCONVETTORI	Controllo eventuali perdite ed eliminazione	1 anno	idraulico
	Controllo di saracinesca e detentore con manovre di apertura e chiusura per la verifica della manovrabilità e tenuta	Inizio stagione	idraulico
	Pulizia delle batterie	1 anno	generico
	Pulizia dei filtri	1 anno	generico
	Controllo dello stato dei ventilatori, verificando che la girante ruoti liberamente	1 anno	idraulico
	Controllo dell'interruttore di comando, del selettore di velocità e del termostato di regolazione	1 anno	generico

4.9 IMPIANTO DI RAFFRESCAMENTO/CONDIZIONAMENTO

Per questa tipologia di impianti la BAR.S.A. dovrà possedere i requisiti di cui al d.p.r. n. 43 del 22/01/2012 (Regolamento recante attuazione del regolamento CE n. 842/2006 su taluni gas fluorurati ad effetto serra), oltre a quelli previsti dal DPR 207/2010 artt. 61 e 90.

Il servizio prevede, nel caso di impianti centralizzati, la gestione degli impianti di raffrescamento/condizionamento al fine di garantire, durante il calendario di accensione concordato con il Dirigente del Settore Manutenzioni o suo delegato, che la temperatura negli ambienti lavorativi, durante l'orario di lavoro, sia di 26°C +/- 1 °C con il 50% +/-5 % di umidità relativa, in rapporto ad una temperatura esterna di 32°C con il 50% di umidità relativa; la differenza tra le due temperature dovrà comunque essere non superiore a 8°C.

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
IMPIANTO	Avviamento stagionale	inizio stagione	frigorista
	Programmazione degli interruttori a tempo di avviamento delle pompe e dei compressori	inizio stagione	frigorista
	Verifica della temperatura ambiente in locali campione al fine di verificare il rispetto delle norme di legge ed individuare eventuali squilibri dell'impianto	3 anni	tecnico
	Taratura delle apparecchiature di controllo e regolazione	inizio stagione	specialista
GRUPPO FRIGORIFERO	Ricerca fughe refrigerante	inizio stagione	frigorista
	Controllo indicatori di umidità	inizio stagione	frigorista
	Verifica efficienza filtro disidratatori	inizio stagione	
	Verifica intervento apparecchiature di sicurezza: pressostati di Alta e Bassa Pressione, differenziale olio, termostato antigelo	6 mesi	frigorista
CONDENSATORI AD ARIA	Pulizia batterie condensazione con getto di aria compressa	6 mesi	frigorista
CONDENSATORI AD ACQUA	Pulizia dei condensatori con scovoli meccanici e/o prodotti chimici	6 mesi	frigorista
POMPE	Controllo di eventuali perdite e rumorosità anomale dei cuscinetti e dell'intero gruppo	1 anno	idraulico
	Controllo della prevalenza	1 anno	idraulico

	mediante lettura dei manometri all'aspirazione ed alla mandate		
UNITA' INTERNE	Pulizia dei filtri	6 mesi	generico

4.10 IMPIANTO ANTINCENDIO

Il presente servizio prevede l'esecuzione di tutte le attività volte a garantire la piena efficienza di tutti i presidi antincendio (impianti antincendio, estintori, naspi, idranti ecc.) presenti presso gli immobili oggetto della presente proposta tecnica.

Alla Bar.S.A. è inoltre delegata, così come richiesto dal D.P.R. n. 37 del 12 gennaio 1998 la compilazione del registro antincendio in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei VV.FF.

L'aggiornamento dovrà essere fatto entro e non oltre i 3 giorni successivi all'effettuazione delle attività.

4.11 IMPIANTI IDRICI FISSI ANTINCENDIO

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
RISERVA IDRICA	Verifica dello stato dei serbatoi e cisterne e del livello d'acqua presente	6 mesi	idraulico
	Prova di funzionamento degli indicatori di livello, galleggianti, nonché di ogni apparecchiatura ausiliaria	6 mesi	idraulico
GRUPPO POMPE	Controllo di eventuali perdite e rumorosità anomale dei cuscinetti e dell'intero gruppo	6 mesi	idraulico
	Controllo della prevalenza mediante lettura dei manometri all'aspirazione ed alla mandate	6 mesi	idraulico
RETE	Controllo generale dell'integrità della rete	6 mesi	idraulico
	Manovra degli organi di intercettazione per evitare bloccaggi	6 mesi	idraulico
IDRANTI E NASPI	Controllo delle manichette e dei naspi, del loro distacco dai rubinetti e corretto avvolgimento	6 mesi	idraulico
	Prova di tenuta di ogni manichetta e sostituzione in caso di perdite	6 mesi	idraulico
	Misura portata e pressione in uscita	6 mesi	tecnico abilitato

<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard minimi</i>	<i>Tipo</i>
ESTINTORI PORTATILI	Verifica della rispondenza della posizione degli estintori al progetto e della presenza dei certificati di omologazione	6 mesi	tecnico
	Verifica presenza cartelli indicatori ed integrazione in caso di mancanza	6 mesi	tecnico
	Verifica ed eventuale ricarica, avendo cura di posizionare, provvisoriamente per il tempo della ricarica, apparecchi sostitutivi	6 mesi	specialista
RILEVATORI FUMI	Verifica corretto funzionamento rilevatore	6 mesi	specialista
	Verifica indirizzamento dei rilevatori nella centrale di controllo	6 mesi	specialista
	Verifica funzionamento centrale in assenza di energia elettrica	6 mesi	specialista
	Verifica intervento pulsanti manuali	6 mesi	specialista

4.12 REPERIBILITÀ

Si intende per reperibilità il servizio che la Bar. S.A. S.p.A. erogherà al di fuori delle ore lavorative, relativamente ai servizi e/o attività di cui ai capitoli precedenti, per garantire l'esecuzione di interventi di prima emergenza.

A tal scopo, nelle ore non lavorative, sabato e domenica inclusi, sarà attivo un numero telefonico che all'occorrenza attiverà il personale reperibile per l'intervento richiesto in caso di emergenza.

5. STANDARD DI QUALITÀ' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO-

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Bar.S.A S.p.A. garantisce. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO

PRESTAZIONE		TEMPI DI INTERVENTO (DALLA RICHIESTA)		
		<i>Emergenza</i>	<i>Urgente</i>	<i>Ordinario</i>
PARTE EDILE	Opere da muratore	2 ore	48 ore	5 gg.
	Opere da imbianchino	2 ore	48 ore	5 gg.
	Opere da vetraio	2 ore	48 ore	5 gg.
	Opere di fabbro e lattoniere	2 ore	48 ore	5 gg.
	Opere di falegname	2 ore	48 ore	5 gg.
	Opere di impermeabilizzazione	2 ore	48 ore	5 gg.
	Reperibilità su parte edili	2 ore	-	-
PARTE IMPIANTISTICA	Manutenzione impianto elettrico	2 ore	48 ore	5 gg.
	Manutenzione Impianto di sicurezza e controllo accessi	2 ore	48 ore	5 gg.
	Manutenzione reti (telefonia e trasmissione dati)	2 ore	48 ore	5 gg.
	Manutenzione impianti di video-sorveglianza	2 ore	48 ore	5 gg.
	Manutenzione impianto idrico-sanitario	2 ore	48 ore	5 gg.
	Manutenzione impianti di riscaldamento e produzione acqua calda	2 ore	48 ore	5 gg.
	Manutenzione impianti di raffrescamento/condizionamento	2 ore	48 ore	5 gg.
	Manutenzione impianti antincendio	2 ore	48 ore	5 gg.
	Reperibilità su parte impiantistica	2 ore	-	-

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Segnalazioni/reclami	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	Standard: massimo 30 giorni	-	generale
Relazione con l'utenza	Orari di apertura al pubblico degli sportelli di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12,00	generale
	Orari di sportello telefonico di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio (con un ritardo di di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al sabato dalle 08,00 alle 16,00 Servizio clienti Numero verde da rete fissa 800 33 04 33	generale
Informazioni	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra fax, e-mail, posta, sportelli, telefono	Almeno 4 su 5	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta o e-mail).	generale

Gli standard di qualità del Servizio di Manutenzione degli immobili sono di carattere "**generale**", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo

6. MONITORAGGIO DEI SERVIZI-

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nelle schede allegate.

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto,

consentiremo di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.

6.1 -INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE-

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte ai cittadini-utenti.

La periodicità, **almeno annuale**, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento.

Per valutare la percezione degli utenti circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario, somministrato attraverso la compilazione on-line, utilizzando un form appositamente creato che sarà reperibile sul sito del Comune di Barletta <http://www.comune.barletta.bt.it> .

Per coloro che non hanno la possibilità di compilare on-line è stata prevista la rilevazione tramite indagine telefonica o con somministrazione dei questionari tramite gazebo predisposti in città.

Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi dei Reclami.

6.2 RAPPORTI CON I CITTADINI

Bar.S.A. S.p.A.d'intesa con il Comune di Barletta garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standards.

Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il cittadino potrà presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- **telefonando** al Call Center di Bar.S.A. S.p.A. al numero verde **800.330.433** (da rete fissa) dalle ore 8.00 alle 12.00 (dal Lunedì al Sabato);
- **rivolgendosi all'URP** del Comune di Barletta;
- **inviando** un fax alla Bar.S.A. S.p.A. 0883/304300 o via email a custemercare@barsa.it ;
- **personalmente** presso gli uffici Bar.S.A. S.p.A. siti in Via Callano,61 aperti al pubblico dalle ore 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì ;

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. la qualità del servizio reso;
2. il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio).

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera, fax, e-mail), ha diritto in ogni caso a ricevere motivate risposte, per iscritto entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollo di Bar.S.A. S.p.A.

Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato, entro lo standard stabilito, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione:

- in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera o email);
- reclami e segnalazioni presentati allo sportello URP o telefonicamente o tramite fax vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Bar.S.A. S.p.A. di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza;

- salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta, come previsto dalla normativa vigente.

7. VALIDITA' DELLA CARTA-

La presente carta dei servizi verrà integrata nel momento in cui interverranno variazioni al servizio e per le quali non sia possibile estendere i parametri di qualità innanzi esplicitati.

La presente carta resterà comunque valida fino alla scadenza dei termini contrattuali di affidamento del servizio.

8. DATI AZIENDALI E PUNTI DI CONTATTO-

Bar.S.A. S.p.A.
Via Callano, 61
76121 BARLETTA (BT)

www.barsa.it

Telefono call center 0883/304215
Dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 16,00
Fax call center 0883/304300

e mail custemercare@barsa.it
PEC barsaspa@pec.it

5. –ALLEGATI

Allegato A – N. 6 schede di valutazione servizi di manutenzione immobili;

Allegato B – Fac-simile questionario di gradimento

Allegato A

SCHEDE DI VALUTAZIONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE IMMOBILI (EDILI E TECNOLOGICI)-

Nelle scheda che segue vengono indicati i fattori che devono essere presi in considerazione per gestire in modo corretto il servizio stesso, garantendo il rispetto degli indicatori di qualità innanzi indicati.

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

1. l'**obiettivo** del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall'impatto sul core business;
2. i **documenti**, cioè l'elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
3. i **dati tecnici**, cioè quei dati o documenti di natura squisitamente tecnica che forniscono informazioni relative all'oggetto del servizio o al metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;
4. la **frequenza** con cui le attività descritte nella proposta tecnica devono essere svolte;
5. gli **indicatori di costo**, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo.
6. **indicatori di qualità del servizio**, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio.

Scheda di valutazione
MANUTENZIONI EDILI PROGRAMMATE

Obiettivo	- Garantire l'efficienza mediante la corretta esecuzione di interventi manutentivi di falegnameria, ferramenta, edili, ecc.
Documenti	- Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi
Dati tecnici	- Metro quadro immobile; - Planimetrie immobili
Frequenza	- In base alle tempistiche previste
Indicatori di costo	- Costo a metro quadro
Indicatori di qualità del servizio	- Esecuzione degli interventi manutentivi nel pieno rispetto della legislazione vigente, delle norme CEI e UNI - Utilizzo di macchinari e attrezzature certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche e di sicurezza vigenti - Utilizzo di macchinari e attrezzature certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche e di sicurezza vigenti - Realizzazione dell'intervento secondo il programma ed entro i tempi previsti - Esecuzione degli interventi secondo il cronoprogramma

Scheda di valutazione
INTERVENTI EDILI SU GUASTO

Obiettivo	- Garantire l'esecuzione di tutte quelle attività di falegnameria, ferramenta, edili, ecc. necessarie a riportare alle normali condizioni di funzionamento le singole componentistiche dell'edificio
Documenti	- Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi
Dati tecnici	- Numero di interventi
Frequenza	- A chiamata
Indicatori di costo	- Costo ricompreso nella manutenzione programmata se entro franchigia
Indicatori di qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none">- Esecuzione degli interventi manutentivi nel pieno rispetto della legislazione vigente, delle norme CEI e UNI- Utilizzo di macchinari e attrezzature certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche e di sicurezza vigenti- Intervento secondo le tempistiche previste- Reperebilità h 24- Intervento a chiamata entro i tempi previsti- Ripristino del funzionamento delle singole componentistiche dell'edificio (anche in modo provvisorio)

Scheda di valutazione
**MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI – DI SICUREZZA –
CONTROLLO ACCESSO – RETI**

Obiettivo	- Garantire il corretto e continuo funzionamento degli impianti elettrici, impianti di sicurezza, controllo accessi e reti, nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni del committente
Documenti	- Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi
Dati tecnici	- Schemi unifilari di ogni impianto; - Consistenza impianti (cabina di media tensione, trasformatori, quadro generale bassa tensione, quadri di zona, impianti di illuminazione, corpi illuminanti, luci di sicurezza, impianti di distribuzione f.m., impianti videocitofonici, cancelli elettromeccanici, UPS, gruppo elettrogeno, messa a terra) - Dichiarazioni di conformità - Schede tecnico-manutentive - Programma di manutenzione ordinaria
Frequenza	- In base alle tempistiche imposte dalle normative vigenti e a quelle previste contrattualmente
Indicatori di costo attività programmate	- Costo a mq. (impianti elettrici-impanti di sicurezza-reti) - Numero di impianti (controllo accessi – impianti TV – impianti citofonici) - Numero di telecamere e monitor (impianti di videosorveglianza)
Indicatori di costo attività a guasto	- Costo ricompreso nella manutenzione programmata se entro franchigia
Indicatori di qualità del servizio	- Svolgimento delle attività e rispetto delle relative frequenze - Esecuzione degli interventi manutentivi nel pieno rispetto della legislazione vigente, delle norme CEI e UNI - Impiego di personale in possesso delle specifiche abilitazioni - Utilizzo di macchinari e attrezzature certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti - Reperibilità h24 - Intervento a chiamata entro i tempi previsti - Ripristino del funzionamento degli elementi primari in caso di guasto (anche in modo provvisorio) entro i tempi previsti

Scheda di valutazione
MANUTENZIONE IMPIANTI IDRICO-SANITARI

Obiettivo	- Garantire il corretto e continuo funzionamento degli impianti idrico-sanitari nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni del committente
Documenti	- Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi
Dati tecnici	- Planimetrie immobili; - Consistenza impianti (pompe, serbatoi pressurizzati, serbatoi di accumulo) - Dichiarazioni di conformità - Schede tecnico-manutentive - Programma di manutenzione ordinaria
Frequenza	- In base alle tempistiche previste
Indicatori di costo attività programmate	- Costo a metro quadro
Indicatori di costo attività a guasto	- Costo ricompreso nella manutenzione programmata se entro franchigia
Indicatori di qualità del servizio	- Svolgimento delle attività e rispetto delle relative frequenze - Esecuzione degli interventi manutentivi nel pieno rispetto della legislazione vigente, delle norme CEI e UNI - Impiego di personale in possesso delle specifiche abilitazioni - Utilizzo di macchinari e attrezzature certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti - Reperibilità h24 - Intervento a chiamata entro i tempi previsti - Ripristino del funzionamento degli elementi primari in caso di guasto (anche in modo provvisorio) entro i tempi previsti

Scheda di valutazione
**MANUTENZIONE IMPIANTI DI RISCALDAMENTO, CONDIZIONAMENTO
E PRODUZIONE ACQUA CALDA**

Obiettivo	- Garantire il corretto e continuo funzionamento degli impianti di riscaldamento e produzione acqua calda nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni del committente
Documenti	- Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi
Dati tecnici	- Planimetrie immobili - Consistenza impianti (caldaia, bruciatori, pompe, ventole, compressori, serbatoi, gruppi frigoriferi, condizionatori) - Dichiarazioni di conformità - Schede tecnico-manutentive - Libretto di centrale termica o di climatizzazione - Programma di manutenzione ordinaria
Frequenza	- In base alle tempistiche previste dalle normative vigenti in materia e dagli accordi contrattuali
Indicatori di costo attività programmate	- Potenza impianti
Indicatori di costo attività a guasto	- Costo ricompreso nella manutenzione programmata se entro franchigia
Indicatori di qualità del servizio	- Svolgimento delle attività previste e rispetto delle relative frequenze - Esecuzione degli interventi manutentivi nel pieno rispetto della legislazione vigente, delle norme CEI e UNI - Rispetto dei termini legali di accensione impianti - Impiego di personale in possesso delle specifiche abilitazioni - Utilizzo di macchinari certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti - Reperibilità h24 - Intervento a chiamata entro i tempi previsti - Ripristino del funzionamento degli elementi primari in caso di guasto (anche in modo provvisorio) entro i tempi previsti - Corretta compilazione del libretto di centrale termica o di climatizzazione

Scheda di valutazione
MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO

Obiettivo - Garantire il corretto e continuo funzionamento degli impianti antincendio nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni del committente

Documenti - Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi

Dati tecnici - Registro antincendio
- Consistenza impianti
- Programma di manutenzione ordinaria

Frequenza - In base alle tempistiche previste

Indicatori di costo attività programmate - Consistenza singoli impianti

Indicatori di costo attività a guasto - Costo ricompreso nella manutenzione programmata se entro franchigia

Indicatori di qualità del servizio

- Svolgimento delle attività e rispetto delle relative frequenze
- Esecuzione degli interventi manutentivi nel pieno rispetto della legislazione vigente, delle norme CEI e UNI
- Installazione di dispositivi antincendio certificati e conformi alle normative vigenti
- Impiego di personale in possesso delle specifiche abilitazioni
- Utilizzo di macchinari e attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti
- Reperibilità h24
- Intervento a chiamata entro i tempi previsti
- Ripristino del funzionamento degli elementi primari in caso di guasto (anche in modo provvisorio) entro i tempi previsti
- Corretta compilazione del registro antincendio

SERVIZIO MANUTENZIONE IMMOBILI

Fac-Simile Questionario di gradimento

Care e cari cittadini del comune di Barletta, l'azienda Bar.S.A. S.p.A. vi prega cortesemente di compilare il seguente questionario in modo tale da capire se le vostre aspettative siano state soddisfatte e come sia possibile migliorare il servizio.

Il questionario è anonimo.

SCALA DI VALUTAZIONE	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
				

GLOBAL EDILE E IMMOBILI				
a. SI RITIENE SODDISFATTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELL' INTERVENTO DI PICCOLA MANUTENZIONE (SOSTITUZIONE LAMPADE, MANIGLIE E PORTE, IMPIANTI IDRICO-SANITARI) DEI NOSTRI OPERATORI?				

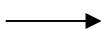
Vuole darci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio?

RAPPORTI CON LA BARSA

a) Ha mai utilizzato il numero verde della BARSA (800 330 433) ?

SI

NO



Perchè

SE SI

b) Si ritiene soddisfatto della gestione della sua segnalazione?

SI

NO

Ha suggerimenti da proporre? _____

DATI ANAGRAFICI:

Sesso: o M o F Nazionalità: o Italiana o Altro.....

Età:

- Meno di 15 anni
- 15-17 anni
- 18-34 anni
- 35-49 anni
- 50-64 anni
- Più di 65 anni

Ultimo titolo di studio:

- Nessuno
- Scuola elementare
- Scuola media
- Scuola superiore
- Laurea
- Altro.....

Professione:

- Studente
- Studente lavoratore
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore indipendente/autonomo
- Pensionato
- Disoccupato/in cerca di lavoro
- Altro.....

Grazie per la collaborazione