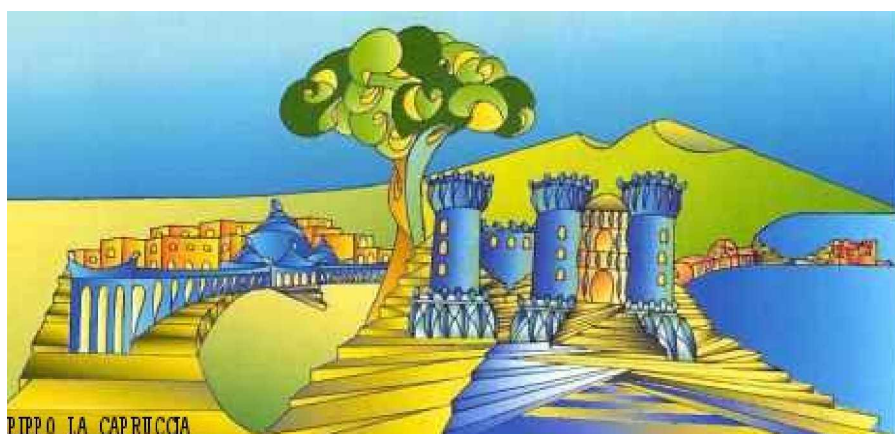




GESTIONE E MANUTENZIONE DEI  
PATRIMONI IMMOBILIARE E URBANI  
GESTIONE E MANUTENZIONE DEL VERDE  
DERATTIZZAZIONE – DISINFESTAZIONE  
PULIZIA IGIENE AMBIENTALE E FACCHINAGGIO



# LA CARTA DEI SERVIZI

[www.napoliservizi.com](http://www.napoliservizi.com)

**SEDE LEGALE E DIREZIONE**  
CENTRO DIREZIONALE IS. B5 – VIA G. PORZIO  
80143 NAPOLI - ITALY  
\* PBX 081 19703197 \* FAX 081 19703447

**UFFICIO TECNICO**  
VIA NUOVA POGGIOREALE, 11 TORRE 7 PIANO 11  
80143 NAPOLI - ITALY  
\* PBX 081 19703197 \* FAX 081 19713145



**SINCERT**

PULIZIA SANIFICAZIONE AMBIENTI  
CIVILI INDUSTRIALI OSPEDALIERI  
DERATTIZZAZIONE DISINFESTAZIONE E FACCHINAGGIO

**NAPOLI SERVIZI S.p.A.**

## **Premessa**

La qualità dei servizi forniti e l'attenzione ai bisogni del Cliente e dei cittadini sono gli obiettivi prioritari della Napoli Servizi S.p.A.

La Napoli servizi S.p.A. società di Facility Management - "Gestione integrata dei servizi e dei processi rivolti agli edifici , agli spazi ed alle persone non rientranti nel core business di una organizzazione, ma necessari al suo funzionamento" - attualmente effettua attività in oltre 450 edifici ed aree scoperte.

## **Le strutture su cui attualmente interveniamo:**

1. Edifici Storici e Monumentali
2. Teatri e Biblioteche
3. Musei e Chiese
4. Impianti Sportivi
5. Cimiteri
6. Uffici
7. Asili Nido
8. Circoli Didattici
9. Istituti Assistenziali
10. Parchi e Aree a Verde
11. Mercati Generali e Rionali

Questa Carta dei Servizi contiene la definizione degli standard di qualità dei servizi offerti, è anche uno strumento di dialogo tra i Clienti e la Napoli Servizi, che in tale settore ha ottenuto la certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000, dotandosi di un sistema gestionale in grado di attuare, mantenere e migliorare la propria organizzazione.

## Principi Fondamentali

- 1) Eguaglianza ed Imparzialità del Servizio. Tutti coloro che usufruiscono del servizio, hanno con la Napoli Servizi un rapporto basato su principi di eguaglianza ed imparzialità.
- 2) Rispetto delle Normative. La Napoli Servizi è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni cogenti ed a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano il controllo.
- 3) Continuità. La Napoli Servizi fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, tranne quelle previste dal contratto di fornitura. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi) costituiscono deroga a ciò. Gli eventuali disservizi che si potrebbero creare vedranno l'impegno massimo dell'azienda per essere i più contenuti possibili nel tempo.
- 4) Partecipazione. Il cliente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano, può formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- 5) Efficienza – Efficacia - Qualità. La Napoli Servizi persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi offerti attraverso la formazione continua del personale, l'innovazione tecnologica di prodotti, attrezzi, macchinari, adottando le soluzioni più adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate.
- 6) Tutela dell'Ambiente. Nell'attuazione dei propri compiti la Napoli Servizi ha come primario obiettivo la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana, pertanto svolge un continuo monitoraggio sull'impatto che tecnologie e prodotti chimici utilizzati possono avere sull'acqua, sull'aria e sul suolo.

## Standard di Qualità del Servizio

La Napoli Servizi considera determinanti per la qualità dei servizi negli ambienti e nelle aree di cui è affidataria i seguenti fattori:

- Ø rendere agibile e gradevole l'ambiente a chi ci vive e lavora, esaltandone contemporaneamente l'accoglienza ed il prestigio;
- Ø prevenire l'insorgere di possibili patologie trasmissibili da germi presenti sulle superfici non adeguatamente sanificate;
- Ø garantire condizioni di fruibilità, funzionalità, sicurezza e decoro del verde pubblico;
- Ø sollevare il Committente da ogni incombenza connessa alle esigenze di manutenzione degli edifici assegnati in gestione, assicurando sicurezza e confort per tutti i fruitori.

Oltre a ciò:

- Ø continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutti i cantieri serviti;
- Ø il miglioramento continuo, teso alla completa soddisfazione del Cliente;
- Ø completezza ed accessibilità all'informazione da parte del Cliente;
- Ø il comportamento del personale;
- Ø la tutela ambientale;
- Ø la sicurezza.

Gli standard di qualità, individuati sulla base di tali fattori, costituiscono obiettivi dinamici, prestabiliti annualmente dall'Azienda e vengono costantemente monitorati costituendo elementi di informazione trasparente nei riguardi del Cliente. Gli standard possono essere: quantitativi, suddivisi in generali, ossia espressi da un valore medio riferibile al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda, ed in specifici, quando sono riferiti alla singola prestazione resa, e sono espressi da una soglia minima o massima verificabile direttamente dal Cliente; oppure qualitativi, quando sono formulati senza fare riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Indicatori del livello di Qualità raggiunto sono i risultati dei controlli di Qualità del servizio da noi effettuato e programmati a secondo delle varie tipologie di cantieri da noi serviti, nonché le verifiche dei punti critici e del livello di soddisfazione del Cliente da noi misurato. L'Azienda predispone Report Periodici di valutazione del servizio erogato, che diano conto, fra l'altro, nel rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, dei livelli: della Qualità Erogata, della Qualità Misurata e della Qualità Percepita dal Cliente.

Viene utilizzato l'indicatore di Qualità IS (Indicatore della Soddisfazione del Cliente) misurato secondo modalità prestabilite.

## Comportamento del Personale

Il personale aziendale si rivolgerà ai clienti con rispetto e cortesia, è inoltre tenuto a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti, sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad indossarlo bene in vista, sopra le divise della Napoli Servizi S.p.A.

| Prestazioni Eseguite |                                   |
|----------------------|-----------------------------------|
| ✓                    | ALLESTIMENTO ED ARREDO DI SPAZI   |
| ✓                    | CURA DEL VERDE                    |
| ✓                    | DERATTIZZAZIONE                   |
| ✓                    | DISINFESTAZIONE                   |
| ✓                    | FACCHINAGGIO                      |
| ✓                    | IGIENE AMBIENTALE                 |
| ✓                    | MANUTENZIONE IMMOBILIARE          |
| ✓                    | MANUTENZIONE DEL VERDE            |
| ✓                    | SERVIZIO DI PULIZIA               |
| ✓                    | SERVIZIO DI CUSTODIA E GUARDIANIA |

| Esempio delle Prestazioni Prevalentemente Richieste |  |
|---|--|
| ◆   | Monitoraggio costante e manutenzione di aree verdi.  |
| ◆   | Manutenzione programmata, preventiva e predittiva delle pertinenze degli immobili: componenti edilizie, aree esterne, impianti tecnologici, arredi interni, allestimenti mobili e fissi.   |
| ◆   | Pronto intervento per la messa in sicurezza di situazioni di emergenza e di rischio per la pubblica incolumità o disagio per i fruitori sia di aree verdi che degli edifici.   |
| ◆   | Trattamento anti-larvale per la prevenzione e la bonifica dei luoghi pubblici da insetti infestanti.   |
| ◆   | Trattamento di derattizzazione.  |
| ◆   | Servizi di guardiania, custodia e portierato.  |
| ◆   | Pulizie ordinarie continuative, a titolo esemplificativo: spolveratura ad umido dei posti di lavoro, scopatura ad umido, lavaggio pavimenti, lavaggio e disinfezione servizi igienici, vuotatura cestini e trasporto rifiuti al punto di raccolta. |
| ◆   | Pulizie ordinarie periodiche, a titolo esemplificativo: lavaggio pareti dei servizi igienici, spolveratura ad umido degli arredi, lavaggio cestini, spolveratura ringhiere, lavaggio vetri, deceratura e ceratura pavimenti in PVC.                |
| ◆   | Pulizie straordinarie non previste dai piani di lavoro e da concordare di volta in volta su richiesta del Cliente.   |

## Analisi Esemplificativa per alcune delle Prestazioni Eseguite

| TIPO/AREA DI INTERVENTO   | CRITERIO DI ACCETTABILITÀ   |
|---|---|
| PULIZIA DELLE AREE VERDI E DELLE SUPERFICI D'ACQUA  | Assenza di accumuli di rifiuti nelle aree.  |
| RACCOLTA MATERIALE A RISCHIO IGIENICO   | Assenza di rifiuti speciali a rischio per la sicurezza igienica e sanitaria svuotamento contenitori, raccolta e conferimento rifiuti ai punti prestabiliti.   |
| RACCOLTA E SMALTIMENTO FOGLIE   | Assenza di accumuli di vecchi residui.  |
| <i>DISERBO VIALI E PIAZZALI</i>   | Assenza di erbe infestanti sviluppate.  |
| MANTENIMENTO PRATI  | Evidenza di operazioni di sfalcio.  |
| MONITORAGGIO PATRIMONIO IMMOBILIARE   | Adeguatezza della pianificazione predittiva.  |
| ATTIVITÀ MANUTENTIVA ORDINARIA AD OPERA DI: ELETTRICISTA, VETRAIO, FABBRO, FALEGNAME, MURATORE, IDRAULICO | Continuità funzionale delle pertinenze gestita secondo gli interventi programmati di manutenzione.  |
| ATTIVITÀ MANUTENTIVA STRAORDINARIA  | Conformità ai tempi e modi concordati   |
| PULIZIA DELLE APPARECCHIATURE IGIENICO-SANITARIE E DEI RIVESTIMENTI SANITARI                              | Assenza dalle superfici trattate di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- residui organici</li> <li>- depositi calcarei</li> <li>- untuosità</li> <li>- odori sgradevoli</li> </ul> Ove richiesto: .disponibilità dei materiali igienico sanitari (carta igienica, sapone, asciugamani).  |
| DECERATURA DEI PAVIMENTI  | Totale rimozione del film polimerico.<br>Assenze di residui saponosi dalle superfici trattate.  |
| TRATTAMENTO PROTETTIVO DEI PAVIMENTI  | Completa asciugatura del film.<br>Assenza dalle superfici trattate di:- residui di vecchi film protettivi <ul style="list-style-type: none"> <li>- opacità</li> <li>- striature</li> </ul> Omogeneità e brillantezza del film.  |
| LUCIDATURA DEI PAVIMENTI PROTETTI   | Assenza di alonature, graffiature.<br>Lucentezza uniforme.  |
| LAVAGGIO SUPERFICI TESSILI  | Assenza dalla superficie trattata di:- sporco aderente visibile <ul style="list-style-type: none"> <li>- macchie asportabili</li> <li>- alterazione dei colori</li> </ul>   |
| LAVAGGIO VETRI E PULIZIA INFISSI  | Assenza dalle superfici trattate di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- macchie</li> <li>- impronte</li> <li>- rigature e colature</li> <li>- opacità</li> </ul> Completa uniformità e trasparenza della superficie vetrata.  |
| PULIZIA E SANIFICAZIONE ARREDI  | Bagnatura superfici con soluzione detergente disinfettante con permanenza minima ( <i>tempo di reazione chimica</i> ) 10 minuti<br>Impiego codice colore per panni e secchielli: <ul style="list-style-type: none"> <li>Blu = superfici arredi zone asciutte</li> <li>Giallo = superfici lavabi ed affini</li> <li>Rosso = superfici WC e affini</li> </ul> |

## **Valutazione del Servizio**

La Napoli Servizi ha svolto e si impegna ad effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio dei Clienti sulla qualità percepita dei servizi erogati e sul grado di soddisfazione. Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in precedenti periodi, la Napoli Servizi si impegna a predisporre progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

## **Validità della Carta**

La presente carta, varata a maggio 2004, revisionata a luglio 2009, resta valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio non verranno comunicate ai Clienti.

Le violazioni ai principi standard della presente Carta devono essere denunciate all'Ufficio Tecnico della Napoli Servizi. Al momento del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio possa provvedere ad una ricostruzione di quanto avvenuto.

L'Ufficio, entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo, riferirà al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a comunicare tempi e modalità della rimozione delle irregolarità riscontrate.

*“U na Azienda è..... un insieme di  
persone che condividono anche impegno,  
passione e valori”.*

Revisione del 15/07/2009 a cura del  
Rappresentante Direzione per la Qualità