

basta capitolati “fantasiosi”, ora c'è il vademecum

di Antonio Bagnati

Un problema molto sentito, nella GDO (come in molti altri segmenti) è quello dei capitolati per l'appalto dei servizi di pulizia, stesi con poca coerenza e senza tener conto dell'effettiva realtà dei fatti. Niente paura, però: il secondo volume del Vademecum Afed è una guida eccellente per evitare questo rischio.

Sembra che un po' in tutti i settori si riproponga un problema trasversale: come fare un buon capitolato? Una questione molto sentita, ad esempio, in ambito sanitario, dove spesso i capitolati di gara sono preparati in modo incoerente nel rapporto tra natura delle operazioni, la ciclicità e base d'asta ovvero senza alcun legame con la realtà effettiva e le risorse economiche disponibili. Ma se la sanità piange... altri settori non ridono, e tra questi c'è la GDO. Giusto per fare un esempio: non più di un mese fa mi è stato riferito (si dice il peccato ma non il peccatore...) di un capitolato di un iper in cui si richiedeva una deragnatura quotidiana (operazione che, nelle zone di vendita, si effettua mensilmente e altrove un paio di volte l'anno al massimo)! Errare è umano, certo: ma situazioni del genere sono indicative se non altro del fatto che molti, anche fra coloro che qualche firma ce la mettono sulle carte, non hanno precisamente idea di cosa siano le operazioni di pulizia degli ambienti...

Un buon capitolato? Mai facile farlo

Spesso insomma, girando qua e là per centri commerciali, iper e supermercati, si incontrano capitolati stesi più sulla base di cri-

teri teorici che pratici, e questo perché non di rado chi prepara i documenti non è un addetto ai lavori e/o non possiede i riferimenti adeguati per districarsi nel (non facile) mondo dell'igiene ambientale professionale. Anche perché non di rado nei punti vendita della grande distribuzione l'incarico di stilare i capitolati di pulizia è dato a chi non l'ha mai fatto, magari perché proveniente da tutt'altro incarico aziendale. Da qualche anno però non ci sono più scusanti: precisamente da quando Afed ha pubblicato lo splendido Vademecum per la pulizia professionale in tre volumi, ordinabile direttamente all'Afidamp oppure anche online, in cui è contenuta anche una sintetica presentazione dell'opera. Inutile ribadire, l'abbiamo già detto tante volte, che si tratta di un lavoro capitale per il nostro settore, perché frutto dell'esperienza diretta di aziende, imprese e addetti ai lavori, e perché contiene tutto: dalle indicazioni tecniche e di prodotto (volume 1) al resario e capitolati-tipo (volume 2), fino a comprendere, nella terza sezione, un esempio di corso di formazione di livello base.

Molto utile il volume 2

Particolarmente utile, nel nostro caso, è il secondo volume, Resario e Capitolati Tipo, che vuole essere una proposta di guida alle metodologie di pulizia e all'analisi dei tempi e dei costi del servizio. Lo scopo è quello di fornire un valido strumento per progettare, valutare e misurare il servizio di pulizia sotto i diversi profili di efficacia/efficienza, monte ore manodopera, budget mensile o annuale. Il volume è strutturato in 4 sezioni, dedicate rispettivamente a: “Definizione operazioni di pulizia e manutenzione”, in cui sono elencate le metodologie di pulizia e manutenzione con informazioni sui sistemi applicativi abitualmente utilizzati nel-



le pulizie professionali; “Frequenze di intervento operazioni di pulizia per tipologia di ambiente”, riferite alle più ricorrenti operazioni di pulizia e manutenzione applicate in 9 diverse tipologie di ambiente; “Indici di produttività per tipologia di ambiente con esempi di simulazioni tipo”, in cui sono riportate le rese e le frequenze relative alle operazioni di pulizia previste nei vari ambienti; “Rese complessive per tipologia di ambiente”, in cui le rese sono espresse sia in mq/h, sia in ore anno per mq, a loro volta classificate tra 2 parametri di valore qualitativo del pulito: ottimo e sufficiente. Tali rese consentono di calcolare il numero di ore lavorate per giorno o per anno e, conseguentemente, di valorizzare il costo relativo.

Lettera C: Resario

Ora, è naturale che con uno strumento di questo tipo alla mano tutto diventi più semplice, a partire dalla fase di preparazione dei

29
GSA
LUGLIO
2012

30
GSA
LUGLIO
2012

Area casse, Barriera, Box informazioni					
Pulizie ordinarie		FREQUENZE	RESA ORARIA MEDIA		Casse + Barriera
		Settimanali	mq/ora	punti/ora	Totale mq e punti Ore anno
Raccolta e trasporto rifiuti					
Raccolta e trasporto rifiuti grossolani (maniglie, lavaggio di fornice 100 cm)		12	2500		217 54
Box (informazioni), box cassa, piano scarrinamento casse e arredi		6		40	13 101
Lavaggio con acqua					
Pavimentazioni					
Scrubbing a umido					
con lancia idropulitrice 150 bar		6	1500		217 45
Lavaggio meccanico con lavaggio					
Lavaggio diretto - 1 passaggio		6	1000		217 88
Sfere - Arredo					
TOTALE ORE					269

Area casse, Barriera, Box informazioni					
Pulizie periodiche		FREQUENZE	RESA ORARIA MEDIA		Casse + Barriera
		Annuali	mq/anno	punti/anno	Totale mq e punti Ore anno
Soffitti					
Sostituzione con attrezzo a mano del soffitto		2	400		217 1
Riparazioni					
Aeratori a cono (esterni)		2		60	19 1
Aspirazione		2			
Lavaggio con acqua, asciugatura con panno		2		12	19 3
TOTALE ORE					5

capitolati. Fra gli ambienti presi in considerazione, insieme a uffici, banche, ospedali, scuole, condomini, ci sono anche supermercati e centri commerciali. Particolarmente interessante, a questo proposito, è il Resario, contraddistinto nel Vademecum dalla lettera C. Il capitolo dedicato alla GDO è suddiviso per settori, in particolare: area casse, barriera, box informazioni; area vendita non alimentari e alimenti non deperibili; area vendita salumi e formaggi; area vendita alimentari deperibili escluso ortofrutta; area

vendita ortofrutta; gallerie e aree comuni. Di tutti questi ambienti vengono riportate le rese per le operazioni di pulizie ordinarie e periodiche. Seguono poi quattro capitoletti dedicati espressamente alla simulazione di piani di lavoro, con planimetrie, calcolo monte ore appalti e dettagli elaborazione.

Un calcolo rapido ma istruttivo
Molto istruttivo dare un'occhiata, a titolo di esempio, ai capitoli 2.22 e seguenti, in cui si ipotizza, con tanto di planimetria, un supermercato alimentare e non alimentare di 2544 mq di superficie così suddivisi: area casse (12 casse di 0,5 x 3 metri) più box informazioni (1 di 4 x 4 metri): 217 mq; area vendita non alimentari 576 mq; area salumi e formaggi 480 mq; area alimentari deperibili 1110 mq; area ortofrutta 161 mq. Ora, fatto 2327 il totale dell'area di vendita (il resto è adibito a casse e box informazioni), grazie ai dati Afed frequenze/rese è possibile stabilire in 963 ore/anno il tempo da dedicare alle pulizie ordinarie, cui ne vanno aggiunte 81 per le periodiche: le ore complessive sono in totale 1044 e il rapporto è di 0,45 ore/mq anno. Per le casse, invece, che coprono con il box info una superficie di 217 mq, il calcolo è questo: 300 ore suddivise in 268 ordinarie e 31 periodiche, il che fa 1,38 ore/mq anno. Fatte salve, naturalmente, variabili importanti quali tipologia delle superfici adiacenti all'ingresso, intensità del calpestio, eventi atmosferici (avete presente un supermercato quando fuori piove?).

Alcuni esempi pratici, direttamente dal Vademecum: l'area casse
Fin qui, tutto ok. Ma cosa si intende per pulizie ordinarie e periodiche? E quali sono le frequenze necessarie? E le rese orarie medie? Rimandando alla lettura del Vademecum per dati più dettagliati, ci limitiamo qui a fare una sintesi della simulazione di un piano di lavoro ad hoc per il punto vendita GDO di cui sopra. A partire dalla zona più ridotta, cioè quella delle casse (in tutto 217 mq). Cominciamo dalle pulizie ordinarie, con operazioni come la raccolta e il trasporto dei ri-

Area vendita					
Pulizie ordinarie		FREQUENZE	RESA ORARIA MEDIA		Area Vendita
		Settimanali	mq/ora	punti/ora	Totale mq e punti Ore anno
Raccolta e trasporto rifiuti					
Raccolta e trasporto rifiuti grossolani (maniglie, lavaggio di fornice 100 cm)		12	2500		2327 581
Pavimentazioni					
Lavaggio meccanico con lavaggio					
Lavaggio diretto - 1 passaggio		6	1900		2327 382
50 cm - barriera / cassa a bordo					
TOTALE ORE					963

Area vendita					
Pulizie periodiche		FREQUENZE	RESA ORARIA MEDIA		Area Vendita
		Annuali	mq/anno	punti/anno	Totale mq e punti Ore anno
Soffitti					
Demolizione con attrezzo a mano del soffitto		12	400		2327 70
Lavaggio sottobanchi					
con metodo mq a due pezzi		1	320		2327 7
Aeratori					
Aeratori a cono (esterni)		2		60	21 1
Aspirazione		2			
Lavaggio con acqua, asciugatura con panno		2		12	21 4
TOTALE ORE					81

fiuti. La raccolta a vista dei rifiuti grossolani con frangia a forbice 100 cm dovrà essere svolta 12 volte a settimana, per una resa oraria media di 2500 mq/ora e 54 ore/anno. Il lavaggio con panno dei box info e casse, dei piani di scorrimento delle casse e degli arredi (in tutto 13 punti di lavoro) porterà via 101 ore all'anno, con una frequenza di 6 volte/settimana e una resa oraria di 40 punti/ora. Veniamo ai pavimenti: la scopatura a umido con frange impregnate da 100 cm sarà da fare 6 volte alla settimana per 1500 mq/ora (45 ore/anno), mentre il lavaggio meccanico con lavasciuga da 50 cm a batteria (lavaggio diretto, 1 passaggio), sempre 6 volte/settimana, impiegherà 68 ore/anno con una resa oraria di 1000 mq/ora. Venendo alle pulizie periodiche, due volte l'anno si farà una bella deragnatura dai soffitti con aste telescopiche e attrezzo apposito: la resa sarà di 400 mq ora, quindi in questo caso sarà sufficiente, arrotondando, un'ora di lavoro. Un'ora all'anno anche per le operazioni di aspirazione dei 19 aeratori a cono esterni, mentre 3 ore saranno da dedicare al loro lavaggio con spugna e asciugatura con pan-

no, sempre 2 volte all'anno. Totale ore/anno: 268 per le pulizie ordinarie, 5 per le periodiche.

L'area vendita

Passiamo ora all'area vendita, che occupa, ricordiamo, 2327 metri quadrati. Anche in questo caso la raccolta e il trasporto dei rifiuti dovranno essere fatti 12 volte a settimana, e impiegheranno 581 ore/anno (con una resa oraria di 2500 mq/ora). Il lavaggio meccanico è calcolato qui con lavasciuga a batteria da 80 cm operatore a bordo: 6 volte alla settimana per 1900 mq/ora: totale 382 ore/anno. E queste sono le pulizie ordinarie. Per le periodiche: la deragnatura qui è mensile, il che comporta annualmente 70 ore di lavoro, e gli aeratori sono 21, quindi per l'aspirazione basterà un'ora/anno, mentre per la pulizia con spugna e per l'asciugatura le ore saranno 4. Poi si dovranno pulire i sottobanchi, con carrello mop a due secchi: 1 volta all'anno con resa di 320 mq/ora (in tutto 7 ore). Nella zona vendita, facendo un breve conto, saranno quindi 963 le ore da dedicare all'anno alle pulizie ordinarie, men-

tre 81 a quelle periodiche. Terminiamo con un'altra operazione da fare periodicamente: il lavaggio dei vetri con tergi vetro nella galleria e nelle aree comuni. Se si considerano 76,5 metri quadrati, una resa di 70 mq/ora e una periodicità bisettimanale (24 volte l'anno), le ore di lavoro saranno in tutto 26.

Per evitare rischi e sprechi, e muoversi con cognizione di causa

Concludendo: molti sono i vantaggi di uno strumento come il Vademecum: predisporre un buon capitolato, cosa è legittimo pretendere, cosa è eccessivo (e inutile) richiedere, quanto è giusto spendere, dove si possono ridurre gli sprechi e dove proprio non è il caso di risparmiare. In una parola, usando bene questo strumento chi è incaricato di preparare un capitolato è guidato passo passo nell'intricato mondo del cleaning professionale, e può scegliere i fornitori e i partner con maggiore consapevolezza, evitando quindi sprechi e inutili rischi.

www.afed.it/vademecum

31
GSA
LUGLIO
2012



L20/22 B-E

Nuova lavasciuga pavimenti L20/22: il pulito che non costa fatica!

Creata per offrire tutta la qualità e l'esperienza Comac in pochi centimetri. Con L20/22 otterrai il pulito che cerchi con un solo passaggio e senza formazione. Il nuovo modello di lavasciuga pavimenti uomo a terra Comac ti fa risparmiare tempo, costi e risorse, perché è stata progettata per essere la risposta più conveniente alle tue esigenze di pulito. **Scegli la sicurezza di offrire prestazioni di qualità garantite nel tempo: con L20/22 la manutenzione a fine lavoro non costa alcuna fatica, la sanificazione dei componenti si svolge rapidamente per garantire costanti standard di pulito.**

Scopri L20/22 sul sito www.comac.it

(Organizzazione certificata ISO 9001:2000)